ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

นางสาวลัดดาวัลย์ พรหมมา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการตลาด สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2558

Factors Affecting Turnover of Medical Supplies Sales Representatives in Thailand

Miss Laddawan Promma

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	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย
ชื่อและนามสกุล	นางสาวลัดดาวัลย์ พรหมมา
แขนงวิชา	การตลาด
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	1. รองศาสตราจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อดิลล่า พงศ์ยี่หล้า

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2559

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศิริชัย พงษ์วิชัย)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อดิลล่า พงศ์ยี่หล้า)

.....ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิศวธีรานนท์)

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย
ผู้วิจัย นางสาวลัดดาวัลย์ พรหมมา **รหัสนักศึกษา** 2533003790
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ
(2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อดิลล่า พงศ์ยี่หล้า **ปีการศึกษา** 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ทำให้ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ลาออก

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำนวน 385 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว กรณีการเปรียบเทียบเชิงซ้อนใช้วิธีการ แอล เอส ดี และเชฟฟี่เทส

ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.9) มีอายุ 25-35 ปี และมีสถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งทำงานทั้งในบริษัทข้ามชาติและของไทย รับผิดชอบเขตการขายในต่างจังหวัด มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทยคือ โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เงินเดือนและค่าตอบแทน ตามลำดับ (3) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ลักษณะของบริษัทที่สังกัด ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ การลาออก ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ประเทศไทย

Thesis title: Factors Affecting Turnover of Medical Supplies Sales Representatives in Thailand
Researcher: Miss Laddawan Promma; **ID:** 2533003790;
Degree: Master of Business Administration (Marketing);
Thesis advisors: (1) Yutthana Thamjareun; Associate Professor;
(2) Dr. Adilla Phongyeela, Assistant Professor; **Academic year:** 2015

Abstract

This research aims to: (1) explore personal characteristics of medical supplies sales representatives (MSRs) in Thailand; (2) study factors affecting turnover of MSRs in Thailand; and (3) examine relationship between personal characteristics and factors of turnover of MSRs in Thailand.

This research was a survey research. 385 samples of Thai MSRs 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 including frequency, percentage, mean, and 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, single, aged between 25-35 years old. Most respondents earned bachelor degree and worked for both multinational companies and local companies. Their territories were Bangkok, upcountry, and hybrid. Period of working was 1-3 years, and total average monthly income was 50,001-70,000 baht. (2) The factors affecting turnover of MSRs in Thailand were career advancement, and respectively followed by supervision, relationship with managers, salary and compensation. (3) The study also revealed statistically significance at 0.05 level in the relationship between personal characteristics and factors of turnover of MSRs in Thailand. Age, status, company profiles, working experiences as MSR, and monthly income had statistically significant relationship with turnover.

Keywords: Turnover, Medical Supplies Sales Representative, Thailand

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิลล่า พงศ์ยี่หล้า อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม รวมถึงรองศาสตราจารย์ศิริชัย พงษ์วิชัย ประธานคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตรวจแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ อย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว และเพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจสำคัญให้กับผู้วิจัย คอยดูแล ชี้แนะและอบรมสั่งสอนเสมอมา รวมถึงกราบขอบพระคุณผู้ประสานงานในการแจกแบบสอบถาม และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการแจกจ่ายและตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการทุกท่าน บุคลากร และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชา คอยสนับสนุน และเปิดโอกาสทางการศึกษาให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียนในระดับบัณฑิตศึกษาอย่างไร้ข้อจำกัดใดๆ

ลัดดาวัลย์ พรหมมา

สิงหาคม 2559

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ ..... ฑ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์การวิจัย 4

กรอบแนวคิดการวิจัย 5

สมมติฐานการวิจัย 6

ขอบเขตของการวิจัย 6

นิยามศัพท์เฉพาะ 7

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 9

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 10

ความหมายของการลาออกจากงาน 10

ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออก 15

ต้นทุนของการลาออก 22

การขายโดยพนักงานขายและการจัดการทีมขาย 23

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ 25

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 26

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 32

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 32

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 33

การเก็บรวมรวมข้อมูล 35

การวิเคราะห์ข้อมูล 36

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ 38
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย 38
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย 41
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย 54
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน 55
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 102
สรุปการวิจัย 102
อภิปรายผล 107
ข้อเสนอแนะ 110
บรรณานุกรม 113
ภาคผนวก 119
ประวัติผู้วิจัย 127

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 38
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงาน 41
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ในการลาออกด้านความก้าวหน้าในอาชีพ 42
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ในการลาออกด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ 43
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับ 44
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ในการลาออกด้านสถานภาพ 45
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ในการลาออกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 46
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ในการลาออกด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 47
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ในการลาออกด้านนโยบายการบริหารของบริษัท 48
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ในการลาออกด้านเงื่อนไขในการทำงาน 49
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ในการลาออกด้านความมั่นคงในงาน 50
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ในการลาออกด้านชีวิตส่วนตัว 51
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ในการลาออกด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน 52
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญ และลำดับความสำคัญ ของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย 53

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แนวโน้มการลาออกจากงาน และลำดับความสำคัญของแนวโน้มการลาออกจากงาน ของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย 54
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ในประเทศไทย จำแนกตามเพศ 56
ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ในประเทศไทย จำแนกตามอายุ 57
ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จ ในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test 60
ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านโอกาสก้าวหน้า ในอาชีพเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD 61
ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออก ด้านสถานภาพเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD 62
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ในประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพการสมรส 63
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ในประเทศไทย จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา 65
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ในประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของบริษัทที่สังกัด 66
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ในประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของเขตการขายที่รับผิดชอบ 68
ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออก ด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test 70
ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test 71

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออก ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test 72
ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test 73
ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ 74
ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test 77
ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออก ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD 78
ตารางที่ 4.32 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออก ด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test 79
ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD 80
ตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD 81
ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 83

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.36 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test 86
ตารางที่ 4.37 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD 87
ตารางที่ 4.38 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test 88
ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามเพศ 89
ตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามอายุ 90
ตารางที่ 4.41 การวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD 90
ตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพการสมรส 91
ตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา 92
ตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของบริษัทที่สังกัด 92
ตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ 93
ตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ 94

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.47 การวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test 94
ตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 95
ตารางที่ 4.49 การวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test 96
ตารางที่ 4.50 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์จำแนกตามการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย 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

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทุกวันนี้สภาวะที่สังคมเต็มไปด้วยการแข่งขันเป็นผลให้อุตสาหกรรมต่างๆ ต้องช่วงชิงให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ เพื่อแสวงหาผลกำไรให้องค์กรของตน โดยวิถีทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายอยู่ในรูปแบบต่างๆ กัน เช่น การให้บริการ การประชาสัมพันธ์ หรือการใช้เทคนิคทางด้านการตลาด เพื่อสร้างกลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงานขององค์กรเพื่อให้องค์กรดำรงอยู่ได้ภายใต้สภาวะการแข่งขันในตลาดอุตสาหกรรม ปัจจัยภายนอกไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศทางด้านของการเมืองยังส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม หากองค์กรใดไม่มีการวางแผนรองรับที่ดีพออาจส่งผลให้เกิดปัญหาในองค์กรและอาจต้องปิดกิจการลง องค์กรต่างๆ จึงจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม โดยหาวิธีการปรับปรุงคุณภาพขององค์กร หาแผนรองรับในระยะยาวที่มีประโยชน์ รวมทั้งรักษาฐานพนักงานให้อยู่ในองค์กรให้มากที่สุด พนักงานที่มีความสามารถเป็นที่ต้องการขององค์กรต่างๆ และการฝึกฝนพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถนั้นต้องใช้ทั้งเวลาและมีค่าใช้จ่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง นี่เองทำให้ฝ่ายบุคคลและผู้บริหารในยุคปัจจุบันเล็งเห็นถึงความสำคัญของการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความสามารถ และการลาออกของพนักงานมากด้วยเหตุผลอันไม่สมควรนั้นก่อให้เกิดผลกระทบในหลายๆ ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบต่อองค์การ ซึ่งได้ลงทุนในทรัพยากรบุคคลจำนวนมาก ทั้งงบประมาณค่าใช้จ่าย อุปกรณ์เครื่องมือ เวลา และบุคลากรเพื่อมุ่งหวังให้บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก ว่าจ้าง ฝึกอบรม พัฒนาเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่างๆ รวมทั้งลงทุนไปโดยเสียเปล่าจากการลา การขาดงาน ความล่าช้าและปฏิบัติงานที่ไม่เต็มความสามารถของบุคคล (Bartol & Martin, 1983; Karatepe & Uludag, 2007) ดังนั้น เมื่อบุคลากรลาออกจากงาน องค์การจึงสูญเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากที่ได้ลงทุนไปแล้วและต้องเสียค่าใช่จ่ายในการลงทุนครั้งใหม่กับ บุคลากรที่ต้องหามาทดแทน (Deery & Iverson, 1996; Manley, 1996) และยังส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง และประสิทธิภาพการทำงานลดลงบางส่วน จนกว่าจะมีบุคลากรใหม่เข้ามาทำงานแทนจนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Cronk, 1994; Lee, 2010)

ในด้านผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงานและต่อตนเองนั้นเกิดขึ้นจากกรณีที่พนักงานมีความคิดตั้งใจจะออกจากงาน แต่ความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนงานมีน้อย ทำให้ต้องอดทนทำงานต่อไป และไม่สามารถปรับตัวปรับใจใหม่ได้ ย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการผละงานในรูปแบบต่างๆ ที่ไม่พึงปรารถนา เช่น การขาดงานหรือการมาทำงานสายบ่อยครั้ง ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน และการทำงานที่ด้อยประสิทธิภาพ จนถึงการเสื่อมถอยลงของสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ (Karatepe & Uludag, 2008) นอกจากนั้นการที่บุคลากรส่วนหนึ่งลาออกไปทำงานในองค์การอื่น ยังมีผลในการทำลายขวัญกำลังใจของบุคลากรที่ยังทำงานอยู่ในองค์การ และเริ่มคิดถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน คิดถึงโอกาสทางเลือกที่จะไปทำงานในองค์การอื่น จะเห็นได้ว่าการลาออกของบุคลากรส่วนหนึ่งจึงเป็นเสหมือนสิ่งบอกแนวทาง หรือกระตุ้นให้บุคลากรที่ยังทำงานอยู่คิดถึงการลาออกจากงาน และหากองค์การมีอัตราการลาออกของบุคลากรสูง จะทำให้องค์กรเสียภาพลักษณ์ บุคคลภายนอกจะรับรู้ว่าการทำงานขององค์การนี้ขาดความมั่นคง (Slattery, 2005; Yang, 2010) ธุรกิจจึงจำเป็นต้องอาศัยการจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการขายและการตลาด ปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ก็คือ “พนักงานขายหรือผู้แทนขาย” ดังนั้นธุรกิจจะต้องให้ความสำคัญในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานขายเข้ามาร่วมในหน่วยขายของธุรกิจ 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 เมื่อพิจารณาตลาดเวชภัณฑ์ในเมืองไทย ในไตรมาสที่ 2 ของปี 2559 (ReportLinker, 2559: ออนไลน์) ตลาดเวชภัณฑ์ในประเทศไทยมีมูลค่าอยู่ที่ 160,000 ล้านบาท มีอัตราการเติบโต 5.3% (เทียบกับไตรมาสที่ 2 ของปี 2558 ซึ่งมีมูลค่า 152,000 ล้านบาท) และอาจมีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้นด้วยปัจจัยโครงสร้างประชากรของไทยที่มีสัดส่วนผู้สูงอายุมากขึ้น ทำให้ความต้องการใช้เวชภัณฑ์เฉพาะทางมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นด้วย (รายงานสรุปภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2558) โดยบริษัทส่วนใหญ่จะใช้พนักงานขายที่เรียกกันว่า *ผู้แทนเวชภัณฑ์ (Medical Supplies Sales Representatives)* โดยการขายเวชภัณฑ์นั้นเป็นการขายโดยพนักงานขาย หรือการขายโดยบุคคล (Personal selling) ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion Mix) หมายถึงรูปแบบของการสื่อสารที่ใช้สื่อ

บุคคลในการส่งข้อมูลข่าวสารของสินค้าและบริการไปสู่ผู้บริโภค รวมถึงมีการโน้มน้าวใจตลอดจนมีการตอบข้อซักถามต่างๆ ในลักษณะของการสื่อสารสองทาง (Two–way communication) อันมีเป้าหมายเพื่อทำให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในที่สุด (นธกฤต วันต๊ะเมล์, 2557: 248) การขายโดยใช้ผู้แทนขายเวชภัณฑ์นับเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของบริษัทเวชภัณฑ์เพราะผู้แทนขายเวชภัณฑ์จะเป็นผู้ให้รายละเอียดข้อมูลแก่แพทย์ เภสัชกร และบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อให้ตัดสินใจเลือกใช้เวชภัณฑ์กับผู้ป่วยและออกคำสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท ซึ่งจากการวิจัยการตลาดพบว่าแพทย์ส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลที่ได้จากผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในการสั่งใช้เครื่องมือแทพย์ที่ใช้กับคนไข้ (Thomas & Raymond, 1989 อ้างใน อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล, 2541) ดังนั้นผู้แทนขายเวชภัณฑ์จะต้องมีความรู้ในการให้ข้อมูล และตอบข้อซักถามจากแพทย์และบุคลกรทางการแพทย์ เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับบริษัทที่ตนสังกัดอยู่

เนื่องจากอุตสาหกรรมเครื่องมือแพทย์มีคู่แข่งขันหลายบริษัท และมีการแข่งขันที่รุนแรง โดยมีการแข่งขันทั้งในด้านคุณภาพและมาตรฐานสินค้าของแต่ละบริษัท และการแข่งขันในการบริการลูกค้า ผู้แทนขายยังต้องทำงานภายใต้สภาวะกดดันค่อนข้างสูงจากทั้งฝั่งบริษัทที่ต้องการสร้างยอดขาย การติดต่อประสานงานกับแผนกต่างๆ ภายในบริษัท การเดินทางภายในเขตการขาย ภาวะกดดันจากลูกค้า เช่น การเจรจาต่อรองหรือการปัญหาให้ลูกค้า รวมไปถึงภาวะกดดันจากคู่แข่ง เหล่านี้เป็นผลให้ผู้แทนขายเกิดความเครียด การลาออกของผู้แทนขายนั้นส่งผลให้บริษัทยาอาจมีผลกระทบเรื่องยอดขายที่ลดลงในเขตการขายที่ผู้แทนขายลาออกไป หรืออาจเกิดการแทนที่จากคู่แข่ง เป็นต้น อีกทั้งงานผู้แทนขายต้องใช้ทักษะความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และความเป็นมืออาชีพสูง ส่งผลให้ธุรกิจต้องมีการสรรหาและคัดเลือกตัวบุคลากรที่มีความสามารถและคุณภาพจึงต้องสรรหาและคัดเลือกผู้แทนที่มีความรู้ที่ดี มีทักษะในการขาย และมีใจรักในงานบริการ รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมกับผู้แทนขาย เพราะถ้าหากบริษัทสามารถตอบสนองผู้แทนขายได้ทั้งด้านร่างกายและจิตใจแล้ว ย่อมส่งผลให้ผู้แทนขายมีความตั้งใจในการทำงาน และลดการลาออกจากงานของผู้แทนขายได้ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้แทนขายสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของบริษัทและทำงานกับบริษัทได้อย่างมีความสุข

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานและการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัทยาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการจัดการทีมขายโดยเฉพาะเรื่องการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมกับผู้แทนยา และหาแนวทางเพื่อลดการลาออกจากงานของผู้แทนยา รวมถึงการรักษาผู้แทนยาไว้ให้อยู่กับบริษัทยาเพื่อร่วมกันทำงานด้านการขายอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างยอดขายและช่วยบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทยาต่อไป

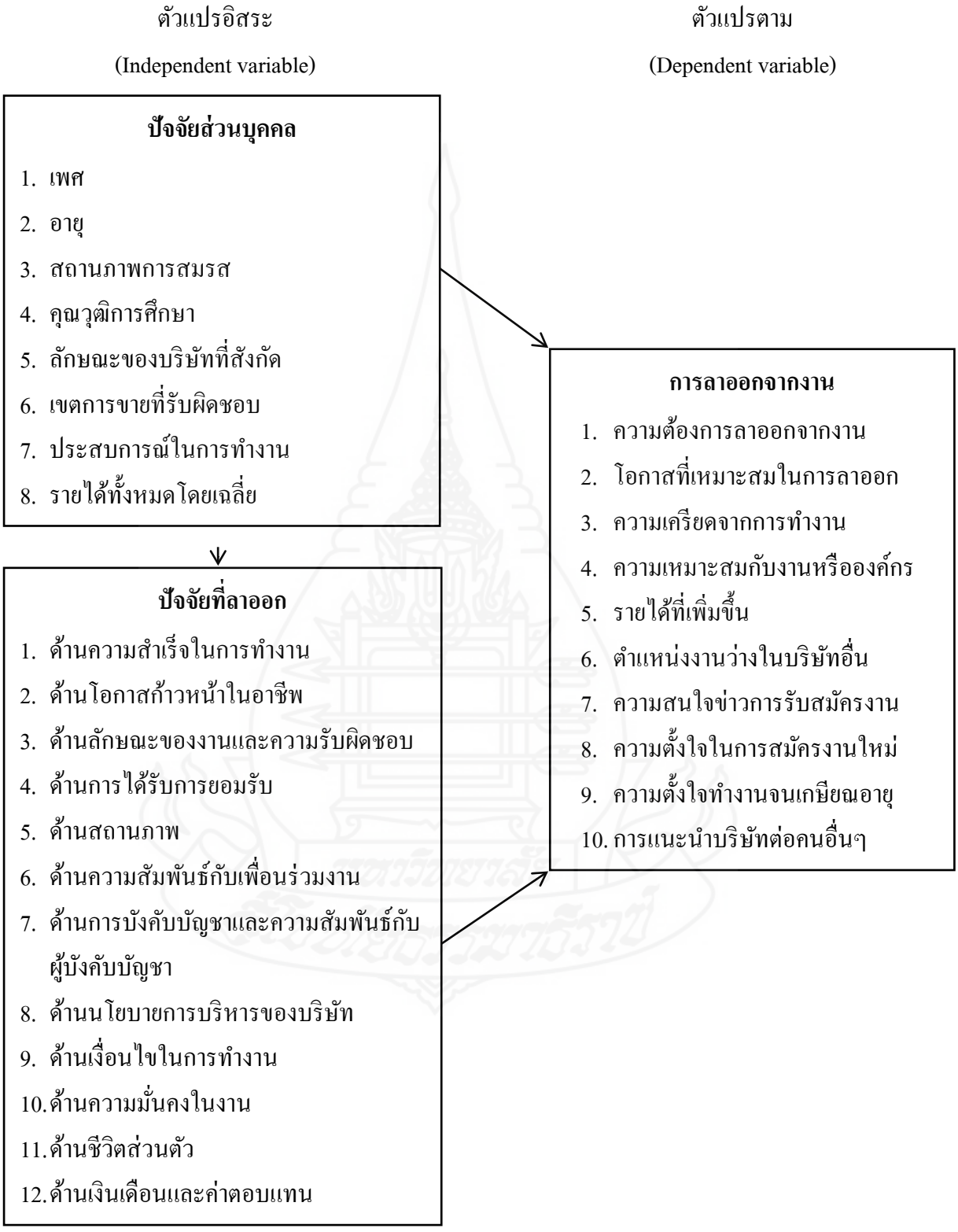
2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ทำให้ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ลาออก

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส คุณวุฒิการศึกษา ลักษณะของบริษัทที่ทำงาน เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

4.2 สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัย 12 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านเงื่อนไขในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีผลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาตัวแปรต่อไปนี้

5.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส คุณวุฒิการศึกษา ลักษณะของบริษัทที่สังกัด เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ย

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

5.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ การลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากร คือ ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทยที่สังกัดทั้งบริษัทข้ามชาติ (Originator company/Multinational corporations) และบริษัทของไทย (Local company/Generic company) ทั้งที่เคยลาออกจากงาน ยังไม่เคยลาออกจากงาน และมีความคิดว่าจะลาออกจากงาน

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ทำการวิจัยตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2558 – 31 กรกฎาคม 2559

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 เวชภัณฑ์ (Medical Supplies) หมายถึง เวชภัณฑ์ (Medical Supplies) หมายถึง วัสดุ หรือ อุปกรณ์ เพื่อการบาบัดรักษาผู้ป่วย โดย แบ่งเป็น 3 กลุ่มรายการ ดังนี้

6.1.1 เวชภัณฑ์ 1 (Medical Supplies 1) หมายถึง วัสดุสิ้นเปลืองทางการแพทย์ อาทิ สายยาง ท่อระบาย เข็มฉีดยา ชุดให้ยา (Soluset) ชุดหยดเล็ก (Microdrip Set) ถุงมือ เฝือก

6.1.2 เวชภัณฑ์ 2 (Medical Supplies 2) หมายถึง อุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่ใช้ภายนอกตัว ผู้ป่วย เป็นหลัก อาทิ กายอุปกรณ์ เฝือกพยุงคอ (Collar) ไม้เท้า ไม้ค้ายัน รถเข็น รองเท้าคนพิการ

6.1.3 เวชภัณฑ์ 3 (Medical Supplies 3) หมายถึง วัสดุ หรือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใส่ติดตัว ผู้ปว่ ย อาทิ วัสดุดามยึดกระดูก ลิ้นหัวใจเทียม เลนส์ตาเทียม Aneurysm Clips

6.2 ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ หมายถึง พนักงานขายที่เป็นตัวแทนของบริษัทเวชภัณฑ์ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลหรือความรู้เกี่ยวกับเวชภัณฑ์ และเสนอขายเวชภัณฑ์ให้แก่โรงพยาบาลและคลินิก รวมไปถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่แล้วจะทำหน้าที่ติดต่อกับแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการสั่งใช้เวชภัณฑ์ และติดต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมให้มีการสั่งซื้อเวชภัณฑ์

6.3 การลาออกจากงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน และสาเหตุของปัจจัยในการลาออกจากงานในที่นี้หมายถึง ความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วยปัจจัย 12 ด้าน ดังนี้

6.3.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การมีความสุขกับงานที่ทำ มีความสำเร็จในงาน เช่น สามารถปิดยอดขายได้ภายในเวลาที่กำหนด รวมไปถึงความพึงพอใจเมื่องานประสบความสำเร็จ

6.3.2 ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ (Growth and Advancement) หมายถึง ความก้าวหน้าของตำแหน่งงานภายในบริษัท รวมไปถึงโอกาสที่บริษัทให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเองให้พร้อมต่อการเลื่อนตำแหน่งในอนาคต

6.3.3 ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ (The Work itself and Responsibility) หมายถึง งานที่ผู้แทนขายต้องทำทั้งหมด เช่น การเข้าเยี่ยมลูกค้า การบริหารเวลาในการเดินทางภายในเขตการขาย ยังหมายรวมถึงงานเอกสารต่างๆ ที่ผู้แทนขายต้องทำอีกด้วย

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

6.3.5 ด้านสถานภาพ (Status) หมายถึง ส่วนเพิ่มเติมหรือส่วนเสริมของงานที่ทำให้สถานะของงานมีเกียรติหรือมีศักดิ์ศรี เช่น การช่วยให้ผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตที่ดีจากการได้ใช้เวชภัณฑ์ที่ตนเป็นคนขาย การเป็นส่วนหนึ่งในทีมดูแลผู้ป่วย เป็นต้น

6.3.6 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในเชิงการแสดงออกและคำพูด เช่น การรับฟังความคิดเห็น การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หรือแม้แต่การร่วมแสดงความยินดี เป็นต้น

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

6.3.8 ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท (Company policy and Administration) หมายถึง แนวทางการดำเนินงานของบริษัทแต่ละบริษัทที่วางไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงกฎจริยธรรมในการขาย และการไว้วางใจให้อำนาจการตัดสินใจแก่ผู้แทนขาย

6.3.9 ด้านเงื่อนไขในการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพการทำงานที่เหมาะสม การมีฝ่ายสนับสนุนการขาย การมีเทคโนโลยีมาช่วยในการขาย และการมีโครงสร้างทีมขายที่เหมาะสมทั้งในแง่จำนวนผู้แทนขายและเขตการขายที่รับผิดชอบ

6.310 ด้านความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความมั่นคงของบริษัทที่ผู้แทนขายสังกัดอยู่ การมีสัญญาจ้างงานที่ชัดเจน รวมถึงความปลอดภัยในการทำงาน การมีการป้องกันความเสี่ยงต่างๆ จากการทำงาน

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

6.3.12 ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง หรือเงินรางวัลค่าตอบแทนทั้งหมดที่ได้รับ รวมถึงการปรับขึ้นของอัตราเงินเดือนด้วย

6.4 การลาออก (Turnover) การที่พนักงานมีความคิด ความตั้งใจลาออกจากบริษัทยาไปทำงานยังบริษัทยาอื่น หรือเมื่อมีโอกาสหรือทางเลือกอื่นที่ดีกว่า ไม่ว่าจะเป็นรายได้ที่เพิ่มขึ้น หรือปริมาณงานที่ลดลง รวมไปถึงการสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกของบริษัท แต่ไม่รวมถึงการสิ้นสภาพสมาชิกผู้แทนที่ไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่ การเกษียณอายุ การเจ็บป่วยร้ายแรง ตาย ถูกเชิญออก หรือถูกไล่ออก

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้สามารถกำหนดคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ เพื่อการสรรหาและคัดเลือกผู้แทนยาที่เหมาะสมกับบริษัทยาในอนาคต

7.2 ทำให้สามารถกำหนดแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ เพื่อป้องกันการลาออกจากงานของผู้แทนขายในประเทศไทย

7.3 เพื่อให้ผู้บริหารนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการจัดการทีมขายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในส่วนของการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมแก่ผู้แทนขาย และเพื่อเป็นแนวทางในการสรรหาและคัดเลือกผู้แทนขายที่เหมาะสมกับบริษัทยา

7.4 เพื่อให้ผู้บริหารนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการลดอัตราการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ รวมไปถึงเป็นแนวทางแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงการทำงานของผู้แทนเวชภัณฑ์ที่ต้องการจะลาออกจากงาน

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย” ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการศึกษาครั้งนี้ ตามลำดับดังนี้

1. ความหมายของการลาออกจากงาน
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออก
3. ต้นทุนของการลาออก
4. การขายโดยพนักงานขายและการจัดการทีมขาย
5. ผู้แทนขายเวชภัณฑ์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของการลาออกจากงาน

การลาออกจากงาน หมายถึง การที่บุคลากรตัดสินใจเลิกทำงานกับองค์กร โดยที่บุคลากรสามารถที่จะลาออกจากงานได้ตามความต้องการของตน การออกจากงานอาจเกิดขึ้นจากสาเหตุที่ แตกต่างกัน เช่น ความขัดแย้งภายในที่ทำงาน ความไม่เท่าเทียมกันในการเลื่อนตำแหน่ง ความเบื่อหน่าย ความก้าวหน้าในที่ทำงานใหม่ เป็นต้น การออกจากงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญไม่แพ้เรื่องอื่นในการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง บุคลากรสามารถออกจากงานได้ในหลายลักษณะโดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่องค์กรอาจประสบปัญหาในการดำเนินงานจนต้องปลดคนงานหรือเกิดปัญหา ที่เรียกว่า “ปัญหาสมองไหล (Brain Drain)” นั่นเอง (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2545, หน้า 186-187)

Mejia, Balkin และ Candy (อ้างถึงในเกรียงศักดิ์, 2543: 159) ได้อธิบายความหมายของการ ลาออกจากงานของพนักงาน ดังนี้

1. การลาออกจากงานโดยความสมัครใจของพนักงาน เกิดขึ้นเมื่อพนักงานตัดสินใจด้วยเหตุผลส่วนตัว หรือเหตุผลที่เกี่ยวกับอาชีพ การตัดสินใจอาจปันเพราะพนักงานได้งานใหม่ที่ดีกว่าเดิม ต้องการเปลี่ยนอาชีพ ต้องการมีเวลาอยู่กับครอบครัว พบว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันไม่จูงใจ เพราะ

สภาพการทำงานไม่ดีได้เงินเดือนน้อยหรือได้ประโยชน์เกื้อกูลน้อย และมีปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สรุปคือพนักงานออกจากงานเนื่องจากความไม่ดึงดูดใจกับไม่มีความสุขในงานที่ทำ การลาออกจากงานด้วยความสมัครใจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ การ ลาออก (Quits) กับการเกษียณอายุ (Retirements)

1.1 การลาออกการตัดสินใจลาออกของพนักงานขึ้นอยู่กับพนักงานไม่พอใจในงานที่ทำ และมีทางเลือกที่ดึงดูดใจภายนอกมากกว่าในองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงาน สภาพแวดล้อม หรือ ทั้งสองอย่าง จากการศึกษาเกี่ยวกับการลาออกด้วยความสมัครใจของ Werther และ Davis (อ้างถึง ในเกรียงศักดิ์, 2543, หน้า 162) พบว่าร้อยละ 70 ของพนักงานที่มีคุณค่าลาออกไปเนื่องจาก

1.1.1 ไม่ได้รับการยอมรับร้อยละ 26

1.1.2 ไม่พอใจการบริหารจัดการร้อยละ 15

1.1.3 เงินเดือนหรือประโยชน์เกื้อกูลไม่พอเพียงร้อยละ 6

1.1.4 เบื่องานที่รับผิดชอบร้อยละ 6

1.2 การเกษียณอายุการเกษียณอายุต่างไปจากการลาออกจากงานหลายประการ ประการ แรกการเกษียณอายุเป็นการสิ้นสุดอาชีพของพนักงาน แต่การลาออกจากงานเกิดขึ้นเมื่อใดก็ได้ ประการที่สองการเกษียณอายุเนื่องมาจากที่พนักงานต้องการได้รับประโยชน์เกื้อกูลในการเกษียณ จากองค์กรซึ่งเป็นรายได้ที่ออมไว้ให้กับพนักงาน และเป็นความมั่นคงทางสังคมพนักงานที่ลาออก จะไม่ได้รับประโยชน์เกื้อกูลนี้ประการสุดท้ายองค์กรมีแผนการเกษียณอายุล่วงหน้าพนักงานจึง ลาออกจากงานตามแผนเกษียณอายุ

2. การลาออกจากงานที่ไม่ใช่ความสมัครใจการพ้นจากงานประเภทนี้เกิดขึ้นจากการที่ฝ่าย บริหารหรือองค์กรพิจารณาให้พนักงานลาออกจากงานเนื่องมาจากความจำเป็นทางเศรษฐกิจ หรือ พนักงานไม่เหมาะสมกับองค์กรการลาออกจากงานโดยไม่สมัครใจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ การไล่ออก (Discharges) และการปลดออกหรือเลิกจ้าง (Layoffs)

2.1 การไล่ออก การไล่ออกเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายบริหารหรือองค์กรพิจารณาว่าพนักงานไม่เหมาะสมกับองค์กรอาจเป็นเพราะพนักงานปฏิบัติงานไม่ได้ผลดีหรือถูกไล่ออกเพราะพนักงานประพฤติปฏิบัติที่เสียหายร้ายแรง ทุจริตเสื่อมเสียศีลธรรม เป็นต้น

2.2 การปลดออกหรือเลิกจ้าง การปลดออกหรือการเลิกจ้างพนักงานนับเป็นวิธีการที่ รุนแรง สาเหตุของงการปลดออกจากงานอาจจะเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม หรือกลยุทธ์ขององค์กร 13 เปลี่ยนไป ทำให้เป็นแรงผลักดันที่ต้องลดกำลังคน การแข่งขันกันรุนแรง การลดการผลิต การเปลี่ยนเทคโนโลยีตลอดจนสภาพปัญหาทางเศรษฐกิจและการเงิน เป็นต้น

สรุปว่าการลาออกจากงานนั้นเกิดขึ้นทั้งที่พนักงานสมัครใจและไม่สมัครใจ ซึ่งสาเหตุที่ ลาออกจากงานอาจเกิดได้จากหลายๆ ปัจจัย ซึ่งบางปัจจัยอาจจะมาจากตัวผู้ปฏิบัติงานเอง จากเพื่อน ร่วมงาน และจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งไม่ว่าการลาออกจะเกิดจากปัจจัยใดก็จะส่งผลกระทบทั้งโดย ทางตรงและโดยทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรนั้นทั้งสิ้น

มอบเล่ห์ (Mobley, 1982, p.11) ได้ให้ความหมายของการลาออก หมายถึงการที่พนักงาน ขององค์กรสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น ซึ่งการสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกนี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การลาออกโดยสมัครใจคือการสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยพนักงานเป็นผู้ที่จัดการเอง

2. การลาออกโดยไม่สมัครใจคือการสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยองค์กรเป็น ผู้จัดการและหมายถึงการเกษียณอายุและการตาย

ไพรซ์ (Price, 1997, p.95) ให้คำนิยามของการลาออกว่า หมายถึงระดับของการเคลื่อนไหว ข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกของสังคม โดยเน้นถึงการเคลื่อนไหวของบุคคลข้ามขอบเขตการเป็น สมาชิกขององค์กรคำนิยามนี้เน้นการลาออกว่ามีลักษณะเป็นผลวัต (Dynamic)

เซย์เลส และสเตาร์ (Sayles & Strauss, 1977, pp.2-53) ได้กล่าวว่าการลาออก หมายถึงการสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงานและการจ้างพนักงานใหม่เข้ามาทำงานทดแทน หรือการเข้าทำงานและ การออกจากงานของพนักงาน หรือบุคลากรในองค์กร สำหรับการเข้าทำงานมีความหมายรวมถึง การว่าจ้างพนักงานใหม่และการเรียกพนักงานเก่ากลับเข้าทำงานด้วย ส่วนการออกจากงานหมายถึง การลาออก การไล่ออก และการให้ออกเนื่องจากขาดงานเกิน 7 วัน โดยไม่ได้รับอนุญาต การหมุนเวียนการทำงานนี้เกิดขึ้นโดยที่พนังกานสมัครใจ (Voluntary) และไม่สมัครใจ (Involuntary) ทั้งโดยหลีกเลี่ยงได้และหลีกเลี่ยงไม่ได้การออกจากงานโดยสมัครใจมักจะเกิดจากตัวพนักงานเอง ในขณะที่ออกจากงานโดยไม่สมัครใจมักเกิดจากนายจ้างการออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงได้มักเกิด ในรูปที่นายจ้างควบคุมในเรื่องของเงินเดือน ค่าจ้างผลประโยชน์ตอบแทน ชั่วโมงการทำงาน และ สภาพการทำงานที่เข้มงวดเกินไป สำหรับการลาออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ได่แก่ความ เจ็บป่วยการเกษียณอายุการตายและการตั้งครรภ์ เป็นต้น

สเตียร์และมาวเดย์ (Steet & Mowday, n.d. อ้างถึงใน มนิศรา โอมะคุปต์, 2535, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจในการลาออกไว้ว่าจะเป็นตัวเชื่อมพฤติกรรมการลาออกที่เกิดขึ้น 14 การลาออกจะเป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้านของความตั้งใจจะลาออกร่วมกับโอกาสทางเลือกของงานที่ บุคคลมีความตั้งใจจะลาออก มีอิทธิพล 2 ลักษณะคือ

1. ทำให้เกิดการลาออกโดยตรง บุคคลตัดสินใจลาออกโดยทันทีแม้ยังไม่มีทางเลือกอื่น

2. เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการค้นหาโอกาส และทางเลือกที่เป็นไปได้ซึ่งโอกาสทางเลือกจะมีมากหรือน้อยขึ้นกับลักษณะส่วนบุคคลเช่น อายุเพศอาชีพ และสภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน หากโอกาสหรือทางเลือกมีน้อย บุคคลอาจจะไม่ลาออกจากองค์กรได้แต่จะมีพฤติกรรมอื่นๆ เกิดขึ้นแทน เพื่อลดความวิตกกังวลและความคับข้องใจที่ไม่สามารถลาออกจากองค์กรได้เช่น การขาดงาน การทำงานเฉื่อยชา การติดยาเสพติดหรือแอลกอฮอล์การใช้กลไกป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) เมื่อบุคคลตั้งใจจะลาออกและมีทางเลือกก็จะเกิดพฤติกรรมการลาออกขึ้น

เสนาะ ติเยาว์ (2525, หน้า 52) กล่าวว่าการลาออก หมายถึง การหมุนเวียนของแรงงาน แมทธิส และแจ็คสัน กล่าวไว้ว่าการลาออกแบ่งเป็นการลาออกอย่างสมัครใจ (Voluntary Turnover) และการลาออกอย่างไม่สมัครใจ (Involuntary Turnover) (Mathis and Jackson, 2002, p.23) การลาออกอย่างไม่สมัครใจเกิดขึ้นเมื่อพนักงานถูกไล่ออกจากงานในขณะที่การลาออกอย่างสมัครใจเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีทางเลือก ซึ่งมีสาเหตุจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น งานที่ทำอยู่ไม่ท้าทาย มีโอกาสที่ดีกว่าในการก้าวหน้าในอาชีพงานใหม่ให้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า สถานที่ตั้งของที่ทำงาน หัวหน้างาน ความกดดันในการทำงาน อย่างไรก็ตามการลาออกไม่ใช่มีผลเชิงลบอย่างเดียว แต่บางครั้งการลาออกของพนักงานเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการเพราะว่าพนักงานที่ลาออกเป็นพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำและไว้วางใจไม่ได้

เฮนแมน ทรีและจัดด์ (Heneman III and Judge, 2003, p. 665) จำแนกประเภทการลาออก เป็น 2 ประเภทคือ

1. การลาออกอย่างสมัครใจ (Voluntary Turnover) ซึ่งแบ่งเป็นการลาออกอย่างหลีกเลี่ยง ได้ (Avoidable) และการลาออกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (Unvoidable) สำหรับการลาออกอย่าง 15 หลีกเลี่ยงได้นั้นมีความเป็นไปได้ที่องค์กรจะหาวิธีการป้องกันได้ซึ่งวิธีการดังกล่าวได้แก่ การปรับ ค่าตอบแทนให้สูงขึ้นหรือมอบหมายงานใหม่ให้พนักงานที่จะลาออกทำส่วนการลาออกอย่าง หลีกเลี่ยงไม่ได้นั้นองค์กรไม่สามารถหาวิธีป้องกันได้ซึ่งการลาออกดังกล่าว ได้แก่การลาออกเนื่องจากพนักงานต้องการไปศึกษาต่อ พนักงานต้องการลาออกเพื่อหางานใหม่ที่แตกต่างจากงานเดิม เป็นต้น การจำแนกการลาออกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และการลาออกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้นั้นบางครั้งอาจขึ้นอยู่กับองค์กรเองว่าจะพยายามหาวิธีการป้องกันการลาออกนั้นๆ หรือไม่ซึ่งมีองค์กรหลายองค์กรเลือกที่จะป้องกันการลาออกโดยเลือกดำเนินการเฉพาะกับพนักงานบางคน เช่น พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง มีความรู้ทักษะ และความสามารถมีโอกาสที่จะได้รับเลือกให้

เลื่อนตำแหน่ง ได้รับการฝึกอบรมมามาก มีประสบการณ์มาก และอาจเป็นพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งที่ยากต้อการสรรหาพนักงานใหม่มาทดแทน

2. การลาออกอย่างไม่สมัครใจ (Involuntary Turnover) ซึ่งแยกเป็นการไล่ออกและการลด จำนวนพนักงาน โดยมากการไล่ออกจะดำเนินการเฉพาะกับพนักงานคนเดียว ซึ่งอาจเป็นพนักงาน ที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบวินัย หรือเป็นพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำ ส่วนการ ลดจำนวนพนักงานจะดำเนินการกับพนักงานเป็นกลุ่ม การลดจำนวนพนักงานมักจะดำเนินการเพื่อ ปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร บางครั้งอาจจะทำอย่างถาวรหรือชั่วคราวก็ได้

นอกจากนี้แล้ว เฮนแมน ทรีและ จัดด์ ยังอธิบายถึงสาเหตุของการลาออกไว้ว่า การลาออก อย่างสมัครใจอาจเกิดจากปัจจัย 3 ประการคือ ประการแรก พนักงานเองมีความต้องการที่จะออก จากงานเนื่องจากสาเหตุได้แก่ มีความพึงพอใจในงานน้อย เผชิญกับเรื่องที่ไม่คาดคิดในองค์กร มีปัญหาส่วนตัว ประการที่สองการลาออกจากงานในช่วงเวลานั้นๆ สามารถกระทำได้ง่ายเนื่องจาก สภาวะของการจ้างงานในตลาดแรงงานมีมาก และประการที่สาม พนักงานมีทางเลือกหลายทาง เช่น มีบริษัทอื่นเสนอตำแหน่งงานให้เป็นต้น ส่วนสาเหตุของการไล่ออกจากงานและการลด จำนวนพนักงานนั้น ได้แก่การไล่ออกจากงาน เนื่องจากพนักงานมีผลการทำงานไม่ดี ขาดความรู้ ทักษะและความสามารถ สาเหตุของการลดจำนวนพนักงานนั้นโดยมากสืบเนื่องจากจำนวน พนักงานมีเกินความต้องการ

ซีเคียร์และฟริวเดนเบอร์ก (Shikiar and Freudenberg, 1982, p.845) กล่าวว่าตัวแบบใหม่ ของการลาออกแบบสมัครใจไม่ได้เน้นแล้วว่าความไม่พอใจในงานเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต้อการ ลาออกจากงาน โดยซีเคียร์และฟริวเดนเบอร์ก ยกตัวอย่างตัวแบบของไพร์ส (อ้างถึงใน Shikiar and Freudenberg, 1982, p.846) ซึ่งอธิบายว่าค่าตอบแทน การสื่อสารแบบเป็นทางการและการรวมศูนย์ เป็นตัวแปรหลักของการลาออกจากงาน ในขณะที่ความไม่พึงพอใจในงานเป็นตัวแปรในบางกรณี เท่านั้น และเสนอว่าโอกาสสำหรับการได้งานใหม่ (ทางเลือกการจ้างงานใหม่) เป็นตัวแปรอันดับ 16 สองระหว่างความไม่พึงพอใจในงานและการลาออกจากงาน เหมือนกับตัวแบบเรื่องกระบวนการ ตัดสินใจในการลาออกจากงานของมอบเล่ย์และคณะ ที่เสนอตัวแปรเชื่อมโยงความไม่พึงพอใจใน งานกับการลาออกเช่น การคิดลาออกจากงาน การหาทางเลือกใหม่ในงาน การเปรียบเทียบตัวเลือก ใหม่กับงานปัจจุบัน กล่าวโดยสรุปได้ว่าความคิดหลักของตัวแบบเหล่านี้คือความไม่พึงพอใจใน งานเป็นปัจจัยสำคัญ แต่ยังไม่พอเพียงที่จะนำไปสู่การตัดสินใจลาออกของพนักงาน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออก

Mowday (1981 อ้างใน สุรพงศ์ โตสถาน, 2557) กล่าวว่า การที่พนักงานจะมีความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออกจากองค์การเป็นผลมาจาก 2 ปัจจัย คือ

1. ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน (affective responses to the job) สามารถนำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกและก่อให้เกิดพฤติกรรมการลาออกได้ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment) ความผูกพันต่องาน เป็นต้น แต่ขณะเดียวกัน ความรู้สึกนี้ก็สามารถช่วยลดความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานได้ด้วยเช่นกัน

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

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 บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อการลาออกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกันต้องมีสมาชิกที่มีทักษะงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการปฏิบัติงานก็มีส่วนนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

1.4 อายุ แม้มีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนานด้วย แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการปฏิบัติงานด้วย

1.5 เวลาในการปฏิบัติงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เชาวน์ปัญญา ปัญหาเรื่องเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานที่มีเชาวน์ปัญญาในระดับสูงแต่ทางานที่เป็นงานประจำ พบว่ามักเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงาน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

1.7 การศึกษา การศึกษากับการลาออกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างการลาออกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่มักขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่านักวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับการลาออกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น อยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทางานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายฉบับพบว่า เงินเดือนมีส่วนในการการลาออกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยผู้ทำงานเองจะสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานและให้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจจะมีความสุขและพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

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 หมายถึงความชำนาญในงานที่ทำ มักต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ โดยพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

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

2.4 ขนาดของหน่วยงาน การลาออกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีมากกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการปฏิบัติงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามืดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทางมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คนที่อยู่จังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปปฏิบัติงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาที่ไม่คุ้นเคยทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลานาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ของแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับการลาออกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานคนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความบิดพลิ้วในการปฏิบัติงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่างานใดที่มีโครงสร้างของงานที่ดี รู้ว่าจะต้องทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สถานการณ์จะควบคุมง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการควบคุมได้โดยการจัดการ (Factors Controllable by Management)

3.1 ความมั่นคงในงาน สรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่พบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่แน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Long Life Employment) จากการสำรวจ โดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงาน ต้องการอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตามก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงาน ถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการปฏิบัติงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงานได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยารักษาโรคไม่พึงพอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาทีหลังความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าของงาน แต่ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3.3 ผลประโยชน์ ก็เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และ

ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการปฏิบัติงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานยากและอึดอัดอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3.6 สภาพการปฏิบัติงาน พนักงานต่างมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการปฏิบัติงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการปฏิบัติงาน ความพอใจของผู้ปฏิบัติงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3.8 ความรับผิดชอบของงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่นๆ เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงานสำหรับพนักงาน การนิเทศงานคือการชี้แนะในการปฏิบัติงานจากหน่วยงาน ดังนั้นความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จากการศึกษากรณี ฮอร์ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานกับพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่าพนักงานมีความต้องการรู้ว่าการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัท หน่วยงานต่างๆจึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักได้ข่าวจากหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วย ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานด้วย

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

มอบเลย์ และคณะ (Mobley, Friffeth, H. & Mrglino, 1980, October-December) ได้กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้บุคคลตัดสินใจลาออกจากงาน ได้แก่

1. ความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจในงาน (Job Satisfaction/Dissatisfaction) ซึ่งความ พึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับการลาออกกล่าวคือ หากบุคคลมีความพึงพอใจในงาน ความคิดที่จะออกจากงานก็คงจะไม่เกิดขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงาน โอกาสที่จะออกจากงานก็สูงตามไปด้วย

2. ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อบทบาทการทำงานภายในองค์กรถึงแม้ว่าบุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน แต่ถ้ามีความคาดหวังว่าตัวเขาหรืองานที่ทำอยู่ในปัจจุบันจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การย้ายงาน ฯลฯ เขาก็จะมีปรงจูงใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป และในทางตรงข้ามกัน ถึงแม้ว่าบุคคลจะมีความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าหากมีความคาดหลังเกี่ยวกับอนาคตขององค์กรในด้านลบ เช่น ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก็อาจจะเป็นผลให้บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานตัดสินใจออกจากงานได้ดังนั้น ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อบทบาทการทำงานภายในองค์กรจึงขึ้นอยู่กับค่านิยมในการทำงานที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลด้วย

3. คาดความหวังของบุคคลที่มีต่อบทบาทการทำงานภายนอกองค์กร หากบุคคลมีความคาดหวังที่จะพบงานใหม่ที่น่าสนใจ และจะประเมินทางเลือกระหว่างงานใหม่กับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งหากพบว่างานใหม่เป็นงานที่น่าสนใจกว่างานปัจจุบัน ก็จะทำให้เกิดการออกจากงานได้ และอาจเป็นผลมาจากการที่บุคคลไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการภายใต้สภาพแวดล้อมการ ทำงานในปัจจุบันนั้นเอง

4. สถานการณ์และค่านิยมที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวงาน เช่น สถานภาพครอบครัว ศาสนา สุขภาพ วัฒนธรรม

ในที่นี้สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานมี 8 ประการ ดังต่อไปนี้

1. นโยบายการบริหารของบริษัท (Company policy and administration) หมายถึง ความเหมาะสมและความไม่เหมาะสมของการจัดการการดำเนินงานของบริษัท การติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในบริษัท และประโยชน์ที่ได้รับจากนโยบายของบริษัท อย่างไรก็ตามเมื่อพนักงานมีมุมมองเชิงลบต่อนโยบายบริษัท นโยบายบริษัทจะเป็นสิ่งที่คุกคามหรืออันตราย (malevolent) ต่อตัวพนักงานทันที

2. การบังคับบัญชา (Supervision–technical) หมายถึง การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา การมีหรือไม่มีความสามารถ ความยุติธรรมในการตัดสินเรื่องใดเรื่องหนึ่งของผู้บังคับบัญชา

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง การมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลรอบข้าง ทั้งระดับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน

4. เงื่อนไขในการทำงาน (Working conditions) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของงาน ปริมาณงานที่ต้องทำ รวมถึงอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานนั่นเอง

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

6. สถานภาพ (Status) หมายถึง “สัญญาณ” หรือส่วนเสริม ส่วนเพิ่มเติม ของสถานะที่เป็นอยู่ เช่น การทำงานในตำแหน่งที่มีเลขาส่วนตัว มีคนขับรถประจำตำแหน่งให้ เป็นต้น ซึ่งทำให้รู้สึกว่างานที่ทำเป็นงานที่เกียรติ มีศักดิ์ศรี ในตัวตำแหน่งงานที่ทำ

7. ความมั่นคงในงาน (Job security) เป็นสิ่งที่พิจารณาจากตัวบริษัทหรือตัวองค์กร เช่น ทรัพย์สินของบริษัท ความมั่นคงของบริษัท ซึ่งจะสะท้อนถึงความมั่นคงของตัวพนักงานด้วย

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

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 การลาออกโดยสมัครใจจะยิ่งมีอัตราสูงขึ้นในภาวะที่เศรษฐกิจมีการเจริญเติบโต ส่งผลให้มีต้นทุนของการลาออกตามมาอย่างมหาศาล ต้นทุนของการลาออกจำแนกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ (Matthew O'Connell & Mei-Chuan Kung, 2007)

3.1 ต้นทุนการว่าจ้างพนักงาน (Staffing) การลาออกทำให้มีการเพิ่มขึ้นของต้นทุนในส่วนของการสรรหาพนักงานใหม่ ต้นทุนส่วนนี้มีค่าเท่ากับการว่าจ้างพนักงานใหม่มาทดแทน

3.2 ต้นทุนของการว่างงาน (Vacancy) ในขณะที่ยังไม่มีพนักงานใหม่มาทดแทนการลาออก จะทำให้บริษัทสูญเสียผลิตภาพต่างๆ รวมไปถึงความเสี่ยงในการสูญเสียทางธุรกิจด้วย

3.3 ต้นทุนของการฝึกอบรม (Training) เมื่อมีการว่าจ้างพนักงานใหม่ย่อมมีต้นทุนของการฝึกอบรม และย่อมมีต้นทุนของเวลาและทรัพยากรที่ใช้ในการฝึกอบรมตามมาด้วยเช่นกัน

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

มีงานวิจัยพบว่าต้นทุนในการจ้างงานและฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่มาทดแทนพนักงานที่ลาออกมีมูลค่าประมาณร้อยละ 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)

4. การขายโดยพนักงานขายและการจัดการทีมขาย

4.1 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)

4.1.1 ผู้นำส่ง (Deliver) คือ พนักงานขายที่มีภารกิจหลักในการส่งมอบสินค้า

4.1.2 ผู้รับคำสั่งซื้อ (Order taker) คือ พนักงานขายที่คอยรับคำสั่งซื้ออยู่หลังเคาน์เตอร์ หรือจากร้านค้าภายนอก

4.1.3 อาสาสมัคร (Missionary) คือ พนักงานขายที่ไม่ได้เน้นการรับคำสั่งซื้อ แต่มีหน้าที่สร้างความน่าเชื่อถือ หรือให้ความรู้แก่ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าอนาคต เช่น อาชีพผู้แทนขายเวชภัณฑ์ หรือดีเทลยา (Medical detailer)

4.1.4 นักเทคนิค (Technician) คือ พนักงานขายที่มีความรู้ด้านเทคนิคสูง เช่น วิศวกรขาย มีหน้าที่หลักในการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า

4.1.5 ผู้สร้างความต้องการ (Demand creator) คือ พนักงานขายที่เป็นนักสร้างสรรค์วิธีการต่างๆ เพื่อขายสินค้า เช่นนักขายประกันชีวิต

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

พนักงานขายเป็นทรัพยากรที่มีค่าของธุรกิจ เพราะพนักงานขายทำหน้าที่เป็นผู้แนะนำและเสนอสินค้าให้กับลูกค้า ทำหน้าที่เป็นนักโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการขายให้ลูกค้าได้รู้จักสินค้า พนักงานขายยังทำหน้าที่คัดเฟ้นเลือกลูกค้า ทราบข้อมูลความเคลื่อนไหวและ

ความต้องการของลูกค้า พนักงานขายจะทราบว่าลูกค้าพอใจสินค้าหรือไม่ สินค้ามีจุดเด่นหรือข้อบกพร่องอย่างไร และเมื่อสินค้ามีปัญหา พนักงานขายจะคอยให้บริการและแก้ปัญหาให้ลูกค้า อีกทั้งยังเป็นผู้ป้องกันปัญหาให้ธุรกิจและนำข้อมูลคู่แข่งขันมาให้ธุรกิจอีกด้วย (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ และสุพจน์ กฤษฎาธารม, 2551) ทั้งนี้กว่าจะได้พนักงานขายที่ดีนั้น ธุรกิจจะต้องสรรหาและเลือกสรร รวมถึงฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี ธุรกิจจะต้องลงทุนและทุ่มเทในการสรรหาและเลือกสรรพนักงานขาย (ประภาศรี พงศ์ธนาพาณิช, 2556)

4.2 การจัดการทีมขาย

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

4.2.1 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)

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

4.2.3 การกำกับพนักงานขาย (Supervising Sales Representatives) การให้ความใกล้ชิดในการดูแลกำกับการปฏิบัติงานของพนักงานขายจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละบริษัท พนักงานขายที่ได้รับผลตอบแทนเป็นคอมมิชชันมักจะได้รับการกำกับดูแลน้อยกว่าพนักงานขายที่

ได้รับผลตอบแทนเป็นเงินเดือนประจำ ซึ่งการกำกับพนักงานขายจะเกี่ยวข้องกับเรื่องของบรรทัดฐานการเยี่ยมลูกค้าที่มุ่งหวัง (Norms for Prospect Calls) และการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ (Using Sales Time Efficiently)

4.2.4 การจูงใจพนักงานขาย (Motivating Sales Representatives) พนักงานขายบางคนทุ่มเทความพยายามให้กับงานขายอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องคอยให้ฝ่ายบริหารสั่งการ คนเหล่านี้รู้สึกว่าการขายคืองานที่น่าพิสมัยที่สุดในโลก เขาจะทุ่มเทความพยายามและบังคับตัวเองได้ แต่พนักงานขายส่วนใหญ่ยังต้องการการกระตุ้นและสิ่งจูงใจ ต้องยอมรับความจริงว่างานขายนั้นพนักงานต้องทำงานโดดเดี่ยวในเวลาไม่แน่นอน ต้องห่างไกลครอบครัว เผชิญกับความก้าวร้าว ต้องแข่งขันกับตัวแทนขายของคู่แข่งขัน มีความรู้สึกต่ำต้อยกว่าลูกค้า และส่วนใหญ่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ บ่อยครั้งที่ต้องเสียออร์เดอร์ขนาดใหญ่ไปทั้งที่ได้พยายามเต็มที่แล้ว ดังนั้นผู้จัดการฝ่ายขายจะต้องมีความสามารถที่จะโน้มน้าวพนักงานขายให้ขายมากขึ้น อบรมให้ทำงานอย่างมืออาชีพ อีกทั้งยังต้องสามารถจูงใจพนักงานขายด้วยว่า รางวัลสำหรับผลงานที่ดีขึ้นนั้นคุ้มค่าที่ต้องทุ่มเทความพยายาม ทั้งนี้มีนักวิจัยยังคงทำการศึกษาความสำคัญของการให้รางวัลที่มีคุณค่าสูงสุดคือการจ่ายเป็นเงิน ตามด้วยการเลื่อนตำแหน่ง ความเติบโตในอาชีพ และสำนึกแห่งความสำเร็จ ส่วนรางวัลที่มีคุณค่าต่ำ ได้แก่ ความชื่นชมยกย่อง ความปลอดภัย และการยอมรับ แต่อย่างไรก็ตามการให้รางวัลยังมีความแตกต่างตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ด้วย

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

5. ผู้แทนขายเวชภัณฑ์

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ (Pharmaceutical Sales Representatives) เป็นหนึ่งในอาชีพที่ได้รับความนิยม เพราะให้ผลตอบแทนที่สูงเมื่อเทียบกับการเป็นพนักงานขายสินค้าชนิดอื่นๆ และเวชภัณฑ์เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ของมนุษย์ โดยตลาดเวชภัณฑ์ยังมีแนวโน้มการเติบโตมากขึ้นเรื่อยๆ ผู้แทนขายเวชภัณฑ์จะเป็นผู้ให้รายละเอียดข้อมูลเวชภัณฑ์แก่แพทย์ และบุคลากรทางการแพทย์เพื่อให้ตัดสินใจเลือกใช้เวชภัณฑ์กับผู้ป่วยและออกคำสั่งซื้อเวชภัณฑ์จากบริษัท มีการสำรวจแพทย์ในคณะแพทยศาสตร์ต่างๆ ในประเทศไทยเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลเวชภัณฑ์ใหม่ หรือนวัตกรรม พบว่าร้อยละ 51.7 ของอาจารย์แพทย์ และร้อยละ 63.0 ของแพทย์ใช้ทุน จะได้รับข้อมูลเวชภัณฑ์ใหม่จาก

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ซึ่งเป็นตัวแทนจากบริษัทเวชภัณฑ์ จะเห็นได้ว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทยนั้นมีบทบาทสำคัญในการนำข้อมูลเวชภัณฑ์ใหม่ๆ ไปสู่การรักษาผู้ป่วยของแพทย์ อย่างไรก็ตามการให้ข้อมูลดังกล่าวแก่แพทย์ยังมีอคติจากบริษัทอยู่บ้าง (Maneerat R. Layton และคณะ, 2007) ข้อมูลในสหรัฐอเมริกายังพบอีกว่ามูลค่าเวชภัณฑ์ต่อใบสั่งเวชภัณฑ์จากแพทย์จะมีความสัมพันธ์กับการให้ข้อมูลของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะแพทย์เห็นว่าข้อมูลที่ได้รับจากผู้แทนขายเวชภัณฑ์นั้นมีความน่าเชื่อถือ (Credibility) เข้าถึงได้ง่าย (Availability) และสามารถนำไปปรับใช้ได้ง่าย (Applicability) (T. Shawn Caudill และคณะ, 1996) ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ยังทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทในการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการตลาดในรูปแบบต่างๆ เช่น การสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องเขียนหรือเครื่องใช้สำนักงาน (พบบ่อยร้อยละ 92.38) สนับสนุนอาหารว่างระหว่างการประชุมวิชาการ (พบบ่อยร้อยละ 90.48) การให้ข้อมูลเวชภัณฑ์ทั้งที่มีเอกสารประกอบและไม่มีเอกสารประกอบ (พบบ่อยร้อยละ 87.62) การสนับสนุนอุปกรณ์ทางการศึกษา เช่น ตำราเรียน (พบบ่อยร้อยละ 38.10) การสนับสนุนบุคลากรไปประชุมภายในประเทศ (พบบ่อยร้อยละ 35.24) การสนับสนุนบุคลากรไปประชุมต่างประเทศ (พบบ่อยร้อยละ 4.76) และการให้ยาตัวอย่างที่ออกใหม่แก่แพทย์ (พบบ่อยร้อยละ 16.19) และผู้แทนขายเวชภัณฑ์จะมีความถี่ในการเข้าพบแพทย์ประมาณ 1–3 ครั้งต่อเดือน (ศิริพร วาดเขียน และคณะ 2555)

ในการออกไปปฏิบัติงานในเขตการขายที่ผู้แทนขายเวชภัณฑ์รับผิดชอบ ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ทุกคนจะต้องผ่านการอบรมหลายขั้นตอนเพื่อให้มีความรู้อย่างลึกซึ้ง

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมศักดิ์ เตชะวสัญ, สมบัติ อภิกุลวิณิช และสุชาติ วิไลวรวิทย์ (2539) ได้ศึกษาถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเปลี่ยนงานของผู้บริหารระดับฝ่ายในองค์กรภาคเอกชน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้ที่ผ่านการศึกษาโครงการ Executive MBA ในมหาวิทยาลัยของรัฐบาล 4 แหล่ง คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 400 คน ได้รับตอบกลับมารวม 230 คนซึ่งมีจำนวน 211 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 91.7 ระบุว่ามีความคิดจะเปลี่ยนงาน ผลการศึกษาพบว่าตัวแปร 6 อันดับแรกที่มีความสำคัญมากที่สุดตามลำดับต่อการตัดสินใจเปลี่ยนงาน คือ โอกาสที่จะก้าวหน้า อัตราค่าจ้าง ตำแหน่งหน้าที่การงาน อุปนิสัยของผู้บังคับบัญชา นโยบายการบริหารงานขององค์กรและความมั่นคงของกิจการ

ตุ้มทอง สิรินุต (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้พนักงานการไฟฟ้านครหลวงส่วนใหญ่มีแนวโน้มการลาออกสูงโดยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน ได้แก่ความพึงพอใจในลักษณะงาน รายได้โอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในการทำงาน ผู้บังตับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และความผูกพันในองค์กรส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพและนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน

อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2541) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของผู้แทนขายยา” โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 259 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา (แบบสอบถามในส่วนที่วัดแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8960) ผลการศึกษาที่เกี่ยวกับแนวโน้มของการลาออกพบว่า อายุ สาขาวิชาที่จบการศึกษา และประสบการณ์ในงาน เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์การ ผู้แทนเพศชายที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การมากกว่าผู้แทนขายยาเพศชายที่มีอายุมากกว่า ผู้แทนขายยาที่จบการศึกษาสาขาเภสัชศาสตร์มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การต่ำกว่าผู้แทนขายยาที่จบการศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์

นิธิ เพ็งสุข (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท เซอร์คิทอีเลคโทรนิกส์อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีความคิดเห็นทั่วไปต้องการทำงานในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง โดย 5 อันดับแรกคือ

1. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถที่จะปกครองและแนะนำได้
2. มีความภูมใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้
3. งานที่ทำอยู่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ
4. มีความมั่นคงในงาน
5. บรรยากาศในการทำงานทำให้มีกำลังใจที่จะปฏิบัติหน้าที่และความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองความก้าวหน้าและสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ

1. เงินเดือนที่ดีกว่า
2. สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนที่สูงขึ้น
3. ตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น
4. มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมากกว่าและ

5. บริษัทใหม่มีชื่อเสียงมากกว่าเดิม

ศิณีย์ สังข์รัศมี (2544, มกราคม-มิถุนายน) ศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานการออกจากงานของคนในภาพอุตสาหกรรม ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงาน ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน การใช้ความสามารถในการทำงาน ความพอใจในงาน ขวัญและกำลังใจ สวัสดิการทางสังคม และสภาพการทำงาน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงาน โดยภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานจากอันดับ 1 ถึง 10 ได้แก่ เงินเดือนดีความมั่นคงในงานสูง สะดวกในการเดินทาง สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนน่าพอใจ ผู้บังคับบัญชาดีและท้าทายความสามารถ เพื่อร่วมงานดีองค์การมีชื่อเสียงลักษณะงานน่าสนใจและท้าทายความสามารถ สิ่งแวดล้อมดีและมีความสัมพันธ์และความสามัคคีในหน่วยงานเป็นอย่างดีและปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานโดยจัดอันดับที่ 1 ถึง 5 ได้แก่ เงินเดือนดีกว่าเดิม สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนที่สูงขึ้น มีโอกาก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานน่าสนใจและท้าทายความสามารถและตำแหน่งหน้าที่การเงินที่สูงขึ้น

ธาณัชตรา สมัครจิตร และกฤช จรินโท (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือสหพัฒน์พิบูล อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 คน โดยวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และผลของปัจจัยจูงใจกับปัจจัยธำรงรักษาขององค์การสถานประกอบการ ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงาน (เรียงจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปน้อยที่สุด) แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกคือ ด้านความสำเร็จและด้านความรับผิดชอบ (มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05) ส่วนปัจจัยธำรงรักษาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกคือ ด้านรายได้และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อร่วมงาน (มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05)

จอมตา เวียงธรรม (2556) ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกนาฬิการะดับสูง” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายนาฬิการะดับสูงในห้างสรรพสินค้าจำนวน 385 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกนาฬิการะดับสูงที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านรายได้รวมต่อเดือน อันประกอบด้วย เงินเดือน คอมมิชชั่น และรางวัลพิเศษจากการขายมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

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

ไพรซ์ (Price, 1997) ได้สรุปความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลกระทบกับการลาออกดังนี้ ด้านอายุการทำงาน พนักงานที่มีอายุการทำงานในองค์กรนานกว่าจะมีอัตราการลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่าในองค์กร

ฮิคแมน และซิลวา (1991) กล่าวว่าปัญหาการลาออกของพนักงานส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากคุณสมบัติส่วนตัวหรือความไม่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างานก็ได้เช่น จากการที่ต้องทำงานอยู่ใกล้ชิดกับพนักงานทุกวันหัวหน้างานอาจมองข้ามการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองในทางที่ดีขึ้นของพนักงานซึ่งในทางปฏิบัติแล้วหัวหน้างานจะต้องเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับการยอมรับและควรจะหาทางให้พนักงานรู้สึกว่าตนได้รับการยอมรับไม่ว่าจะเป็นการยอมรับอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ เช่น การพูดชมเชยการออกหนังสือชมเชยการไม่ตระหนักว่าพนักงานแต่ละคนมีความแตกต่างกันอาจทำให้พนักงานบางคนเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้นมาได้นอกจากนั้นหัวหน้างานควรจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน สร้างทีมการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นครอบครัวเดียวกันนอกเหนือไปจากการทำหน้าที่ของหัวหน้างาน อนึ่งในด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในงานนั้นหัวหน้างานจะต้องปฏิบัติต้อคนงานอย่างยุติธรรม เช่น การดำเนินงานการฉับพลันเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของคนงาน การประเมินผลงานอย่างยุติธรรม การเอาใจใส่ในความสามารถของคนงาน การสั่งงานและการมอบหมายงาน เป็นต้น

ชาง (1999) ศึกษาความผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก พบว่า บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเมื่อรับรู้ว่าองค์กรให้การเลื่อนตำแหน่งจัดฝึกอบรมให้ตามความเหมาะสม และหัวหน้าให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการทำงาน และให้คำแนะนำด้านอาชีพ และจะมีความผูกพันด้านองค์กรด้านการคงอยู่ เมื่อรับรู้ว่าองค์กรจะทำอย่างดีที่สุดเพื่อมิให้มีการปลดพนักงาน การศึกษาของเบควิลสัน (Beck and Wilson, online, 1988) วิเคราะห์ประสบการณ์ในองค์กรพบว่าการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรู้สึกว่าองค์กรไม่ให้การสนับสนุนและเห็นคุณค่าของตนเป็นสาเหตุสำคัญของปัญหาการลด

ระดับความผูกพันองค์กร และพบว่าความรู้สึกดังกล่าวทำนายความผูกพันองค์กรในช่วงต่างๆดังนั้น บุคคลที่รู้สึกได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและรู้สึกว่าองค์กรเห็นคุณค่าของตน จะพัฒนาระดับของความผูกพันองค์กรที่สูงขึ้น

พอร์เตอร์, แครมพอน และสมิท (1976) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรกับการลาออกด้วยการศึกษาติดตามระยะยาว 15 เดือนพบว่าพนักงานที่ออกจากองค์การอย่างสมัครใจภายใน 15 เดือนแรกของการทำงานจะแสดงถึงการลดระดับความผูกพันองค์กรก่อนการลาออก

เดอคอนิค และแบคแมน (1994) พบว่าการมีความผูกพันองค์กรในระดับสูงทำให้มีความตั้งใจในการลาออกจากองค์กรไปต่ำลง

เดอคอทิส และซัมเมอร์ (1987) ได้สร้างโมเดลเชิงเหตุผลที่ทำนายแรงจูงใจ ผลการปฏิบัติงาน และการลาออก พบว่าความผูกพันองค์กรส่งผลโดยตรงในทางลบต่อความตั้งใจลาออก

แลนซ์ (1991) พบว่าความผูกพันองค์กรมีผลในทางตรงต่อความตั้งใจลาออก

โดเคอที่ และคณะ (1985) ศึกษาธรรมชาติของความเชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจความผูกพัน และความตั้งใจลาออก พบว่า โมเดลที่ความผูกพันองค์กรเป็นตัวแปรภายนอก (Exogenous variable) ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจลาออก

บาซอว์ และแกรนท์ (1994 & 2000) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน และความตั้งใจลาออก พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางลบระหว่างความผูกพันองค์กรกับความตั้งใจลาออก

บราดี (2001) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลความพึงพอใจในงาน ความผูกพันองค์การการรับรู้บรรยากาศองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานเพื่อทำนายความตั้งใจลาออกในบริษัทผลิตขวดน้ำอัดลมพบว่า ความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร

คาร์ตรี บัดห์วาร์ และเฟรินน์ (1999) ที่ทำการศึกษาการลาออกของพนักงานในประเทศสิงคโปร์พบว่าความผูกพันองค์กรเป็นตัวทำนายที่สำคัญต่อความตั้งใจลาออก

กริฟฟ์ท และคณะ (2000) ทำการศึกษาวิเคราะห์เมตาพบว่าความผูกพันองค์กรสัมพันธ์ในทางลบกับความตั้งใจลาออก ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการลาออก

โจรอส และคณะ (1993) พบความสัมพันธ์ในทางลบระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับความตั้งใจลาออก

พาร์ และคณะ (2001) พบว่าทั้งความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่เป็นตัวทำนายความตั้งใจลาออก

ไอเวอร์ สัน และบัท ทิเกจ (1998) ทำการศึกษาผลของความผูกพันกับองค์กรในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานดับเพลิงจำนวน 505 คน ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน ส่งผลในทางบวกต่อองค์กรคือความตั้งใจลาออกและการขาดงานลดลงและพนักงานยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลง

ไวท์เนอร์ และวอลซ์ (1993) ทำการศึกษาในกลุ่ม bank teller 578 คน พบว่า ความต้องการออกจากองค์กรสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่ต่ำ และพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสามารถทำนายความตั้งใจลาออก และการลาออกโดยสมัครใจ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ส่วนข้อมูลปฐมภูมินั้นผู้วิจัยได้เก็บจากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้อย่างเหมาะสมแบบเผชิญหน้า โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งมีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากรผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร และกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์พงศ์, 2551)

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

โดย n คือ จำนวนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

E คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (ซึ่งในที่นี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 5 หรือ E = 0.05)

Z คือ ค่ามาตรฐานที่ได้จากการแจกแจงปกติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96; $Z_{.975} = 1.96$)

เมื่อนำมาแทนค่าในสูตร จะได้จำนวนตัวอย่างที่ควรใช้ในการศึกษาดังนี้

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

$$n = 384.16 _ 385$$

ดังนั้น จึงต้องการสำรวจขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 385 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจะทำการสุ่มด้วยวิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage sampling) ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 สุ่มแบบโควต้า (Quota sampling) โดยแบ่งตามลักษณะของบริษัทเวชภัณฑ์ คือ บริษัทเวชภัณฑ์ข้ามชาติ (International company) และบริษัทเวชภัณฑ์ของไทย (Local company)

ขั้นที่ 2 สุ่มแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) เพื่อให้ได้รายชื่อบริษัทเวชภัณฑ์ของแต่ละลักษณะ

ขั้นที่ 3 สุ่มแบบสะดวก (Convenience sampling) เพื่อนำแบบสอบถามไปสัมภาษณ์พนักงานในบริษัทที่ถูกสุ่มเลือกมาจากขั้นที่ 2

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้รวบรวมมาจากหนังสือ เอกสาร งานวิจัย บทความวิชาการ และแบบสอบถามต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาเป็นแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงขึ้น โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน มีรายรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส คุณวุฒิการศึกษา ลักษณะของบริษัทที่ทำงาน เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ทั้งหมดในการทำงาน และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ 12 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านการได้รับความยอมรับ ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท

ด้านเงื่อนไขในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน เป็นการเลือกตอบโดยใช้มาตรวัดของ 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

เกณฑ์ประเมินผลในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (พิชญ์สินี ชมพูคา 2553, น.1 อ้างใน นงนุช กลิ่นหอม 2554)

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

สรุปเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ปัจจัยมีความสำคัญมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ปัจจัยมีความสำคัญมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ปัจจัยมีความสำคัญปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ปัจจัยมีความสำคัญน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ปัจจัยมีความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นการวัดการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ประกอบด้วย คำถามแบบปลายปิดจำนวน 10 ข้อ เป็นการเลือกตอบโดยใช้มาตรวัดของ ไลเคิร์ต (Liker 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 ผู้วิจัยจะแบ่งเกณฑ์การแปลความหมายเพิ่มเติม โดยมีเกณฑ์ดังนี้ (ธาณัชตรา สมัครจิตร และกฤช จรินโท 2555)

ค่าเฉลี่ย 3.01 – 5.00 หมายถึง ตัดสินใจลาออก

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 3.00 หมายถึง ตัดสินใจไม่ลาออก

3. การเก็บรวมรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลปฐมภูมิ

3.1.1 ติดต่อหาผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รู้จักในบริษัทต่างๆ เพื่อขอความร่วมมือทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน (contact person) ของแต่ละบริษัท และชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถาม พร้อมทั้งขอความร่วมมือให้เป็นตัวแทนในการแจกแบบสอบถาม ประกอบด้วย บริษัทขายเวชภัณฑ์ข้ามชาติ (International company) จำนวน 8 บริษัท และบริษัทขายเวชภัณฑ์ของไทย (Local company) จำนวน 8 บริษัท ที่ถูกสุ่มเลือกมาในตอนแรก

3.1.2 นำแบบสอบถามไปให้ผู้ประสานของแต่ละบริษัท

3.1.3 ผู้ประสานงานของแต่ละบริษัทดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามส่งคืนมายังผู้วิจัยภายในวันที่ 20 กรกฎาคม 2559

3.1.4 ผลการเก็บรวบรวม ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมาจากผู้ประสานงานครบทั้งหมด และได้นำข้อมูลคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมาทำให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลที่เป็นตัวเลข และนำมาลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์หาค่าสถิติต่อไป

3.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลทุติยภูมิ

ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง การลาออกจากงานของพนักงานในองค์กรต่างๆ ซึ่งได้สืบค้นบทความทางวิชาการ ผลงานการวิจัย ตำราเรียนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมไปถึงข้อมูลออนไลน์ในอินเทอร์เน็ต

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 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส คุณวุฒิการศึกษา ลักษณะของบริษัทที่ทำงาน เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ทั้งหมดในการทำงาน และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ย โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การลาออกจากงาน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (mean; $\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation; SD)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: ปัจจัย 12 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านเงื่อนไขในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีผลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์

ในประเทศไทย ใช้การวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มประชากรด้วยสถิติ t–test และวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากรด้วยสถิติ F–test

สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส คุณวุฒิการศึกษา ลักษณะของบริษัทที่ทำงาน เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย ใช้การวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มประชากรด้วยสถิติ t–test และวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากรด้วยสถิติ F–test

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย ได้เก็บข้อมูลปฐมภูมิจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ชุด ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งแบ่งการนำเสนอผลวิเคราะห์ออกเป็นตอนๆ เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ โดยผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย มี 8 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส คุณวุฒิการศึกษา ลักษณะของบริษัทที่สังกัด เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 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
สถานภาพการสมรส	โสด	257	66.8
	สมรส	128	33.2
คุณวุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	42	10.9
	ระดับปริญญาตรี	272	70.7
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	71	18.4
ลักษณะของบริษัทที่สังกัด	บริษัทขายเวชภัณฑ์ข้ามชาติ	192	49.9
	บริษัทขายเวชภัณฑ์ของไทย	193	50.1
เขตการขายที่รับผิดชอบ	เขตกรุงเทพมหานคร	119	30.9
	เขตต่างจังหวัด	253	65.7
	เขตแบบผสม	13	3.4
ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์	น้อยกว่า 1 ปี	20	5.2
	1– 3 ปี	127	33.0
	4 – 6 ปี	90	23.4
	7 – 9 ปี	88	22.9
	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	60	15.6
รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่า 30,000 บาท	0	0.00
	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 ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทยเป็นเพศชาย 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 มีจำวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือช่วงอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

ด้านสถานภาพการสมรส ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีสถานภาพโสดมีจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 และผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีสถานภาพสมรสมีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2

ด้านคุณวุฒิการศึกษา ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9

ด้านลักษณะของบริษัทที่สังกัด ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สังกัดบริษัทขายเวชภัณฑ์ข้ามชาติ มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 49.9 และผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สังกัดบริษัทขายเวชภัณฑ์ของไทยมีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1

ด้านเขตการขายที่ผู้แทนขายเวชภัณฑ์รับผิดชอบ ส่วนใหญ่เป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในเขตต่างจังหวัด มีจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมาคือ ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหนคร จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 และมีผู้แทนขายเวชภัณฑ์เขตแบบผสม จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

ด้านประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ 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 พบว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 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 และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่รายได้น้อยกว่า 30,000

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย ประกอบด้วย 12 ด้าน และแต่ละด้านมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.2 - 4.13

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ฉันอยากได้รับรางวัลผู้แทนขายเวชภัณฑ์ดีเด่นประจำปีของบริษัท	3.69	0.963	มีความสำคัญมาก
2. ฉันมีความรู้สึกว่าฉันเป็นที่รักของลูกค้า	3.98	0.746	มีความสำคัญมาก
3. ฉันมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	4.14	0.738	มีความสำคัญมาก
4. ฉันมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างยอดขายให้ถึงเป้าอย่างสม่ำเสมอ	4.30	0.711	มีความสำคัญมากที่สุด
5. ฉันชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ	4.20	0.674	มีความสำคัญมาก
ผลรวม	**4.10**	**0.638**	**มีความสำคัญมาก**

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

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยในการลาออกด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
6. ในบริษัทนี้ฉันจะสามารถเติบโตไปในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นได้	4.12	0.895	มีความสำคัญมาก
7. บริษัทแจ้งฉันอย่างชัดเจน ว่าอยากให้ฉันพัฒนาตนเองไปในทิศทางใด	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 กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยในการลาออกด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ในระดับที่มีความสำคัญมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.18 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับที่มีความสำคัญมาก โดยเรื่องของโอกาสที่จะเติบโตไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นภายในบริษัท (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คะแนน) การที่บริษัทมีเป้าหมายชัดเจนว่าจะพัฒนาพนักงานเพื่อเตรียมพร้อมในการเลื่อนตำแหน่ง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คะแนน) การให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองเพื่อเลื่อนไปทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คะแนน) ความรู้สึกตื่นเต้นกับการได้สัมภาษณ์เพื่อเลื่อนตำแหน่งภายในบริษัท (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คะแนน) และการเลือกความก้าวหน้าในการงานมากกว่าตัวเงินที่ได้ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คะแนน)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยในการลาออก ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ

ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
11. ฉันรู้สึกเพลิดเพลินทุกครั้งที่ได้เข้าพบเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลสินค้ากับลูกค้า	3.69	0.760	มีความสำคัญมาก
12. การให้ข้อมูลสินค้าที่ฉันทำในปัจจุบันนั้นตรงกับความรู้ความสามารถที่ฉันมี	3.69	0.891	มีความสำคัญมาก
13. ฉันสามารถบริหารเวลาให้ลงตัวกับเขตการขายของฉันได้อย่างสม่ำเสมอ	3.84	0.738	มีความสำคัญมาก
14. ฉันรู้สึกกังวลทุกครั้งที่ต้องเข้าพบลูกค้ารายใหม่	3.57	1.026	มีความสำคัญมาก
15. ฉันไม่ชอบงานเอกสารต่างๆ เช่น รายงานการขาย หรือเอกสารค่าใช้จ่ายประจำเดือน	2.72	1.082	มีความสำคัญปานกลาง
ผลรวม	**3.55**	**0.589**	**มีความสำคัญมาก**

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยในการลาออกด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ในระดับที่มีความสำคัญมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.55 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเรื่องของการได้เข้าพบลูกค้าเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลสินค้า (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 คะแนน) การให้ข้อมูลสินค้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถที่มี (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 และระดับความสำคัญของปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับ

ด้านการได้รับการยอมรับ	$\bar{X}$	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. ลูกค้าไว้วางใจในตัวฉันและปรึกษาข้อมูลสินค้าจากฉันอยู่บ่อยๆ	3.66	0.790	มีความสำคัญมาก
20. ทุกครั้งที่ไปรอพบลูกค้าที่แผนกผู้ป่วยนอกคนไข้และญาติของคนไข้มองฉันด้วยความชื่นชม	3.02	0.949	มีความสำคัญปานกลาง
ผลรวม	**3.35**	**0.649**	**มีความสำคัญปานกลาง**

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับ ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.35 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเรื่องของการได้รับคำชมเชยจากผู้บริหารระดับสูงเมื่อสามารถสร้างยอดขายได้เกินเป้า (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 คะแนน) การที่เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของตนในที่ประชุมทีมขาย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คะแนน) และความไว้วางใจจากลูกค้าในการปรึกษาข้อมูลสินค้า (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66) ในระดับความสำคัญมาก ในส่วนปัจจัยย่อยเรื่องของการได้รับมอบหมายงานให้ทำหน้าที่สอนพนักงานใหม่แทนหัวหน้างาน และการที่คนไข้หรือญาติคนไข้มองตนเองด้วยความชื่นชมขณะปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และ 3.02 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยในการลาออก ด้านสถานภาพ

ด้านสถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
21. ฉันคิดว่าอาชีพผู้แทนขายเวชภัณฑ์เป็นอาชีพที่มีเกียรติ	3.73	0.841	มีความสำคัญมาก
22. ฉันคิดว่าอาชีพผู้แทนขายเวชภัณฑ์มีความสำคัญต่อการหายจากโรคและคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย	3.76	0.842	มีความสำคัญมาก
23. ฉันรู้สึกกังวลเวลาผู้ป่วยมองฉันในขณะที่ฉันกำลังรอพบลูกค้าที่โรงพยาบาล	3.24	1.106	มีความสำคัญปานกลาง
24. ฉันรู้สึกอึดอัดเวลาคนในครอบครัวถามเกี่ยวกับงานของฉัน	3.98	1.006	มีความสำคัญมาก
25. ลูกค้าเห็นว่าฉันเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานในการดูแลรักษาคนไข้	3.25	0.851	มีความสำคัญปานกลาง
ผลรวม	**3.58**	**0.624**	**มีความสำคัญมาก**

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพ ในระดับที่มีความสำคัญมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.58 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเรื่องความคิดที่คิดว่าอาชีพผู้แทนขายเวชภัณฑ์เป็นอาชีพที่มีเกียรติ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คะแนน) ความคิดที่ว่าอาชีพผู้แทนขายเวชภัณฑ์มีความสำคัญต่อการหายจากโรคและคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 คะแนน) และความรู้สึกอึดอัดเวลาคนในครอบครัวถามเกี่ยวกับงานของกลุ่มตัวอย่าง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) ในระดับความสำคัญมาก ในส่วนปัจจัยย่อยเรื่องของความรู้สึกกังวลเวลาผู้ป่วยมองในขณะที่กำลังรอพบลูกค้าที่โรงพยาบาล และความคิดว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของทีมงานในการดูแลรักษาคนไข้ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และ 3.25 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยในการลาออกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
26. ฉันมีความสุขทุกครั้งที่ได้เข้าร่วมประชุมทีมขายและพบปะเพื่อนร่วมทีม	3.25	0.847	มีความสำคัญปานกลาง
27. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ฉันมักจะขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน	3.63	0.767	มีความสำคัญมาก
28. ฉันมีความยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้รับรางวัลผู้แทนขายเวชภัณฑ์ดีเด่น	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 กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยในการลาออกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในระดับที่มีความสำคัญมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.89 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเรื่องการต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการปรับตัวเข้าหาเพื่อนร่วมงานในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คะแนน ในปัจจัยย่อยเรื่องของการขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 คะแนน) การร่วมแสดงความยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้รับรางวัลผู้แทนขายเวชภัณฑ์ดีเด่น (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 คะแนน) และการถูกเอาเปรียบจากเพื่อนร่วมงาน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก และมีเพียงเรื่องของความสุขที่ได้เข้าร่วมประชุมทีมขายและพบปะเพื่อนร่วมทีม ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 คะแนน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยในการลาออกด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
31. ฉันกล้าที่จะปรึกษาหัวหน้างานเสมอทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	4.19	1.073	มีความสำคัญมาก
32. ฉันไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในห้องประชุมที่มีหัวหน้างานและผู้บริหารระดับสูงอยู่ด้วย	4.01	1.014	มีความสำคัญมาก
33. หัวหน้างานของฉันมักให้คำแนะนำเรื่องงานอย่างสม่ำเสมอ	4.15	0.939	มีความสำคัญมาก
34. ฉันรู้สึกตื่นตัวและอยากกลับไปทำงานอีกครั้งเมื่อได้รับกำลังใจจากหัวหน้างาน	4.15	0.944	มีความสำคัญมาก
35. หัวหน้างานของฉันมีความยุติธรรมกับทุกคนในทีมขาย	4.24	0.986	มีความสำคัญมาก
ผลรวม	**4.12**	**0.654**	**มีความสำคัญมาก**

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยในการลาออกด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 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 และระดับความสำคัญของปัจจัยในการลาออกด้านนโยบายการบริหารของบริษัท

ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
36. บริษัทของฉันมีการดำเนินงานที่เป็นสากลและมีมาตรฐาน	3.57	0.925	มีความสำคัญมาก
37. ฉันมักปฏิบัติตามกฎจริยธรรมการขายยาอย่างเคร่งครัด	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 กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยในการลาออกด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.40 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า บริษัทมีการดำเนินงานที่เป็นสากลและมีมาตรฐาน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 คะแนน) และการปฏิบัติตามกฎจริยธรรมการขายยาอย่างเคร่งครัด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 คะแนน) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยในเรื่องของความยืดหยุ่นในการบริหารงานของบริษัท (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 คะแนน) การให้อำนาจในการตัดสินใจเรื่องต่างๆภายในเขตการขาย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 คะแนน) และการที่บริษัทกฎระเบียบมากจนเป็นอุปสรรคในการทำงาน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 คะแนน) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยในการลาออกด้านเงื่อนไขในการทำงาน

ด้านเงื่อนไขในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
41. บริษัทของฉันมีฝ่ายสนับสนุนการขายที่มีประสิทธิภาพ	3.48	0.921	มีความสำคัญมาก
42. ฉันทำงานง่ายขึ้นเพราะบริษัทนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค หรือไอแพดมาช่วยสนับสนุนในการทำงาน	3.52	1.051	มีความสำคัญมาก
43. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานสื่อสารถึงผู้บริหารได้อย่างเป็นอิสระ	3.25	0.966	มีความสำคัญปานกลาง
44. ฉันคิดว่าทีมขายที่ฉันสังกัดอยู่มีจำนวนผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่เหมาะสม	3.60	0.902	มีความสำคัญมาก
45. บริษัทมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.26	0.896	มีความสำคัญปานกลาง
ผลรวม	**3.42**	**0.763**	**มีความสำคัญมาก**

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยในการลาออกด้านเงื่อนไขในการทำงาน ในระดับที่มีความสำคัญมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.42 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า การที่บริษัทมีฝ่ายสนับสนุนการขายที่มีประสิทธิภาพ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 คะแนน) การทำงานง่ายขึ้นเพราะบริษัทนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค หรือไอแพด มาช่วยสนับสนุนในการทำงาน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 คะแนน) และการได้ทำงานอยู่ในทีมขายที่มีจำนวนผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่เหมาะสม (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 คะแนน) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยในเรื่องของการที่บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานสื่อสารถึงผู้บริหารได้อย่างเป็นอิสระ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 คะแนน) และการที่บริษัทมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 คะแนน) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยในการลาออกด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
46. บริษัทมีแผนการขยายกิจการอย่างต่อเนื่อง	3.61	0.900	มีความสำคัญมาก
47. ฉันมักได้รับหน้าที่ในการดูแลเขตการขายที่กว้างขึ้น	2.78	0.992	มีความสำคัญปานกลาง
48. เมื่อได้ยินข่าวเรื่องการปรับลดจำนวนผู้แทนขายเวชภัณฑ์ของบริษัทอื่น ฉันรู้สึกกังวลว่าจะเกิดขึ้นกับบริษัทของฉันบ้าง	3.09	1.148	มีความสำคัญปานกลาง
49. บริษัทของฉันมีความมั่นคงกว่าบริษัทขายเวชภัณฑ์อื่นๆ	3.52	0.804	มีความสำคัญมาก
50. บริษัทดูแลความปลอดภัยให้ฉันโดยการทำประกันชีวิตให้	3.68	0.923	มีความสำคัญมาก
ผลรวม	**3.33**	**0.763**	**มีความสำคัญปานกลาง**

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยในการลาออกด้านความมั่นคงในงาน ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.33 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเรื่องของการที่บริษัทมีแผนการขยายกิจการอย่างต่อเนื่อง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 คะแนน) ความคิดว่าบริษัทที่กลุ่มตัวอย่างสังกัดอยู่มีความมั่นคงกว่าบริษัทขายเวชภัณฑ์อื่นๆ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 คะแนน) และการที่บริษัทดูแลความปลอดภัยโดยการทำประกันชีวิตให้พนักงาน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) ในระดับความสำคัญ มาก ในส่วนปัจจัยย่อยเรื่องของการได้รับหน้าที่ในการดูแลเขตการขายที่กว้างขึ้น และความรู้สึกกังวลเมื่อได้ยินข่าวเรื่องการปรับลดจำนวนผู้แทนขายเวชภัณฑ์ของบริษัทอื่น โดยกังวลว่าจะเกิดขึ้นกับบริษัทที่กลุ่มตัวอย่างสังกัดอยู่บ้าง กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 และ 3.09 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยในการลาออกด้านชีวิตส่วนตัว

ด้านชีวิตส่วนตัว	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
51. ฉันมีโอกาสได้ใช้เวลาว่างหลังเลิกงานในการทำงานอดิเรกอยู่บ่อยๆ	3.35	0.983	มีความสำคัญปานกลาง
52. ที่บริษัทนี้ฉันสามารถใช้วันลาพักร้อนอย่างเต็มที่เพื่อไปเที่ยวในสถานที่ที่ฉันชอบ	3.56	1.062	มีความสำคัญมาก
53. ฉันมักต้องรับโทรศัพท์และติดต่อลูกค้านอกเหนือเวลางานอยู่บ่อยๆ	2.51	1.016	มีความสำคัญน้อย
54. เมื่อมีการประชุมทีมขาย บริษัทจะมีกำหนดการชัดเจนและเลิกประชุมตรงเวลาทุกครั้ง	3.11	1.082	มีความสำคัญปานกลาง
55. บริษัทของฉันให้ความสำคัญกับสมดุลยภาพระหว่างชีวิตกับงาน	3.28	0.952	มีความสำคัญปานกลาง
ผลรวม	**3.18**	**0.664**	**มีความสำคัญปานกลาง**

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

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยในการลาออกด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

ปัจจัยในการลาออกด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
56. ฉันคิดว่าฉันมีรายได้สูงเมื่อเทียบกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในบริษัทอื่นๆ	4.19	1.077	มีความสำคัญมาก
57. ฉันได้รับเงินเดือนคุ้มค่ากับงานที่ทำ	4.01	1.026	มีความสำคัญมาก
58. เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ เพียงพอกับค่าใช้จ่ายของฉัน	4.14	0.939	มีความสำคัญมาก
59. ในแต่ละปีฉันได้รับการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนในอัตราที่เหมาะสม	4.14	0.953	มีความสำคัญมาก
60. เงินรายได้ของฉันทำให้ฉันมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	4.22	0.995	มีความสำคัญมาก
ผลรวม	**4.11**	**0.652**	**มีความสำคัญมาก**

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

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ทั้ง 12 ด้าน พบว่ามีปัจจัยในการลาออก 8 ด้าน ที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงื่อนไขในการทำงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน นอกจากนี้ยังพบอีกว่า มีปัจจัยในการลาออก 4 ด้าน ที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านความมั่นคงในงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ผลรวมปัจจัยในการลาออกของ

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทยมีคะแนนเฉลี่ย 3.77 คะแนน ซึ่งมีระดับความสำคัญมาก ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับความสำคัญตามคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยในการลาออกแต่ละด้านได้ ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญ และลำดับความสำคัญของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์	$\bar{X}$	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
ผลรวมปัจจัยในการลาออก	**3.77**	**0.434**	**มีความสำคัญมาก**	**-**

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แนวโน้มการลาออกจากงาน และลำดับความสำคัญของแนวโน้มการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

การลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับความสำคัญ
1. ในขณะนี้ฉันมีความต้องการลาออกไปทำงานที่บริษัทขายเวชภัณฑ์แห่งใหม่	2.65	1.001	มีแนวโน้มลาออกปานกลาง	8
2. ถ้ามีโอกาสหรือจังหวะที่เหมาะสม ฉันจะลาออกทันที	3.01	1.087	มีแนวโน้มลาออกปานกลาง	3
3. ความเครียดที่เกิดจากการทำงานมักเหนี่ยวนำให้ฉันมีความคิดลาออก	3.11	1.174	มีแนวโน้มลาออกปานกลาง	2
4. ฉันคิดว่าบริษัทที่ฉันทำมีความเหมาะสมกับตัวฉันมากที่สุด	2.73	0.790	มีแนวโน้มลาออกปานกลาง	7
5. เมื่อมีบริษัทอื่นเสนองานใหม่ที่มีรายได้เพิ่มขึ้นฉันพร้อมจะลาออกเสมอ	3.00	0.995	มีแนวโน้มลาออกปานกลาง	4
6. ฉันมักถามถึงตำแหน่งงานที่ว่างจากเพื่อนผู้แทนขายเวชภัณฑ์บริษัทอื่นๆ	2.58	1.082	มีแนวโน้มลาออกน้อย	10
7. ฉันสนใจข่าวรับสมัครงานผู้แทนขายเวชภัณฑ์ตามประกาศในสื่อสังคมออนไลน์	2.89	1.090	มีแนวโน้มลาออกปานกลาง	6
8. เมื่อเห็นประกาศรับสมัครงานในตำแหน่งที่เหมาะสม ฉันจะรีบสมัครทันที	2.62	1.026	มีแนวโน้มลาออกปานกลาง	9

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

การลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับความสำคัญ
9. ฉันมีความตั้งใจจะทำงานที่บริษัทนี้ไปจนกว่าจะเกษียณอายุ	3.28	1.009	มีแนวโน้มลาออกปานกลาง	1
10. ถ้าเพื่อนของฉันกำลังหางานใหม่ ฉันจะแนะนำให้มาสมัครที่บริษัทของฉัน	2.96	0.990	มีแนวโน้มลาออกปานกลาง	5
ผลรวมการลาออกจากงาน	**2.92**	**0.702**	**มีแนวโน้มลาออกปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนแนวโน้มการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทยมีค่าเท่ากับ 2.92 คะแนน สามารถแปลผลได้ว่า มีแนวโน้มการลาออกปานกลาง

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ลักษณะของบริษัทที่สังกัด เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยในการลาออก	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	ชาย	166	3.61	0.53	1.972	0.049*
ความรับผิดชอบ	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. ด้านสถานภาพ	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	ชาย	166	4.16	0.67	1.127	0.260
และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	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		
ผลรวมปัจจัยในการลาออก	**ชาย**	**166**	**3.80**	**0.40**	**1.298**	**0.195**
	หญิง	**219**	**3.74**	**0.46**		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ทั้งชายและหญิง มีค่าเฉลี่ยของผลรวมปัจจัยในการลาออกที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ค่าเฉลี่ยของผู้ชายจะมากกว่าค่าเฉลี่ยผู้หญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยในการลาออก	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. ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	< 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)

ปัจจัยในการลาออก	อายุ (ปี)	n	$\bar{\chi}$	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. ด้านการบังคับบัญชาและ	< 25	16	4.18	0.65	0.731	0.571
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	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)

ปัจจัยในการลาออก	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		
ผลรวมปัจจัยในการลาออก	**< 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 ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ทุกช่วงอายุ มีค่าเฉลี่ยของผลรวมปัจจัยในการลาออกที่ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสถานภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test และวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ให้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

อายุ		< 25	25-35	36-45	46-55	≥ 56
	$\bar{x}$	**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 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในงานเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 25-35 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในงานแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 25-35 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในงานมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในงานแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในงานมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในงานแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในงานมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพเป็นรายคู่ 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 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อยกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุอายุ 25-35 ปี

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 36-45 ปี

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพเป็นรายคู่ 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 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 25-35 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 25-35 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพมากกว่ากว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพมากกว่ากว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 46-55 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 46-55 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพมากกว่ากว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพมากกว่ากว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ปัจจัยในการลาออก	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)

ปัจจัยในการลาออก	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		
ผลรวมปัจจัยในการลาออก	**โสด**	**257**	**3.79**	**0.42**	**1.099**	**0.272**
	สมรส	**128**	**3.73**	**0.44**		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า สถานภาพการสมรสของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยของผลรวมปัจจัยในการลาออกที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีสถานภาพเป็นโสดจะมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 คุณวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา

ปัจจัยในการลาออก	คุณวุฒิ†	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ปริญญาตรี	161	3.95	0.65	3.771	0.000*
	อื่นๆ	224	4.20	0.60		
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ	ปริญญาตรี	161	4.24	0.62	1.614	0.107
	อื่นๆ	224	4.13	0.68		
3. ด้านลักษณะของงานและ	ปริญญาตรี	161	3.49	0.57	1.446	0.149
ความรับผิดชอบ	อื่นๆ	224	3.58	0.60		
4. ด้านการได้รับการยอมรับ	ปริญญาตรี	161	3.35	0.61	0.020	0.984
	อื่นๆ	224	3.35	0.68		
5. ด้านสถานภาพ	ปริญญาตรี	161	3.51	0.68	1.656	0.099
	อื่นๆ	224	3.62	0.57		
6. ด้านความสัมพันธ์กับ	ปริญญาตรี	161	3.83	0.66	1.191	0.235
เพื่อนร่วมงาน	อื่นๆ	224	3.91	0.68		
7. ด้านการบังคับบัญชาและ	ปริญญาตรี	161	4.05	0.64	1.788	0.075
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	อื่นๆ	224	4.17	0.66		
8. ด้านนโยบายการบริหาร	ปริญญาตรี	161	3.39	0.73	0.021	0.983
ของบริษัท	อื่นๆ	224	3.39	0.67		
9. ด้านเงื่อนไขในการทำงาน	ปริญญาตรี	161	3.47	0.80	1.117	0.265
	อื่นๆ	224	3.38	0.73		
10. ด้านความมั่นคงในงาน	ปริญญาตรี	161	3.38	0.50	1.447	0.149
	อื่นๆ	224	3.30	0.51		

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัยในการลาออก	คุณวุฒิ†	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
11. ด้านชีวิตส่วนตัว	ปริญญาตรี	161	3.26	0.73	1.931	0.054
	อื่นๆ	224	3.12	0.61		
12. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	ปริญญาตรี	161	4.12	0.63	0.227	0.820
	อื่นๆ	224	4.10	0.66		
ผลรวมปัจจัยในการลาออก	**ปริญญาตรี**	**161**	**3.73**	**0.45**	**1.123**	**0.262**
	อื่นๆ	**224**	**3.79**	**0.42**		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

†อื่นๆ หมายถึง ต่ำกว่าและสูงกว่าระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 4.22 พบว่า คุณวุฒิการศึกษาของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยของผลรวมปัจจัยในการลาออกที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน เพียงด้านเดียวที่ค่าเฉลี่ยของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สำเร็จการศึกษาสาขาเภสัชศาสตร์มากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ลักษณะของบริษัทที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของบริษัทที่สังกัด

ปัจจัยในการลาออก	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		

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ปัจจัยในการลาออก	บริษัท†	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
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. ด้านความสัมพันธ์กับ	ข้ามชาติ	192	3.86	0.69	0.462	0.644
เพื่อนร่วมงาน	ของไทย	193	3.89	0.66		
7. ด้านการบังคับบัญชาและ	ข้ามชาติ	192	4.20	0.60	2.678	0.008*
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ของไทย	193	4.03	0.69		
8. ด้านนโยบายการบริหาร	ข้ามชาติ	192	3.40	0.73	0.247	0.805
ของบริษัท	ของไทย	193	3.38	0.67		
9. ด้านเงื่อนไขในการทำงาน	ข้ามชาติ	192	3.47	0.75	1.230	0.219
	ของไทย	193	3.37	0.77		
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		
ผลรวมปัจจัยในการลาออก	**ข้ามชาติ**	**192**	**3.74**	**0.43**	**1.084**	**0.279**
	ของไทย	**193**	**3.79**	**0.43**		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

†ลักษณะของบริษัทที่สังกัด: ข้ามชาติ = บริษัทขายเวชภัณฑ์ข้ามชาติ, ของไทย = บริษัทขายเวชภัณฑ์ของไทย

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ลักษณะของบริษัทที่สังกัดของผู้แทนขายเวชภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยของผลรวมปัจจัยในการลาออกที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีปัจจัยด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพียงด้านเดียว ที่ค่าเฉลี่ยของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สังกัดบริษัทขายเวชภัณฑ์ข้ามชาติมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สังกัดบริษัทขายเวชภัณฑ์ของไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 เขตการขายที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของเขตการขายที่รับผิดชอบ

ปัจจัยในการลาออก	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		
	ผสม	13	4.46	0.66		
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ	กทม.	119	4.22	0.65	0.671	0.512
	ตจว.	253	4.15	0.67		
	ผสม	13	4.30	0.48		
3. ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	กทม.	119	3.52	0.50	1.798	0.167
	ตจว.	253	3.54	0.63		
	ผสม	13	3.84	0.37		
4. ด้านการได้รับการยอมรับ	กทม.	119	3.36	0.76	4.072	0.018*
	ตจว.	253	3.32	0.57		
	ผสม	13	3.84	0.68		
5. ด้านสถานภาพ	กทม.	119	3.52	0.68	0.749	0.474
	ตจว.	253	3.60	0.56		
	ผสม	13	3.61	0.14		

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัยในการลาออก	เขต†	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	กทม.	119	3.73	0.69	4.515	0.012*
	ตจว.	253	3.93	0.65		
	ผสม	13	4.15	0.68		
7. ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	กทม.	119	4.15	0.66	3.413	0.034*
	ตจว.	253	4.07	0.64		
	ผสม	13	4.53	0.66		
8. ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท	กทม.	119	3.47	0.74	4.814	0.009*
	ตจว.	253	3.32	0.67		
	ผสม	13	3.84	0.55		
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		
	กทม.	**119**	**3.74**	**0.43**	**1.993**	**0.138**
ผลรวมปัจจัยในการลาออก	**ตจว.**	**253**	**3.76**	**0.44**		
	ผสม	**13**	**4.00**	**0.00**		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

†เขตการขายที่รับผิดชอบของผู้แทนขายเวชภัณฑ์: กทม. = เขตกรุงเทพมหานคร, ตจว. = เขตต่างจังหวัด, ผสม = เขตการขายแบบผสม

จากตารางที่ 4.24 พบว่า เขตการขายที่แตกต่างกันของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยของผลรวมปัจจัยในการลาออกที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เขตการขายที่แตกต่างกันของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ มีผลต่อปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test ให้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

เขตการขาย†		**กทม.**	**ตจว.**	**ผสม**
	$\bar{x}$	**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

†เขตการขายที่รับผิดชอบของผู้แทนขายเวชภัณฑ์: กทม. = เขตกรุงเทพมหานคร, ตจว. = เขตต่างจังหวัด, ผสม = เขตการขายแบบผสม

จากตารางที่ 4.25 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกการได้รับการยอมรับเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ พบว่า

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรับผิดชอบเขตแบบผสม มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีเขตการขายแบบผสม มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรับผิดชอบเขตแบบผสม มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตการขายแบบผสม มีค่าเฉลี่ย

ของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัด

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

เขตการขาย†	$\bar{x}$	**กทม.**	**ตจว.**	**ผสม**
		3.73	**3.93**	**4.15**
กทม.	3.73	-	0.193*	0.414
ตจว.	3.93	-	-	0.221
ผสม	4.15	-	-	-

*p-value < 0.05

†เขตการขายที่รับผิดชอบของผู้แทนขายเวชภัณฑ์: กทม. = เขตกรุงเทพมหานคร, ตจว. = เขตต่างจังหวัด, ผสม = เขตการขายแบบผสม

จากตารางที่ 4.26 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบพบว่า ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรับผิดชอบเขตต่างจังหวัด มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัดมีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นรายคู่ 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

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

จากตารางที่ 4.27 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบพบว่า ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรับผิดชอบเขตแบบผสม มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตแบบผสมมีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัด

ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทเป็นรายคู่ 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

†เขตการขายที่รับผิดชอบของผู้แทนขายเวชภัณฑ์: กทม. = เขตกรุงเทพมหานคร, ตจว. = เขตต่างจังหวัด, ผสม = เขตการขายแบบผสม

จากตารางที่ 4.28 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบพบว่า ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรับผิดชอบเขตแบบผสม มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตแบบผสมมีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัด

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ใน ประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์

ปัจจัยในการลาออก	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)

ปัจจัยในการลาออก	ประสบการณ์ (ปี)	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	< 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. ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	< 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. ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท	< 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)

ปัจจัยในการลาออก	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		
ผลรวมปัจจัยในการลาออก	**< 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 ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของผลรวมปัจจัยในการลาออกที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่แตกต่างกันของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ มีผลต่อปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test และวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ให้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ด้วยวิธีทดสอบแบบ 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 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์พบว่า ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงานมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี

ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ด้วยวิธีทดสอบแบบ 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 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ พบว่า

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อยกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อยกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อยกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี

ตารางที่ 4.32 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

ประสบการณ์		**< 1**	**1-3**	**4-6**	**7-9**	**≥ 10**
	$\bar{x}$	**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 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ พบว่า

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี

ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD

ประสบการณ์		**< 1**	**1-3**	**4-6**	**7-9**	**≥ 10**
	$\bar{x}$	**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 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ พบว่า

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์น้อบกว่า 1 ปี

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี

ตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD

ประสบการณ์		**< 1**	**1-3**	**4-6**	**7-9**	**≥ 10**
	$\bar{x}$	**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-vales < 0.05

จากตารางที่ 4.34 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ พบว่า

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกเงินเดือนและค่าตอบแทนแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์น้อบกว่า 1 ปี

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มี 1-3 ปี

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มี 1-3 ปี

สมมติฐานข้อที่ 1.8 รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยในการลาออก	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. ด้านลักษณะของงานและ	กลุ่ม 1	69	3.51	0.63	0.858	0.463
ความรับผิดชอบ	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		
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		

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ปัจจัยในการลาออก	รายได้†	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
7. ด้านการบังคับบัญชาและ	กลุ่ม 1	69	4.08	0.63	2.082	0.102
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	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		
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		

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ปัจจัยในการลาออก	รายได้†	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
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		
ผลรวมปัจจัยในการลาออก	**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 มีค่าเฉลี่ยของผลรวมปัจจัยในการลาออกที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่แตกต่างกันของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ มีผลต่อปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test และวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ให้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.36 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

รายได้ (บาท)		**30,001 – 50,000**	**50,001 – 70,000**	**70,001 – 90,000**	**≥ 90,001**
	$\bar{x}$	**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
≥ 90,001	4.08	-	-	-	-

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.36 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในงานแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงานมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 70,001-90,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในงานแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 70,001-90,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงานมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท

ตารางที่ 4.37 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD

รายได้ (บาท)		**30,001 – 50,000**	**50,001 – 70,000**	**70,001 – 90,000**	**≥ 90,001**
	$\bar{x}$	**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 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการได้รับการยอมรับแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการได้รับการยอมรับแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท

ตารางที่ 4.38 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

รายได้ (บาท)		**30,001 – 50,000**	**50,001 – 70,000**	**70,001 – 90,000**	**≥ 90,001**
	$\bar{x}$	**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*
≥ 90,001	3.36	-	-	-	-

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.38 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 70,001-90,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 70,001-90,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยของคะแนน

ปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพน้อยกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 70,001-90,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพน้อยกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 70,001-90,000 บาท

4.2 สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ลักษณะของบริษัทที่ทำงาน เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย 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 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย 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 ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีแนวโน้มการลาออกจากงานที่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ให้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.41 การวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD

อายุ		< 25	25-35	36-45	46-55	≥ 56
	$\bar{X}$	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 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทยเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 25-35 ปี

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 46-55 ปี มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 46-55 ปี มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 25-35 ปี

สมมติฐานข้อที่ 2.3 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย 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 ทั้งผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีสถานภาพเป็นโสดและผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีสถานภาพสมรสมีแนวโน้มการลาออกปานกลางเหมือนกัน แต่อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยคะแนนการลาออกจากงานของทั้งผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีสถานภาพเป็นโสดและผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีสถานภาพสมรสนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยคะแนนการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีสถานภาพโสดมากกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีสถานภาพสมรส

สมมติฐานข้อที่ 2.4 คุณวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา

คุณวุฒิการศึกษา†	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ระดับปริญญาตรี	161	2.93	0.59	1.920	0.056
อื่นๆ	224	2.79	0.63		

†อื่นๆ หมายถึง ต่ำกว่าและสูงกว่าระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ทั้งที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและอื่นๆ มีแนวโน้มการลาออกปานกลาง และค่าเฉลี่ยคะแนนการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ทั้งที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ลักษณะของบริษัทที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของบริษัทที่สังกัด

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

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ทั้งผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สังกัดบริษัทขายเวชภัณฑ์ข้ามชาติและผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สังกัดบริษัทขายเวชภัณฑ์ของไทยมีแนวโน้มการลาออกปานกลางเหมือนกัน แต่อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยคะแนนการลาออกจากงานของทั้งผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สังกัดบริษัทขายเวชภัณฑ์ข้ามชาติและผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สังกัดบริษัทขายเวชภัณฑ์ของไทยนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยคะแนนการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สังกัดบริษัทขายเวชภัณฑ์ข้ามชาติมากกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สังกัดบริษัทขายเวชภัณฑ์ของไทย

สมมติฐานข้อที่ 2.6 เขตการขายที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย 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 ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตกรุงเทพมหานคร เขตต่างจังหวัด และเขตแบบผสม มีแนวโน้มการลาออกปานกลาง แต่อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยคะแนนการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตกรุงเทพมหานคร เขตต่างหวัด และเขตแบบผสม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.7 ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์

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 ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีการลาออกจากงานที่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test ให้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.47 การวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

ประสบการณ์		< 1	1-3	4-6	7-9	≥ 10
	$\bar{x}$	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 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทยเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ พบว่า

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี

สมมติฐานข้อที่ 2.8 รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย 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 ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test ให้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.49 การวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

รายได้ (บาท)		**30,001 – 50,000**	**50,001 – 70,000**	**70,001 – 90,000**	**≥ 90,001**
	$\bar{x}$	**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 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทยเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานแตกต่างกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท

4.3 สมมติฐานข้อที่ 3: ปัจจัยในการลาออกมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.50 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์จำแนกตามการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ปัจจัยในการลาออก	การตัดสินใจ	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. ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	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. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ลาออก	163	3.72	0.59	17.165	0.000*
	ไม่ลาออก	222	4.00	0.70		
7. ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ลาออก	163	3.99	0.65	11.775	0.001*
	ไม่ลาออก	222	4.22	0.63		
8. ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท	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)

ปัจจัยในการลาออก	การตัดสินใจ	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		
ผลรวมปัจจัยในการลาออก	**ลาออก**	**163**	**3.72**	**0.45**	**3.934**	**0.048***
	ไม่ลาออก	**222**	**3.81**	**0.41**		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผลรวมปัจจัยในการลาออกมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย 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	ความสัมพันธ์ปัจจัยในการลาออก†												
	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
คุณวุฒิการศึกษา	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, $p < 0.05$

†ความสัมพันธ์กับปัจจัยในการลาออก: 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 = ผลรวมปัจจัยในการลาออก

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*
คุณวุฒิการศึกษา	1.920	0.056
ลักษณะของบริษัทที่สังกัด	2.098	0.037*
เขตการขายที่รับผิดชอบ	0.877	0.417
ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์	6.287	0.000*
รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน	5.624	0.001*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.53 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์	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)

ปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์	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 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ทำให้ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ลาออก

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทยจำนวน 385 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage sampling) ประกอบด้วยวิธีที่ใช้ความน่าจะเป็นและไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยมี 3 ขั้นตอน คือ การสุ่มแบบโควต้า (Quota sampling) การสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) และการสุ่มแบบสะดวก (Convenience sampling) ตามลำดับ การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วทำการวิเคราะห์และประมวลผลการวิจัยโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window version 17.0 ค่าสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ 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 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย จำนวน 385 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุ 25-35 ปี มีสถานภาพการสมรสเป็นโสด ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างถูกสุ่มมาจากบริษัทขาย

เวชภัณฑ์ข้ามชาติจำนวน 192 คน และถูกสุ่มมาจากบริษัทขายเวชภัณฑ์ของไทยจำนวน 193 คน ซึ่งมีเขตการขายที่รับผิดชอบเป็นเขตต่างจังหวัด รองลงมาเป็นเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ 1-3 ปี และมีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 50,001-70,000 บาท

1.3.2 ปัจจัยในการลาออกและระดับความสำคัญของปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ปัจจัยในการลาออกมี 12 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านเงื่อนไขในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทยให้ความสำคัญกับปัจจัยในการลาออกโดยภาพรวมอยู่ในระดับที่มีความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับที่มีความสำคัญมากมี 8 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพ ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ และด้านเงื่อนไขในการทำงาน (เรียงลำดับจากมากไปน้อย) และด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับที่มีความสำคัญปานกลางมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านชีวิตส่วนตัว (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

1.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

จากการวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานข้อที่ 1 ว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส คุณวุฒิการศึกษา ลักษณะของบริษัทที่สังกัด เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า

เพศ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการลาออกด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิงในด้านดังกล่าวทุกด้าน

อายุ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงาน (ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 25-35 ปี, 36-45 ปี และอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี) ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ (ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 25-35 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 36-45 ปี และผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 36-45 ปี) และด้านสถานภาพ (ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 25-35 ปี, 36-45 ปี, 46-55 ปี, และ อายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี)

สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีสถานสมรสในด้านดังกล่าวทุกด้าน

คุณวุฒิการศึกษา ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สำเร็จการศึกษาคุณวุฒิการศึกษาอื่นๆ

ลักษณะของบริษัทที่สังกัด ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลักษณะของบริษัทที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการลาออกด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สังกัดบริษัทผู้แทนขายเวชภัณฑ์ข้ามชาติมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สังกัดบริษัทยาของไทย

เขตการขายที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เขตการขายที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการลาออกด้านการได้รับการยอมรับ (ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตแบบผสมมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตกรุงเทพมหานครและเขตต่างจังหวัด) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัดมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตกรุงเทพมหานคร) ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตแบบผสมมีค่าเฉลี่ยมากกว่า

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัด) และด้านนโยบายการบริหารของบริษัท (ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตแบบผสมมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัด)

ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยในการลาออกด้านความสำเร็จในการทำงาน (ผู้แทนที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี) ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ (ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ น้อยกว่า 1 ปี, 1-3 ปี และ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป) ด้านการได้รับการยอมรับ (ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี และ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี และ 7-9 ปี, และผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี และ 7-9 ปี) และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน (ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี และ 1-3 ปี และผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี)

รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการลาออกในด้านความสำเร็จในการทำงาน (ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท และ 70,001 – 90,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท) ด้านการได้รับการยอมรับ (ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท และ 50,001-70,000) และด้านสถานภาพ (ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท และ 70,001-90,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท และผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท และ 70,001-90,000 บาท)

1.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

เพศ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 36-45 ปี และ 46-55 ปี มีค่าเฉลี่ยออกน้อยกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 25-35 ปี

สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีสถานภาพสมรส

คุณวุฒิการศึกษา ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ลักษณะของบริษัทที่สังกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สังกัดบริษัทยาข้ามชาติมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สังกัดบริษัทยาของไทย

เขตการขายที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี และ 4-6 ปี

รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย โดยผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท

1.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการลาออกกับการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

ปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านเงื่อนไขในการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับการลาออก

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทยให้ความสำคัญกับปัจจัยในการลาออกโดยภาพรวมในระดับที่มีความสำคัญมาก โดยมีปัจจัยในการลาออกจากการทำงาน 8 ด้าน ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพ และด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ (เรียงลำดับจากมากไปน้อย) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรทิพย์ วานิชจรูญเกียรติ (2553) ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้แทนยาของบริษัทข้ามชาติให้ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจในระดับมีความสำคัญมากในด้านสภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การนิเทศงานหรือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความสำเร็จในการทำงาน นอกจากนี้ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ นงนุช กลิ่นหอม (2554) ที่ทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวิลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่มีระดับความสำคัญมากได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านสถานภาพในการทำงาน Kotler & Keller (2013: 558) กล่าวว่าการสร้างแรงจูงใจให้กับทีมขายนั้นนักการตลาดเชื่อว่าแรงจูงใจในการทำงานที่มีคุณค่าที่มากที่สุดได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทน (pay) การเลื่อนตำแหน่ง (promotion) และการประสบความสำเร็จในการงาน (sense of accomplishment) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยนี้ที่พบว่าปัจจัยในการลาออกที่มีความสำคัญสูงที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

การวิจัยนี้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อปัจจัยในการลาออก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศักดา กรรณนุช และไกรชิต สุตะเมือง (2556) ที่ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาธุรกิจอัญมณีในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีผลการศึกษาว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน 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 รู้สึกท้ายทายกับความรับผิดชอบใหม่ๆ แต่เมื่อขั้นของอาชีพเปลี่ยนไปเป็นระยะท้ายๆ ความต้องการแรงจูงใจในด้านต่างๆ ก็จะเปลี่ยนไป การศึกษาของ M. Wiese & R. Coetzee (2013) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับแรงจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงินในผู้แทนยาในประเทศแอฟริกาใต้ ผลการศึกษาพบว่า เพศชายให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน มากกว่าเพศหญิง ผู้แทนยาที่มีอายุน้อยให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ มากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุมาก ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ อิสรี ยาเนตร (2557) ที่ทำการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้แทนยาและเวชภัณฑ์ประจำโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสาเหตุที่เพศชายมีปัจจัยในการลาออกด้านความมั่นคงในงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายเป็นผู้นำครอบครัวจึงต้องมีอาชีพที่มั่นคงเพื่อดูแลครอบครัว และเงินเดือนและค่าตอบแทน ก็เป็นสิ่งที่จำเป็นในการจุนเจือครอบครัว สถานภาพการสมรสของผู้แทนขายเวชภัณฑ์มีผลต่อปัจจัยในการลาออกในด้านความสำเร็จในงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่พบว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่เป็นโสดจะมีปัจจัยในการลาออกในด้านดังกล่าวมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีสถานภาพสมรส อาจเป็นเพราะผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่เป็นโสดได้มีเวลาเต็มที่กับการทำงาน รวมถึงได้มีโอกาสสื่อสารพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งอาจจำเป็นต้องใช้เวลาส่วนตัวไปกับครอบครัวมากกว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ลักษณะของบริษัทที่สังกัด ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรพงศ์ โตสถาน (2557) ที่ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดการลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท อเมริกันไต้หวัน ไบโอฟาร์ม จำกัด ผลการศึกษาพบว่าประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือนมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับการศึกษาของ อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2541) ที่ทำการศึกษา

เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของผู้แทนขายยา ผลการศึกษาพบว่า อายุ และสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษามีผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์การของผู้แทนขายยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่าผู้แทนขายยาที่มีอายุมากกว่าจะมีการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้แทนขายยาที่มีอายุ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุมากกว่าอาจมีวุฒิภาวะ ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับตัวงาน รวมถึงมีความมั่นคงในการงานและชีวิตแล้ว จึงมีการลาออกที่น้อยกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุน้อยกว่า สอดคล้องกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก จะมีการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เป็นเพราะประสบการณ์ในการทำงานทำให้เกิดการพัฒนาการเรียนรู้และแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวเนื่องกับตัวงานได้เป็นอย่างดี ในทางตรงข้ามกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่ประสบการณ์ในการทำงานน้อย เมื่อพบกับปัญหาที่เกี่ยวเนื่องจากตัวงาน ถ้าไม่มีประสบการณ์ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันท่วงทีจนนำไปสู่การลาออกจางานได้ในที่สุด ผู้วิจัยยังมีความเห็นว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สังกัดบริษัทขายเวชภัณฑ์ข้ามชาติมีการลาออกมากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่สังกัดบริษัทขายเวชภัณฑ์ของไทยเพราะผู้แทนขายเวชภัณฑ์มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของบริษัทขายเวชภัณฑ์ข้ามชาติแต่ละบริษัทแตกต่างกันออกไป เช่น บริษัทที่มียอดขายเป็นอันดับต้นๆ ของโลก หรือบริษัทที่มีชื่อเสียงเป็นต้น เหล่านี้ส่งผลให้เกิดการลาออกจากงานเพื่อไปยังบริษัทใหม่ที่ผู้แทนขายเวชภัณฑ์คิดว่าดีกว่าบริษัทที่ตนสังกัดอยู่

ปัจจัยในการลาออกมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยในการลาออกด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านเงื่อนไขในการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จอมตา เวียงธรรม (2556) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกนาฬิการะดับสูง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ธาณัชตรา สมัครจิต และกฤช จรินโท (2555) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือสหพัฒน์พิบูล อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านบริษัทและนโยบายการบริหาร มีผลต่อการลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ผู้ศึกษามีความเห็นว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์

มีความคิดว่าอาชีพนี้เป็นมากกว่าการขายยา แต่เป็นส่วนหนึ่งของทีมการรักษาผู้ป่วย อย่างไรก็ตาม ความเครียดจากการทำงานจากบุคคลอื่นๆ ในทีมดูแลผู้ป่วย หรือแม้กระทั่งการที่ใช้ยาที่ตนเองรับผิดชอบในผู้ป่วยแล้วไม่ได้ผลที่น่าพอใจในการรักษาก็อาจทำให้ผู้แทนขายเวชภัณฑ์เกิดความเครียดจนนำไปสู่การลาออกได้ อย่างไรก็ตามการบังคับบัญชาของผู้จัดการฝ่ายขาย (sales manager) นั้นมีก็ความสำคัญเช่นกัน เพราะผู้จัดการฝ่ายขายเป็นผู้ที่คอยให้คำแนะนำในการทำงานโดยตรงแก่ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ถ้าผู้แทนขายเวชภัณฑ์ได้รับการสอนงานที่เหมาะสมหรือได้รับการให้กำลังใจจากผู้จัดการฝ่ายขาย รวมไปถึงการมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้จัดการฝ่ายขายก็จะส่งผลให้ผู้แทนขายเวชภัณฑ์มีความเครียดจากงานน้อยลง นอกจากนี้แล้วเพื่อนร่วมงานยังเป็นบุคคลสำคัญที่ผู้แทนขายเวชภัณฑ์มักจะสื่อสารถึงกัน คอยปรึกษาและร่วมแสดงความยินดีต่อกัน ก็จะช่วยให้ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ทำงานอย่างมีความสุข ถ้าหากผู้แทนขายเวชภัณฑ์มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับเพื่อนร่วมงานแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดการลาออกจากงานในที่สุด รวมไปถึงนโยบายต่างๆ ของบริษัท ความเข้มงวดในการให้อำนาจในการดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ซึ่งถ้าเข้มงวดมากเกินไป ย่อมส่งผลเชิงลบต่อตัวผู้แทนขายเวชภัณฑ์จนอาจนำไปสู่การลาออกได้ ในส่วนของการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้กับงานด้านการขาย จะสามารถช่วยให้ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในทางตรงข้ามถ้าหากมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาควบคุมมากเกินไปก็จะส่งผลให้ผู้แทนขายเวชภัณฑ์เกิดความเครียดด้วยเช่นกัน และผู้แทนขายเวชภัณฑ์จำเป็นต้องมีเวลาส่วนตัวเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เป็นชีวิตส่วนตัวด้วย เช่น การได้มีเวลาทำงานอดิเรกที่ตนเองสนใจ หรือการได้มีเวลาร่วมกิจกรรมกับครอบครัว ก็เป็นปัจจัยสำคัญ เพราะถ้าหากผู้แทนขายเวชภัณฑ์ไม่สามารถบริหารเวลาในการทำงานได้ จนอาจทำให้เวลางานมากระทบเวลาส่วนตัว ก็อาจจะมีความเครียดในตนเอง หรือจากคนในครอบครัว ซึ่งอาจจะนำไปสู่การลาออกได้เช่นกัน

3. ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้บริษัทขายเวชภัณฑ์ทั้งบริษัทขายเวชภัณฑ์ข้ามชาติและบริษัทขายเวชภัณฑ์ของไทยควรมีรูปแบบการสรรหาและคัดเลือกผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับบริษัทขายเวชภัณฑ์เข้ามาทำงาน โดยพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลจากการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ รวมไปถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่กำลังทำงานอยู่ในบริษัทเพื่อให้ผู้แทนขายเวชภัณฑ์สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และหาแนวทางป้องกันการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

3.1.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

จากงานวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละอย่างมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานเป็นรายด้านแตกต่างกันออกไป บริษัทขายเวชภัณฑ์หรือผู้จัดการฝ่ายขายควรติดตามผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ มีการจำแนกลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเป็นรายๆ ไป แล้วสังเกตความต้องการว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์คนนั้นมีความต้องการอะไร เพื่อจะได้เลือกแรงจูงใจในการทำงานด้านที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ อีกทั้งยังช่วยจูงใจผู้แทนขายเวชภัณฑ์ให้ทำงานเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของธุรกิจได้อีกด้วย นอกจากนี้แล้วผู้จัดการฝ่ายขายควรประสานความร่วมมือกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างเส้นทางอาชีพ (career path) ให้กับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ทุกคน ว่าจะผู้แทนขายเวชภัณฑ์คนนั้นๆ มีความต้องการก้าวหน้าในอาชีพไปในสายงานใด ผู้จัดการฝ่ายขายยังต้องประสานงานกับผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในงานขาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานด้านการขาย แต่ไม่ควรนำมาใช้จนมากเกินไปเพราะอาจทำให้ผู้แทนขายเวชภัณฑ์เห็นว่าเป็นภาระงานที่ต้องทำเพิ่มมากขึ้น และผู้จัดการฝ่ายขายควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ได้แสดงความคิดเห็นย้อนกลับ (feedback) เกี่ยวกับอัตราการขึ้นของเงินเดือนในแต่ละปีว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เพราะถ้าหากอัตราการขึ้นเงินเดือนที่ไม่เหมาะสม ผู้จัดการฝ่ายขายกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์จะได้รับรู้ปัญหาและหาทางออกร่วมกัน ทั้งนี้หน้าที่หลักของผู้จัดการฝ่ายขายและผู้บริหารระดับสูงคือ การพิจารณาว่าธุรกิจได้มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ครบทุกด้านแล้วหรือไม่ หรือมีด้านใดที่ยังบกพร่องอยู่ เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป

3.1.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

จากงานวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละอย่างมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ อีกทั้งปัจจัยในการลาออกก็มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์เช่นกัน ดังนั้นผู้จัดการฝ่ายขายหรือบริษัทขายเวชภัณฑ์ ควรมีการติดตามดูผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่มีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานสูง โดยเฉพาะในผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่อายุและประสบการณ์ยังน้อย อาจต้องการการสอนงาน (coaching) ที่มากกว่าผู้แทนขายเวชภัณฑ์กลุ่มอื่น ผู้จัดการฝ่ายขายต้องลดความเครียดจากการทำงาน เช่น การไม่นำเทคโนโลยีในการขายมาใช้มากจนเกินไป หรือลดภาระงานเอกสารให้น้อยลง เป็นต้น อีกทั้งต้องคอยสนับสนุนผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ทำให้ผู้แทนขายเวชภัณฑ์รู้สึกว่าเขาคือส่วนสำคัญของทีมขาย ด้วยการเปิดโอกาสให้

ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ หรือมอบหมายสอนงานกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่เพิ่งเข้ามาทำงาน เพราะจะทำให้ผู้แทนขายเวชภัณฑ์รู้สึกว่าตนเองได้รับความไว้วางใจจากผู้จัดการฝ่ายขาย นอกจากนี้แล้วผู้จัดการฝ่ายขายและผู้บริหารควรต้องประสานงานหาแนวทางอื่นๆ เพื่อป้องกันการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ทั้งนี้อาจนำผลของปัจจัยในการลาออกมาช่วยพิจารณาอีกด้าน โดยเฉพาะด้านที่มีความสัมพันธ์กับการลาออก ควรมีการพิจารณาเป็นพิเศษ ทั้งนี้หากมีการติดตามอย่างสม่ำเสมอ และมีแนวทางป้องกันการลาออก หรือแก้ไขได้ทันท่วงทีก็จะช่วยป้องกันการลาออกจากงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ได้

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่นที่นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว เช่น การสังเกตการณ์พฤติกรรมการทำงานของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ หรืออาจใช้การสัมภาษณ์ผู้แทนขายเวชภัณฑ์เป็นรายบุคคล และควรมีการศึกษาเชิงลึกเพื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจอื่นๆ ที่ใช้พนักงานขายในการดำเนินกิจกรรมทางการตลาด เพื่อหาจุดเด่น และข้อที่ต้องปรับปรุงเกี่ยวกับปัจจัยในการลาออก และการลาออกจากงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทีมขายที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

_____ . (2551). *การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร*. (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

_____ .(2551). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

กุณฑลี รื่นรมย์ .(2553). *การวิจัยการตลาด*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิระภรณ์ ตันติชัยรัตนกูล .(2556). การจูงใจพนักงานขาย. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการการขายและศิลปะการขาย*. (หน่วยที่ 5). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จอห์นสัน, ทอม. (2546). *สุดยอดการบริหารงานขาย*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). (วรานนท์ ตั้งจักรวรานนท์ และ ธนิกานต์ มาฆะศิรานนท์, ผู้แปล). กรุงเทพฯ : Be Bright Books

จอมตา เวียงธรรม. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกนาฬิการะดับสูง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ และสุพจน์ กฤษฎาธาร. (2551). *การบริหารงานขาย*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ .(2551). *พฤติกรรมองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ธาณัชตรา สมัครจิตร และกฤช จรินโท. (2555). “ปัจจัยที่มีอิทธิต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือสหพัฒน์พิบูล อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี.” *RMUTT Global Business and Economics Review*, 7(2), 40-52.

นงนุช กลิ่นหอม. (2554). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นการบิน กรุงเทพเวิลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

นธกฤต วันต๊ะเมล์. (2555). *การสื่อสารการตลาด*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิติพล ภูตะโชติ. (2549). *การบริหารการขาย*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

_____ . (2556). *พฤติกรรมองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปฐมพงศ์ ชูสกุลพัฒนา. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตภาคเหนือ ของบริษัทยาในประเทศ. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 1(1), 159-180.

ประภาศรี พงศ์ธนาพาณิช. (2556). การสรรหาและการเลือกสรรพนักงานขาย. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการการขายและศิลปะการขาย.* (หน่วยที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พรทิพย์ วานิชจรูญเกียรติ. (2553). *ความคิดเห็นของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

ร็อบบินส์, สตีเฟ็นส์ พี. และเคาล์เตอร์ มารี. (2553). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.* (พิมพ์ครั้งที่ 4). (วิรัช สงวนวงศ์วาน, ผู้แปล). กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

เดสเลอร์, เกรี่. และฮูแอท, แทน ชวี. (2550). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Management: An Asian Perspective*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). (จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์ และสุวรรธนา เทพจิต, ผู้แปล). กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

วัลลภ วิชาญเจริญสุข และสุนทร ศุภพงษ์. (2558). ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ. *ธรรมศาสตร์เวชสาร*, 15(2), 225-231.

ศักดิ์ดา กรรณนุช และไกรชิต สุตะเมือง. (2556). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา ธุรกิจอัญมณีในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการเงิน การลงทุน 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). รายชื่อบริษัทสมาชิกของสมาคมพรีม่า. สืบค้นจาก http://www.prema.or.th/member_profile.php?menu=2&key=All.

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. (2558). สรุปภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมปี 2558 และแนวโน้มปี 2559. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม.

สุรพงศ์ โตสถาน. (2557). *ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัทอเมริกัน ไต้หวัน ไบโอฟาร์ม จำกัด.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

เสริมศิริ กิติวิริยะกุล. (2546). *ค่าตอบแทนของผู้แทนยาโรงพยาบาลและคลินิกในเขตการขายกรุงเทพมหานคร*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2542). *การบริหารงานขาย*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล. (2541). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของผู้แทนขายยา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

อิสรี ยาเนตร. (2557). *แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้แทนยาและเวชภัณฑ์ประจำโรงพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

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, Puiling. (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*. 6thed. 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

แบบสอบถามเรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง *"ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย"* เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในประเทศไทย ซึ่งผลงานวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่องานด้านการบริหารงานขาย รวมถึงการปรับปรุงปัจจัยในการลาออก และการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์

ข้าพเจ้ามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง โดยที่ท่าน*ไม่ต้องระบุ ชื่อ นามสกุล หรือรายละเอียดใดๆ ที่บ่งบอกถึงตัวตนของท่านลงไปในแบบสอบถาม* ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเก็บเป็นความลับและไม่มีการส่งต่อถึงบริษัทหรือองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ ทั้งนี้ผลการวิจัยจะไม่แสดงผลเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น จึงขอให้ท่านสบายใจในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ตามความเป็นจริง

จึงเรียนมาเพื่อขอความกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวลัดดาวัลย์ พรหมมา
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
แขนงวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

<u>คำชี้แจง</u>: 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. คุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี
   - ☐ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
   - ☐ ระดับปริญญาตรี
   - ☐ สูงกว่าระดับปริญญาตรี

5. ลักษณะของบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบัน
   - ☐ บริษัทขายเวชภัณฑ์ข้ามชาติ
   - ☐ บริษัทขายเวชภัณฑ์ของไทย

6. เขตการขายในความรับผิดชอบของท่าน

☐ เขตกรุงเทพมหานคร

☐ เขตต่างจังหวัด

☐ เขตแบบผสมทั้งกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด (ไฮบริด)

7. ประสบการณ์ทั้งหมดในการทำงานเป็นผู้แทนขายเวชภัณฑ์ (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 ปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์

<u>คำชี้แจง</u>: 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

<u>หมายเหตุ</u>: นิยามคำศัพท์ในแบบสอบถามฉบับนี้

ลูกค้า หมายถึง แพทย์ เภสัชกร หรือบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ ที่ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ต้องเข้าพบเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเวชภัณฑ์ เพื่อรับคำสั่งซื้อ หรือต้องทำงานอื่นๆ ร่วมด้วย

หัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้างานสายตรง เช่น Sales manager, Sales supervisor เป็นต้น

ปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์	1	2	3	4	5
ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
1. ฉันอยากได้รับรางวัลผู้แทนขายเวชภัณฑ์ดีเด่นประจำปีของบริษัท					
2. ฉันมีความรู้สึกว่าฉันเป็นที่รักของลูกค้า					
3. ฉันมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า					
4. ฉันมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างยอดขายให้ถึงเป้าอย่างสม่ำเสมอ					
5. ฉันชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ					
ด้านโอกาสการก้าวหน้าในอาชีพ					
6. ในบริษัทนี้ฉันจะสามารถเติบโตไปในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นได้					
7. บริษัทแจ้งฉันอย่างชัดเจน ว่าอยากให้ฉันพัฒนาตนเองไปในทิศทางใด					
8. ฉันให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองเพื่อเลื่อนไปทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น					
9. ฉันรู้สึกตื่นเต้นกับการได้สัมภาษณ์เพื่อเลื่อนตำแหน่งภายในบริษัท					
10. ฉันเลือกความก้าวหน้าในการงานมากกว่าตัวเงินที่ได้รับ					
ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ					
11. ฉันรู้สึกเพลิดเพลินทุกครั้งที่ได้เข้าพบเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเวชภัณฑ์กับลูกค้า					
12. การให้ข้อมูลเวชภัณฑ์ที่ฉันทำในปัจจุบันนั้นตรงกับความรู้ความสามารถที่ฉันมี					
13. ฉันสามารถบริหารเวลาให้ลงตัวกับเขตการขายของฉันได้อย่างสม่ำเสมอ					
14. ฉันรู้สึกกังวลทุกครั้งที่ต้องเข้าพบลูกค้ารายใหม่					
15. ฉันไม่ชอบงานเอกสารต่างๆ เช่น รายงานการขาย หรือเอกสารค่าใช้จ่ายประจำเดือน					
ด้านการได้รับความยอมรับ					
16. ฉันได้รับคำชมเชยจากผู้บริหารระดับสูงเมื่อสามารถสร้างยอดขายได้เกินเป้า					
17. ฉันมักได้รับมอบหมายงานให้ทำหน้าที่สอนพนักงานใหม่แทนหัวหน้างาน					
18. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของฉันในที่ประชุมทีมขาย					
19. ลูกค้าไว้วางใจในตัวฉันและปรึกษาข้อมูลเวชภัณฑ์จากฉันอยู่บ่อยๆ					
20. ทุกครั้งที่ไปรอพบลูกค้าที่แผนกผู้ป่วยนอก คนไข้และญาติของคนไข้มองฉันด้วยความชื่นชม					

ปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์	1	2	3	4	5
ด้านสถานภาพ					
21. ฉันคิดว่าอาชีพผู้แทนขายเวชภัณฑ์เป็นอาชีพที่มีเกียรติ					
22. ฉันคิดว่าอาชีพผู้แทนขายเวชภัณฑ์มีความสำคัญต่อการหายจากโรคและคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย					
23. ฉันรู้สึกกังวลเวลาผู้ป่วยมองฉันในขณะที่ฉันกำลังรอพบลูกค้าที่โรงพยาบาล					
24. ฉันรู้สึกอึดอัดเวลาคนในครอบครัวถามเกี่ยวกับงานของฉัน					
25. ลูกค้าเห็นว่าฉันเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานในการดูแลรักษาคนไข้					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
26. ฉันมีความสุขทุกครั้งที่ได้เข้าร่วมประชุมทีมขายและพบปะเพื่อนร่วมทีม					
27. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ฉันมักจะขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน					
28. ฉันมีความยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้รับรางวัลผู้แทนขายเวชภัณฑ์ดีเด่น					
29. ฉันต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการปรับตัวเข้าหาเพื่อนร่วมงาน					
30. ฉันมักถูกเอาเปรียบจากเพื่อนร่วมงานเสมอ					
ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
31. ฉันกล้าที่จะปรึกษาหัวหน้างานเสมอทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
32. ฉันไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในห้องประชุมที่มีหัวหน้างานและผู้บริหารระดับสูงอยู่ด้วย					
33. หัวหน้างานของฉันมักให้คำแนะนำเรื่องงานอย่างสม่ำเสมอ					
34. ฉันรู้สึกตื่นตัวและอยากกลับไปทำงานอีกครั้งเมื่อได้รับกำลังใจจากหัวหน้างาน					
35. หัวหน้างานของฉันมีความยุติธรรมกับทุกคนในทีมขาย					
ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท					
36. บริษัทของฉันมีการดำเนินงานที่เป็นสากลและมีมาตรฐาน					
37. ฉันมักปฏิบัติตามกฎจริยธรรมการขายยาอย่างเคร่งครัด					
38. บริษัทของฉันบริหารงานโดยมีความยืดหยุ่น					
39. บริษัทให้อำนาจในการตัดสินใจเรื่องต่างๆภายในเขตการขายของฉัน					
40. บริษัทของฉันมีกฎระเบียบมากจนเป็นอุปสรรคในการทำงาน					

ปัจจัยในการลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์	1	2	3	4	5
ด้านเงื่อนไขในการทำงาน					
41. บริษัทของฉันมีฝ่ายสนับสนุนการขายที่มีประสิทธิภาพ					
42. ฉันทำงานง่ายขึ้นเพราะบริษัทนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค หรือไอแพด มาช่วยสนับสนุนในการทำงาน					
43. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานสื่อสารถึงผู้บริหารได้อย่างเป็นอิสระ					
44. ฉันคิดว่าทีมขายที่ฉันสังกัดอยู่มีจำนวนผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่เหมาะสม					
45. บริษัทมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
ด้านความมั่นคงในงาน					
46. บริษัทมีแผนการขยายกิจการอย่างต่อเนื่อง					
47. ฉันมักได้รับหน้าที่ในการดูแลเขตการขายที่กว้างขึ้น					
48. เมื่อได้ยินข่าวเรื่องการปรับลดจำนวนผู้แทนขายเวชภัณฑ์ของบริษัทอื่น ฉันรู้สึกกังวลว่าจะเกิดขึ้นกับบริษัทของฉันบ้าง					
49. บริษัทของฉันมีความมั่นคงกว่าบริษัทขายเวชภัณฑ์อื่นๆ					
50. บริษัทดูแลความปลอดภัยให้ฉันโดยการทำประกันชีวิตให้					
ด้านชีวิตส่วนตัว					
51. ฉันมีโอกาสได้ใช้เวลาว่างหลังเลิกงานในการทำงานอดิเรกอยู่บ่อยๆ					
52. ที่บริษัทนี้ฉันสามารถใช้วันลาพักร้อนอย่างเต็มที่เพื่อไปเที่ยวในสถานที่ที่ฉันชอบ					
53. ฉันมักต้องรับโทรศัพท์และติดต่อลูกค้านอกเหนือเวลางานอยู่บ่อยๆ					
54. เมื่อมีการประชุมทีมขาย บริษัทจะมีกำหนดการชัดเจนและเลิกประชุมตรงเวลาทุกครั้ง					
55. บริษัทของฉันให้ความสำคัญกับสมดุลยภาพระหว่างชีวิตกับงาน					
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน					
56. ฉันคิดว่าฉันมีรายได้สูงเมื่อเทียบกับผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในบริษัทอื่นๆ					
57. ฉันได้รับเงินเดือนคุ้มค่ากับงานที่ทำ					
58. เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ เพียงพอกับค่าใช้จ่ายของฉัน					
59. ในแต่ละปีฉันได้รับการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนในอัตราที่เหมาะสม					
60. เงินรายได้ของฉันทำให้ฉันมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ					

ส่วนที่ 3 การลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์

<u>คำชี้แจง</u>: 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

การลาออกของผู้แทนขายเวชภัณฑ์	1	2	3	4	5
1. ในขณะนี้ฉันมีความต้องการลาออกไปทำงานที่บริษัทขายเวชภัณฑ์แห่งใหม่					
2. ถ้ามีโอกาสหรือจังหวะที่เหมาะสมฉันจะลาออกทันที					
3. ความเครียดที่เกิดจากการทำงานมักเหนี่ยวนำให้ฉันมีความคิดลาออก					
4. ฉันคิดว่าบริษัทที่ฉันทำมีความเหมาะสมกับตัวฉันมากที่สุด					
5. เมื่อมีบริษัทอื่นเสนองานใหม่ที่มีรายได้เพิ่มขึ้นฉันพร้อมจะลาออกเสมอ					
6. ฉันมักถามถึงตำแหน่งงานที่ว่างจากเพื่อนผู้แทนขายเวชภัณฑ์บริษัทอื่นๆ					
7. ฉันสนใจข่าวรับสมัครงานผู้แทนขายเวชภัณฑ์ตามประกาศในสื่อสังคมออนไลน์					
8. เมื่อเห็นประกาศรับสมัครงานในตำแหน่งที่เหมาะสม ฉันจะรีบสมัครทันที					
9. ฉันมีความตั้งใจจะทำงานที่บริษัทนี้ไปจนกว่าจะเกษียณอายุ					
10. ถ้าเพื่อนของฉันกำลังหางานใหม่ ฉันจะแนะนำให้มาสมัครที่บริษัทของฉัน					

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวลัดดาวัลย์ พรหมมา
วัน เดือน ปีเกิด	27 พฤศจิกายน 2514
สถานที่เกิด	อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2538
สถานที่ทำงาน	บริษัท โอเร็กซ์เทรดดิ้ง จำกัด
ตำแหน่ง	Product Mannager