

ความคิดเห็นของผู้แทนยาของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย
ที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

นางสาวพรทิพย์ วานิชจรูญเกียรติ



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2553

**Motivation Factors of Medical Representatives of Multinational
Pharmaceutical Company in Thailand**

Miss Pornthip Wanichjaroonkiat



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2010

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นของผู้แทนฯของบริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทย

ที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษา นางสาวพรทิพย์ วานิชจรูญเกียรติ **รหัสนักศึกษา** 2513003356 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์จักรกรณ์ สุธรรมสภา **ปีการศึกษา** 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนฯของบริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทย (2) เปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนฯของบริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชา สถาบันการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ประชากร ได้แก่ ผู้แทนฯบริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทยจำนวน 1600 คน ทำการสุ่มตัวอย่าง 320 คน ด้วยวิธีการแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที และค่าสถิติเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากทั้งสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจด้านบำนาญ 6 ด้าน เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย คือ ความมั่นคงของบริษัท เงินเดือน ผลตอบแทน นโยบายการบริหาร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการนิเทศงานหรือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน 6 ด้าน เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย คือ ความรับผิดชอบ การเรียนรู้ ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงานและการยอมรับนับถือ (2) เปรียบเทียบปัจจัยจูงใจจำแนกตามเพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญ ปัจจัยจูงใจด้านบำนาญไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นในการทำงานเพศชายให้ความสำคัญ ด้านการยอมรับนับถือ และลักษณะงานที่ปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน อายุต่างกันมีปัจจัยด้านบำนาญแตกต่างกัน คือ นโยบายการบริหารสภาพการทำงาน เงินเดือน ผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 ส่วนปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงานที่มีแตกต่างกัน คือ ด้านความรับผิดชอบ ระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยจูงใจด้านบำนาญและปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นในการทำงานไม่แตกต่างกัน สาขาวิชาที่จบการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยจูงใจด้านบำนาญและปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นในการทำงานไม่แตกต่างกัน ผู้ที่จบการศึกษาจากสถาบันที่ต่างกัน มีปัจจัยจูงใจด้านบำนาญและตัวกระตุ้นในการทำงานไม่แตกต่างกันและ ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมีปัจจัยจูงใจด้านบำนาญและปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงานไม่แตกต่างกับผู้ที่ไม่มีประสบการณ์การทำงาน

คำสำคัญ ปัจจัยจูงใจ ผู้แทนฯ บริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทย

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ดีด้วยเพราะได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์จักรภรณ์ สุธรรมสภา ที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมทั้งได้ให้วิชาความรู้และชี้แนะแนวทางที่ถูกต้องในการศึกษานี้ ตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดโครงร่างงานวิจัยอิสระ การวางกรอบการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการนำเสนองานและการจัดทำรูปเล่ม ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณฝ่ายจัดอบรมและผู้แทนจากบริษัทต่างๆ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการแจกและตอบแบบสอบถามรวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากการค้นคว้าอิสระในเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการบริหารงานให้กับฝ่ายทรัพยากรบุคคลและ แนวทางในการคัดสรรเลือกบุคคลากรในการทำงานรวมทั้งการวางแผนแนวการทำงานให้กับนักศึกษาที่ใกล้จบการศึกษาและนำไปปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มาประกอบการพิจารณาตัดสินใจประกอบอาชีพผู้แทนต่อไป

พรทิพย์ วานิชจรูญเกียรติ

พฤษจิกายน 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการศึกษา.....	6
ข้อจำกัดในการศึกษา.....	6
คำนิยามศัพท์.....	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	7
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้แทนยา.....	8
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบรรษัทฯข้ามชาติ.....	9
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์.....	10
ความหมายแรงจูงใจ.....	11
ทฤษฎีการจูงใจ.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	30
ข้อมูลทั่วไป.....	30
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาของบริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทย.....	33
การทดสอบสมมติฐาน.....	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
สรุปผลการศึกษา	73
อภิปรายผล	76
ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	83
แบบสอบถาม	84
ประวัติผู้ศึกษา	92



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 การสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยใช้สัดส่วน (proportion stratified sampling).....	27
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	31
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของ ปัจจัยจิตใจของผู้แทนยา	34
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านนโยบายและการบริหาร.....	35
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านการนิเทศงานและ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	36
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านสภาพการทำงาน.....	36
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน.....	37
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	38
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านความมั่นคงของบริษัท.....	38
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านความสำเร็จในการทำงาน.....	39
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน การยอมรับนับถือ.....	40
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	40
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน ความรับผิดชอบ.....	41
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน.....	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของ ปัจจัยด้านการเรียนรู้.....	42
ตารางที่ 4.15 การทดสอบความแตกต่างคะแนน ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของ ผู้แทนขายของบริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทย จำแนกตามเพศ	44
ตารางที่ 4.16 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย ของบริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทย จำแนกตามอายุ	46
ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจูงใจของผู้แทนขายของบริษัทฯข้าม ชาติในประเทศไทย ปัจจัยด้านบำรุงรักษาเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	48
ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจูงใจของผู้แทนขายของ บริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทย ด้านนโยบายและ การบริหารเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ	48
ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจูงใจของผู้แทนขายของ บริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทย ด้านสภาพการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ	49
ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจูงใจของผู้แทนขายของ บริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทย ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ	50
ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจูงใจของผู้แทนขายของ บริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	50
ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจูงใจของผู้แทนขายของ บริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทย ด้านความมั่นคงของบริษัทเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	51
ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจูงใจของผู้แทนขายของ บริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทย ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจิตใจของผู้แทนยาของ บริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย ด้านความรับผิดชอบเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	52
ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างคะแนนปัจจัยจิตใจของผู้แทนยาของ บริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	53
ตารางที่ 4.26 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา จำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา.....	55
ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจิตใจของผู้แทนยาของ บริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย ด้านการเรียนรู้ เป็นรายคู่ จำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา.....	56
ตารางที่ 4.28 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา.....	58
ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจิตใจของผู้แทนยาของ บริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยต่อ ปัจจัยด้านบำรุงรักษา เป็นรายคู่ จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา.....	61
ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจิตใจของผู้แทนยาของ บริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย ด้านนโยบายและการบริหาร เป็นรายคู่ จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา.....	62
ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจิตใจของผู้แทนยาของ บริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย ด้านการนิเทศงานและความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา เป็นรายคู่ จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา.....	63
ตารางที่ 4.32 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจิตใจของผู้แทนยาของ บริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย ด้านสภาพการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา.....	64
ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจิตใจของผู้แทนยาของ บริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนน ปัจจัยจูงใจของผู้แทนขายของ บริษัทข้ามชาติในประเทศไทย ด้านความมั่นคงของบริษัท เป็นรายคู่ จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา.....	66
ตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจูงใจของผู้แทนขายของ บริษัทข้ามชาติในประเทศไทย ด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา.....	67
ตารางที่ 4.36 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจูงใจของผู้แทนขายของ บริษัทข้ามชาติในประเทศไทย ด้านการยอมรับนับถือ เป็นรายคู่ จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา.....	68
ตารางที่ 4.37 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจูงใจของผู้แทนขายของ บริษัทข้ามชาติในประเทศไทย ด้านการเรียนรู้ เป็นรายคู่ จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา.....	69
ตารางที่ 4.38 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจูงใจของผู้แทนขายของบริษัทข้ามชาติ ในประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์การย้ายบริษัททำงาน	70



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด.....	5
ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์.....	15



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประชากรโลกมีความต้องการใช้ยามากขึ้น และในแต่ละส่วนของโลกธุรกิจยามีการเติบโตที่แตกต่างกัน ตลาดหลักของอุตสาหกรรมยาหรือที่เรียกว่า Mature Market ซึ่งประกอบไปด้วย อเมริกา แคนาดา อังกฤษ ยุโรปตะวันตก และญี่ปุ่น เป็นกลุ่มประเทศ ซึ่งถูกคาดว่าจะมียอดขายยาทั้งโลกกว่าร้อยละ 70 แต่ปีที่ผ่านมาประเทศในกลุ่มนี้กลับมีการเติบโตเพียงร้อยละ 16 แตกต่างจากกลุ่มประเทศที่เกิดใหม่ หรือกลุ่มตลาดยา ที่มีชื่อว่า "Tier-1 emerging market" หรือ "Pharmerging" ได้แก่ บราซิล อินเดีย ตุรกี เม็กซิโก รัสเซีย เกาหลีใต้ และจีน ทั้ง 7 ประเทศดังกล่าว ถูกคาดการณ์ว่าจะมีการเติบโตถึงร้อยละ 51 กลุ่มประเทศตลาดเกิดใหม่ดังกล่าวนี้ ได้ช่วยทดแทนอัตราส่วนการเติบโตของตลาดกลุ่ม Mature Market ขณะเดียวกัน กลุ่มประเทศ Tier-2 ซึ่งมี 21 ประเทศ ประกอบไปด้วย ประเทศกลุ่มละตินอเมริกา กลุ่มตะวันออกกลาง แอฟริกา กลุ่มประเทศยุโรปตอนกลาง ยุโรปตะวันออก และประเทศในกลุ่มอาเซียน รวมทั้งประเทศไทย ถูกคาดการณ์ว่า จะมีขนาดตลาดยาในอีก 5 ปีข้างหน้าประมาณ 4.5 พันล้านดอลลาร์ และประเทศไทยเป็นประเทศที่มีขนาดของตลาดยาสูงกว่าประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคเอเชียใต้และมีการเติบโตอยู่ที่ 10-13% ดังนั้น ประเทศในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ทั้ง 28 ประเทศ (Tier-1 และ Tier-2) จึงเป็นความหวังของอุตสาหกรรมยาในทศวรรษหน้า (การเติบโตของโลกอุตสาหกรรมยา, เคอะเนชั่น, 2552)

แนวโน้มและทิศทางอุตสาหกรรมยา จากผลการสำรวจและวิจัยของไพร์ซวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส (PwC) ภายใต้ชื่อ "Gearing up for a Global Gravity Shift" หรือการก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางการเติบโตของตลาดยาโลก เชื่อว่า อุตสาหกรรมยาในภูมิภาคเอเชีย กำลังก้าวเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางตลาดยาของโลก และบริษัทผู้ผลิตยาส่วนใหญ่ในภูมิภาคต่างมุ่งหวังให้สามารถก้าวไปสู่จุดนั้นได้โดยเร็วที่สุด โดยที่ประเทศไทย มีศักยภาพในการขยายตลาด และสามารถชิงอันดับ 2 ตลาดยาในภูมิภาคเอเชียใต้ได้ แมทริว วายบอร์น หัวหน้ากลุ่มบริการให้คำปรึกษาภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ไพร์ซวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส อธิบายว่า บริษัทผู้ผลิตยาข้ามชาติต่างให้ความสำคัญต่อการจัดตั้งหน่วยวิจัยและพัฒนา (R&D) เพิ่มเติม และทำการวิจัยทางคลินิก (Clinical Trials) มากขึ้นในประเทศในภูมิภาคเอเชียและอนาคตอันใกล้นี้ ศูนย์กลางการเติบโตของตลาดยาของโลกน่าจะอยู่ในภูมิภาคเอเชีย

มากกว่าในอเมริกาเหนือและยุโรปในอดีต ขณะที่ โซย่า วาสซิลิเยวา ผู้อำนวยการของไฟรชวอเดอร์เฮาส์คูเปอร์ส ประเทศไทย กล่าวว่า ตลาดยาในประเทศไทยเป็นอีกตลาดหนึ่งที่มีความน่าสนใจในกลุ่มตลาดภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ปัจจัยที่สนับสนุนให้ตลาดยาในประเทศไทย มีอัตราการเติบโต เป็นอันดับ 2 รองจากประเทศอินโดนีเซีย โดยปีที่ผ่านมา มีอัตราเติบโต 18% ถือเป็นตลาดที่มีอัตราการเติบโตเร็วที่สุด และหากเทียบกับอัตราเติบโตในประเทศฟิลิปปินส์ มีเพียง 5.5% ขณะที่ อินโดนีเซีย มีอัตราเติบโตปีที่ผ่านมาเพียง 10 % นโยบายการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถนำมาพัฒนาส่งเสริมทักษะให้มีคุณภาพมากขึ้น และรักษาให้อยู่กับองค์กรได้เป็นเวลานาน เพื่อส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ และสามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันเหนือคู่แข่งในธุรกิจยาได้ เนื่องจากมูลค่ายาโรครักษาโรคในแต่ละปีนั้นมีมูลค่ามหาศาล โดยแบ่งตามช่องทางการจัดจำหน่ายหลักๆ ได้ 2 ช่องทาง คือ ช่องทางโรงพยาบาล (รวมคลินิก) และช่องทางร้านขายยา ในปี 2552 ตลาดยาในประเทศไทยมีมูลค่าถึง 105,400 ล้านบาท มาจากช่องทางโรงพยาบาล 80,104 ล้านบาท และช่องทางร้านขายยา 25,296 ล้านบาท ซึ่งสูงกว่าปี พ.ศ. 2551 ถึง 6,800 ล้านบาท ดังนั้น ช่องทางโรงพยาบาลจึงมีส่วนแบ่งทางตลาดสูงถึงร้อยละ 76 (Brand Age Magazines) ทำให้เป็นช่องทางที่น่าสนใจอย่างมากของบริษัทข้ามชาติและบริษัทยาในประเทศ กลยุทธ์ที่สำคัญของบริษัทข้ามชาติกับบริษัทยาในประเทศ คือ การใช้ช่องทางการขายโดยผ่านผู้แทนยา ซึ่งผลิตภัณฑ์ของบริษัทยาจะเป็นที่ยอมรับของตลาดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสามารถ ของผู้แทนยา ซึ่งความแตกต่างของคุณสมบัติและหน้าที่รับผิดชอบของผู้แทนยา บริษัทข้ามชาติกับบริษัทยาในประเทศ คือ ในบริษัทข้ามชาติผู้แทนยาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับเภสัชศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ พยาบาลศาสตร์ หรือวิทยาศาสตร์ (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท แก๊สซิฟ ไคไลน์(ประเทศไทย) จำกัด (2552: สัมภาษณ์) เนื่องจากบริษัทให้ความสำคัญในองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์กลไกการออกฤทธิ์ของยา ความรู้ในการรักษาโรค และทักษะด้านสารสนเทศ เพราะผู้แทนยาต้องเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่แพทย์ เภสัชกร และผู้ที่เกี่ยวข้องในฐานะลูกค้า ในขณะที่บริษัทยาในประเทศ ผู้แทนยาไม่จำเป็นต้องจบทางด้านวิทยาศาสตร์เพราะยามักเป็นยาที่ผลิตขึ้นเลียนแบบยาจากบริษัทข้ามชาติที่แพทย์มีความคุ้นเคย มาเป็นระยะเวลาอันยาวนานแล้ว ดังนั้น บริษัทยาในประเทศไทยจึงให้ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นหลักบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย ที่เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายยาส่วนใหญ่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ (Pharmaceutical Research & Manufacturers Association, PReMA) ซึ่งปัจจุบันมีสมาชิกทั้งหมด 38 บริษัท (สมาคมผู้วิจัย และผลิตเภสัชภัณฑ์, 2553: ออนไลน์) ในปี พ.ศ. 2547 ได้ทำการสำรวจอัตราการเข้าออกงาน (Turnover) ของพนักงานบริษัทข้ามชาติที่เป็นสมาชิก ซึ่งในขณะนั้นมีสมาชิกทั้งหมด 38 บริษัท พบว่า มีอัตราสูงถึงร้อยละ 10.9 (THAILAND TRS PReMA Survey Premium

May 2005: 11) ซึ่งจากการสำรวจของบริษัท วัตสัน ไวแอท พบว่า ในปี 2008 มีการเข้าออกของผู้แทนยาในบริษัทยาต่างๆ สูงถึง 18.4% ซึ่งสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น และในปี 2009 มีการเข้าออกลดลงเหลือ 11.4% (ศูนย์รวมข้อมูลด้านบริหารงานบุคคล กุมภาพันธ์ 2553 ฉบับ 4187 ประชาชาติธุรกิจ) แต่ก็ยังเป็นอัตราที่สูงอยู่ และเนื่องจาก งานผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ ต้องใช้ทักษะความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และความเป็นมืออาชีพสูง ส่งผลให้ธุรกิจต้องมีการสรรหาและคัดเลือกตัวบุคลากรที่มีความสามารถและคุณภาพ ทำให้ระยะเวลาในการสรรหาบุคลากรในตำแหน่งนี้ต้องใช้เวลาค่อนข้างนานและการแข่งขันด้านธุรกิจที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดผลกระทบคือ การทำงานในฝ่ายขายที่ขาดผู้แทนยา อาจทำให้ยอดขายลดลง คู่แข่งยึดครองส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น

เพราะฉะนั้นปัญหาการเข้าออกของบุคลากร โดยเฉพาะผู้แทนยาที่ยังมีแนวโน้มที่สูงอยู่ เป็นปัญหาใหญ่ที่องค์กรที่จะต้องหันกลับมาดูแลและให้ความสำคัญ จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยจูงใจของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย โดยจะทำการศึกษาเฉพาะผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทาง สำหรับบริษัทยาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้รักษามูลค่าบุคลากรที่มีคุณภาพ ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานและลดการเข้าออกงานของพนักงาน สร้างแรงจูงใจและดึงดูดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาสมัครงานกับองค์กรนำไปสู่การวางแผนด้านบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดังที่ตั้งเป้าหมายไว้

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย

2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชา สถาบันการศึกษา และประสบการณ์การย้ายบริษัททำงานของผู้แทนยา

3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยที่มีต่อ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้กรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

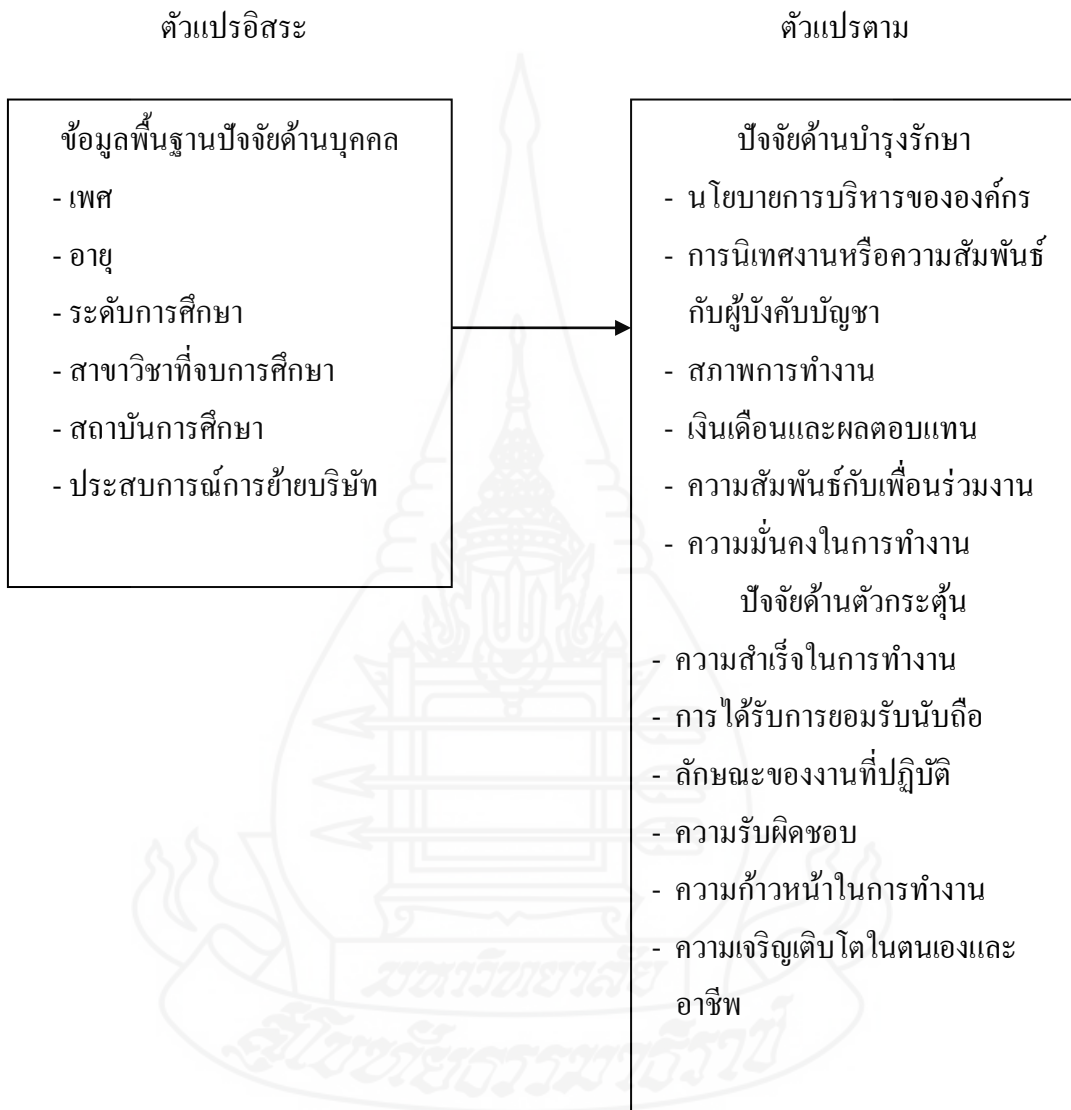
3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ข้อมูลพื้นฐานปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา สถาบันการศึกษา ประสบการณ์การย้ายบริษัท

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ปัจจัยด้านบำรุงรักษา ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การนิเทศงานแลความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน และผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านตัวกระตุ้น ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความเจริญเติบโตในตนเองและอาชีพ



ความคิดเห็นของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้ามีดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ขอบเขตเนื้อหา (Content) ศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ 2 กลุ่ม ตามทฤษฎีสองปัจจัย (The Two-Factors Theory of Motivation) ของ เฟรดเดอริก เฮอร์สเบิร์ก (Frederick Herzberg) และทฤษฎีการเลือกอาชีพของจอห์น แอล ฮอลแลนด์ (John L. Holland) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) 6 ด้าน ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Advancement) และด้านการเรียนรู้ (Knowledge) ส่วนปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษา (Hygiene Factors) 6 ด้าน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน (Company Policy and Administration) การนิเทศงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานภาพการทำงาน (Working Conditions) ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน (Wage) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate and Peers) ความมั่นคงในการทำงาน (Security)

4.2 ขอบเขตประชากร (Population) ประชากรที่ศึกษาเป็นผู้แทนยาจากบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย จากบริษัทยาข้ามชาติชั้นนำจำนวน 10 บริษัท ซึ่งทั้ง 10 บริษัทนี้เป็นสมาชิกของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ PReMA (สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์, 2553: ออนไลน์)

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม

5. ข้อจำกัดในการศึกษา

5.1 ข้อจำกัดด้านเวลา เนื่องจาก มีระยะเวลาในการทำการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 22 กรกฎาคม 2552 ถึงวันที่ 30 ตุลาคม 2553 รวมระยะเวลาทั้งสิ้นเพียง 100 วัน ซึ่งมีกลุ่มประชากรมากถึง 320 คน และผู้แทนยาที่ทำงานเขตต่างจังหวัดจะมีโอกาสเข้ามาประชุมที่บริษัทเพียงเดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งมีผลทำให้มีความยากลำบากในการแจกแบบสอบถามและทำการสำรวจได้ไม่ทั่วถึงทุกกลุ่ม

5.2 ข้อจำกัดด้านเนื้อหางานศึกษาวิจัย ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยา ซึ่งมีข้อมูลพื้นฐานด้านบุคคลมีอายุหลากหลายมากเกินไป ข้อเสนอแนะควรทำการศึกษาใหม่อีกครั้งโดยการศึกษาข้อมูลในแต่ละผู้แทนยาที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เป็นต้น

6. คำนิยามศัพท์

6.1 บังคับใจ หมายถึง บังคับใจในการปฏิบัติงาน 2 บังคับ ประกอบด้วย บังคับใจ ด้านบำรุงรักษา จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ นโยบาย และการบริหารขององค์กร การนิเทศงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน และบังคับใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานจำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความเจริญเติบโตในตนเองและอาชีพ

6.2 ผู้แทนยา หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตัวแทนผู้มีอำนาจจากบริษัทในการให้ความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์ยา และสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อให้ส่งผลิตภัณฑ์ยาของตน ให้แก่ผู้ป่วย โดยบุคคลเหล่านี้ต้องจบการศึกษาปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ พยาบาลศาสตร์ หรือด้านวิทยาศาสตร์

6.3 บริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย หมายถึง บริษัทที่มีฐานการลงทุนจากต่างประเทศ ได้เข้ามาเปิดสาขาในประเทศไทย ให้ความสำคัญด้านการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมยาใหม่ๆ รวมทั้งยังเป็นสมาชิกของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ของประเทศไทย

7. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

7.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยพื้นฐานที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย

7.2 สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการบริหารงานบุคคลในการสร้างแรงจูงใจและดึงดูดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เข้ามาสมัครงานกับองค์กร ส่งผลให้องค์กรมีทางเลือกมากขึ้น

7.3 สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการอบรมพัฒนาบุคลากร และการส่งเสริมสวัสดิการแก่บุคลากร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเพิ่มความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น และ ลดอัตราการเข้าออกงานของพนักงาน อันนำไปสู่การประสบความสำเร็จขององค์กร

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้นำแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้แทนยา
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์
4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้แทนยา

คำว่า "ผู้แทนยา" ในอดีตมักจะเรียกว่า ดีเทลเลอร์ (Detailer) ในปัจจุบันจะเรียกว่า Medical representative คือ ผู้ให้รายละเอียดของยา Medical representative หรือผู้แทนยาจะมีบทบาทเหมือนกับการเป็นทูต (Brand Ambassador) ที่ต้องมีความรู้ทั้งด้านเวชภัณฑ์ด้านยาและ การตลาด ทำให้บุคลากรด้านนี้ส่วนมากมักจะจบทางด้านเภสัชกร หรือวิทยาศาสตร์

ผู้แทนยามีหน้าที่รับผิดชอบทุกด้าน ตั้งแต่การนำเสนอเข้าโรงพยาบาล การสั่งซื้อ การเปลี่ยนยา การขจัดข้อโต้แย้งสงสัย การปิดการขาย และอื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งบุคคลที่จะทำงานด้านนี้ต้องมีความรู้ความพยายามความอดทน และความเป็นมืออาชีพ โดยเฉพาะเรื่องของมนุษยสัมพันธ์ มีความสำคัญมากพอ กับความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ สำหรับในประเทศไทยที่มีกฎหมายควบคุมเรื่องของการส่งเสริมการขายของยาอยู่มาก ทำให้การส่งเสริมการขายของยาในปัจจุบันของประเทศไทย โดยเฉพาะ ยาที่ต้องใช้ใบสั่งแพทย์ (Prescription Drug) ยังเป็นการส่งเสริมการขายหรือโฆษณากับบุคลากรทางการแพทย์ (Healthcare Provider) เท่านั้น เช่น แพทย์ เภสัชกร และพยาบาล เป็นต้น ขณะที่ประเทศอื่นๆ อย่างอเมริกา บริษัทสามารถที่จะสื่อสารกับคนไข้ได้โดยตรง หรือที่เรียกว่า DTC (Direct to Consumer) สำหรับขั้นตอนกว่าจะสามารถปฏิบัติงานเป็นผู้แทนยาได้ ต้องผ่านการ

อบรมหลายขั้นตอนเพื่อให้มีความรู้อย่างลึกซึ้ง ซึ่งบริษัทที่มีมาตรฐานจะมีการอบรมเรื่องหลักๆ อยู่ 5 เรื่อง

1. Disease & Product Knowledge เรื่องของความรู้เกี่ยวกับการรักษาโรคนั้นๆ คือ โรคที่ผู้แทนยาต้องเข้าไปขาย โดยจะมีการอบรมทบทวนตั้งแต่เรื่อง เกสัชวิทยา Pharmacokinetics Pharmacodynamics Anatomy Physiology การทำงานของอวัยวะต่างๆ แล้วจึงเข้าสู่เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ต้องแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งคนที่มีหน้าที่มาให้ความรู้ ก็คือ Product Manager และ Medical Director

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

3. Personality คือ การพัฒนาบุคลิกภาพเสริมด้วย เพราะบางครั้งจะเห็นว่ากรมามีบุคลิกภาพที่ดีก็สร้างความประทับใจไปได้ส่วนหนึ่งแล้ว

4. Territory Management การวางแผนการทำงานและการเดินทาง การบริหารข้อมูลเขตการขาย การจัดลำดับความสำคัญของลูกค้า และความถี่ในการเข้าพบ

5. เรื่องของ Laws & Regulations รวมไปถึง Guideline Code of Conduct และ Compliance ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมากๆ เนื่องจาก บุคลากรในวงการยาจำเป็นที่จะต้องมีการมีจริยธรรมในการทำการขายและการตลาด เช่นเดียวกับบุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องมีการมีจริยธรรมในการรักษาผู้ป่วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นความตาย นอกเหนือจากกฎระเบียบที่สำคัญที่ของบริษัทเองแล้ว ที่ควรมีการอบรมคือ PRoMA Code of Sales & Marketing Practices, IFPMA, ระเบียบการโฆษณาของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (กว่าจะเป็นผู้แทนยา, 2550)

2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทข้ามชาติ

กระแสทุนนิยมเสรีในยุคโลกาภิวัตน์ทำให้บริษัทข้ามชาติมีการพัฒนาระบบการผลิตด้านอุตสาหกรรม การบริการ ฯลฯ ที่มีขั้นตอนและเครือข่ายที่ครอบคลุมไปทั่วทุกมุมโลก มีบทบาทอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจโลกในปัจจุบัน มีอิทธิพลต่อรัฐบาลและการพัฒนาภายในประเทศต่างๆ ต่อการเชื่อมโยงระหว่างประเทศ องค์กรระหว่างประเทศ บริษัทข้ามชาติมีส่วนอย่างมากต่อการบริโภคของประชากรโลก และเป็นผลให้เกิดการเติบโตของธุรกิจการค้า การโฆษณาและการสื่อสาร การตลาดระหว่างประเทศ ตลอดจนธุรกิจสื่อระหว่างประเทศ

มีคำใช้เรียกบริษัทข้ามชาติอยู่มากมายในด้านการตลาดระหว่างประเทศ ทั้ง International Company Multinational Company และ Transnational Company Multinational Companies/ MNCs บริษัทที่ดำเนินกิจการที่สำคัญของบริษัทไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมการผลิตหรือการให้บริการมากกว่า 2 ประเทศ ขึ้นไป

Multinational Corporations บริษัทที่ดำเนินกิจการในหลายประเทศ โดยมีได้มุ่งหวังบรรลุกำไรสูงสุดคในหน่วยผลิตหน่วยใดหน่วยหนึ่งที่ตั้งอยู่ในแต่ละประเทศ แต่มุ่งหวังที่จะบรรลุกำไรสูงสุดของกลุ่มบริษัทโดยรวมทั้งหมด

Multinational Enterprise/MNCs บริษัทซึ่งบริหาร ควบคุม เป็นเจ้าของทรัพย์สิน (ทั้งหมด หรือบางส่วน) ที่ก่อให้เกิดรายได้มากกว่าหนึ่งประเทศขึ้นไป โดยผ่านการเข้าร่วมในการผลิตระหว่างประเทศ หรือการผลิตข้ามพรมแดน โดยผ่านการลงทุนโดยตรงในต่างประเทศ

Transnational Corporation (เดิม UN เรียก Multinational Corporations) บริษัทที่ดำเนินกิจการข้ามพรมแดนจัดการควบคุมทรัพย์สิน (เช่น โรงงาน เหมืองแร่ สำนักงานขาย) ในประเทศ ตั้งแต่ 2 ประเทศขึ้นไป

เพราะฉะนั้นตามนิยามความหมายนี้ บริษัทนำเข้าส่งออก (import/export) ที่ไม่มีการเข้าไปจัดการควบคุมทรัพย์สิน/การผลิตระหว่างประเทศจึงไม่ใช่บริษัทลงทุนข้ามชาติ

ประเทศผู้ส่งออกทุนข้ามชาติ และเป็นที่ตั้งของบริษัทแม่ หรือสำนักงานใหญ่ คือ Home Country จะเข้าไปลงทุนโดยตรงโดยตั้งบริษัทลูกหรือวิธีการขยายสาขาวิธีอื่นในประเทศเจ้าภาพที่รับการลงทุน (Host Country) และมีการไหลของทุนและสินค้าระหว่างบริษัทแม่-บริษัทลูก และระหว่างบริษัทลูกด้วยกันเอง และส่งรายได้ผ่านระบบการเงินการธนาคารระหว่างประเทศกลับไปบริษัทแม่

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์

หรือพรีม่า (Pharmaceutical Research and Manufacturers Association หรือ PReMA) เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร มีสมาชิกสมาคมที่ล้วนเป็นบริษัทที่มีหรือเกี่ยวข้องกับการวิจัยและพัฒนาายาใหม่ๆ เพื่อต่อสู้กับโรคร้ายที่ยังไม่สามารถรักษาได้ หรือเพื่อให้การรักษาโรคมมีประสิทธิภาพดียิ่งๆ ขึ้นไป พรีม่า ยังมุ่งมั่นที่จะให้คนไทยมีส่วนร่วมในการวิจัยและพัฒนาในอุตสาหกรรมยากระดับสากล ซึ่งเป็นแรงผลักดันสู่การคิดค้นยานวัตกรรมใหม่ๆ ที่มีคุณภาพดีกว่าเดิม เพื่อประโยชน์ของประชาชนไทยโดยทั่วไป ให้มีสุขภาพดีและมีความสามารถในการผลิตเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อธุรกิจต่างๆ และเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมอีกด้วย

บทบาทที่สำคัญของพรีมาคือ ส่งเสริมให้สมาชิกนำความก้าวหน้าด้านการวิจัยพัฒนา และผลิตยาที่มีคุณภาพมาช่วยให้ผู้ป่วยมีสุขภาพที่ดีขึ้น โดยปฏิบัติตามหลักการทำธุรกิจสากลที่ถูกต้อง ตามจริยธรรม การร่วมมือเพื่อช่วยให้ผู้ป่วยเข้าถึงยานวัตกรรมได้มากและรวดเร็ว โดยการเผยแพร่ ความรู้ อบรมและสัมมนากับผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ในระบบสุขภาพ ตลอดจนการส่งเสริมความเข้าใจ ในประโยชน์ของทรัพย์สินทางปัญญาที่ช่วยให้เกิด การพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ดังปรัชญาของเรา ที่ว่า "นวัตกรรมยา เพื่อสุขภาพที่ดีกว่า" (สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์, 2553: ออนไลน์)

4. ความหมายของแรงจูงใจ

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” (Kidd, 1973:101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูงนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุกๆ วงการ

สำหรับ โลเวลล์ (Lovell, 1980:109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

ไมเคิล คอมแจน (Domjan 1996:199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคล สภาพแวดล้อมดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้นๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด
2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น
3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่างๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น
4. ทศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท

5. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ

6. การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไป ตามขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้น คนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน

7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้

8. แรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่นตั้งใจทำงาน เพื่อไว้ขึ้นเงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motives)

แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่างๆ ดังกล่าวนี้อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดีแต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives)

แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น

ที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจ เนื่องมาจาก การคาดหวังหรือจากการเก็บกดซึ่งบางที่เจ้าตัวก็ไม่ได้รู้ตัว จะเห็นได้ว่า การจูงใจให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ ดังนั้น จะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขปดังนี้

ความต้องการ (Need) เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกหิวหรือเหนื่อยล้าก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุดูจดมุ่งหมายที่ต้องการ

นักจิตวิทยาแต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่างๆ กันซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภท ทำให้เกิดแรงจูงใจ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation)

เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน ลดความเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้นและวัยผู้ใหญ่ตอนปลายเนื่องจากเกิดความเสื่อมของร่างกาย

2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social motivation)

แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมากเป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมาก

ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือ แรงจูงใจด้านสังคมเกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดงออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

แรงขับ (Drives) เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่น ในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหัว ทั้งเหนียว แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้ง หรือเพราะว่าทุกคนหัวก็รับสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

สิ่งล่อใจ (Incentives) เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงาน โดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

การตื่นตัว (Arousal) เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว องค์การที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับ คือ

- การตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นตื่นเกินไปขาดสมาธิ
- การตื่นตัวระดับกลางคือระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด
- การตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพ นิสัยและระบบสรีระของผู้นั้น

การคาดหวัง (Expectancy) เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่า ของเงินเดือนในปีนี้ การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวา ซึ่งบางคนอาจสมหวัง บางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม ถ้าองค์กรกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์กรและพนักงาน

การตั้งเป้าหมาย (Goal setting) เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน เพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการ เพราะมีเป้าหมายชัดเจน

5. ทฤษฎีของการจูงใจ (Theories of Motivation)

ทฤษฎีและการศึกษาเรื่องจูงใจ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ทฤษฎีเนื้อหาของจูงใจ (Content theories of Motivation)
2. ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories)
3. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

5.1 ทฤษฎีเนื้อหาของจูงใจ (Content theories of Motivation)

ทฤษฎีนี้อธิบายถึงความต้องการหรือปรารถนาภายในของบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม หรือเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงกลไกความต้องการของพนักงาน ซึ่งได้แก่ สาเหตุที่พนักงานมีความต้องการที่แตกต่างกันในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน (Mc Shane and Von Glinow : 597) ทฤษฎีเนื้อหาเป็นที่รู้จักและยอมรับมี 4 ทฤษฎี คือ

- 5.1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
- 5.1.2 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer
- 5.1.3 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์(McClelland)
- 5.1.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์เกอร์

5.1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs

theory)

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

1) **ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง** (*Security or safety needs*) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

2) **ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ** (*ความต้องการทางสังคม*) (*Affiliation or Acceptance needs*) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

3) **ความต้องการการยกย่อง** (*Esteem needs*) หรือความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

4) **ความต้องการความสำเร็จในชีวิต** (*Self-actualization*) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ และการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการในระดับต่ำ (Lower order needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย, ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ
2. ความต้องการในระดับสูง (Higher order needs) ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

5.1.2 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1) **ความต้องการเพื่อความอยู่รอด** (*Existence needs (E)*) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยา รักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มี

สวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ได้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับ ความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการ ที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพัน หรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล ซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วย ความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบ ต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

5.1.3 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ McClelland

ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มา ซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อคนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของ แมคคลีแลนด์ ได้สรุป คุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการ ที่ได้จากแบบทดสอบTAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ ดังนี้

1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการศึกษาวิจัยของ McClelland พบว่าบุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) เป็นความต้องการ การยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3) ความต้องการอำนาจ (Need for power (nPower)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำในการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง
 2. ต้องการงานที่มีระดับยากพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา
 3. ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้
- นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้วแมคคลีแลนดีได้พบว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพคือสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย

5.1.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก

ทฤษฎีเฮอร์ซเบิร์กอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่งผลของปัจจัย 2 ตัว คือ ด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาต่อเจตคติงานของบุคคล (วิเชียร วิทยุคม, 2549: 163)

1. ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงานเมื่อไม่ได้จัดให้พนักงาน เขาจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานปัจจัยนี้ประกอบด้วย 10 ประการ ดังนี้

1.1 นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าย่ฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดีและรู้ถึงนโยบายขององค์กรที่อยู่

1.2 การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าคุณบริหารตั้งใจสอนงานและให้ งานตามหน้าที่รับผิดชอบ

1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ กิริยา หรือวาจาที่แสดงถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีระหว่างพนักงานกับ หัวหน้างานของเขา

1.4 ภาวะการทำงาน คือ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ อีก ด้วย

1.5 ค่าตอบแทนการทำงาน คือ เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนใน หน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ กิริยา หรือวาจาที่แสดงถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี กับเพื่อน ร่วมงาน

1.7 ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่าคุณไม่ได้อะไรกระทบต่อ ชีวิตส่วนตัว

1.8 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ กิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง

1.9 สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี

1.10 ความมั่นคง คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ และขององค์กร

ปัจจัยบำรุงรักษาไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนด ที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วอาจก่อให้เกิดความไม่ พึงพอใจแก่พนักงานได้ ซึ่งพนักงานอาจรวมตัวกันเพื่อเรียกร้อง หรือต่อรอง ผู้บริหารจึงมักจัด โครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่างๆ เพื่อให้พนักงานพึงพอใจ เช่น การลาป่วย การลาพักร้อน และโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน

2. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิด แรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความ พึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

2.1 การสัมฤทธิ์ผลการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้ เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกัน

ปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

2.2 การได้รับความยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

2.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.5 โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสดำเนินการศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2.6 การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมและมีความเชี่ยวชาญ

ทฤษฎีการเลือกอาชีพของจอห์น แอล ฮอลแลนด์ (John L. Holland) เป็นผู้สร้าง "แบบสำรวจความพอใจในอาชีพ" (The Vocational Preference Inventory) ได้สร้าง "ทฤษฎีการเลือกอาชีพ" ขึ้นโดยมีความคิดพื้นฐาน 4 ประการ (ทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮอลแลนด์, 2550: ออนไลน์) ดังนี้

1. บุคลิกภาพของบุคคลทั่วไปแบ่งได้เป็น 6 ลักษณะตามความสนใจอาชีพประเภทต่างๆ ต่อไปนี้คือ งานช่างฝีมือและกลางแจ้ง งานวิทยาศาสตร์และเทคนิค งานบริการการศึกษาและสังคมงานสำนักงานและเสมียน งานจัดการและค้าขาย งานศิลปะดนตรีและวรรณกรรม บุคลิกภาพแต่ละลักษณะเป็นผลจากการปะทะสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมต่างๆ กับแรงผลักดันส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยศักดิ์ตระกูล บิคารมาดา ระดับชั้นทางสังคม และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพประสบการณ์เหล่านี้จะก่อให้เกิดความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ และความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบนี้จะกลายเป็นความสนใจ และจากความสนใจจะนำไปสู่ความสามารถเฉพาะ ที่ยที่สุดความสนใจและความสามารถเฉพาะจะกำหนดให้บุคคลคิด รับรู้ และแสดงเอกลักษณ์ของตน

2. สิ่งแวดล้อมของบุคคลก็แบ่งได้เป็น 6 อย่างตามความสนใจอาชีพประเภทต่างๆ ข้างต้นเช่นเดียวกัน สิ่งแวดล้อมแต่ละอย่างนี้ถูกรอบงำโดยบุคลิกภาพ และเป็นสิ่งที่

แสดงให้เห็นถึงปัญหาและความกดดันบางประการ และโดยเหตุที่บุคลิกภาพต่างกัน ทำให้ความสนใจและความถนัดต่างกันด้วย บุคคลจึงมีแนวโน้มจะหันเข้าหาบุคคลหรือสิ่งต่างๆ ที่สอดคล้องกับบุคลิกภาพของตน ดังนั้น บุคคลในกลุ่มเดียวกันจึงมักจะมีอะไร ที่คล้ายๆ กัน

3. บุคคลจะค้นหาสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เขาได้ฝึกทักษะและใช้ความสามารถของเขาทั้งยังเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงทัศนคติ ค่านิยม และบทบาทของเขา

4. พฤติกรรมของบุคคลถูกกำหนดโดยบุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุนี้ เมื่อเราทราบบุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมบุคคลก็จะทำให้เราทราบถึง ผลที่จะติดตามมาด้วย ซึ่งได้แก่ การเลือกอาชีพ การเปลี่ยนงาน ความสำเร็จในอาชีพ ความสามารถเฉพาะ พฤติกรรมทางการศึกษาและสังคม

แรงจูงใจในบริบทของผู้ศึกษา

แรงจูงใจ คงไม่สามารถเลือกใช้ทฤษฎีใดเพียงทฤษฎีเดียว เพราะคนแต่ละคนมีความซับซ้อนในอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดความคิดเห็น และความคาดหวังต่างๆ รวมทั้ง มีสถานการณ์แวดล้อมในการทำงานหลายสถานการณ์ แรงจูงใจมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมและการทำงานของบุคคล การสร้างแรงจูงใจสามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในงานได้ สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการสร้างแรงจูงใจ คือ

1. ความแตกต่างระหว่างบุคคล

มนุษย์เราแม้จะอยู่ร่วมกันแต่ก็มีความแตกต่างกันอย่างมากไม่ว่าจะเป็นความต้องการ เจตคติ ความสามารถ การแสดงออกทางอารมณ์ ความถนัดและความสนใจซึ่งเรา ควรให้ความสำคัญกับความแตกต่างของบุคคลและค้นหาวิธีการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมกับบุคคลเฉพาะ รายการที่จะมองให้เข้าใจถึงบุคคลทั้งหมดต้องมองภาพรวมทั้งองค์ประกอบภายในของผู้นั้นทั้งด้านภูมิหลัง ครอบครัว บุคคลใกล้ชิด สังคมและสมาคมต่างๆ ที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้อง

2. แนวโน้มพฤติกรรมเมื่อได้รับแรงกระตุ้น

ผู้ทำหน้าที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานนั้นต้องคำนึงถึงพฤติกรรมของบุคคลนั้นเกิดเนื่องมาจากสิ่งเร้าใดเป็นตัวกระตุ้นให้แสดงออก อาจเกิดจากความต้องการทางกายหรือทางสังคม หรืออาจเป็นแรงกระตุ้นจากหลายองค์ประกอบ แนวโน้มพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรเมื่อได้รับแรงกระตุ้นต่างๆ ย่อมใช้แรงกระตุ้นเหล่านั้นจูงใจการทำงานต่อไป

3. ศักดิ์ศรีความเป็นคน

มนุษย์ย่อมมีศักดิ์ศรีของความเป็นคนในตัวเอง การให้ความสำคัญในเรื่อง ความสามารถ ให้ทุกคนมีสิทธิเสรีภาพในการแสดงออก มีความเสมอภาคในฐานะเกิดมาเป็น

ส่วนหนึ่งของสังคม การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดในตัวพนักงานจำเป็นต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นคน และการสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร

กล่าวคือ แรงจูงใจภายในบุคคลทำให้เกิดความต้องการที่จะทำงานและทำงานด้วยความสามารถ รวมทั้งจากการกระตุ้นจากภายนอกที่ทำให้เกิดเป็นแรงจูงใจให้ทำงาน จะเห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึง ความเต็มใจและความตั้งใจที่จะทำงาน องค์กรต่างๆ ต้องสนใจและเข้าใจแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เพราะแรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลอย่างมากต่อการปฏิบัติงานและแรงจูงใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ถ้ามีการสร้างแรงจูงใจอย่างไม่เหมาะสม แรงจูงใจจะต่ำลง หรือขาดแรงจูงใจในการทำงานได้ ผู้บริหารขององค์กรจึงสามารถเข้าไปมีอิทธิพลต่อระดับแรงจูงใจของพนักงานได้ โดยทำหน้าที่คัดสรรกลยุทธ์มาใช้ในการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้นกลยุทธ์การเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานที่ มีด้วยกัน 2 กลยุทธ์หลัก คือ การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงิน และการจูงใจด้วยผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน ต้องใช้ทั้งสองกลยุทธ์นี้ควบคู่กันไป เพราะความต้องการของพนักงานอาจมีความต้องการหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกันอีก ทั้งการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ต้องคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน เช่น เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพและรายได้ส่วนบุคคล ความแตกต่างทางปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความคิดมีทัศนคติการเห็นคุณค่าของรางวัล มีความต้องการที่แตกต่างกันไป เช่น พนักงานที่มีอายุมาก อาจมีแรงจูงใจในการทำงานลดลง เช่น หากในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีเป็นเหตุให้ทักษะที่ตนมีอยู่นั้นล้าสมัย ดังนั้น การเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงาน รู้สึกว่าตนมีความสามารถมีทักษะเพียงพอกับการทำงาน โดยการพัฒนาความรู้ ความสามารถให้เท่าทันเทคโนโลยี และให้กำลังใจในการทำงานถึงความสามารถในการทำงาน ได้อย่างสำเร็จ ส่วนพนักงานที่มีอายุงานต่ำ มักไม่ค่อยมั่นใจถึงความมั่นคงในการทำงาน องค์กรต้องสร้างความเข้าใจโดยอาจแสดงให้เห็นโครงสร้างความก้าวหน้าในการทำงาน มีการส่งเสริมการศึกษาต่อ มีการอบรมเพิ่มเติม ฯลฯ เมื่อพนักงานมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น โอกาสความสำเร็จในการทำงานย่อมมีมากขึ้น และมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้นตามมา และปัจจัยด้านรายได้หากพนักงานมีรายได้มากขึ้น แรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ซึ่งการให้ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นอย่างมีเหตุผล ต้องมีการชี้แจงให้พนักงานเข้าใจว่าค่าตอบแทนขึ้นกับผลการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถ และอายุงาน ของพนักงานด้วย สำหรับพนักงานที่มีรายได้สูงมีการศึกษาระดับสูงแล้วนั้น เราสามารถเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานด้วยการให้อำนาจในการบังคับบัญชา และให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ต้องมีการพิจารณาให้เหมาะสมกับลักษณะงาน รวมถึงความสามารถขององค์กรด้วยหากองค์กรใดสามารถนำกลยุทธ์การเพิ่มแรงจูงใจทั้ง 2 กลยุทธ์ มาปรับใช้กับพนักงานขององค์กร ย่อมทำให้พนักงานมีความตั้งใจและเต็มใจในการทำงาน อันจะนำมา ซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานในที่สุด

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คูสิต กิ่งสุคนธ์ (2551) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการเลือกอาชีพผู้แทนขายของนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการเลือกอาชีพผู้แทนขายของนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วิธีการศึกษาเป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถาม จากนักศึกษาชั้นปีที่ 5 คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งหมด 168 คน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบัญชีจูงใจที่มีผลต่อการเลือกอาชีพผู้แทนขายด้านปัจจัยบำรุงรักษา โดยรวมในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ภาวะการทำงาน ความมั่นคง ความสัมพันธ์กับหัวหน้า และความสัมพันธ์กับลูกน้อง และปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านนิเทศงาน สถานภาพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร และชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการเลือกอาชีพผู้แทนขาย ด้านปัจจัยตัวกระตุ้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ด้านความรับผิดชอบ การเจริญเติบโต โอกาสก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ผล และการยอมรับนับถือ

นาวรัตน์ ชูเวทย์ (2550) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล วัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล วิธีการศึกษาเป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นผู้แทนขายจากบริษัทข้ามชาติที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 300 ราย จากบริษัทข้ามชาติจำนวน 43 บริษัท ซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ ค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมีการย้ายบริษัททำงาน โดยสาเหตุการย้ายบริษัททำงานส่วนใหญ่ต้องการรายได้เพิ่มขึ้น ต้องการความก้าวหน้า มั่นคง และต้องการมีสวัสดิการที่ดีกว่า ระดับความสำคัญกับปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสวัสดิการ และด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ระดับความสำคัญในปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่เพศหญิงให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ให้ระดับความสำคัญในปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสวัสดิการ และด้านสภาพในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ช่วงอายุที่ต่ำกว่าให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

จूरีย์พร สุขแสง (2549) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันของบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนาธิเบศร์ วัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันของบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนาธิเบศร์ และเพื่อเปรียบเทียบ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันของบริษัท ไทยประกันชีวิตจำกัด สาขารัตนาธิเบศร์ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากพนักงานขายประกันของบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนาธิเบศร์ จำนวน 179 คน ผลจากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ย ของระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และการกระจายของค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน คือ นโยบาย การบริหารงานของบริษัท สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคง และความก้าวหน้า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานขายประกันที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานขายประกันที่มีอายุต่างกัน มีระดับการศึกษาต่างกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน และพนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ชมพูนุท ศรีพงษ์ (2550) วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เขียนบทความเรื่อง กลยุทธ์ การเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งในบทความนี้ได้กล่าวถึง การศึกษาวิจัยถึง ปัจจัยที่สำคัญ 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านองค์การที่ปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านบุคคลซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน ในส่วนของปัจจัยด้าน องค์การ พบว่า มีองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน คือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมขององค์การ กล่าวคือหากพนักงาน รับรู้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเลื่อนตำแหน่งภายในองค์การเป็น ไปอย่างยุติธรรม มากขึ้นเท่าใด แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานก็เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ยัง พบว่า สภาพเงื่อนไขในการทำงาน และนโยบายการบริหารจัดการที่ดีขององค์การ ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจ ในการทำงานเพิ่มขึ้น และพนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะมีความผูกพันต่อองค์การสูง มีความ พึงพอใจในงานในระดับสูง และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยลง อีกทั้งยัง พบว่า มีปัจจัยด้าน องค์ประกอบต่อไปนี้เป็น ความสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกในองค์การ การมีทางเลือกหรือมีความยืดหยุ่น ในการกำหนดเวลาการทำงาน ความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาส ความก้าวหน้า การได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน หากองค์การสามารถตอบสนองได้ ตรงตามความต้องการของพนักงานจะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ในส่วน

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน สถานภาพ และเชื้อชาติ กล่าวคือ พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ดังนี้ พนักงานอายุระหว่าง 20-39 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงาน อายุระหว่าง 40-49 ปี ส่วนพนักงานที่มีอายุงาน 5-9 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด พนักงานที่มีรายได้สูงมีแรงจูงใจมากกว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าและพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า นอกจากนี้พนักงานที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาเป็นผู้แทนยาจากบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย จากบริษัทยาข้ามชาติชั้นนำจำนวน 10 บริษัท จำนวน 320 คน ซึ่งทั้ง 10 บริษัทนี้ เป็นสมาชิกของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ PReMA (สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์, 2553: ออนไลน์)

1.1 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

1.1.1 ขนาดของตัวอย่าง (Sample Size)

ในการหาขนาดของตัวอย่างนั้นใช้วิธีการคำนวณโดยที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังต่อไปนี้

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

n = ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)
N = จำนวนประชากร (Population)
e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิด (error)
หมายเหตุ กำหนดค่า e = 5% (0.05)

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้จำนวนผู้แทนยาจาก 10 บริษัทแรก ที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ (IMS Health Inc., 2006: ออนไลน์) ที่มียอดขายสูงสุดเป็นจำนวน 1600 คน แทนจำนวนประชากร (Population) ทั้งหมด เมื่อนำมาคำนวณตามสูตรข้างต้นจึงทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample) จำนวน 320 ราย และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติโดยใช้หลักการความน่าจะเป็น (probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random Sampling) เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งกลุ่มประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย (subgroup) ในกลุ่มเดียวกันจะมีลักษณะคล้ายคลึงกันตามกลุ่มย่อยของตัวแปรจำนวนสมาชิกในกลุ่มย่อยจะถูกกำหนดให้เป็นสัดส่วน (proportion) คือ 20 % ตามสัดส่วนที่ปรากฏในประชากร ซึ่งเรียกว่า การสุ่มแบบแบ่งชั้นโดยใช้สัดส่วน (proportion stratified sampling) ดังนี้

ตารางที่ 3.1 การสุ่มแบบแบ่งชั้นโดยใช้สัดส่วน (proportion stratified sampling)

อันดับ	ชื่อบริษัทข้ามชาติ	ผู้แทนยา	สัดส่วน %	กลุ่มตัวอย่าง
1	บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด	250	20	50
2	บริษัท เอ็มเอสดี (ประเทศไทย) จำกัด	250	20	50
3	บริษัท แอสตราเซนเนกา (ประเทศไทย) จำกัด	200	20	40
4	บริษัท แก๊สโซลีนไทย (ประเทศไทย) จำกัด	180	20	36
5	บริษัท ซาโนไฟอเวนต์ (ประเทศไทย) จำกัด	150	20	30
6	บริษัท ทาเคดา (ประเทศไทย) จำกัด	150	20	30
7	บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด	120	20	24
8	บริษัท โรชไทยแลนด์ จำกัด	110	20	22
9	บริษัท ไทยโอซูก้า จำกัด	100	20	20
10	บริษัท บริสตอล-ไมเยอร์สควิบบ์ (ประเทศไทย) จำกัด	90	20	18
	รวม	1600		320

1.2 วิธีการศึกษา

1.2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยออกแบบสอบถามจาก

ผู้แทนยาของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยจำนวน 320 ราย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากหนังสือ นิตยสาร เอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องและค้นคว้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา สถาบันการศึกษา และประสบการณ์การย้ายบริษัททำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านบำรุงรักษา และ ปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ อื่นๆ

ผู้ศึกษาได้ออกแบบสอบถามเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ตั้งแต่ระดับ 1 ถึง 5 ดังนี้ (นราศรี ไวนิชกุล และ ชุศักดิ์ อุดมศรี, 2548)

มีความสำคัญมากที่สุด	5
มีความสำคัญมาก	4
มีความสำคัญปานกลาง	3
มีความสำคัญน้อย	2
ไม่มีความสำคัญ	1

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญที่มีต่อปัจจัยจูงใจของผู้แทนยา
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง มีความสำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง มีความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง มีความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง มีความสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง ไม่มีความสำคัญ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางผู้ศึกษา จะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หลังจากนั้นจะมีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for windows version 1.0 แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหา ค่าสถิติต่อ โดยค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้วิธี t-test และ F-test แล้วนำเสนอข้อมูลที่ได้ในรูปแบบของตาราง เป็นต้น



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้แทนของบริษัทฯ ข้ามชาติในประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีรูปแบบการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 10.0 นำเสนอผลการศึกษาในรูปของตารางและการบรรยายประกอบโดยเรียงลำดับผลการศึกษา ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนของบริษัทฯ ข้ามชาติในประเทศไทย

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ในการแปลความหมายดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนผู้แทนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	ค่าสถิติ F-distribution
t	แทน	ค่าสถิติ t-distribution
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นที่จะยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ศึกษาทำการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา สถาบันที่จบการศึกษา ประสบการณ์การย้ายบริษัททำงาน และสาเหตุการย้ายบริษัททำงาน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	87	27.2
1.2 หญิง	233	72.8
รวม	320	100.0
2. อายุ		
2.1 22 – 25 ปี	86	26.9
2.2 26 – 29 ปี	120	37.5
2.3 30 – 35 ปี	75	23.4
2.4 36 ปี ขึ้นไป	39	12.2
รวม	320	100.0
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ปริญญาตรี	244	76.2
3.2 สูงกว่าปริญญาตรี	76	23.8
รวม	320	100.0
4. สาขาวิชาที่จบการศึกษา		
4.1 คณะเกษตรศาสตร์	181	56.6
4.2 คณะเทคนิคการแพทย์	30	9.4
4.3 คณะพยาบาลศาสตร์	25	7.8
4.4 คณะวิทยาศาสตร์	35	10.9
4.5 อื่น ๆ	49	15.3
รวม	320	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. สถาบันที่จบการศึกษา		
5.1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	65	20.3
5.2 มหาวิทยาลัยมหิดล	51	15.9
5.3 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	56	17.5
5.4 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	26	8.2
5.5 มหาวิทยาลัยขอนแก่น	23	7.2
5.6 อื่นๆ	99	30.9
รวม	320	100.0
6. ประสบการณ์การย้ายบริษัททำงาน		
6.1 เคย	214	66.9
6.2 ไม่เคย	106	33.1
รวม	320	100.0
7. สาเหตุการย้ายบริษัททำงาน		
7.1 บริษัทใหม่มีรายได้ที่ดีกว่าเดิม	161	39.8
7.2 ต้องการความก้าวหน้ามั่นคง	116	28.6
7.3 ต้องการเปลี่ยนเขตการขาย	49	12.1
7.4 การเดินทางไม่สะดวก เขตการขายไกลบ้าน	33	8.1
7.5 ไม่สามารถปิดยอดขาย	17	4.2
7.6 มีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างาน	16	4.0
7.7 อื่นๆ	13	3.2
รวม	405*	100.0

หมายเหตุ * จำนวนรวมมากกว่า 320 คน เนื่องจากเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง (ร้อยละ 72.8) มีอายุ 26 - 29 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 37.5) รองลงมาคือ มีอายุ 22 - 25 ปี (ร้อยละ 26.9) และมีอายุ 30 - 35 ปี (ร้อยละ 23.4) ตามลำดับ สำหรับเรื่องการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 76.2) จากคณะเกษตรศาสตร์มากที่สุด (ร้อยละ 56.6) รองลงมาจากสาขาวิชาอื่นๆ (ร้อยละ 15.3) และสาขาวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 10.9) และจบการศึกษาจากสถาบันอื่นๆ (ร้อยละ 30.9) มากที่สุด รองลงมา คือ จบการศึกษาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ร้อยละ 20.3) ตามลำดับ

สำหรับประสบการณ์การย้ายบริษัททำงาน พบว่า ร้อยละ 66.9 เคยย้ายบริษัททำงานแต่ก็กร้อยละ 33.1 ไม่เคยย้ายบริษัททำงาน จากผู้ที่เคยย้ายบริษัททำงาน จำนวน 214 คน พบว่า สาเหตุหลักที่ย้ายบริษัททำงาน คือ บริษัทใหม่มีรายได้ที่ดีกว่าเดิม (ร้อยละ 39.8) รองลงมา คือ ต้องการความก้าวหน้า มั่นคง (ร้อยละ 28.6) และต้องการเปลี่ยนเขตการขาย (ร้อยละ 12.1) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนขายของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย

ผลการศึกษา ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนขายของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบำรุงรักษา (Hygiene Factors)
 - 1.1 ด้านนโยบายและการบริหาร
 - 1.2 ด้านการนิเทศงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
 - 1.3 ด้านสภาพการทำงาน
 - 1.4 ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน
 - 1.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 1.6 ด้านความมั่นคงของบริษัท
2. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)
 - 2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน
 - 2.2 ด้านการยอมรับนับถือ
 - 2.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - 2.4 ด้านความรับผิดชอบ
 - 2.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
 - 2.6 ด้านการเรียนรู้

ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจทั้ง 2 ด้านในภาพรวม แสดงดังตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาในรายละเอียดของปัจจัยทั้ง 2 ด้าน แสดงดังตารางที่ 4.3 - 4.14

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจของผู้แทนยา

ปัจจัยจูงใจของผู้แทนยา	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ปัจจัยด้านบำรุงรักษา (Hygiene Factors)	3.94	0.49	มาก
1.1 ด้านนโยบายและการบริหาร	3.95	0.60	มาก
1.2 ด้านการนิเทศงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.80	0.72	มาก
1.3 ด้านสภาพการทำงาน	3.84	0.72	มาก
1.4 ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน	4.05	0.74	มาก
1.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.83	0.74	มาก
1.6 ด้านความมั่นคงของบริษัท	4.16	0.64	มาก
2. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)	3.85	0.49	มาก
2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.84	0.63	มาก
2.2 ด้านการยอมรับนับถือ	3.58	0.70	มาก
2.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.87	0.62	มาก
2.4 ด้านความรับผิดชอบ	3.98	0.67	มาก
2.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.90	0.67	มาก
2.6 ด้านการเรียนรู้	3.92	0.71	มาก
ภาพรวม	3.89	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษา ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย 2 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบำรุงรักษา (Hygiene Factors) พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบำรุงรักษา (Hygiene Factors) ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากทุกด้าน ในด้านความมั่นคงของบริษัท พบว่าเป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.16 รองลงมา คือ ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ($\bar{X} = 4.05$) สำหรับด้านการนิเทศงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่าเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.80

2. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.85 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากทุกด้าน โดยในด้านความรับผิดชอบ พบว่า เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.98 รองลงมา คือ ด้านการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.92$) สำหรับด้านการยอมรับนับถือ พบว่า เป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.58

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. บริษัทมีนโยบายบริหารงานที่ชัดเจนและมีมาตรฐาน	3.97	0.70	มาก
2. บริษัทมีลักษณะการบริหารที่มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ	3.95	0.67	มาก
3. บริษัทมีความชัดเจนในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท	3.92	0.77	มาก
รวม	3.95	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “1. บริษัทมีนโยบายบริหารงานที่ชัดเจนและมีมาตรฐาน” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.97 รองลงมาคือข้อ “2. บริษัทมีลักษณะการบริหารที่มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ” ($\bar{X} = 3.95$) และข้อ “3. บริษัทมีความชัดเจนในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท” ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการนิเทศงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
4. มีหัวหน้างานคอยนิเทศงานและให้คำปรึกษา	3.79	0.81	มาก
5. หัวหน้างานให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง	3.78	0.81	มาก
6. หัวหน้าคอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำในเรื่องส่วนตัว สุขภาพ ทั้งร่างกายและจิตใจ	3.83	0.85	มาก
รวม	3.80	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการนิเทศงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “6. หัวหน้าคอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำในเรื่องส่วนตัว สุขภาพ ทั้งร่างกายและจิตใจ” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.83 รองลงมา คือ ข้อ “4. มีหัวหน้างานคอยนิเทศงานและให้คำปรึกษา” ($\bar{X} = 3.79$) และข้อ “5. หัวหน้างานให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง” ($\bar{X} = 3.78$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพการทำงาน

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
7. มีการสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับใช้ในการทำงาน อย่างเพียงพอ	3.90	0.79	มาก
8. มีความรวดเร็วในการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาให้กับพนักงาน	3.86	0.78	มาก
9. บริษัทมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่าง รวดเร็ว	3.82	0.82	มาก
10. บริษัทมีกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	3.79	0.84	มาก
รวม	3.84	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพการทำงานในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “7. มีการสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.90 รองลงมาคือ ข้อ “8. มีความรวดเร็วในการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาให้กับพนักงาน” ($\bar{X} = 3.86$) ข้อ “9. บริษัทมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว” ($\bar{X} = 3.82$) และข้อ “10. บริษัทมีกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ” ($\bar{X} = 3.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเงินเดือนและผลตอบแทน

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
11. ระดับเงินเดือนของบริษัทอยู่ในมาตรฐานเดียวกับบริษัทอื่นๆ ในธุรกิจยา	4.07	0.86	มาก
12. บริษัทมีการจ่ายเงินรางวัลจากการขาย(Incentive)ที่น่าพอใจ	4.00	0.90	มาก
13. บริษัทมีสวัสดิการที่ดีสำหรับพนักงาน	4.16	0.81	มาก
14. บริษัทมีการขึ้นเงินเดือนตามเกณฑ์การประเมินผลงานที่กำหนดไว้	3.95	0.86	มาก
รวม	4.05	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “13. บริษัทมีสวัสดิการที่ดีสำหรับพนักงาน” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.16 รองลงมาคือข้อ “11. ระดับเงินเดือนของบริษัทอยู่ในมาตรฐานเดียวกับบริษัทอื่นๆ ในธุรกิจยา” ($\bar{X} = 4.07$) ข้อ “12. บริษัทมีการจ่ายเงินรางวัลจากการขาย (Incentive) ที่น่าพอใจ” ($\bar{X} = 4.00$) และ ข้อ “14. บริษัทมีการขึ้นเงินเดือนตามเกณฑ์การประเมินผลงานที่กำหนดไว้” ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
15. มีการช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงานในเขตการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.79	0.83	มาก
16. มีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานซึ่งกันและกัน	3.79	0.82	มาก
17. มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.92	0.81	มาก
รวม	3.83	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “17. มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.92 รองลงมาด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.79$) คือ ข้อ “15. มีการช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงานในเขตการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย” และข้อ “16. มีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานซึ่งกันและกัน”

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความมั่นคงของบริษัท

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
18. บริษัทมีภาพพจน์และมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในธุรกิจประเภทเดียวกัน	4.17	0.71	มาก
19. บริษัทมีความมั่นคงและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง	4.10	0.79	มาก
20. บริษัทมีความมั่นคงในการจ่ายผลตอบแทน	4.20	0.77	มาก
21. บริษัทมีความมั่นคงในการจ้างงาน	4.18	0.76	มาก
รวม	4.16	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคงของบริษัท ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้

ความสำคัญในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “20. บริษัทมีความมั่นคงในการจ่ายผลตอบแทน” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.20 รองลงมา คือ ข้อ “21. บริษัทมีความมั่นคงในการจ้างงาน” ($\bar{X} = 4.18$) ข้อ “18. บริษัทมีภาพพจน์และมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในธุรกิจประเภทเดียวกัน” ($\bar{X} = 4.17$) และข้อ “19. บริษัทมีความมั่นคงและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง” ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
22. บริษัทให้ความสำคัญสนับสนุนการทำงานให้สำเร็จลุล่วงเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ	3.91	0.70	มาก
23. บริษัทมีการฝึกอบรมที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน	3.86	0.71	มาก
24. ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของบริษัท	3.77	0.79	มาก
รวม	3.84	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “22. บริษัทให้ความสำคัญสนับสนุนการทำงานให้สำเร็จลุล่วงเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.91 รองลงมา คือ ข้อ “23. บริษัทมีการฝึกอบรมที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน” ($\bar{X} = 3.86$) และข้อ “24. ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของบริษัท” ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
25. อาชีพนี้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง	3.70	0.80	มาก
26. อาชีพนี้สามารถไปปฏิบัติงานในบริษัทต่างประเทศได้	3.57	0.84	มาก
27. เป็นอาชีพที่ได้รับการยกย่องจากบุคคลากรทางการแพทย์	3.47	0.83	มาก
รวม	3.58	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “25. อาชีพนี้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.70 รองลงมา คือ ข้อ “26. อาชีพนี้สามารถไปปฏิบัติงานในบริษัทต่างประเทศได้” ($\bar{X} = 3.57$) และข้อ “27. เป็นอาชีพที่ได้รับการยกย่องจากบุคคลากรทางการแพทย์” ($\bar{X} = 3.47$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
28. ลักษณะงานมีความท้าทายและน่าสนใจ	3.92	0.71	มาก
29. ลักษณะงานที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะทางด้านและความรู้เทคนิคทางการแพทย์	3.81	0.75	มาก
30. เป็นอาชีพที่ได้ติดต่อกับผู้ชำนาญการในสายอาชีพ เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล	3.89	0.78	มาก
รวม	3.87	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “28. ลักษณะงานมีความท้าทายและน่าสนใจ” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.92 รองลงมาคือข้อ “30. เป็นอาชีพที่ได้ติดต่อ

กับผู้ชำนาญการในสายอาชีพ เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล” ($\bar{X} = 3.89$) และข้อ “29. ลักษณะงานที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะทางด้านและความรู้เทคนิคทางการแพทย์” ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
31. เป็นอาชีพที่มีอิสระและต้องมีความรับผิดชอบในการทำงานสูง	4.04	0.72	มาก
32. เป็นอาชีพที่ต้องมีความรับผิดชอบในเป้าหมาย (Target) ที่ได้รับมอบหมาย	3.95	0.80	มาก
33. ความรับผิดชอบในการตัดสินใจในงาน (Empower) ได้ตามความเหมาะสม	3.94	0.77	มาก
รวม	3.98	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “31. เป็นอาชีพที่มีอิสระและต้องมีความรับผิดชอบในการทำงานสูง” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.04 รองลงมา คือ ข้อ “32. เป็นอาชีพที่ต้องมีความรับผิดชอบในเป้าหมาย (Target) ที่ได้รับมอบหมาย” ($\bar{X} = 3.95$) และข้อ “33. ความรับผิดชอบในการตัดสินใจในงาน (Empower) ได้ตามความเหมาะสม” ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
34. บริษัทให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร	3.95	0.75	มาก
35. บริษัทมีระบบการประเมินผลงานที่ยุติธรรม	3.93	0.75	มาก
36. บริษัทให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.84	0.79	มาก
รวม	3.90	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “34. บริษัทให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.95 รองลงมา คือ ข้อ “35. บริษัทมีระบบการประเมินผลงานที่ยุติธรรม” ($\bar{X} = 3.93$) และข้อ “36. บริษัทให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น” ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการเรียนรู้

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
37. เป็นอาชีพที่มีโอกาสที่จะพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา	3.93	0.75	มาก
38. เป็นอาชีพที่มีโอกาสพัฒนาการทำงานได้หลากหลายตำแหน่ง เช่น Product Specialist Sale manager Product manager	3.90	0.78	มาก
รวม	3.92	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเรียนรู้ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “37. เป็นอาชีพที่มีโอกาสที่จะพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.93 รองลงมา คือ ข้อ “38. เป็นอาชีพที่มีโอกาสพัฒนาการทำงานได้หลากหลายตำแหน่ง เช่น Product Specialist Sale manager Product manager” ($\bar{X} = 3.90$)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการศึกษา คือ ผู้แทนของบริษัทยักษ์ชาติในประเทศไทยที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เนื่องจากลักษณะทางประชากรของผู้แทนฯ ที่ผู้วิจัยนำมาศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา สถาบันที่จบการศึกษา และประสบการณ์การย้ายบริษัททำงาน ดังนั้นจึงแบ่งเป็นสมมติฐานย่อยได้ 6 สมมติฐานย่อย ดังนี้

3.1 ผู้แทนของบริษัทยักษ์ชาติในประเทศไทยที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3.2 ผู้แทนของบริษัทยักษ์ชาติในประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3.3 ผู้แทนของบริษัทยักษ์ชาติในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3.4 ผู้แทนของบริษัทยักษ์ชาติในประเทศไทยที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน จะมีปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3.5 ผู้แทนของบริษัทยักษ์ชาติในประเทศไทยที่มีสถาบันที่จบการศึกษาแตกต่างกัน จะมีปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3.6 ผู้แทนของบริษัทยักษ์ชาติในประเทศไทยที่มีประสบการณ์การย้ายบริษัทแตกต่างกัน จะมีปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 1 ผู้แทนของบริษัทยักษ์ชาติในประเทศไทยที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 การทดสอบความแตกต่างคะแนนปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาของ
บริษัทข้ามชาติในประเทศไทย จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	ชาย (n=87)		หญิง (n=233)		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ปัจจัยด้านบำรุงรักษา	3.95	0.42	3.94	0.52	0.169	0.866
1.1 ด้านนโยบายและการบริหาร	4.15	0.61	3.87	0.59	3.644*	0.000*
1.2 ด้านการนิเทศงานและความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา	3.64	0.71	3.86	0.72	-2.480*	0.014*
1.3 ด้านสภาพการทำงาน	3.82	0.73	3.85	0.71	-0.278	0.781
1.4 ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน	4.18	0.69	3.99	0.76	2.049*	0.041*
1.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.67	0.72	3.90	0.74	-2.440*	0.015*
1.6 ด้านความมั่นคงของบริษัท	4.22	0.60	4.14	0.65	0.933	0.352
2. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน	3.95	0.44	3.81	0.51	2.317*	0.021*
2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.94	0.56	3.81	0.66	1.643	0.101
2.2 ด้านการยอมรับนับถือ	3.79	0.66	3.50	0.71	3.263*	0.001*
2.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.98	0.60	3.83	0.63	1.985*	0.048*
2.4 ด้านความรับผิดชอบ	4.05	0.63	3.95	0.68	1.111	0.267
2.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	4.01	0.55	3.87	0.71	1.693	0.091
2.6 ด้านการเรียนรู้	3.95	0.68	3.90	0.72	0.591	0.555

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 ซึ่งแบ่งผลการวิเคราะห์ตาม
ปัจจัย 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบำรุงรักษา (Hygiene Factors)

ผลการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมผู้แทนยาของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย ที่มี
เพศแตกต่างกัน จะมีปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านบำรุงรักษาไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีปัจจัยมุ่งใจใน
การปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 4 ด้าน คือ ด้านนโยบายและ
การบริหาร ด้านการนิเทศงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน

และ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยในด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเงินเดือนและผลตอบแทน พบว่า ผู้แทนยาเพศชายมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ผู้แทนยาเพศหญิง ในขณะที่ด้านการนิเทศงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้แทนยาเพศหญิงจะมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ผู้แทนยาเพศชาย

สำหรับด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงของบริษัท พบว่าไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)

ผลการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาเพศชาย ($\bar{X} = 3.95$) จะมีคะแนนปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน มากกว่าผู้แทนยาเพศหญิง ($\bar{X} = 3.81$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 2 ด้าน คือ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยผู้แทนยาเพศชาย จะมีคะแนนเฉลี่ย มากกว่าผู้แทนยาเพศหญิง ทั้ง 2 ด้าน

สำหรับด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านการเรียนรู้ พบว่าไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 2 ผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.16 - 4.24

ตารางที่ 4.16 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานของผู้แทนขายของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย จำแนกตามอายุ

ปัจจัย	22 – 25 ปี (n=86)		26 – 29 ปี (n=120)		30 – 35 ปี (n=75)		36 ปี ขึ้นไป (n=39)		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ปัจจัยด้านบำรุงรักษา	3.89	0.51	4.03	0.43	3.99	0.48	3.67	0.56	6.202*	0.000*
1.1 ด้านนโยบายและการบริหาร	4.09	0.65	3.98	0.54	3.91	0.57	3.62	0.66	5.720*	0.001*
1.2 ด้านการนิเทศงานและความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา	3.77	0.78	3.88	0.67	3.84	0.76	3.55	0.68	2.178	0.091
1.3 ด้านสภาพการทำงาน	3.65	0.78	3.96	0.72	4.00	0.60	3.60	0.65	6.088*	0.000*
1.4 ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน	3.88	0.76	4.16	0.73	4.15	0.70	3.86	0.76	3.651*	0.013*
1.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.71	0.89	3.96	0.65	3.88	0.67	3.62	0.69	3.264*	0.022*
1.6 ด้านความมั่นคงของบริษัท	4.23	0.66	4.24	0.59	4.18	0.60	3.75	0.69	6.589*	0.000*
2. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน	3.86	0.55	3.90	0.41	3.87	0.49	3.63	0.57	2.926*	0.034*
2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.83	0.65	3.90	0.60	3.85	0.62	3.69	0.72	1.089	0.354
2.2 ด้านการยอมรับนับถือ	3.61	0.75	3.56	0.71	3.61	0.67	3.50	0.67	0.315	0.815
2.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.87	0.65	3.93	0.57	3.91	0.65	3.65	0.66	2.039	0.108
2.4 ด้านความรับผิดชอบ	3.94	0.72	4.08	0.58	4.06	0.66	3.60	0.68	5.780*	0.001*
2.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.97	0.77	3.94	0.65	3.88	0.58	3.70	0.66	1.633	0.182
2.6 ด้านการเรียนรู้	3.97	0.82	3.97	0.58	3.90	0.69	3.67	0.83	2.011	0.112

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 2 ซึ่งแบ่งผลการวิเคราะห์ตาม ปัจจัย 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบำรุงรักษา (Hygiene Factors)

ผลการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในด้านบำรุงรักษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีเซฟเฟ ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.17

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในด้านบำรุงรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงของบริษัท มีเพียงด้านการนิเทศงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ที่พบว่า มีคะแนนปัจจัยจูงใจไม่แตกต่างกัน ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีเซฟเฟ ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.18-4.22

2. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)

ผลการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีเซฟเฟ ผลการทดสอบแสดง ดังตารางที่ 4.23

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 1 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบสำหรับด้านอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีเซฟเฟ ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจิตใจของผู้แทนฯของบริษัทฯข้ามชาติ
ในประเทศไทย ปัจจัยด้านบำรุงรักษาเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ		22 – 25 ปี	26 – 29 ปี	30 – 35 ปี	36 ปี ขึ้นไป
	\bar{x}	3.89	4.03	3.99	3.67
22 – 25 ปี	3.89	-	0.14	0.10	0.22
26 – 29 ปี	4.03	-	-	0.03	0.36*
30 – 35 ปี	3.99	-	-	-	0.33*
36 ปี ขึ้นไป	3.67	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้แทนฯที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.67$) มีคะแนนปัจจัยจิตใจ
ในด้านบำรุงรักษา ต่ำกว่าผู้แทนฯที่มีอายุ 26-29 ปี ($\bar{x} = 4.03$) และผู้แทนฯที่มีอายุ 30-35 ปี
($\bar{x} = 3.99$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจิตใจของผู้แทนฯของบริษัทฯข้ามชาติ
ในประเทศไทย ด้านนโยบายและการบริหารเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ		22 – 25 ปี	26 – 29 ปี	30 – 35 ปี	36 ปี ขึ้นไป
	\bar{x}	4.09	3.98	3.91	3.62
22 – 25 ปี	4.09	-	0.11	0.18	0.47*
26 – 29 ปี	3.98	-	-	0.06	0.35*
30 – 35 ปี	3.91	-	-	-	0.29
36 ปี ขึ้นไป	3.62	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้แทนยาที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.62$) มีคะแนนปัจจัยเชิงจิต ด้านนโยบายและการบริหาร ต่ำกว่าผู้แทนยาที่มีอายุ 22-25 ปี ($\bar{x} = 4.09$) และผู้แทนยาที่มีอายุ 26-29 ปี ($\bar{x} = 3.98$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยเชิงจิตของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติ ในประเทศไทย ด้านสภาพการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ		22 – 25 ปี	26 – 29 ปี	30 – 35 ปี	36 ปี ขึ้นไป
	\bar{x}	3.65	3.96	4.00	3.60
22 – 25 ปี	3.65	-	0.30*	0.35*	0.06
26 – 29 ปี	3.96	-	-	0.04	0.36
30 – 35 ปี	4.00	-	-	-	0.41*
36 ปี ขึ้นไป	3.60	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้แทนยาที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.60$) มีคะแนนปัจจัยเชิงจิต ในด้านสภาพการทำงาน ต่ำกว่าผู้แทนยาที่มีอายุ 30-35 ปี ($\bar{x} = 4.00$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ผู้แทนยาที่มีอายุ 22-25 ปี ($\bar{x} = 3.65$) มีคะแนนปัจจัยเชิงจิตในด้านสภาพการทำงาน ต่ำกว่า ผู้แทนยาที่มีอายุ 26-29 ปี ($\bar{x} = 3.96$) และผู้แทนยาที่มีอายุ 30-36 ปี ($\bar{x} = 3.96$) อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจิตใจของผู้แทนขายของบริษัทฯข้ามชาติ
ในประเทศไทย ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ

อายุ		22 – 25 ปี	26 – 29 ปี	30 – 35 ปี	36 ปี ขึ้นไป
	\bar{x}	3.88	4.16	4.15	3.86
22 – 25 ปี	3.88	-	0.27	0.27	0.02
26 – 29 ปี	4.16	-	-	0.01	0.30*
30 – 35 ปี	4.15	-	-	-	0.29
36 ปี ขึ้นไป	3.86	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้แทนขายที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.86$) มีคะแนนปัจจัยจิตใจ
ใน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ต่ำกว่าผู้แทนขายที่มีอายุ 26-29 ปี ($\bar{x} = 4.16$) อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจิตใจของผู้แทนขายของบริษัทฯข้ามชาติ
ในประเทศไทย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ

อายุ		22 – 25 ปี	26 – 29 ปี	30 – 35 ปี	36 ปี ขึ้นไป
	\bar{x}	3.71	3.96	3.88	3.62
22 – 25 ปี	3.71	-	0.25	0.17	0.10
26 – 29 ปี	3.96	-	-	0.08	0.35*
30 – 35 ปี	3.88	-	-	-	0.27
36 ปี ขึ้นไป	3.62	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้แทนยาที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.62$) มีคะแนนปัจจัยจูงใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานต่ำกว่าผู้แทนยาที่มีอายุ 26-29 ปี ($\bar{x} = 3.96$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจูงใจของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย ด้านความมั่นคงของบริษัทเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ

อายุ		22 – 25 ปี	26 – 29 ปี	30 – 35 ปี	36 ปี ขึ้นไป
	\bar{x}	4.23	4.24	4.18	3.75
22 – 25 ปี	4.23	-	0.01	0.05	0.48*
26 – 29 ปี	4.24	-	-	0.06	0.49*
30 – 35 ปี	4.18	-	-	-	0.43*
36 ปี ขึ้นไป	3.75	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้แทนยาที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.75$) มีคะแนนปัจจัยจูงใจในด้านความมั่นคงของบริษัท ต่ำกว่าผู้แทนยาที่มีอายุ 22-25 ปี ($\bar{x} = 4.23$) ผู้แทนยาที่มีอายุ 26-29 ปี ($\bar{x} = 4.24$) และผู้แทนยาที่มีอายุ 30-35 ปี ($\bar{x} = 4.18$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงานของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงานเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ

อายุ		22 – 25 ปี	26 – 29 ปี	30 – 35 ปี	36 ปี ขึ้นไป
	\bar{x}	3.86	3.90	3.87	3.63
22 – 25 ปี	3.86	-	0.03	0.01	0.23
26 – 29 ปี	3.90	-	-	0.03	0.26*
30 – 35 ปี	3.87	-	-	-	0.23
36 ปี ขึ้นไป	3.63	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้แทนยาที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.63$) มีคะแนนปัจจัยจูงใจในด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน ต่ำกว่าผู้แทนยาที่มีอายุ 26-29 ปี ($\bar{x} = 3.90$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจูงใจของผู้แทนยาของบริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทย ด้านความรับผิดชอบเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ		22 – 25 ปี	26 – 29 ปี	30 – 35 ปี	36 ปี ขึ้นไป
	\bar{x}	3.94	4.08	4.06	3.60
22 – 25 ปี	3.94	-	0.13	0.12	0.34
26 – 29 ปี	4.08	-	-	0.01	0.48*
30 – 35 ปี	4.06	-	-	-	0.46*
36 ปี ขึ้นไป	3.60	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้แทนยาที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.60$) มีคะแนนปัจจัยจูงใจในด้านความรับผิดชอบ ต่ำกว่าผู้แทนยาที่มีอายุ 26-29 ปี ($\bar{x} = 4.08$) และผู้แทนยาที่มีอายุ 30-35 ปี ($\bar{x} = 4.06$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 3 ผู้แทนยาของบริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างคะแนนปัจจัยของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัย	ปริญญาตรี (n=244)		สูงกว่าปริญญาตรี (n=76)		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ปัจจัยด้านบำรุงรักษา	3.95	0.48	3.89	0.53	0.886	0.377
1.1 ด้านนโยบายและการบริหาร	3.95	0.61	3.94	0.59	0.154	0.878
1.2 ด้านการนิเทศงานและความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา	3.80	0.72	3.79	0.75	0.131	0.896
1.3 ด้านสภาพการทำงาน	3.86	0.74	3.80	0.66	0.607	0.545
1.4 ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน	4.07	0.72	3.97	0.82	0.962	0.337
1.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.85	0.73	3.77	0.77	0.842	0.400
1.6 ด้านความมั่นคงของบริษัท	4.18	0.61	4.10	0.72	1.023	0.307
2. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน	3.85	0.48	3.83	0.54	0.330	0.742
2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.85	0.59	3.82	0.76	0.371	0.711
2.2 ด้านการยอมรับนับถือ	3.55	0.72	3.66	0.67	-1.130	0.259
2.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.86	0.61	3.90	0.67	-0.506	0.614
2.4 ด้านความรับผิดชอบ	4.00	0.65	3.89	0.71	1.248	0.213
2.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.95	0.64	3.76	0.74	2.112*	0.035*
2.6 ด้านการเรียนรู้	3.90	0.70	3.95	0.73	-0.538	0.591

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3 ซึ่งแบ่งผลการวิเคราะห์ตามปัจจัย 2 ด้าน คือ

ผลการวิเคราะห์แบ่งตามปัจจัย 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบำรุงรักษา (Hygiene Factors)

ผลการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในด้านบำรุงรักษาไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในด้านบำรุงรักษา ไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

2. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)

ผลการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 1 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน สำหรับด้านอื่นๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 4 ผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.26 - 4.27



ตารางที่ 4.26 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา จำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา

ปัจจัย	คณะเภสัชศาสตร์ (n=181)		คณะเทคนิค การแพทย์ (n=30)		คณะพยาบาล ศาสตร์ (n=25)		คณะวิทยาศาสตร์ การแพทย์ (n=35)		คณะอื่นๆ (n=49)		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1. ปัจจัยด้านบำรุงรักษา	3.96	0.49	3.81	0.48	3.91	0.42	3.91	0.49	3.98		
1.1 ด้านนโยบายและการบริหาร	4.02	0.60	3.83	0.57	3.79	0.56	3.89	0.57	3.89	0.68	1.509	0.199
1.2 ด้านการนิเทศงานและความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา	3.81	0.73	3.61	0.90	3.84	0.57	3.79	0.56	3.86	0.78	0.614	0.653
1.3 ด้านสภาพการทำงาน	3.86	0.73	3.83	0.73	3.83	0.55	3.75	0.74	3.87	0.76	0.192	0.943
1.4 ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน	4.04	0.73	3.75	0.74	4.02	0.67	4.03	0.84	4.26	0.73	2.206	0.068
1.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.83	0.76	3.84	0.81	3.92	0.59	3.78	0.83	3.85	0.64	0.139	0.967
1.6 ด้านความมั่นคงของบริษัท	4.20	0.64	3.98	0.48	4.06	0.61	4.21	0.71	4.14	0.69	0.964	0.428
2. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน	3.87	0.52	3.79	0.33	3.84	0.41	3.87	0.58	3.79	0.45	0.427	0.789
2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.85	0.64	3.72	0.57	3.85	0.66	3.88	0.78	3.88	0.52	0.348	0.845
2.2 ด้านการยอมรับนับถือ	3.56	0.72	3.67	0.59	3.67	0.60	3.70	0.88	3.46	0.60	0.898	0.466
2.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.85	0.63	4.02	0.52	3.96	0.68	3.95	0.66	3.75	0.60	1.233	0.297
2.4 ด้านความรับผิดชอบ	4.03	0.62	3.91	0.57	3.87	0.67	3.96	0.77	3.88	0.80	0.802	0.525
2.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.94	0.69	3.78	0.73	3.84	0.50	3.95	0.79	3.83	0.55	0.683	0.604
2.6 ด้านการเรียนรู้	4.00	0.71	3.62	0.87	3.88	0.42	3.76	0.68	3.92	0.69	2.466*	0.045*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 4 ซึ่งแบ่งผลการวิเคราะห์ตามปัจจัย 2 ด้าน คือ

ผลการวิเคราะห์แบ่งตามปัจจัย 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบำรุงรักษา (Hygiene Factors)

ผลการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมผู้แทนยาที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจใน ด้านบำรุงรักษาไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในด้านบำรุงรักษา ไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

2. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)

ผลการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมผู้แทนยาที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจใน ด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในด้านตัวกระตุ้นในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 1 ด้าน คือ ด้านการเรียนรู้ สำหรับด้านอื่นๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน เมื่อพบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้ศึกษา จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจูงใจของผู้แทนยาของบริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทย ด้านการเรียนรู้ เป็นรายคู่ จำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา

สาขาวิชาที่จบการศึกษา		เภสัชศาสตร์	เทคนิคการแพทย์	พยาบาลศาสตร์	วิทยาศาสตร์การแพทย์	คณะอื่นๆ
	\bar{x}	4.00	3.62	3.88	3.76	3.92
เภสัชศาสตร์	4.00	-	0.38*	0.12	0.24	0.08
เทคนิคการแพทย์	3.62	-	-	0.26	0.14	0.30
พยาบาลศาสตร์	3.88	-	-	-	0.12	0.04
วิทยาศาสตร์การแพทย์	3.76	-	-	-	-	0.16
คณะอื่นๆ	3.92	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาระดับเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 4.00$) มีคะแนน
ปัจจัยจูงใจในการเรียนรู้ สูงกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาระดับเทคนิคการแพทย์ ($\bar{X} = 3.62$)
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 5 ผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยที่จบ
การศึกษาจากสถาบันแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบแสดง
ดังตารางที่ 4.28-4.37



ตารางที่ 4.28 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนฯ จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา

ปัจจัย	จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย (n=65)		มหาวิทยาลัย มหิดล (n=51)		มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ (n=56)		มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ (n=26)		มหาวิทยาลัย ขอนแก่น (n=23)		อื่นๆ (n=99)		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1. ปัจจัยด้านบำรุงรักษา	4.06	0.44	3.83	0.53	3.95	0.45	3.70	0.49	4.00	0.45	3.96		
1.1 ด้านนโยบายและการ บริหาร	3.96	0.51	3.89	0.57	4.17	0.65	3.78	0.60	4.14	0.45	3.84	0.65	3.171*	0.008*
1.2 ด้านการนิเทศงานและ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.98	0.61	3.68	0.82	3.58	0.81	3.60	0.67	3.87	0.72	3.90	0.67	2.996*	0.012*
1.3 ด้านสภาพการทำงาน	4.00	0.67	3.70	0.77	3.88	0.78	3.52	0.80	4.05	0.62	3.83	0.66	2.592*	0.026*
1.4 ด้านเงินเดือนและ ผลตอบแทน	4.09	0.75	3.97	0.72	4.09	0.69	3.72	0.79	3.98	0.73	4.13	0.76	1.476	0.197
1.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	4.01	0.62	3.73	0.86	3.64	0.85	3.56	0.70	3.90	0.57	3.94	0.69	2.924*	0.013*
1.6 ด้านความมั่นคงของบริษัท	4.31	0.57	4.00	0.64	4.33	0.61	4.04	0.70	4.03	0.62	4.11	0.66	2.808*	0.017*

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ปัจจัย	จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย (n=65)		มหาวิทยาลัย มหิดล (n=51)		มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ (n=56)		มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ (n=26)		มหาวิทยาลัย ขอนแก่น (n=23)		อื่นๆ (n=99)		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	2. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการ ทำงาน	3.90	0.45	3.72	0.51	3.98	0.45	3.72	0.58	3.79	0.38	3.86		
2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.88	0.59	3.72	0.68	3.98	0.59	3.50	0.65	3.87	0.44	3.90	0.66	2.661*	0.023*
2.2 ด้านการยอมรับนับถือ	3.61	0.67	3.35	0.78	3.90	0.65	3.69	0.65	3.41	0.56	3.51	0.70	4.370*	0.001*
2.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.77	0.60	3.85	0.61	4.05	0.51	3.88	0.64	3.86	0.65	3.85	0.68	1.329	0.252
2.4 ด้านความรับผิดชอบ	3.97	0.67	3.90	0.67	4.01	0.61	3.81	0.74	3.99	0.55	4.05	0.70	0.712	0.615
2.5 ด้านความก้าวหน้าในการ ทำงาน	4.03	0.64	3.76	0.84	4.02	0.59	3.78	0.71	3.68	0.48	3.91	0.65	2.022	0.075
2.6 ด้านการเรียนรู้	4.12	0.64	3.74	0.83	3.92	0.67	3.67	0.94	3.93	0.46	3.93	0.66	2.362*	0.040*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 5 ซึ่งแบ่งผลการวิเคราะห์ตามปัจจัย 2 ด้าน คือ

ผลการวิเคราะห์แบ่งตามปัจจัย 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบำรุงรักษา (Hygiene Factors)

ผลการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากสถาบันที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจใน ด้านบำรุงรักษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.29

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากสถาบันที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในด้านบำรุงรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงของบริษัท เมื่อพบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้ศึกษา จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.30-4.34 สำหรับด้านเงินเดือนและผลตอบแทน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)

ผลการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากสถาบันที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจใน ด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากสถาบันที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านการเรียนรู้ เมื่อพบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.35 - 4.37 สำหรับด้านอื่นๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจิตใจของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติ
ในประเทศไทยต่อ ปัจจัยด้านบำรุงรักษา เป็นรายคู่ จำแนกตามสถาบันที่จบ
การศึกษา

สถาบันที่จบ การศึกษา		จุฬาลงกรณ์	มหิดล	เชียงใหม่	สงขลา นครินทร์	ขอนแก่น	อื่นๆ
	\bar{X}	4.06	3.83	3.95	3.70	4.00	3.96
จุฬาลงกรณ์	4.06	-	0.23*	0.11	0.36*	0.06	0.10
มหิดล	3.83	-	-	0.12	0.12	0.17	0.13
เชียงใหม่	3.95	-	-	-	0.25*	0.05	0.01
สงขลานครินทร์	3.70	-	-	-	-	0.29*	0.25*
ขอนแก่น	4.00	-	-	-	-	-	0.04
อื่นๆ	3.96	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ($\bar{X} = 3.70$) มีคะแนนปัจจัยจิตใจในด้านบำรุงรักษา ต่ำกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.06$) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ($\bar{X} = 3.95$) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ($\bar{X} = 4.00$) มหาวิทยาลัยอื่นๆ ($\bar{X} = 3.96$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.06$) มีคะแนนปัจจัยจิตใจ ในด้านบำรุงรักษา สูงกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยมหิดล ($\bar{X} = 3.83$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจุดใจของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติ
ในประเทศไทย ด้านนโยบายและการบริหาร เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามสถาบันที่จบ
การศึกษา

สถาบันที่จบ การศึกษา		จุฬาลงกรณ์	มหิดล	เชียงใหม่	สงขลา นครินทร์	ขอนแก่น	อื่นๆ
	\bar{X}	3.96	3.89	4.17	3.78	4.14	3.84
จุฬาลงกรณ์	3.96	-	0.08	0.20	0.18	0.18	0.12
มหิดล	3.89	-	-	0.28*	0.11	0.26	0.05
เชียงใหม่	4.17	-	-	-	0.38*	0.02	0.32*
สงขลานครินทร์	3.78	-	-	-	-	0.36*	0.06
ขอนแก่น	4.14	-	-	-	-	-	0.30*
อื่นๆ	3.84	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ($\bar{X} = 4.17$) มีคะแนนปัจจัยจุดใจใน ด้านนโยบายและการบริหาร สูงกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยมหิดล ($\bar{X} = 3.89$) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ($\bar{X} = 3.78$) มหาวิทยาลัยอื่นๆ ($\bar{X} = 3.84$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ($\bar{X} = 4.14$) มีคะแนนปัจจัยจุดใจใน ด้านนโยบายและการบริหาร สูงกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ($\bar{X} = 3.78$) และ มหาวิทยาลัยอื่นๆ ($\bar{X} = 3.84$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยงูใจของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติ
ในประเทศไทย ด้านการนิเทศงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นรายคู่
จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา

สถาบันที่จบ การศึกษา		จุฬาลงกรณ์	มหิดล	เชียงใหม่	สงขลา นครินทร์	ขอนแก่น	อื่นๆ
	\bar{X}	3.98	3.68	3.58	3.60	3.87	3.90
จุฬาลงกรณ์	3.98	-	0.30*	0.40*	0.38*	0.12	0.09
มหิดล	3.68	-	-	0.10	0.08	0.19	0.22
เชียงใหม่	3.58	-	-	-	0.02	0.29	0.31*
สงขลานครินทร์	3.60	-	-	-	-	0.27	0.29
ขอนแก่น	3.87	-	-	-	-	-	0.03
อื่นๆ	3.90	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.98$) มีคะแนนปัจจัยงูใจในการนิเทศงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สูงกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยมหิดล ($\bar{X} = 3.68$) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ($\bar{X} = 3.58$) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ($\bar{X} = 3.60$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ($\bar{X} = 3.58$) มีคะแนนปัจจัยงูใจในการนิเทศงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ต่ำกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยอื่นๆ ($\bar{X} = 3.90$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจิตใจของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติ
ในประเทศไทย ด้านสภาพการทำงาน เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา

สถาบันที่จบ การศึกษา		จุฬาลงกรณ์	มหิดล	เชียงใหม่	สงขลา นครินทร์	ขอนแก่น	อื่นๆ
	\bar{X}	4.00	3.70	3.88	3.52	4.05	3.83
จุฬาลงกรณ์	4.00	-	0.30*	0.12	0.48*	0.05	0.17
มหิดล	3.70	-	-	0.18	0.18	0.35*	0.12
เชียงใหม่	3.88	-	-	-	0.36*	0.17	0.06
สงขลานครินทร์	3.52	-	-	-	-	0.54*	0.31
ขอนแก่น	4.05	-	-	-	-	-	0.23
อื่นๆ	3.83	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.00$) มีคะแนนปัจจัยจิตใจในด้านสภาพการทำงาน สูงกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยมหิดล ($\bar{X} = 3.70$) และ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ($\bar{X} = 3.52$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ($\bar{X} = 4.05$) มีคะแนนปัจจัยจิตใจในด้านสภาพการทำงาน สูงกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยมหิดล ($\bar{X} = 3.70$) และ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ($\bar{X} = 3.52$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ($\bar{X} = 3.88$) มีคะแนนปัจจัยจิตใจในด้านสภาพการทำงาน สูงกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ($\bar{X} = 3.52$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจิตใจของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติ
ในประเทศไทย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามสถาบันที่
จบการศึกษา

สถาบันที่จบ การศึกษา		จุฬาลงกรณ์	มหิดล	เชียงใหม่	สงขลา นครินทร์	ขอนแก่น	อื่นๆ
	\bar{X}	4.01	3.73	3.64	3.56	3.90	3.94
จุฬาลงกรณ์	4.01	-	0.27*	0.37*	0.44*	0.11	0.06
มหิดล	3.73	-	-	0.10	0.17	0.17	0.21
เชียงใหม่	3.64	-	-	-	0.07	0.26	0.31*
สงขลานครินทร์	3.56	-	-	-	-	.33	0.38*
ขอนแก่น	3.90	-	-	-	-	-	0.04
อื่นๆ	3.94	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.01$) มีคะแนนปัจจัยจิตใจใน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สูงกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจาก มหาวิทยาลัยมหิดล ($\bar{X} = 3.73$) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ($\bar{X} = 3.64$) และ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ($\bar{X} = 3.56$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยอื่นๆ ($\bar{X} = 3.94$) มีคะแนน ปัจจัยจิตใจใน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สูงกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจาก มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ($\bar{X} = 3.64$) และ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ($\bar{X} = 3.56$) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนน ปัจจัยจูงใจของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย ด้านความมั่นคงของบริษัท เป็นรายคู่ จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา

สถาบันที่จบการศึกษา	จุฬาลงกรณ์	มหิดล	เชียงใหม่	สงขลา นครินทร์	ขอนแก่น	อื่นๆ
\bar{X}	4.31	4.00	4.33	4.04	4.03	4.11
จุฬาลงกรณ์	4.31	-	0.32*	0.02	0.27	0.28
มหิดล	4.00	-	-	0.34*	0.04	0.04
เชียงใหม่	4.33	-	-	-	0.30*	0.30
สงขลานครินทร์	4.04	-	-	-	-	0.01
ขอนแก่น	4.03	-	-	-	-	-
อื่นๆ	4.11	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.31$) มีคะแนนปัจจัยจูงใจในด้านความมั่นคงของบริษัท สูงกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยมหิดล ($\bar{X} = 4.00$) และ มหาวิทยาลัยอื่นๆ ($\bar{X} = 4.11$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ($\bar{X} = 4.33$) มีคะแนนปัจจัยจูงใจในด้านความมั่นคงของบริษัท สูงกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยมหิดล ($\bar{X} = 4.00$) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ($\bar{X} = 4.04$) และมหาวิทยาลัยอื่นๆ ($\bar{X} = 4.11$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยงูใจของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติ
ในประเทศไทย ด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามสถาบันที่จบ
การศึกษา

สถาบันที่จบ การศึกษา		จุฬาลงกรณ์	มหิดล	เชียงใหม่	สงขลา นครินทร์	ขอนแก่น	อื่นๆ
	\bar{X}	3.88	3.72	3.98	3.50	3.87	3.90
จุฬาลงกรณ์	3.88	-	0.16	0.10	0.38*	0.01	0.02
มหิดล	3.72	-	-	0.26*	0.22	0.15	0.18
เชียงใหม่	3.98	-	-	-	0.48*	0.11	0.08
สงขลานครินทร์	3.50	-	-	-	-	0.37*	0.40*
ขอนแก่น	3.87	-	-	-	-	-	0.03
อื่นๆ	3.90	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ($\bar{X} = 3.50$) มีคะแนนปัจจัยงูใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน ต่ำกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.88$) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ($\bar{X} = 3.98$) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ($\bar{X} = 3.87$) และมหาวิทยาลัยอื่นๆ ($\bar{X} = 3.90$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ($\bar{X} = 3.98$) มีคะแนนปัจจัยงูใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน สูงกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยมหิดล ($\bar{X} = 3.72$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจุดใจของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติ
ในประเทศไทย ด้านการยอมรับนับถือ เป็นรายคู่ จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา

สถาบันที่จบ การศึกษา		จุฬาลงกรณ์	มหิดล	เชียงใหม่	สงขลา นครินทร์	ขอนแก่น	อื่นๆ
	\bar{X}	3.61	3.35	3.90	3.69	3.41	3.51
จุฬาลงกรณ์	3.61	-	0.26*	0.30*	0.09	0.20	0.10
มหิดล	3.35	-	-	0.56*	0.35*	0.06	0.16
เชียงใหม่	3.90	-	-	-	0.21	0.50*	0.40*
สงขลานครินทร์	3.69	-	-	-	-	0.29	0.19
ขอนแก่น	3.41	-	-	-	-	-	0.10
อื่นๆ	3.51	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.61$) มีคะแนนปัจจัยจุดใจใน ด้านการยอมรับนับถือ สูงกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจาก มหาวิทยาลัยมหิดล ($\bar{X} = 3.35$) และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ($\bar{X} = 3.90$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยมหิดล ($\bar{X} = 3.35$) มีคะแนนปัจจัยจุดใจใน ด้านการยอมรับนับถือ ต่ำกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจาก มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ($\bar{X} = 3.90$) และ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ($\bar{X} = 3.69$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ($\bar{X} = 3.90$) มีคะแนนปัจจัยจุดใจในด้านการยอมรับนับถือ สูงกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาจาก มหาวิทยาลัยขอนแก่น ($\bar{X} = 3.41$) และมหาวิทยาลัยอื่นๆ ($\bar{X} = 3.51$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยจิตใจของผู้แทนฯของบริษัทฯข้ามชาติ
ในประเทศไทย ด้านการเรียนรู้ เป็นรายคู่ จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา

สถาบันที่จบ การศึกษา		จุฬาลงกรณ์	มหิดล	เชียงใหม่	สงขลา นครินทร์	ขอนแก่น	อื่นๆ
	\bar{X}	4.12	3.74	3.92	3.67	3.93	3.93
จุฬาลงกรณ์	4.12	-	0.38*	0.20	0.44*	0.18	0.18
มหิดล	3.74	-	-	0.18	0.06	0.20	0.20
เชียงใหม่	3.92	-	-	-	0.25	0.02	0.01
สงขลานครินทร์	3.67	-	-	-	-	0.26	0.26
ขอนแก่น	3.93	-	-	-	-	-	0.00
อื่นๆ	3.93	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้แทนฯที่จบการศึกษาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.12$) มีคะแนนปัจจัยจิตใจในด้านการเรียนรู้ สูงกว่าผู้แทนฯที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยมหิดล ($\bar{X} = 3.74$) และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ($\bar{X} = 3.67$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 6 ผู้แทนฯของบริษัทฯข้ามชาติในประเทศไทยที่มีประสบการณ์การย้ายบริษัททำงานที่ต่างกัน จะมีปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนปัจจัยของผู้แทนยาของบริษัทข้ามชาติ
ในประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์การย้ายบริษัททำงาน

ปัจจัย	เคย (n=214)		ไม่เคย (n=106)		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ปัจจัยด้านบำรุงรักษา	3.93	0.50	3.96	0.48	-0.579	0.563
1.1 ด้านนโยบายและการบริหาร	3.93	0.59	3.99	0.64	-0.954	0.341
1.2 ด้านการนิเทศงานและความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา	3.74	0.69	3.91	0.78	-1.918	0.056
1.3 ด้านสภาพการทำงาน	3.89	0.66	3.75	0.82	1.636	0.103
1.4 ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน	4.04	0.75	4.05	0.74	-0.071	0.943
1.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.86	0.66	3.79	0.88	0.820	0.413
1.6 ด้านความมั่นคงของบริษัท	4.10	0.63	4.28	0.64	-2.326*	0.021*
2. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน	3.83	0.51	3.89	0.47	-1.173	0.242
2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.80	0.63	3.93	0.63	-1.673	0.095
2.2 ด้านการยอมรับนับถือ	3.55	0.70	3.64	0.72	-1.020	0.309
2.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.83	0.62	3.97	0.63	-1.895	0.059
2.4 ด้านความรับผิดชอบ	3.99	0.68	3.96	0.64	0.299	0.765
2.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.89	0.66	3.93	0.68	-0.559	0.576
2.6 ด้านการเรียนรู้	3.90	0.68	3.94	0.76	-0.492	0.623

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 6 ซึ่งแบ่งผลการวิเคราะห์ตาม
ปัจจัย 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบำรุงรักษา (Hygiene Factors)

ผลการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมผู้แทนยาที่มีประสบการณ์การย้ายบริษัทที่ทำงาน
จะมีปัจจัยสูงใจในด้านบำรุงรักษาไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่มี
ประสบการณ์การย้ายบริษัทที่ทำงาน จะมีปัจจัยสูงใจในด้านบำรุงรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 1 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงของบริษัท โดยผู้แทนยาที่ไม่เคยย้ายบริษัททำงาน
จะมีคะแนนปัจจัยด้านความมั่นคงของบริษัท ($\bar{X} = 4.28$) สูงกว่าผู้แทนยาที่เคยย้ายบริษัททำงาน
สำหรับด้านอื่นๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)

ผลการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมผู้แทนยาที่มีประสบการณ์การย้ายบริษัทที่ทำงาน จะมีปัจจัยจูงใจในด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์การย้ายบริษัทที่ทำงาน จะมีปัจจัยจูงใจในด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน ไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ปัจจุบันประชากรโลกมีความต้องการใช้ยามากขึ้น และในแต่ละส่วนของโลกธุรกิจยามีการเติบโตที่แตกต่างกัน ตลาดหลักของอุตสาหกรรมยาประกอบไปด้วยประเทศอเมริกา แคนาดา อังกฤษ ยุโรปตะวันตก และญี่ปุ่น กลุ่มนี้เรียกว่า Mature Market ซึ่งคาดว่ามียอดขายยาทั่วโลกกว่า 70 % ประเทศไทยถูกคาดการณ์ว่าจะมีขนาดตลาดในอีก 5 ปีข้างหน้าประมาณ 4.5 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งสูงกว่าประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคอุตสาหกรรมยาในประเทศไทย มีอัตราการเติบโตเป็นอันดับ 2 รองจากประเทศอินโดนีเซีย โดยปีที่ผ่านมา มีการเติบโต 18% ถือว่ามีอัตราการเติบโตเร็วที่สุด ผู้ผลิตยาของไทยยังไม่สามารถสู้กับผู้ผลิตยาจากต่างชาติได้ ในแง่ของการตลาดและการบริหารแบรนด์ จึงทำให้ผู้ผลิตยาในไทยสูญเสียส่วนแบ่งการตลาดให้กับบริษัทข้ามชาติไป

หัวใจของความสำเร็จ หรือล้มเหลวในทุกองค์การไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ก็คือ บุคลากรในองค์การและโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะปัจจุบันที่การแข่งขันทางธุรกิจเป็นไปอย่างรุนแรง ดังนั้นการใช้ช่องทางการขายโดยผ่านผู้แทนยา จึงเป็นช่องทางหลักในการชิงส่วนแบ่งทางการตลาด โดยผลิตภัณฑ์ของบริษัทจะเป็นที่ยอมรับของตลาดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้แทนยา และเนื่องจากงานผู้แทนยาในบริษัทข้ามชาติต้องใช้ทักษะความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และความเป็นมืออาชีพสูง ส่งผลให้ธุรกิจต้องมีการสรรหาและคัดเลือกตัวบุคลากรที่มีความสามารถและคุณภาพ ทำให้ระยะเวลาในการสรรหาบุคลากรในตำแหน่งนี้ต้องใช้เวลาค่อนข้างนานและการแข่งขันด้านธุรกิจที่รุนแรง ส่งผลให้เกิดผลกระทบคือ การทำงานในฝ่ายขายที่ขาดผู้แทนยา อาจทำให้ยอดขายลดลง คู่แข่งยึดครองส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น ด้วยเหตุดังกล่าว การศึกษาปัจจัยเชิงใจของผู้แทนยาของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย จึงเป็นประเด็นที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ และได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา สถาบันที่จบการศึกษา และประสบการณ์การย้ายบริษัททำงาน

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive research) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้แทนยาที่ปฏิบัติงานกับบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย จำนวน 320 คน จาก 10 บริษัท ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 10.0 โดยค่าสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยใช้วิธี t-test และ F-test

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ข้อมูลทั่วไป

จากผู้แทนยาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุ 26 - 29 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาเภสัชศาสตร์ และจบการศึกษาจากสถาบันอื่นๆ มากที่สุด รองลงมาคือ จบการศึกษาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำหรับประสบการณ์การย้ายบริษัททำงาน พบว่า มากกว่าครึ่งหนึ่งเคยย้ายบริษัททำงาน จากผู้ที่เคยย้ายบริษัททำงานจำนวน 214 คน พบว่า สาเหตุหลักที่ย้ายบริษัททำงาน คือ บริษัทใหม่มีรายได้ที่ดีกว่าเดิม

1.3.2 ปัจจัยจูงใจของผู้แทนยา

ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจของผู้แทนยา ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 2 ด้าน คือ

1) ปัจจัยด้านบำรุงรักษา (Hygiene Factors) พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบำรุงรักษาในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านความมั่นคงของบริษัทเป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนสำหรับด้านการนิเทศงาน ส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญในระดับต่ำสุด

2) ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้ สำหรับด้านการยอมรับนับถือ พบว่าที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ ด้วยค่าต่ำสุด

1.3.3 เปรียบเทียบปัจจัยจูงใจของผู้แทนยา

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1 จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบำรุงรักษา ในภาพรวมผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจด้านบำรุงรักษาไม่แตกต่างกัน เมื่อศึกษาในรายละเอียด พบว่า ผู้แทนยาเพศชาย จะมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าผู้แทนยาเพศหญิง ในด้านนโยบายการบริหาร ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ส่วนด้านการนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้แทนยาเพศหญิงจะมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าผู้แทนยาเพศชาย สำหรับสภาพการทำงาน และความมั่นคงของบริษัท พบว่าไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นในการทำงานแตกต่างกัน โดยผู้แทนยาเพศชาย ให้ความสำคัญ ด้านการยอมรับนับถือ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ มากกว่าผู้แทนยาเพศหญิง สำหรับด้านอื่นๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2 จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบำรุงรักษา ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ ด้านบำรุงรักษาแตกต่างกัน 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงของบริษัท

ผู้แทนยาที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญ ด้านนโยบายการบริหารต่ำกว่าผู้ที่มีอายุ 22-29 ปี และด้านสภาพการทำงาน ต่ำกว่าผู้ที่มีอายุ 30-35 ปี ด้านเงินเดือนผลตอบแทน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและตัวกระตุ้นในการทำงาน ต่ำกว่าผู้ที่มีอายุ 26-29 ปี ด้านความมั่นคงของบริษัท ต่ำกว่าผู้แทนยาในทุกช่วงอายุ

ผู้แทนยาที่มีอายุ 22-25 ปี ให้ความสำคัญด้านสภาพการทำงาน ต่ำกว่าผู้ที่มีอายุ 26-29 ปี และผู้ที่มีอายุ 30-35 ปี

ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในด้าน ตัวกระตุ้นในการทำงาน แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบต่อส่วนอื่น ๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3 จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านบำรุงรักษา ระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในด้านบำรุงรักษา ไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

ด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน ในภาพรวมผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในด้านตัวกระตุ้นในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ศึกษาในรายละเอียด พบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญด้านความก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าผู้แทนยาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี

สมมติฐานย่อยข้อที่ 4 ตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา

ด้านบำรุงรักษา พบว่า ในภาพรวมผู้แทนยาที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจ ด้านบำรุงรักษาไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

ด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมผู้แทนยาที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ ด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน แต่ศึกษาในรายละเอียดพบแตกต่างกัน ผู้แทนยาที่จบการศึกษาสาขาเภสัชศาสตร์ จะมีปัจจัยจูงใจในด้านการเรียนรู้ สูงกว่าจบการศึกษาสาขาอื่น

สมมติฐานย่อยข้อที่ 5 จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา

ด้านบำรุงรักษา ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากสถาบันที่แตกต่างกัน มีปัจจัยจูงใจ ด้านบำรุงรักษาไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านการนิเทศงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงของบริษัท

ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากสถาบันแตกต่างกันจะมีปัจจัยจูงใจ ด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน เมื่อศึกษาในรายละเอียด พบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากสถาบันแตกต่างกัน มีปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นในการทำงานแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านการเรียนรู้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 6 จำแนกตามประสบการณ์การย้ายบริษัททำงาน

ด้านบำรุงรักษา ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์การย้ายบริษัททำงานจะมีปัจจัยจูงใจด้านบำรุงรักษาไม่แตกต่างกัน และเมื่อศึกษาในรายละเอียด พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านความมั่นคงของบริษัท โดยผู้แทนยาที่ไม่เคยย้ายบริษัททำงาน จะให้ความสำคัญด้านความมั่นคงของบริษัท มากกว่าผู้แทนยาที่มีประสบการณ์การย้ายบริษัททำงาน

ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์การย้ายบริษัททำงาน จะมีปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน ไม่แตกต่างกันทุกๆ ด้าน

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ปัจจัยของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย ที่ผู้ศึกษาใช้ตามแนวความคิดทฤษฎีสองปัจจัย เฮอร์สเบอร์ก พบว่า ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ยังคงให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมากตามทฤษฎีทั้งสองปัจจัย คือ

ปัจจัยด้านบำรุงรักษา ทั้ง 6 ด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความมั่นคงของบริษัท ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสุดท้ายด้านการนิเทศความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน ทั้ง 6 ด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเรียนรู้ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ

ซึ่งได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของนายคุดิต กิ่งสุคนธ์ (2551) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาปัจจัยของผู้แทนยาที่มีผลต่อการเลือกอาชีพผู้แทนยาของนักศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบำรุงรักษาโดยรวมในระดับมาก และคะแนนที่มากที่สุดคือปัจจัยด้านค่าตอบแทน ส่วนปัจจัยด้านตัวกระตุ้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ด้าน โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดได้แก่ด้านความรับผิดชอบ ซึ่งตรงกับผลการศึกษาในเล่มนี้

2.1 อภิปรายผลการศึกษารายบุคคลตามเพศ

ภาพรวมผู้แทนยาทั้งเพศหญิงและเพศชาย ให้ความสำคัญ ในปัจจัยด้านบำรุงรักษา ไม่แตกต่างกัน เมื่อศึกษาในรายละเอียด พบว่า ผู้แทนยาเพศชาย จะให้ความสำคัญ ในด้านนโยบายการบริหาร ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน สูงกว่าผู้แทนยาเพศหญิง โดยผู้แทนยาเพศหญิง ให้ความสำคัญใน ด้านการนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงานผู้แทนยาเพศชาย ให้ความสำคัญ ด้านการยอมรับนับถือ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ มากกว่าผู้แทนยาเพศหญิง สำหรับด้านอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับสมมติฐาน อาจเป็นเพราะอุปนิสัยเฉพาะของเพศชายโดยรวมที่ให้ความสำคัญกับเรื่องโครงสร้างหลักก่อน เรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลรอบตัว ส่วนอุปนิสัยเฉพาะของเพศหญิงโดยรวม ให้ความสำคัญกับรายละเอียดเรื่องสภาพแวดล้อมและความสัมพันธ์ใกล้ชิดตัวก่อน

2.2 อภิปรายผลการศึกษำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจด้านบำรุงรักษาและปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน แต่ศึกษาในรายละเอียด พบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญด้านความก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าผู้แทนยาจบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี

ซึ่งทั้งปัจจัยจูงใจของอาชีพผู้แทนยาในการศึกษาเล่มนี้กับการศึกษาในอาชีพพนักงานขายประกัน โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยเฮิร์สเบอร์กเหมือนกัน ก็พบว่า

มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นางสาวจรรย์พร สุขแสง (2549) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันของบริษัท ไทยประกันชีวิตจำกัด สาขารัตนาธิเบศร์ ซึ่งผลการศึกษาก็ พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านบำรุงรักษาทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน การกระจายของค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน คือ นโยบายการบริหารงานของบริษัท สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงและความก้าวหน้า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานขายประกันที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกันต่างก็มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่าเพศและระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของทั้งสองอาชีพ

2.3 อภิปรายผลการศึกษำแนกตามอายุ

ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านบำรุงรักษาแตกต่างกัน 5 ด้าน

2.3.1 ผู้แทนยาที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญใน ด้านนโยบายการบริหารต่ำกว่าผู้ที่มีอายุ 22-29 ปี และด้านสภาพการทำงาน ต่ำกว่าผู้ที่มีอายุ 30-35 ปี ด้านเงินเดือนผลตอบแทน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและตัวกระตุ้นในการทำงาน ต่ำกว่าผู้ที่มีอายุ 26-29 ปี ด้านความมั่นคงของบริษัท ต่ำกว่าผู้แทนยาในทุกช่วงอายุ

2.3.2 ผู้แทนยาที่มีอายุ 22-25 ปี ให้ความสำคัญด้านสภาพการทำงาน ต่ำกว่าผู้ที่มีอายุ 26-29 ปี และผู้ที่มีอายุ 30-35 ปี

ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน อาจวิเคราะห์ได้ว่าอาชีพผู้แทนยาเปรียบเสมือนบันไดขั้นแรกของการทำงานสำหรับบุคคลที่เพิ่งจบการศึกษาและเลือกลักษณะงานที่ค่อนข้างอิสระ ซึ่งโดยอายุเฉลี่ยทั่วไปจากการศึกษาครั้งนี้พบว่าเป็นช่วง อายุ 26-29 ปี ผู้แทนยาที่มีอายุน้อยกว่านี้ ส่วนใหญ่จะเป็นการหาประสบการณ์ในการทำงานและศึกษาอาชีพที่คิดว่าเหมาะกับตนเองมากที่สุด จึงให้ความสำคัญด้านสภาพการทำงานต่ำกว่าทุกช่วงอายุ และกลุ่มตัวอย่างผู้แทนยาที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป พบเพียง 12 % ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าในสายอาชีพนี้ผู้ที่อายุมากขึ้นส่วนใหญ่จะมีความก้าวหน้าใน

ตำแหน่งอื่นๆ ไปแล้ว สำหรับบุคคลที่ยังคงทำงานในตำแหน่งนี้ จึงเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญในด้านต่างๆ น้อยกว่าทุกช่วงอายุ

2.4 อภิปรายผลการศึกษาด้านสาขาวิชาที่จบการศึกษา

ผู้แทนยาที่จบการศึกษาสาขาเภสัชศาสตร์ จะมีปัจจัยจูงใจในการเรียนรู้สูงกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาสาขาอื่น

ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่าอุตสาหกรรมยาโดยเฉพาะบริษัทยาข้ามชาติ จะให้ความสำคัญในเรื่องการเรียนรู้ด้านผลิตภัณฑ์มาก จึงทำให้การคัดเลือกบุคคลากรที่จะมาทำอาชีพผู้แทนยาส่วนใหญ่จะจบการศึกษาสาขาเภสัชศาสตร์ซึ่งมีพื้นฐานอยู่แล้ว จึงทำให้ปัจจัยจูงใจในการเรียนรู้ในด้านต่างๆ ในผู้ที่จบจากสาขานี้มีมากขึ้นและพร้อมที่จะส่งเสริมให้มีโอกาสเจริญความก้าวหน้าในวิชาชีพสูงขึ้นไปด้วย

2.5 อภิปรายผลการศึกษำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษา

ในภาพรวม ผู้แทนยาที่จบการศึกษาจากสถาบันที่แตกต่างกัน มีปัจจัยจูงใจด้านบำรุงรักษาและปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน เมื่อศึกษาในรายละเอียด มีปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านการเรียนรู้

ซึ่งจากผลการศึกษาในรายละเอียดที่ได้นี้ยังไม่สามารถอภิปรายและวิเคราะห์สาเหตุที่เกิดขึ้นได้จากกลุ่มตัวอย่างแต่ละสถาบัน อาจจะต้องมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมให้มากขึ้นในภายหน้า

2.6 อภิปรายผลการศึกษำแนกประเภทการย้ายบริษัททำงาน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์การย้ายบริษัททำงานสูงถึง ร้อยละ 66.9 และสาเหตุหลักที่ย้ายบริษัททำงาน คือ บริษัทใหม่มีรายได้ที่ดีกว่าเดิม และรองลงมา คือ ต้องการความก้าวหน้ามั่นคง

ได้มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นางสาวนวรรตน์ ชูเวทย์ (2550) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมีการย้ายบริษัททำงาน โดยสาเหตุการย้ายบริษัททำงานส่วนใหญ่มาจากต้องการรายได้เพิ่มขึ้น ต้องการความก้าวหน้ามั่นคง และต้องการมีสวัสดิการที่ดีกว่า

ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสามารถอภิปรายได้ว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การย้ายบริษัททำงานอาจเกิดจากงานที่ต้องรับผิดชอบไม่สามารถปฏิบัติได้ตามความต้องการของบริษัท ซึ่งก็จะมีผลต่อความมั่นคงในการทำงานและรายได้ที่ลดลง หรือเกิดจากบริษัทเดิมเป็นบริษัทยาในประเทศมีรายได้และสวัสดิการที่น้อยกว่าบริษัทใหม่ที่เป็นบริษัทยาข้ามชาติ

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาถึงปัจจัยจูงใจของผู้แทนยาของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย สำหรับบริษัทต่างๆ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการบริหารงานบุคคลในการสร้างแรงจูงใจและดึงดูดบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์เข้ามาสมัครงานกับองค์กร ส่งผลให้องค์กรมีทางเลือกมากขึ้น ทั้งยังเป็นตัวกระตุ้นในการทำงานช่วยให้พนักงานเกิดความพอใจในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยมีข้อเสนอแนะ

3.1 บริษัทฯควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงภาพจน์ชื่อเสียงที่ดีของบริษัทเพื่อแสดงถึงความมั่นคงและการเจริญเติบโตของบริษัท ซึ่งจะช่วยให้ผู้แทนยาเกิดความเชื่อมั่นและมีความภาคภูมิใจในการเลือกเข้ามาทำงานกับบริษัทฯ ที่เทียบเท่ากับระดับสากลมากยิ่งขึ้น

3.2 บริษัทฯควรทำการสำรวจ เปรียบเทียบในส่วนของเงินเดือนและรางวัลการขยาย (Incentive) การจัดสวัสดิการให้เท่าเทียม หรือดีกว่ามาตรฐานของบริษัทอื่นๆ ที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อเป็นการมุ่งเน้นไปที่ความต้องการที่แท้จริงในการป้องกันปัญหาการย้ายบริษัททำงานของผู้แทนยา

3.3 ควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น มีโอกาสเจริญเติบโตก้าวหน้าในอาชีพการงาน และสามารถที่จะแข่งขันหรือการได้รับคัดเลือกให้ไปทำงานในสาขาต่างประเทศได้

3.4 ควรส่งเสริมและให้โอกาสกับบุคลากรภายในองค์กรได้มีความก้าวหน้าในอาชีพก่อนเปิดรับบุคคลภายนอก เพราะนอกจากจะเป็นการส่งเสริมบุคลากรให้มีโอกาสเจริญเติบโตก้าวหน้าแล้ว ยังเกิดความรู้สึกที่ดีและมีกำลังใจในการทำงานต่อไป



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ราณี อธิชัยกุล (2550) “การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์” เอกสารการสอนประมวลสาระ
ชุดวิชา หน่วยที่ 7 หน้าที่ 7-4 ถึง 7-22 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1) นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- วิเชียร วิทยอุดม (2549) “พฤติกรรมองค์การ” กรุงเทพมหานคร ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) “การจูงใจและการเสริมแรง” พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 1)
กรุงเทพมหานคร : บริษัท ธรรมสาร จำกัด
- สมิหระ จิตตลดากร (2546) “แรงจูงใจในการทำงาน” ทฤษฎีองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3)
กรุงเทพมหานคร : แสงเทียนการพิมพ์
- “ทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮอลแลนด์” (2550) ระบบออนไลน์ ค้นคว้าวันที่ 14 สิงหาคม 2553
แหล่งที่มา <http://www.watpon.com/test/holland.htm>
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม 2552 “สรุปภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมปี 2551 และแนวโน้ม
ปี 2552” ระบบออนไลน์ ค้นคว้าวันที่ 5 สิงหาคม 2553 แหล่งที่มา
http://www.oie.go.th/industrystatus1_th.asp
- สมาคมผู้วิจัยและผลิตภัณฑภัณฑ์ 2553 ระบบออนไลน์ ค้นคว้าวันที่ 6 สิงหาคม 2553 แหล่งที่มา
<http://www.prema.or.th>
- ศูนย์รวมข้อมูลด้าน “บริหารงานบุคคล” 2553 , กุมภาพันธ์ ฉบับ 4187 ประชาชาติธุรกิจ
- นายคุณิต กิ่งสุคนธ์ (2551) “การศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการเลือกอาชีพผู้แทนขายของนักศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” ค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นวรรตน์ ชูเวทย์ (2550) “การศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติ ในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชมพูนุท ศรีพงษ์ (2550) “กลยุทธ์การเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน” วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ยะลา 2(2) 139 - 149
- จूरีย์พร สุขแสวง (2549) “การศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันของ
บริษัท ไทยประกันชีวิตจำกัด สาขารัตนาธิเบศร์” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

Richard A. Johnson. Statistics Principles and Methods. New York : John Willey and Sons, Inc.,
1996.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ เพื่อการศึกษาของนักศึกษา

หลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการและเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการสรรหาพนักงานของบริษัทยาต่อไป

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

นางสาวพรทิพย์ วานิชจรูญเกียรติ

ผู้ศึกษา



คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 22-25 ปี () 2. 26-29 ปี
() 3. 30-35 ปี () 4. 35 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

- () 1. ปริญญาตรี () 2. สูงกว่าปริญญาตรี
() 3. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

4. สาขาวิชาที่จบการศึกษา

- () 1. คณะเภสัชศาสตร์ () 2. คณะเทคนิคการแพทย์
() 3. คณะพยาบาลศาสตร์ () 4. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
() 5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

5. จบการศึกษาจากสถาบัน

- () 1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย () 2. มหาวิทยาลัยมหิดล
() 3. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ () 4. มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์
() 5. มหาวิทยาลัยขอนแก่น () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

6. ท่านเคยมีการย้ายบริษัททำงานมาก่อนหรือไม่

- () เคย () ไม่เคย

(ถ้าเคยมีการย้ายบริษัททำงานมาก่อนกรุณาทำแบบสอบถามต่อข้อที่ 8)

7. สาเหตุของการย้ายบริษัททำงาน (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. บริษัทใหม่มีรายได้ที่ดีกว่าเดิม () 2. การเดินทางไม่สะดวก เขตการขายไกลบ้าน
- () 3. ต้องการความก้าวหน้า มั่นคง () 4. ต้องการเปลี่ยนเขตการขาย
- () 5. มีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างาน () 6. ไม่สามารถปิดยอดขาย
- () 7. อื่น ๆ โปรดระบุถึงสาเหตุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา

ในความคิดของท่าน ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจของผู้แทนยาต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

โปรดระบุตามระดับความสำคัญ ระดับคะแนน= 5 มีความสำคัญมากที่สุด

ระดับคะแนน= 4 มีความสำคัญมาก

ระดับคะแนน= 3 มีความสำคัญปานกลาง

ระดับคะแนน= 2 มีความสำคัญน้อย

ระดับคะแนน= 1 ไม่มีความสำคัญ

2.1 ปัจจัยด้านบำรุงรักษา (Hygiene Factors)

	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร					
1. บริษัทมีนโยบายบริหารงานที่ชัดเจนและมีมาตรฐาน					
2. บริษัทมีลักษณะการบริหารที่มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ					
3. บริษัทมีความชัดเจนในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท					

	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ปัจจัยด้านการนิเทศงานความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา					
4. มีหัวหน้างานคอยนิเทศงานและให้ คำปรึกษา					
5. หัวหน้างานให้ความสนิทสนมและเป็น กันเอง					
6. หัวหน้าคอยให้ความช่วยเหลือและ แนะนำในเรื่องส่วนตัว สุขภาพ ทั้ง ร่างกายและจิตใจ					
ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน					
7. มีการสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ สำหรับใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ					
8. มีความรวดเร็วในการสื่อสารเพื่อ แก้ปัญหาให้กับพนักงาน					
9. บริษัทมีการตอบสนองต่อความต้องการ ของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
10. บริษัทมีกระบวนการและขั้นตอนการ ทำงานที่มีประสิทธิภาพ					

	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ปัจจัยด้านเงินเดือนและผลตอบแทน					
11. ระดับเงินเดือนของบริษัทอยู่ในมาตรฐานเดียวกับบริษัทอื่นๆ ในธุรกิจ					
12. บริษัทมีการจ่ายเงินรางวัลจากการขาย (Incentive) ที่น่าพอใจ					
13. บริษัทมีสวัสดิการที่ดีสำหรับพนักงาน					
14. บริษัทมีการขึ้นเงินเดือนตามเกณฑ์การประเมินผลงานที่กำหนดไว้					
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
15. มีการช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงานในเขตการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
16. มีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานซึ่งกันและกัน					
17. มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
ปัจจัยด้านความมั่นคงของบริษัท					
18. บริษัทมีภาพพจน์และมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในธุรกิจประเภทเดียวกัน					
19. บริษัทมีความมั่นคงและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง					
ปัจจัยด้านความมั่นคงของพนักงาน					
20. บริษัทมีความมั่นคงในการจ่ายผลตอบแทน					
21. บริษัทมีความมั่นคงในการจ้างงาน					

2.2 ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)

	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน					
22. บริษัทให้ความสำคัญสนับสนุนการทำงานให้สำเร็จลุล่วงเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ					
23. บริษัทมีการฝึกอบรมที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน					
24. ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของบริษัท					
ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ					
25. อาชีพนี้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง					
26. อาชีพนี้สามารถไปปฏิบัติงานในบริษัทต่างประเทศได้					
27. เป็นอาชีพที่ได้รับการยกย่องจากบุคลากรทางการแพทย์					
ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
28. ลักษณะงานมีความท้าทายและน่าสนใจ					
29. ลักษณะงานที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะทางด้านและความรู้เทคนิคทางการแพทย์					
30. เป็นอาชีพที่ได้ติดต่อกับผู้ชำนาญการในสายอาชีพ เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล					

	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ					
31. เป็นอาชีพที่มีอิสระและต้องมีความรับผิดชอบในการทำงานสูง					
32. เป็นอาชีพที่ต้องมีความรับผิดชอบในเป้าหมาย (Target) ที่ได้รับมอบหมาย					
33. ความรับผิดชอบในการตัดสินใจในงาน (Empower) ได้ตามความเหมาะสม					
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน					
34. บริษัทให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร					
35. บริษัทมีระบบการประเมินผลงานที่ยุติธรรม					
36. บริษัทให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
ปัจจัยด้านการเรียนรู้					
37. เป็นอาชีพที่มีโอกาสที่จะพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา					
38. เป็นอาชีพที่มีโอกาสพัฒนาการทำงานได้หลากหลายตำแหน่ง เช่น Product Specialist Sale manager Product manager					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวพรทิพย์ วานิชจรูญเกียรติ
วัน เดือน ปี เกิด	11 มกราคม 2510
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย ปีการศึกษา 2529- 2532 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสตรีศรีสุริโยทัย กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2523 - 2528 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาโรงเรียน ประถมฐานบินกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ปีการศึกษา 2517 - 2522
ประวัติการทำงาน	2532-2536 โรงพยาบาลสุขุมวิท พยาบาลประจำแผนกไอซียูกรุงเทพมหานคร 2536-2541 โรงพยาบาลศรีวิชัย 3 หัวหน้าหอผู้ป่วยแผนกไอซียู จังหวัดสมุทรสาคร 2541-ปัจจุบัน บริษัท แก๊สโซลมิท ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด
ตำแหน่ง	Healthcare Partnership Consultant