

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในภาคเหนือ สามารถสรุปผลการศึกษาโดยแบ่งได้เป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 31-35 ปี มีสถานภาพโสด วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอายุงานทั้งหมดในสายงานผู้แทนยา 1 - 4 ปี เคยทำงานในบริษัทยามาทั้งหมด 3 แห่ง มีอายุงานในบริษัทที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน 1 - 4 ปี เงินเดือนในปัจจุบันเท่ากับ 10,000-20,000 บาท และมีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน 40,000-60,000 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในบริษัทขาดินแบบคิดเป็นร้อยละ 50.0 และทำงานในบริษัทยาสามัญคิดเป็นร้อยละ 50.0 เช่นกัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ และระดับการจูงใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ และระดับการจูงใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานของผู้แทนยาในภาคเหนือ โดยแบ่งปัจจัยในการทำงานออกเป็น 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ (Maintenance Factors)

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และปัจจัยด้านสวัสดิการ โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัยดังนี้

1) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น

2) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น

3) ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น

4) ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ประเด็นการเลื่อนขั้นเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

5) ปัจจัยด้านสวัสดิการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่ประเด็นการไปท่องเที่ยวต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

6) ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ประเด็นบริษัทตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และประเด็นบริษัทมีกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

7) ปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ประเด็นงานที่ทำอยู่ ทำให้สภาพความเป็นอยู่ดีขึ้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.2 ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัยดังนี้

1) ปัจจัยด้านด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับการจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น

2) ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับการจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น

3) ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับการภูมิใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น

4) ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับการภูมิใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น

5) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับการภูมิใจโดยรวมอยู่ในระดับมากแต่ประเด็นบริษัทให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3

3.1 ข้อมูลสรุปสรุปค่าเฉลี่ย และแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ และระดับการภูมิใจต่อปัจจัยภูมิใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานจำแนกตามข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5.1 สรุปค่าเฉลี่ยและแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ และระดับการภูมิใจต่อปัจจัยภูมิใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน จำแนกตามข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	ปัจจัยในการทำงาน			
	ปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ		ปัจจัยภูมิใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน	
	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ค่าเฉลี่ยระดับการภูมิใจ	แปลผล
เพศ				
ชาย	3.44	(มาก)	3.64	(มาก)
หญิง	3.48	(มาก)	3.55	(มาก)
รวม	3.47	(มาก)	3.59	(มาก)
อายุ				
ไม่เกิน 30 ปี	3.58	(มาก)	3.71	(มาก)
31 - 35 ปี	3.47	(มาก)	3.59	(มาก)
36 ปีขึ้นไป	3.35	(มาก)	3.45	(มาก)
รวม	3.47	(มาก)	3.59	(มาก)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยและแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ และระดับการจูงใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน จำแนกตามข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	ปัจจัยในการทำงาน			
	ปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ		ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน	
	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ค่าเฉลี่ยระดับการจูงใจ	แปลผล
สถานภาพ				
โสดและอื่นๆ (หม้าย)	3.49	(มาก)	3.62	(มาก)
สมรส	3.43	(มาก)	3.53	(มาก)
รวม	3.47	(มาก)	3.59	(มาก)
ประเภทของปริญญา				
ปริญญาต้นแบบ	3.49	(มาก)	3.66	(มาก)
ปริญญาสามัญ	3.45	(มาก)	3.52	(มาก)
รวม	3.47	(มาก)	3.59	(มาก)
รายได้ทั้งหมดต่อเดือน				
ไม่เกิน 60,000 บาท	3.25	(ปานกลาง)	3.39	(ปานกลาง)
60,001-80,000 บาท	3.53	(มาก)	3.71	(มาก)
มากกว่า 80,000 บาท	3.78	(มาก)	3.80	(มาก)
รวม	3.47	(มาก)	3.59	(มาก)

3.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ และระดับการจูงใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพประเภทของบริษัทยักษ์ที่ทำงานในปัจจุบัน และรายได้ทั้งหมดต่อเดือน

1. จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสวัสดิการ ส่วนปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ระดับการจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสภาพการทำงานและด้านสวัสดิการ ส่วนปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ระดับการจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อทดสอบค่าทางสถิติ พบว่า ด้านปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกปัจจัยย่อย และด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับการจูงใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกปัจจัยย่อย

2. จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสวัสดิการ ส่วนปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ระดับการจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวและด้านสวัสดิการ ส่วนปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ให้ระดับการจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 ปี ขึ้นไป ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 ปี ขึ้นไป ให้ระดับการจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ

เมื่อทดสอบค่าทางสถิติ พบว่า ด้านปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละช่วงอายุ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาการทดสอบค่าทางสถิติของปัจจัยย่อยแต่ละด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน

สำหรับด้านปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละช่วงอายุมีระดับการจูงใจต่อปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาการทดสอบค่าทางสถิติของปัจจัยย่อยแต่ละด้าน พบว่า มีระดับการจูงใจต่อปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. จำแนกตามสถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพ โสด และหม้าย ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวและด้านสวัสดิการ ส่วนปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพ โสด และหม้าย ให้ระดับการจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพสมรสให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสวัสดิการ ส่วนปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพสมรสให้ระดับการจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อทดสอบค่าทางสถิติ พบว่า ด้านปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 เมื่อพิจารณาการทดสอบค่าทางสถิติของปัจจัยย่อยแต่ละด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน

ส่วนด้านปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพมีระดับการพอใจต่อปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาการทดสอบค่าทางสถิติของปัจจัยย่อยแต่ละด้าน พบว่า มีระดับการพอใจต่อปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน

4. จำแนกตามประเภทของบริษัทยาที่ทำงานในปัจจุบัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทยาต้นแบบ (Original Drugs) ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทยาต้นแบบ (Original Drugs) ให้ระดับการพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทยาสามัญ (Generic Drugs) ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสวัสดิการ ส่วนปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทยาสามัญ (Generic Drugs) ให้ระดับการพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อทดสอบค่าทางสถิติ พบว่า ด้านปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทยาทั้งสองประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาการทดสอบค่าทางสถิติของปัจจัยย่อยแต่ละด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน

ส่วนด้านปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทยาทั้งสองประเภทมีระดับการพอใจต่อปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาการทดสอบค่าทางสถิติของปัจจัยย่อยแต่ละด้าน พบว่า มีระดับการพอใจต่อปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

5. จำแนกตามรายได้ทั้งหมดต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 60,000 บาท ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงานด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนปัจจัยสูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 60,000 บาท ให้ระดับการสูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนระหว่าง 60,001-80,000 บาท ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสวัสดิการ ส่วนปัจจัยสูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนระหว่าง 60,001-80,000 บาท ให้ระดับการสูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนมากกว่า 80,000 บาท ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยสูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนมากกว่า 80,000 บาท ให้ระดับการสูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อทดสอบค่าทางสถิติ พบว่า ด้านปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละช่วงรายได้ทั้งหมดต่อเดือนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาการทดสอบค่าทางสถิติของปัจจัยย่อยแต่ละด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้านเช่นกัน

ส่วนด้านปัจจัยสูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละช่วงรายได้ทั้งหมดต่อเดือนมีระดับการสูงใจต่อปัจจัยสูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาการทดสอบค่าทางสถิติของปัจจัยย่อยแต่ละด้าน พบว่า มีระดับการสูงใจต่อปัจจัยสูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้านเช่นกัน

อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในภาคเหนือตามแนวความคิด ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก พบว่าปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ (Maintenance Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ จัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจหรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานเพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลเกิด ความไม่พอใจในการทำงานนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยมากในด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้าน ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการ บริหารของหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทน และมีค่าเฉลี่ยปานกลางในด้านสภาพการทำงาน ด้าน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสวัสดิการ

ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลใน การสร้างความพอใจและเป็นแรงจูงใจในการทำงานนั้นผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับการจูงใจโดย รวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยมากในทุกประเด็น เรียง ตามลำดับคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้าน ความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของโอภาส เรืองวรรัชศิริ (2545) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในองค์กร ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้แทนยาบริษัท ไฟเซอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในประเทศไทย และ นวรัตน์ ชูเวทย์ (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ ปัทมวิษณุ จิตเมธิพงษ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ ผู้แทนเวชภัณฑ์ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของโอภาส เรืองวรรัชศิริ (2545) และ นวรัตน์ ชูเวทย์ (2550) ในเรื่องให้ผู้ตอบ แบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมากส่วนปัจจัยจูง ใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับการจูงใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน เช่นกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปัทมวิษณุ จิตเมธิพงษ์ (2552) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ และระดับแรงจูงใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็น ตัวกระตุ้นในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด แต่เมื่อพิจารณาลงในปัจจัยแต่ละด้านพบว่าไม่มี สอดคล้องกันในเรื่องปัจจัยย่อยบางด้าน ดังนี้

ในส่วนของปัจจัยจิตใจที่บำรุงรักษาจิตใจ จากการศึกษาของ โอภาส เรืองวรรัชศิริ (2545) พบว่าระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการศึกษาของ นวรัตน์ ชูเวทย์ (2550) พบว่า มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ใต้บังคับบัญชา ตามลำดับ

ส่วนการศึกษาของ ปิณณวิชญ์ จิตเมธิพงษ์ (2552) พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านวิปครองบังคับบัญชา ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แต่ในการศึกษารุ่นนี้พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสวัสดิการ

ส่วนปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน จากการศึกษาของ โอภาส เรืองวรรัชศิริ (2545) พบว่าระดับการจูงใจในปัจจัยย่อยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการศึกษาของ นวรัตน์ ชูเวทย์ (2550) พบว่า ระดับความการจูงใจในปัจจัยย่อยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ส่วนการศึกษาของ ปิณณวิชญ์ จิตเมธิพงษ์ (2552) พบว่าระดับการจูงใจปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยย่อยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับมากที่สุดสวัสดิการ แต่ในการศึกษารุ่นนี้พบว่าระดับการจูงใจในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมากทุกด้าน

การศึกษารุ่นนี้มีความไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปิณณวิชญ์ จิตเมธิพงษ์ (2552) อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากการศึกษาของ ปิณณวิชญ์ จิตเมธิพงษ์ (2552) มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้แทนยาของบริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด เท่านั้น ซึ่งต่างจากการศึกษาในครั้งนี้ และการศึกษาของนวรัตน์ ชูเวทย์ (2550) ที่มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้แทนยาจากหลายบริษัท ทำให้ผลการศึกษาก็อาจมีความแตกต่างกัน ส่วนการศึกษาของ โอภาส เรืองวรรัชศิริ (2545) แม้จะใช้กลุ่ม

ตัวอย่างเป็นผู้แทนยาจากบริษัทเดียวคือ บริษัท ไฟเซอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในประเทศไทย แต่ การที่กลุ่มตัวอย่างมาจากต่างองค์กรกัน ย่อมส่งผลให้ผลการศึกษามีความแตกต่างกันได้เช่นกัน

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในภาคเหนือค้นพบว่า

1. ปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจที่ผู้แทนยาในภาคเหนือให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือบริษัทมีความมั่นคง เป็นองค์กรใหญ่โดยเมื่อพิจารณาการทดสอบค่าทางสถิติ พบว่า ปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจด้านความมั่นคงในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทยาทั้งสองประเภทมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ผู้แทนยาจากบริษัทยาทั้งสองประเภทล้วนมีความพึงพอใจกับความมั่นคงในการทำงาน เพราะเห็นว่าบริษัทที่ทำงานมีความมั่นคงคืออยู่

2. ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจที่ผู้แทนยาในภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านสวัสดิการ โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การไปท่องเที่ยวต่างประเทศ โดยเมื่อพิจารณาการทดสอบค่าทางสถิติ พบว่า ปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจด้านสวัสดิการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทยาทั้งสองประเภทมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ผู้แทนยาจากบริษัทยาทั้งสองประเภทยังมีความพอใจในสวัสดิการด้านการไปท่องเที่ยวต่างประเทศของบริษัทในระดับที่น้อยทั้งคู่

3. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่ผู้แทนยาในภาคเหนือให้ค่าเฉลี่ยระดับการจูงใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยระดับการจูงใจมากที่สุด คือบริษัทมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในกลุ่มธุรกิจ โดยเมื่อพิจารณาการทดสอบค่าทางสถิติ พบว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทยาทั้งสองประเภทมีระดับการจูงใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละช่วงอายุ พบว่า มีระดับการจูงใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีระดับการจูงใจมากกว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 35 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีระดับการรังใจมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 ปี ขึ้นไปนอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละช่วงรายได้ทั้งหมดต่อเดือน พบว่า มีระดับการรังใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 60,000 บาท มีระดับการรังใจน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน 60,001-80,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 60,000 บาท มีระดับการรังใจน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนมากกว่า 80,000 บาท

4. ปัจจัยรังใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่ผู้แทนยาในภาคเหนือให้ค่าเฉลี่ยระดับการรังใจน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยระดับการรังใจน้อยที่สุด คือ บริษัทให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง โดยเมื่อพิจารณาการทดสอบค่าทางสถิติ พบว่าปัจจัยรังใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทยาทั้งสองประเภท มีระดับการรังใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทยาต้นแบบมีระดับการรังใจมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากบริษัทยาสามัญ แต่เมื่อพิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละช่วงอายุ พบว่า มีระดับการรังใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีระดับการรังใจมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 35 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีระดับการรังใจมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 ปี ขึ้นไป นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละช่วงรายได้ทั้งหมดต่อเดือน พบว่า มีระดับการรังใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 60,000 บาท มีระดับการรังใจน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน 60,001-80,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 60,000 บาท มีระดับการรังใจน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนมากกว่า 80,000 บาท

5. ปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจที่ผู้แทนยาในภาคเหนือให้ระดับความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับปานกลางมี 3 ด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านสภาพการทำงานด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสวัสดิการ

6. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญพอใจในปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจในด้านความมั่นคงในการทำงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แต่เพศหญิงให้ความสำคัญในปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจในด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และหญิง ให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ ด้านสวัสดิการ

7. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญพอใจในปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจในด้านสวัสดิการน้อยที่สุด

8. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 36 ปีขึ้นไป ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจรวม และระดับการจงใจต่อปัจจัยจงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับการจงใจต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุอื่นๆ ทั้งหมด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุอื่นๆ ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจรวม และระดับการจงใจต่อปัจจัยจงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด

9. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส ให้ระดับการจงใจต่อปัจจัยจงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับปานกลางเพียงปัจจัยเดียว คือ ปัจจัยด้านความก้าวหน้า ในขณะที่ให้ระดับการจงใจต่อปัจจัยจงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานด้านอื่นๆ มากทั้งหมด

10. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทยาต้นแบบ (Original Drugs) ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจด้านความมั่นคงในการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจด้านอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทยาสามัญ (Generic Drugs) ให้ระดับการจงใจต่อปัจจัยจงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับปานกลาง เพียงปัจจัยเดียว คือ ปัจจัยด้านความก้าวหน้า ในขณะที่ให้ระดับการจงใจต่อปัจจัยจงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานด้านอื่นๆ มากทั้งหมด

11. ผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาต้นแบบ (Original Drugs) มีระดับการจงใจต่อปัจจัยจงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มากกว่าผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาสามัญ (Generic Drugs) อย่างมีนัยสำคัญ

12. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 60,000 บาท ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจรวม และระดับการจูงใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วงอื่นๆ ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจรวม และระดับการจูงใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด

13. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนมากกว่า 80,000 บาท ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจรวม และระดับการจูงใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับการจูงใจสูงสุดในปัจจัยย่อยทุกด้านเมื่อเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนในช่วงอื่นๆ

14. ผลการศึกษาพบว่าระดับรายได้มีผลต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีระดับรายได้ต่างกันจะให้ระดับการจูงใจต่อปัจจัยต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 60,000 บาท มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนที่สูงกว่า

15. ระดับรายได้ และ ช่วงอายุ มีผลต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีระดับรายได้ต่างกัน และ กลุ่มที่มีช่วงอายุต่างกัน จะให้ระดับการจูงใจต่อปัจจัยต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 60,000 บาท มีระดับการจูงใจน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนที่สูงกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีระดับการจูงใจมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 35 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 ปี ขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในภาคเหนือสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทตามแนวความคิดทฤษฎีสองปัจจัยเฮอส์สเตอร์ก ประกอบด้วยปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจเป็นข้อกำหนด

เบื้องต้นที่จัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจ หรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานเพื่อป้องกันไม่ให้นุคคลเกิดความไม่พอใจและบึ้งบึ้งใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเป็นปัจจัยภายใน ที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลภายในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้บริหารบริษัทฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงหรือแก้ไขปัจจัยจูงใจในการทำงานภายในองค์กรของท่าน ดังนี้

1. ปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ (Maintenance Factors)

แม้โดยภาพรวมผู้แทนฯ ในภาคเหนือจะมีความพึงพอใจในปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจรวมในระดับมาก แต่ก็มีปัจจัยย่อยหลายด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านสวัสดิการด้านสภาพการทำงาน และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ซึ่งองค์กรควรให้ความสำคัญ และปรับปรุงเพื่อให้ผู้แทนฯ เกิดความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยย่อยด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากอยู่แล้ว ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน ก็ควรพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้แทนฯ มีความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อผู้แทนฯ มีความพึงพอใจต่อบริการบำรุงรักษาจิตใจแล้วก็จะทำให้การทำงานประจำวันเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรต้องการ และทำงานอยู่กับองค์กรด้วยความรู้สึกที่ดี โดยข้อเสนอแนะในปัจจัยย่อยแต่ละด้านที่สำคัญมีดังนี้

ด้านสวัสดิการ ควรมีการปรับปรุงในเรื่องค่าน้ำมันรถ ค่ารักษาพยาบาล ค่าบำรุงรักษา รถ ค่าโทรศัพท์ ประกันชีวิต โบนัสประจำปี และการไปท่องเที่ยวต่างประเทศควรจะมีการพิจารณาความเหมาะสม กับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันและภาวะค่าครองชีพของแต่ละจังหวัด แต่ละภาค นอกจากนี้ประเด็นการไปท่องเที่ยวต่างประเทศ จากการศึกษาพบว่าผู้แทนฯ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด หากองค์กรสามารถตอบสนองสวัสดิการประเด็นการไปท่องเที่ยวต่างประเทศ นี้ได้จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้แทนฯ ได้เป็นอย่างดี

ด้านสภาพการทำงาน ควรปรับปรุงระบบการทำงานภายในเพื่อตอบสนองให้ผู้แทนฯ สามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ควรให้เครื่องมือในการทำงานที่ครบถ้วน ไม่แตกต่างจากคู่แข่ง ก็จะทำให้ผู้แทนฯ เกิดความพอใจและทำงานได้เต็มที่

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว องค์กรควรให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ส่วนตัวของผู้แทนฯ ทั้งด้านครอบครัว และสภาพความเป็นอยู่ เพื่อให้ผู้แทนฯ เกิดความรู้สึกสบายใจ ไม่เกิดความกังวลในความเป็นอยู่ส่วนตัว

2. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)

แม้โดยภาพรวมผู้แทนยาในภาคเหนือจะได้รับการจูงใจจากปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานรวมในระดับมาก แต่เมื่อจำแนกตามความสัมพันธ์จะพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ ผู้แทนยาที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรส ผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาสามัญ (Generic Drugs) และผู้แทนที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 60,000 บาท ได้รับการจูงใจจากปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผู้แทนยาที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปและผู้แทนที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 60,000 บาท มีระดับการจูงใจต่อปัจจัยด้านความสำเร็จของงานในระดับปานกลาง เช่นกัน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยย่อยสองด้านดังกล่าวควรมีการปรับปรุงเพื่อสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาเหล่านั้นได้ โดยมีข้อเสนอแนะปัจจัยย่อยดังนี้

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน องค์กรควรส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของผู้แทนยาอย่างต่อเนื่องเพราะเมื่อผู้แทนยาทำงานมาในระยะหนึ่ง ส่วนใหญ่จะมีความมั่นคงในปัจจัยที่บำรุงรักษาจิตใจในทุกด้านแล้ว ย่อมอยากมีการก้าวหน้าในงานเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และรู้สึกมั่นคงในอาชีพมากขึ้น องค์กรจึงควรตอบสนองผู้แทนยาในปัจจัยด้านนี้ ได้แก่ การอบรมความรู้และความสามารถผู้แทนยา การให้โอกาสในการศึกษาต่อ การเลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสม รวมถึงมีแนวทางการประเมินพนักงานที่ชัดเจน ซึ่งทั้งหมดนี้จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาให้ทำงานให้ดีที่สุดเพื่อความก้าวหน้าของตน

ด้านความสำเร็จของงาน องค์กรควรมีการสนับสนุนความรู้และความสามารถของผู้แทนยา เช่นการอบรมความรู้และทักษะในงาน สนับสนุนเครื่องมือในการทำงานให้ครอบคลุม และสร้างทัศนคติให้ผู้แทนยามีความรู้สึกเป็นคนสำคัญของบริษัท ซึ่งประเด็นเหล่านี้จะกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้แทนยาสามารถทำงานให้สำเร็จ และเกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จนั้น

ดังนั้นผู้บริหารบริษัทฯจึงควรให้ความสำคัญกับผู้แทนยา โดยเฉพาะปัจจัยจูงใจการทำงานทุกด้าน หากผู้แทนยาได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ย่อมทำให้มีความตั้งใจทำงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ลดอัตราการลาออกของผู้แทนยา และทำให้ผู้แทนยาที่มีความสามารถอยู่กับบริษัทอย่างมีความสุข และบริษัทฯเองก็จะได้รับประโยชน์ นั่นคือความสำเร็จและอยู่รอดขององค์กรในยุคที่ธุรกิจมีการแข่งขันสูงนั่นเอง

3. ควรให้ความสำคัญกับผู้แทนยาที่มีอายุมากกว่า 36 ปี เนื่องจากจะเริ่มเกิดความกังวลในเรื่องของความมั่นคงในการทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เนื่องจากเมื่อผู้แทนยาเริ่มมีอายุที่มากขึ้นมักจะมีภาระรับผิดชอบที่มากขึ้นทั้งในเรื่องของภาระหน้าที่ในครอบครัว ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น

จึงอาจมีความกังวลในเรื่องงาน อีกทั้งอาจถูกเปรียบเทียบกับผู้แทนรุ่นใหม่ที่มีผลงานดี แต่บริษัทจ่ายเงินเดือนน้อยกว่า จึงควรพิจารณาความสามารถและมีการเลื่อนขั้นตามความเหมาะสม เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานมากขึ้น และสร้างหลักประกันในการทำงาน เช่น มีกองทุนช่วยเหลือพนักงาน การให้โอกาสในการศึกษาต่อ เป็นต้น

4. เนื่องจากผู้แทนฯที่มีรายได้ไม่เกิน 60,000 บาท มีความพึงพอใจ และแรงจูงใจต่อปัจจัยในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้สูงกว่านี้อย่างมีนัยสำคัญ บริษัทจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องรายได้ โดยควรเปรียบเทียบรายได้ของผู้แทนฯกับบริษัทคู่แข่ง และของอุตสาหกรรม เพื่อเป็นแนวทางในการตั้งรายได้ให้เหมาะสม เมื่อผู้แทนฯมีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต และไม่ด้อยกว่าบริษัทอื่นก็จะเกิดความพอใจ และไม่เกิดความคิดที่ลาออกหรือโยกย้ายบริษัทและส่งผลกระทบต่อผลดีกับบริษัทในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้แม้จะพบว่าผู้แทนฯในภาคเหนือมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจในระดับมาก และมีระดับการจูงใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับมากเช่นกัน แต่กลับพบว่าผู้แทนฯยังมีการย้ายบริษัทอยู่ โดยเมื่อดูผลการศึกษาค้างนี้ในส่วนของคุณค่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้แทนฯในภาคเหนือที่เคยทำงานในบริษัทฯตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไปมีจำนวนถึงร้อยละ 73.5 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าผู้แทนฯในภาคเหนือส่วนใหญ่เคยมีการย้ายบริษัทในสายงานผู้แทนฯ นอกจากนี้ จากข้อมูลจากผลการศึกษาในส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจย้ายบริษัทพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุสาเหตุสำคัญที่ทำให้มีการตัดสินใจย้ายบริษัทจำนวน 12 ข้อ โดยความต้องการรายได้ที่เพิ่มขึ้นเป็นข้อที่มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุไว้มากที่สุด จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่านอกจากรายได้แล้วยังมีสาเหตุอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจย้ายบริษัทของผู้แทนฯ ดังนั้น การศึกษาในอนาคตสามารถศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจย้ายบริษัทของผู้แทนฯ ซึ่งผลการศึกษาก็จะเป็นประโยชน์กับบริษัทฯหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องในการนำไปประยุกต์ใช้กับองค์การด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อไป