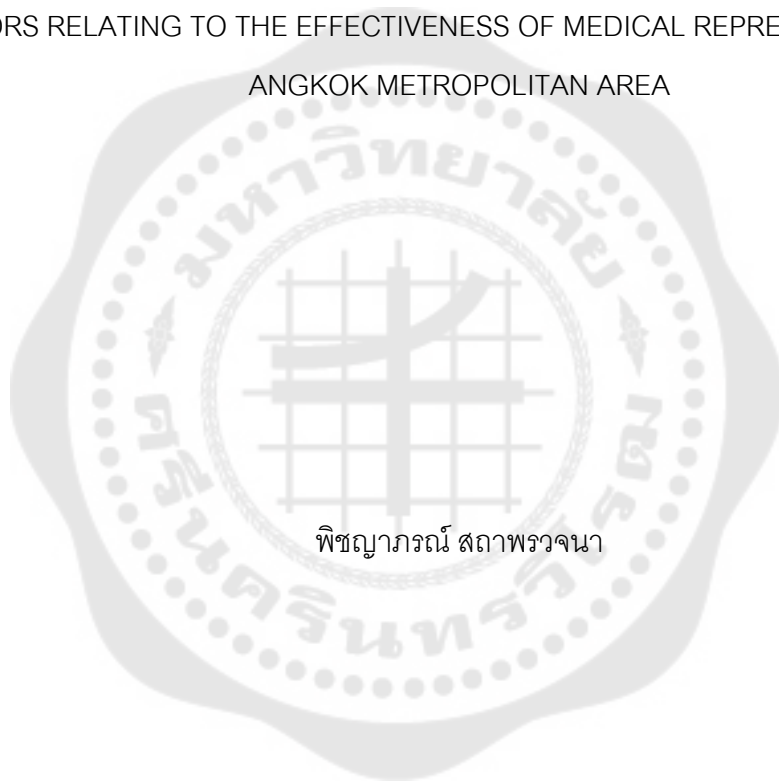




ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
FACTORS RELATING TO THE EFFECTIVENESS OF MEDICAL REPRESENTATIVES IN B
ANGKOK METROPOLITAN AREA



ปิชญภรณ์ สถาพรจนา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร



ปริญญาานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

FACTORS RELATING TO THE EFFECTIVENESS OF MEDICAL REPRESENTATI
VES IN BANGKOK METROPOLITAN AREA



PICHAYAPORN SATHAPORNWACHANA

A Thesis Submitted in partial Fulfillment of Requirements
for MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION (Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society Srinakharinwirot University

2018

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ของ

พิชญาภรณ์ สถาพรวงษา

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

ประธาน

(อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอบอล สุวรรณ

เมฆ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพาดา สิริกุตตา)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	พิชญากรณ์ สถาพรวงษา
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2561
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว สถิติ Brown-Forsyth และการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสมการถดถอยเชิงซ้อน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 32 – 41 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป สถานภาพโสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม และด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แรงจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น และด้านค่าตอบแทนการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านค่าตอบแทนการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสุขในการทำงาน ด้านความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ประสิทธิผล, ผู้แทนยา



Title	FACTORS RELATING TO THE EFFECTIVENESS OF MEDICAL REPRESENTATIVES IN BANGKOK METROPOLITAN AREA
Author	PICHAYAPORN SATHAPORNWACHANA
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2018
Thesis Advisor	Dr. Paiboon Archarunkroj

The objectives of this research were to study the factors influencing the effectiveness of medical representatives in the Bangkok metropolitan area. The sample consisted of four hundred medical representatives in the Bangkok metropolitan area. A questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. Percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, Brown-Forsyth, Multiple Regression Analysis were the statistical methods used to analyze data. The results found that most of the respondents were female, aged between thirty-two to forty-one years of age, with a Bachelor's degree, with singles/ widowed/ divorced/ separated marital status, with a monthly income of over 60,001 Baht and with over five years of work experience. The overall opinions of corporate social responsibility were at a high level. The overall opinion of the motivation, organizational commitment and the factor of effectiveness were at a very high level. The results of the hypotheses testing can be concluded as follows: medical representatives of different education levels, average income per month, and work experience had different opinions regarding the effectiveness of medical representatives at a statistically significant level of 0.05. The corporate social responsibility in terms of corporate social marketing, and corporate philanthropy influenced the effectiveness of medical representatives in terms of productivity at statistically significant levels of 0.05. In addition, the corporate philanthropy influenced the effectiveness of medical representatives in terms of performance at statistically significant levels of 0.05. The factor of motivation in terms of recognition and salary influenced the effectiveness of medical representatives in terms of productivity at statistically significant levels of 0.05. In addition, the work contents, responsibility, and salary influenced the effectiveness of medical representatives in terms of performance at a statistically significant level of 0.05. The organizational commitment in terms of the confidence and admission of the targets and values of organization influenced the effectiveness of medical representatives in terms of productivity at a statistically significant level of 0.05 and was equal to 13.7 percent. In addition, the confidence in and admission of the targets and values of organization and the strong desire to maintain their membership in the organization influenced the effectiveness of medical representatives in terms of performance at a statistically significant level of 0.05. The happiness of work in terms of knowledge

influenced the effectiveness of medical representatives in terms of productivity at a statistically significant level of 0.05.

Keyword : Effectiveness, Medical



กิตติกรรมประกาศ

ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจากอ.ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มจนเสร็จสมบูรณ์ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรศ.สุพาดา สิริกุตตา และอ.ดร.อัจริยา ศักดิ์นรงค์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม และเป็นคณะกรรมการในการสอบปริญญาานิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อเสนอแนะต่างๆเพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้อง ของผู้วิจัยที่ได้ให้การสนับสนุน ส่งเสริมพร้อมทั้งเป็นกำลังใจให้ตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ที่ช่วยเหลือกันเสมอมา รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณผู้มีส่วนช่วยเหลือทุกท่านที่มีได้เอ่ยถึงมา ณ ที่นี้ด้วย

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ญาติพี่น้อง บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนวทางที่ดี และมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ค
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	4
ตัวแปรที่ทำการศึกษา	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	12
สมมติฐานของการวิจัย	13
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR).....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	42

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน.....	46
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	62
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ได้นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้.....	69
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	72
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	72
การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในงานวิจัย.....	74
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ	81
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	83
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	86
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	92
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	158
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	170
สังเขปการวิจัย	170
วิธีดำเนินการวิจัย.....	171
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	175
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	175
สรุปผลการวิจัย	178
อภิปรายผลการวิจัย.....	189
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	203

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป 207

บรรณานุกรม 209

ภาคผนวก..... 218

ประวัติผู้เขียน..... 232



สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้าโรงพยาบาลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	6
ตาราง 2 การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้าโรงพยาบาลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	74
ตาราง 3 ผลการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability).....	82
ตาราง 4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)	89
ตาราง 5 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	94
ตาราง 6 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	94
ตาราง 7 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่	95
ตาราง 8 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	96
ตาราง 9 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จัดกลุ่มใหม่.....	96
ตาราง 10 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม. 97	
ตาราง 11 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม	98
ตาราง 12 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	98
ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)..	99
ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ศึกษารายด้าน	100
ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของผู้แทนยา	105
ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของผู้แทนยา ศึกษารายด้าน	107
ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา.....	111
ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา ศึกษารายด้าน.....	112

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสุขในการทำงานของผู้แทนยา	114
ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสุขในการทำงานของผู้แทนยา พิจารณา เป็นรายด้าน.....	115
ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา	117
ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา พิจารณา เป็นรายด้าน.....	118
ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มเพศโดยใช้ Levene's test	120
ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ	121
ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test.....	123
ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ใน พื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่า เอฟ สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA	124
ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ใน พื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้ Brown-Forsythe	125
ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test	126
ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	126
ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test.....	128
ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ใน พื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความ แปรปรวนทางเดียว ค่าเอฟ สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA	129

ตาราง 32 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วย Fisher's Least Significant Difference (LSD)	130
ตาราง 33 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene's test	132
ตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	133
ตาราง 35 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้ Levene's test.....	135
ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้ Brown-Forsythe	135
ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล เมื่อจำแนกตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วย Dunnett's T3	136
ตาราง 38 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression.....	138
ตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Regression Analysis)	138
ตาราง 40 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression	140
ตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Regression Analysis)	141
ตาราง 42 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression.....	143

ตาราง 43 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลติภาพของแต่ละบุคคล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Regression Analysis)..... 144

ตาราง 44 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression 146

ตาราง 45 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Regression Analysis) 147

ตาราง 46 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลติภาพของแต่ละบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression..... 149

ตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลติภาพของแต่ละบุคคล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Regression Analysis)..... 150

ตาราง 48 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression 152

ตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Regression Analysis)..... 152

ตาราง 50 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลติภาพของแต่ละบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression..... 154

ตาราง 51 ผลการวิเคราะห์ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลติภาพของแต่ละบุคคล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Regression Analysis)..... 155

ตาราง 52 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression..... 157

ตาราง 53 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 158

ตาราง 54 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานโดยรวม.....	167
ตาราง 55 ผลการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability).....	174



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	12
ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow	37
ภาพประกอบ 3 ประสิทธิภาพขององค์กร.....	55
ภาพประกอบ 4 ปริมาณการผลิตและจำหน่ายยาในประเทศไทย.....	58
ภาพประกอบ 5 มูลค่าการส่งออก – นำเข้า	59
ภาพประกอบ 6 บริษัทผู้ผลิตยาในประเทศไทย.....	61



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันอาชีพที่ค่อนข้างได้รับความสนใจในกลุ่มอุตสาหกรรมยา คืออาชีพดีเทลเลอร์ (Detailer) หรือที่เรียกว่า Medical representative หรือ ผู้แทนยา ซึ่งเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมและกลายเป็นอาชีพที่น่าสนใจ โดยผู้แทนยานั้นทำหน้าที่เป็นตัวแทนไปเสนอขายยาให้กับโรงพยาบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีความจำเป็นที่จะต้องสั่งซื้อและใช้ยาในปริมาณมาก รวมถึงมีหน้าที่ในการให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวยาให้แก่แพทย์หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อยาเข้าโรงพยาบาลนั้นๆ จึงทำให้อาชีพนี้เป็นอาชีพที่มีผลตอบแทนค่อนข้างสูงและได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก (tobepharmacist. 2560. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2561: ออนไลน์) เพราะไม่เพียงแต่ต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถแล้ว ผู้แทนยายังจะต้องเป็นกลุ่มที่สามารถในการรองรับแรงกดดันได้ดี เพราะรายได้ผลประกอบการจากการดำเนินงานของบริษัทยานั้น ล้วนมีความสัมพันธ์โดยตรงกับยอดขายจากผู้แทนยาทั้งสิ้น ดังนั้นบริษัทยาจำเป็นต้องรักษาทรัพยากรบุคคลเหล่านี้เพื่อให้ทำงานกับองค์กรได้นานที่สุด

นอกจากนี้ ข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2561 อ้างถึง tcijthai. 2561. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2561: ออนไลน์) ให้ข้อมูลว่า ในปี 2560 นั้น มีบริษัทในส่วนของผลิตภัณฑ์เภสัชภัณฑ์และเคมีภัณฑ์ที่ใช้รักษาโรคในประเทศไทย จำนวนถึง 507 ราย แบ่งเป็นขนาดเล็ก 407 ราย ขนาดกลาง 52 ราย และขนาดใหญ่ 48 ราย รายได้รวมของทั้งหมดธุรกิจอยู่ที่ 67,919.53 ล้านบาท แบ่งเป็นสัญชาติไทย 66.49% รองลงมาคือ ญี่ปุ่น 11.99% อินเดีย 3.88% สวิตเซอร์แลนด์ 3.23% โดยบริษัทที่มีรายได้รวมสูงสุดในปี 2560 ได้แก่ บริษัท แจนเซน-ชีแลก จำกัด รองลงมาคือ บริษัท เมก้า ไลฟ์ไซแอนซ์ จำกัด (มหาชน) เป็นที่น่าสังเกตว่าบริษัทลำดับต้นๆ ที่มีรายได้รวมในหมวดธุรกิจนี้ส่วนใหญ่ก็มีชาวต่างชาติร่วมลงทุนและเป็นบริษัทชั้นนำ ดังนั้นการที่จะทำให้บริษัทในส่วนของผลิตภัณฑ์เภสัชภัณฑ์และเคมีภัณฑ์ที่ใช้รักษาโรคเป็นองค์กรที่มีพนักงานกลุ่มผู้แทนยาอยากเข้ามาร่วมงาน อยู่กับองค์กรได้นาน และทำผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น แรกบริษัทจะต้องมีผลประกอบการในการดำเนินธุรกิจที่ดี มีความน่าเชื่อถือและมีชื่อเสียงเปรียบเสมือนปัจจัยในการการันตีให้กับผู้แทนยาที่เข้ามาร่วมงานถึงความมั่นคงและความก้าวหน้าของบริษัท เพราะการที่บริษัทยาได้กลุ่มบุคลากรผู้แทนยาที่มีความตั้งใจทำงานมานั้น จะทำให้ผู้แทนยาสามารถทำผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ ดังที่ผู้ร่วม

ก่อตั้งและหัวหน้าผู้บริหารด้านปฏิบัติการ เว็บไซต์ JobThai.com) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน หากองค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สามารถทำผลงานให้ออกมาดียิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน นอกจากจะช่วยรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรแล้ว ยังเป็นปัจจัยที่ดึงดูดความสนใจของบุคลากรที่มีความสามารถให้เข้ามาร่วมงานกับองค์กรอีกด้วย (แสงเดือน ตั้งธรรมสถิตย์. ประชาชาติออนไลน์. 2560 สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2561: ออนไลน์) ทั้งนี้ พนักงานกลุ่มผู้แทนยาจะทำผลงานออกมาก็ต่อเมื่อได้รับผลตอบแทนที่ดีจากองค์กร อันได้แก่ แรงจูงใจซึ่งเป็นเสมือนแรงผลักดันให้พนักงานมีความตั้งใจ ทั้งในรูปแบบของตัวเงิน ความก้าวหน้า สวัสดิการต่างๆ เป็นต้น ย่อมส่งผลต่อเนื้อหาให้พนักงานเกิดความสุข ความตั้งใจทุ่มเทในการทำงาน ต่อเนื่องเป็นความผูกพันรักในการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งการที่พนักงานกลุ่มผู้แทนยามีความสุขในการทำงานนั้น สิ่งที่องค์กรจะได้ก็คือความตั้งใจในการทำงานจากตัวพนักงานเอง ซึ่งสุดท้ายจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

และหากกล่าวถึงบริษัทยา ความสำเร็จขององค์กรในปัจจุบันที่เป็นปัจจัยในการดึงดูดให้ผู้แทนยาอยากเข้ามาร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น คือการที่องค์กรไม่ได้มองแค่ผลกำไรจากการประกอบการ แต่รวมไปถึงการดูแลใส่ใจต่อสังคม การมอบความสุขคืนสู่สังคม เป็นรูปแบบการตอบแทนที่ให้ผู้כולรอบข้างรวมไปถึงสภาพแวดล้อมโดยรอบได้รับประโยชน์สูงสุด ดังแนวคิดด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Cooperation Social Responsibility: CSR) นับเป็นแนวคิดที่ค่อนข้างได้รับความสนใจกันในระดับสากลเป็นวงกว้าง และทุกองค์กรต้องยกระดับและให้ความสำคัญควบคู่ไปกับการดำเนินการทางธุรกิจ เพื่อสร้างความตระหนักต่อกลุ่มผู้บริโภค ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน และบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรมยา เพื่อให้ทุกคนเห็นคุณค่าร่วมรับผิดชอบต่อสังคม จากผลการดำเนินงานขององค์กรตนเอง ซึ่งในปัจจุบันพบว่ากลุ่มอุตสาหกรรมยาต่างตอบรับแนวความคิดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกันอย่างแพร่หลาย จัดกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่อง และต่างให้ความสำคัญมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น บริษัท ไบโอแลป และ บริษัท ไบโอฟาร์ม เคมิคัลส์ จำกัด มอบยาและเวชภัณฑ์แก่ชุมชนที่มีฐานะยากไร้หรือขาดแคลนที่อยู่อาศัยในชุมชนแออัด ในโครงการ ตูยา BIOPHARM เพื่อชุมชนต่อเนื่องกันเป็นปีที่ 3 (Biolab. 2559. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2561: ออนไลน์) รวมไปถึงมูลนิธิไฟเซอร์แห่งประเทศไทย ไฟเซอร์ฯ ได้ดำเนินโครงการการกุศลเพื่อสังคมผ่านมูลนิธิไฟเซอร์ประเทศไทย ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่ไม่หวังผลกำไร ได้จัดโครงการ “Pfizer’s 2 Missions: 1 Goal – สอง ภารกิจ เพื่อเป้าหมายหนึ่งเดียว” ร่วมสร้างสรรค์เพื่อสุขภาพที่ดีกว่าของคนไทย” (Pfizer. 2558. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2561: ออนไลน์)

จะเห็นได้ว่าการที่กลุ่มอุตสาหกรรมยาดำเนินกิจการควบคู่ไปกับการใส่ใจสังคม สิ่งแวดล้อม และบุคลากรในองค์กรมากขึ้นนั้น ย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดี ความน่าเชื่อถือของ องค์กร เพราะนอกจากที่พนักงานกลุ่มผู้แทนยาที่ถือว่าเป็นอาชีพที่ค่อนข้างได้รับความสนใจใน ตลาดแรงงานปัจจุบันจะตั้งใจทุ่มเททำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายแล้ว พนักงานกลุ่มผู้แทนยา ก็มีความรู้สึกภูมิใจไปกับการที่ได้เป็นหนึ่งในสมาชิกขององค์กรที่ใส่ใจต่อสังคม ดูแลสิ่งแวดล้อม อีกด้วย ดังนั้นด้วยสภาพปัจจุบันที่มีการแข่งขันด้านตลาดแรงงานค่อนข้างรุนแรง โดยเฉพาะอาชีพผู้แทน ยา กลุ่มบริษัทยาจึงต้องมีวิธีการจัดการพนักงานเพื่อที่จะรักษาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับองค์กรตลอดไป ทั้งการให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงาน ความ ผูกพันต่อองค์กร ความสุขของพนักงาน ตลอดจนการให้ความสำคัญแนวคิดการแสดงความ รับผิดชอบต่อสังคมควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กร (CSR) แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร และความสุขในการทำงาน เพื่อที่จะใช้เป็น แนวทางในการพัฒนากลยุทธ์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทผู้แทนยา ตลอดจน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทผู้แทนยา สำหรับแนวทางการรักษาบุคลากร ให้คงอยู่กับองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และสามารถทำผลงานที่มีประสิทธิภาพต่อ องค์กรได้ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพใน การทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาใน พื้นที่กรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาใน พื้นที่กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อพัฒนากลยุทธ์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทผู้แทนยา
2. เพื่อเป็นข้อมูลอันเป็นประโยชน์ให้แก่บริษัทผู้แทนยา เกี่ยวกับความสำคัญในเรื่องแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ที่ถือว่าเป็นแนวคิดที่ค่อนข้างได้รับความสนใจมากกว่าการแสดงผลกำไรหรือผลประกอบการในปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลที่ได้มาประยุกต์วางแผนเกี่ยวกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมขององค์กรต่อไป
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทผู้แทนยา สำหรับแนวทางการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร โดยใช้ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร และความสุขในการทำงาน ที่เป็นผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการคัดสรรพนักงานจัดเป็นข้อเสนอ ตลอดจนสวัสดิการสำหรับพนักงานเดิม เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ควบคู่ไปกับต่อยอดทางธุรกิจต่อไป
4. เป็นแนวทางให้กับงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อในอนาคต ในด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ผลิตยาประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานครมี ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า มีดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของยามาเน่ (Taro Yamane 1973: 125) ที่ระดับ

ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้คลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณเท่ากับ 400 คน โดยมีวิธีสุ่มตัวอย่างดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{p(1-p)Z^2}{e^2}$$

โดย n แทน จำนวนตัวอย่างหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

p แทน สัดส่วนประชากรที่ผู้วิจัยจะสุ่ม 0.50

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับ 0.05)

e แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 0.05

แทนค่าในสูตรแล้วจะได้ผลดังนี้

$$\text{กำหนดค่า} \quad p = .5$$

$$\text{ระดับความมั่นใจ 95\% เป็นค่า } Z = 1.96$$

$$\text{ค่าความคลาดเคลื่อน 5\% เป็นค่า } e = 0.05$$

$$n = \frac{(.5)(1-5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = 0.9604 / 0.0025$$

$$n = 384.16$$

ได้กลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณประมาณ 385 คน แต่ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มตัวอย่างอีก 15 คน จึงเท่ากับ 400 คน โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้แทนยาจากโรงพยาบาลรัฐที่มีที่ตั้งในเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลที่มีเตียงรองรับผู้ป่วยหลังพ้นภาวะวิกฤตฉุกเฉินได้จำนวนมาก โดยผู้วิจัยขอระบุเลือกโรงพยาบาลจากโรงพยาบาลรัฐ 4 สังกัด 15 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือและเป็นคู่สัญญากับกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย "เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่: Universal Coverage for Emergency Patients (UCEP) (มติชนออนไลน์. 2560. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2561: ออนไลน์) และคาดว่าจะสามารถพบผู้แทนยาสำหรับตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 โรงพยาบาล ดังนี้

โรงพยาบาลศิริราช
 โรงพยาบาลรามาธิบดี
 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
 โรงพยาบาลเลิดสิน
 โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า
 โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช
 โรงพยาบาลกลาง
 โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
 โรงพยาบาลวชิรพยาบาล
 โรงพยาบาลตากสิน

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) โดยเลือกเก็บตัวอย่างจากโรงพยาบาลที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 รวมจำนวน 10 โรงพยาบาล แบ่งเป็นโรงพยาบาลละ 40 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

ตาราง 1 การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้าโรงพยาบาลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

โรงพยาบาล	จำนวน
โรงพยาบาลศิริราช	40
โรงพยาบาลรามาธิบดี	40
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	40
โรงพยาบาลเลิดสิน	40
โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า	40
โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช	40
โรงพยาบาลกลาง	40
โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี	40
โรงพยาบาลวชิรพยาบาล	40
โรงพยาบาลตากสิน	40
รวม	400

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ตามความเต็มใจของผู้แทนยาที่จะให้ข้อมูล จากโรงพยาบาลที่แบ่งจำนวนไปในขั้นตอนที่ 2 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล และจะแจกแบบสอบถามจนครบจำนวน 400 คน

ตัวแปรที่ทำการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 เพศชาย

1.1.1.2 เพศหญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ตั้งแต่ 22 – 31 ปี

1.1.2.2 ตั้งแต่ 32 – 41 ปี

1.1.2.3 ตั้งแต่ 42 – 51 ปี

1.1.2.4 ตั้งแต่ 52 ปี ขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาโท

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาโท

1.1.4 รายได้ต่อเดือน

1.1.4.1 15,001 – 30,000 บาท

1.1.4.2 30,001 – 45,000 บาท

1.1.4.3 45,001 – 60,000 บาท

1.1.4.4 60,001 บาท ขึ้นไป

1.1.5 สถานภาพสมรส

1.1.5.1 โสด/หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่

1.1.5.2 สมรส/ อยู่ด้วยกัน

- 1.1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน
 - 1.1.6.1 ตั้งแต่ 1 – 2 ปี
 - 1.1.6.2 ตั้งแต่ 3 – 4 ปี
 - 1.1.6.3 ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป
 - 1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ของบริษัทผู้ผลิตยาประเทศไทย
 - 1.2.1 การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (Cause Promotion)
 - 1.2.2 การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม (Cause-Related Marketing)
 - 1.2.3 การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาดังกล่าว (Corporate Social Marketing)
 - 1.2.4 การบริจาคเพื่อการกุศล (Corporate Philanthropy)
 - 1.2.5 การอาสาช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering)
 - 1.2.6 การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Business Practices)
 - 1.3 แรงจูงใจของพนักงาน
 - 1.3.1 ด้านตัวกระตุ้น
 - 1.3.2 ด้านการบำรุงรักษา
 - 1.4 ความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.4.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
 - 1.4.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร
 - 1.4.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร
 - 1.5 ความสุขในการทำงาน
 - 1.5.1 ด้านความมีอิสระ
 - 1.5.2 ด้านความรู้
 - 1.5.3 ด้านความดี
- 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร**

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอกำหนดยานศัพท์เฉพาะเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในวิจัยฉบับนี้

1. **ผู้แทนยา** หมายถึง พนักงานของบริษัทยา และทำหน้าที่เป็นตัวแทนไปเสนอขายยาให้กับโรงพยาบาล รวมถึงมีหน้าที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวยาให้แก่แพทย์หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อยาเข้าโรงพยาบาลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. **ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)** หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ผลิตยาในประเทศไทย ประกอบด้วย

2.1 **ด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (Cause Promotion)** หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาต่อบริษัทผู้ผลิตยา ในด้านการให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือสังคมอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การระดมทุนเพื่อช่วยเหลือชุมชน ตลอดจนสนับสนุนที่มวิจัยในการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อที่ทางบริษัทจะได้เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือ

2.2 **ด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม (Cause-Related Marketing)** หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาต่อบริษัทผู้ผลิตยา สนับสนุนกิจกรรม ตลอดจนส่งเสริมอุดหนุนที่มีส่วนช่วยเหลือสังคมโดย เช่น สนับสนุนกิจกรรมการกุศลต่างๆ และกิจกรรมในการเปิดโอกาสให้ผู้บริโภค พนักงานได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือการกุศลผ่านทางกรซื้อผลิตภัณฑ์โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม และอุดหนุนสินค้าจากชุมชนเพื่อเป็นการสร้างรายได้

2.3 **ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม (Corporate Social Marketing)** หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาต่อบริษัทผู้ผลิตยา ในด้านการที่บริษัทผู้ผลิตยาสนับสนุนโดยใช้กิจกรรมทางการตลาด ได้แก่ การแจกผลิตภัณฑ์ แผ่นภาพโปสเตอร์จากบริษัทเพื่อช่วยเหลือสังคมและสนับสนุนให้ชุมชนปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บ ตลอดจนการเสริมสร้างกิจกรรมที่จัดให้มีนักวิชาการทางด้านการแพทย์ ให้ความรู้กับประชาชนในชุมชนอยู่เสมอ

2.4 **การบริจาคเพื่อการกุศล (Corporate Philanthropy)** หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาต่อบริษัทผู้ผลิตยา ในกิจกรรมด้านการบริจาคเงินหรือวัสดุสิ่งของจากพนักงานเพื่อนำไปช่วยเหลือชุมชน รวมไปถึงกิจกรรมในการนำวัสดุสิ่งของเหลือใช้ นำไปผลิตเป็นอุปกรณ์ในการช่วยเหลือคนพิการ

2.5 **การอาสาช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering)** หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาต่อบริษัทผู้ผลิตยา ในด้านการจัดกิจกรรมที่ช่วยเหลือสังคมและบุคคลที่

เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง และการสนับสนุนทุนการศึกษาแก่ผู้ยากไร้ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ครอบครัวของพนักงานเข้ามาร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น

2.6 การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Business Practices) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาต่อบริษัทผู้ผลิตยา ในด้านการที่บริษัทผู้ผลิตยาดำเนินธุรกิจ กำหนดนโยบายอย่างพินิจพิเคราะห์โดยใส่ใจทุกกระบวนการให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมรณรงค์ให้พนักงานร่วมกันใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า

3. แรงจูงใจ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาต่อบัณฑิตที่เป็นตัวกระตุ้นหรือแรงผลักดันที่ทำให้ผู้แทนยาทำงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

3.1 ด้านตัวกระตุ้น ได้แก่

ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาต่อการทำงานได้รับความยกย่องจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และการที่ผู้แทนยาสามารถแสดงความคิดเห็นส่วนตัวในเรื่องงานได้

ลักษณะงานที่น่าสนใจ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาต่อการทำงานที่สามารถได้ใช้ความรู้ของตนเองกับงานที่ทำ และความรู้สึกที่ไม่เบื่อหน่ายกับงานที่ได้รับมอบหมาย

ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาต่อความพึงพอใจในงานของตน และการได้รับโอกาสในการทำโปรเจกต์หรืองานใหม่ๆ

โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาต่อโอกาสในการเข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ ทั้งหลักสูตรภายในและภายนอก และโอกาสในการได้เลื่อนตำแหน่งหรือขึ้นเงินเดือนประจำ

3.2 ด้านการบำรุงรักษา ได้แก่

นโยบายและการบริหารเป้าหมายขององค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาต่อการทำงานยอมรับและเต็มใจในการปฏิบัติงานให้ไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายขององค์กร

ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาต่อความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน

ภาวะการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาต่อสภาพแวดล้อมการทำงานว่าเอื้ออำนวยต่อการทำงานหรือไม่ และการจัดการกับความกดดันในการทำงานของผู้แทนยา

ค่าตอบแทนการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาต่อความพึงพอใจในผลตอบแทน และสวัสดิการที่บริษัทฯ เสนอให้ท่าน

4. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้แทนยากับองค์กรของตน ได้แก่

4.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาเกี่ยวกับการยอมรับในสิ่งที่องค์กรได้วางไว้ และความเชื่อมั่นต่อองค์กรว่าองค์กรที่ตนอยู่นั้นจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

4.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาเกี่ยวกับความตั้งใจและความทุ่มเทของผู้แทนยาในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับ

4.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาเกี่ยวกับภูมิใจที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และความยินดีและเต็มใจในการร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น

5. ความสุขในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้ผู้แทนยาเกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุขในการทำงาน ได้แก่

5.1 ด้านความมีอิสระ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาเกี่ยวกับโอกาสในการเสนอความคิดเห็น เสนอแนวคิด วิธีปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้

5.2 ด้านความรู้ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาเกี่ยวกับการได้รับโอกาสในการใช้ความรู้เดิมในการทำงาน และการได้รับโอกาสในการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน

5.3 ด้านความดี หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยาเกี่ยวกับการที่องค์กรให้ความสำคัญกับคุณธรรม และจริยธรรมในที่ทำงาน

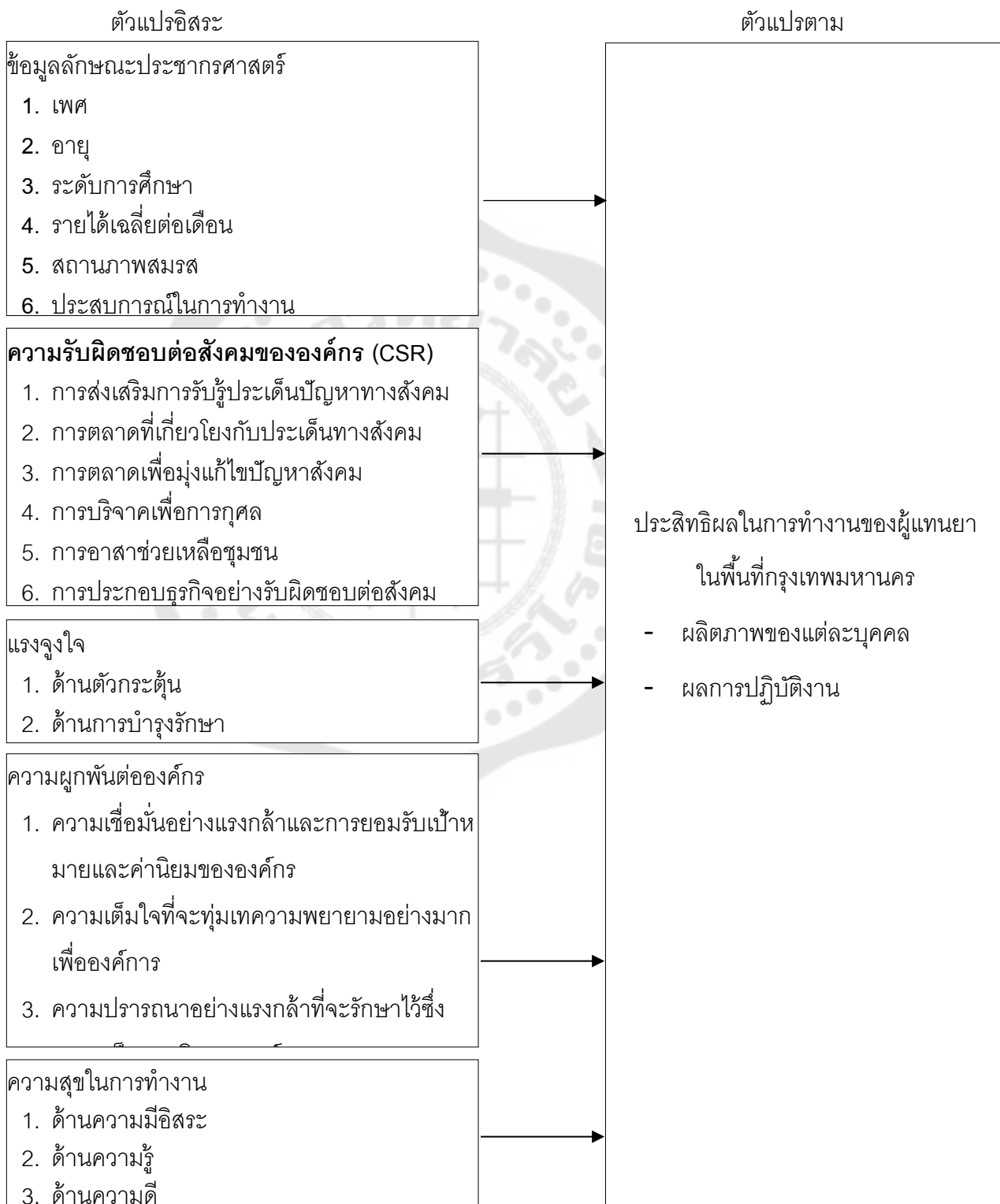
6. ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยา ประกอบด้วย 2 ด้านที่มีความสำคัญ ดังนี้

6.1 ผลิตภาพของแต่ละบุคคล หมายถึง ความคิดเห็นของพฤติกรรมผู้แทนยาเกี่ยวกับการทำงานของตนเอง ความสามารถในการทำงานในแต่ละวัน

6.2 ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แทนยา ในด้านการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ รวมถึงการได้รับความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหา

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีกรอบแนวความคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้แทนยาที่มีข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

4. ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

5. ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้มีการศึกษาค้นคว้า ข้อมูล เอกสารต่างๆ โดยอาศัยพื้นฐานทฤษฎี แนวความคิด ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการวางกรอบแนวความคิดวิจัย และตั้งสมมติฐานการวิจัย ประกอบด้วย

- 1.แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
- 2.แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)
- 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 5.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
- 6.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน
- 7.ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับผู้แทนยา
- 8.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 9.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ได้นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ คำว่า ประชากร ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า population นอกจากจะใช้ในกรณีทั่วไปหมายถึงสิ่งมีชีวิตในพื้นที่หนึ่งแล้ว ยังใช้สำหรับวิชาสถิติและการวิจัย ซึ่งหมายถึงกลุ่มที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษากลุ่มของสิ่งที่ศึกษา สามารถเป็นสิ่งมีชีวิตหรือไม่มีชีวิตก็ได้ เช่น คน สัตว์ พืช อาคารบ้านเรือน เหตุการณ์ อาหาร คำพูด เป็นต้น คำว่า ประชากร มักใช้คู่กับคำว่า กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษ ในคำว่า sample หมายถึง ส่วนหนึ่งที่เลือกมาเพื่อให้เป็นตัวแทนของประชากรที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร คือกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะต่าง ๆ ที่สำคัญครบถ้วนเหมือนกับประชากร และคัดเลือกโดยไม่มีอคติ เช่น ผู้วิจัยคัดเลือกเด็ก 50 คนโดยวิธีสุ่มตัวอย่างให้เป็นกลุ่มตัวอย่างของประชากรเด็กทั้งโรงเรียน 500 คน (ราชบัณฑิตยสถาน. 2557)

ภาวินี กาญจนภา (2559) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ (Demographics) เป็นอีกปัจจัยที่องค์กรธุรกิจนำมาใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของประชากรทางด้านขนาด การกระจาย และโครงสร้างของประชากร ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรสำคัญ คือ ขนาดและการกระจายของประชากร เพศ อาชีพ การศึกษา อายุ และรายได้ องค์กรธุรกิจนิยมใช้ประชากรศาสตร์ในการแบ่งส่วนตลาดเนื่องจากคุณลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยผ่านค่านิยมส่วนบุคคลและรูปแบบการตัดสินใจของบุคคล

วิฑูว์ รุ่งเรืองผล (2558) เกณฑ์ด้านประชากรศาสตร์ จะแบ่งผู้บริโภคออกเป็นกลุ่มต่างๆ ตามลักษณะประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น โดยทั่วไปตามลักษณะประชากรศาสตร์เหล่านี้ จะเป็นเกณฑ์ที่นักการตลาดนิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาดให้กับผลิตภัณฑ์หลายชนิด

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2548 : 22) ได้กล่าวถึงความหมายของประชากรศาสตร์ (Demographic) หมายถึง ลักษณะของประชากร ได้แก่ ขนาดขององค์ประกอบของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ระดับรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ ซึ่งโดยรวมแล้วจะมีผลต่อรูปแบบของอุปสงค์และปริมาณการซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว

สุวสา ชัยสุรัตน์ (2537) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ (Demographic) หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นหลักเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้นๆ ได้แก่ อายุ เพศ ขนาดครอบครัว รายได้ การศึกษา อาชีพ วัฏจักรชีวิต ครอบครัว ศาสนา เชื้อชาติสัญชาติ และสถานภาพทางสังคม (Social class)

หลักการแบ่งลักษณะประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 41) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่นๆ ตัวแปรด้านทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญ และคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ (Gender) ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย เพศเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญมาก ดังนั้นนักการตลาดจะต้องศึกษาและให้ความสำคัญกับตัวแปรนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการบริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น

2. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นคว้าความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุแต่ละช่วงเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด เช่น พฤติกรรมคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาในระดับสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการรับรู้ข่าวสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดีกว่าคนที่มีการศึกษาอื่น แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำ มักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. รายได้ (Income) เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไป นักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความสามารถในการใช้จ่าย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดกลุ่มที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้อาจจะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกัน การเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเป็นเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต ทัศนคติ ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาด ส่วนใหญ่จะโยนเกณฑ์รายได้ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้กำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้ อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพพร้อมกัน

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2545: 38-39) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ รวมถึง อายุ เพศ วงจรชีวิต ครอบครัว การศึกษา รายได้ เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อนักการตลาด เพราะเกี่ยวข้องกับอุปสงค์ (Demand) ในตัวสินค้าทั้งหลายการเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ชี้ให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของตลาดใหม่และตลาดอื่นก็จะหมดไปหรือลดความสำคัญลง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญ ดังนี้

1. อายุ (Age) นักการตลาดต้องคำนึงถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงในเรื่องอายุ
2. เพศ (Gender) จำนวนสตรีสมรสหรือโสดที่ทำงานนอกบ้านเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ นักการตลาดต้องคำนึงว่าปัจจุบันสตรี เป็นผู้ซื้อรายใหญ่ มีอำนาจในการใช้จ่าย ซึ่งที่แล้มาผู้ชาย เป็นผู้ตัดสินใจซื้อ
3. วงจรครอบครัว (Marital status) ขั้นตอนแต่ละขั้นของวงจรชีวิตครอบครัวเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของพฤติกรรม
4. การศึกษา และรายได้ (Education and Income) มีอิทธิพลต่อรายได้เป็นอย่างมาก การรู้ว่าอะไรเกิดขึ้นกับการศึกษาและรายได้ เป็นสิ่งสำคัญ เพราะแบบแผนการใช้จ่ายขึ้นอยู่กับรายได้ ที่ได้รับ

ปรมะ สตะเวทิน (2546: 112-118) กล่าวถึงคุณสมบัติเฉพาะของคนซึ่งมีแตกต่างกันออกไป คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสาร ได้แก่

1. เพศ (Sex) หญิงชายมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสรีระ ความถนัด สภาวะทางจิตใจอารมณ์ จากงานวิจัยทางด้านจิตวิทยาทั้งหลายได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาท และกิจกรรมของคนสองทั้งเพศไว้แตกต่างกัน

2. อายุ (Age) อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ของบุคคลดังกล่าวที่ว่า ผู้ใหญ่อบอุ่นน้ำร้อนมาก่อน เกิดมาหลายฝน หรือเรียกคนที่มีประสบการณ์น้อยกว่าว่า เด็กเมื่อวานขึ้น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงความคิด ความเชื่อ ลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคล คนเราโดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์จะสูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้น วิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

3. การศึกษา (Education) การศึกษาหรือความรู้ เป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร การที่คนได้รับการศึกษาที่ต่างกันในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่แตกต่างกันจึงย่อมมีความรู้สึนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกัน คนทั่วไปมักจะสนใจหรือยึดแนวความคิดในแนวสาขาของตนเป็นสำคัญ และบุคคลมักมีลักษณะบางประการที่แสดงหรือบ่งชี้ถึงพื้นฐานการศึกษาหรือสาขาวิชาที่เรียนมา เนื่องจากสถาบันการศึกษาเป็นสถาบันที่อบรมกล่อมเกลาให้บุคคลมีบุคลิกภาพไปในทิศทางที่แตกต่างกัน ทางด้านครูผู้สอนก็มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้เรียนโดยการสอดแทรกความรู้สึนึกคิดของตัวเองให้แก่ผู้เรียน ดังนั้น การศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการเลือกสรรของผู้รับ

4. สถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจ (Socio-Economic Status) อันได้แก่ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ ถิ่นฐาน ภูมิลำเนา พื้นฐานของครอบครัว สถานะ อาชีพ ประสบการณ์ทำงาน รายได้และฐานะทางการเงิน ปัจจัยเหล่านี้ มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อผู้รับ ซึ่งในการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร และสาร สถานะภาพทางสังคม และเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ที่ต่างกันมีทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยขออ้างอิงจาก ปรมะ ทัศเวทิน (2546: 112-118) กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ คุณสมบัติเฉพาะของตนซึ่งแตกต่างกันในแต่ละคน โดยผู้วิจัยขอเลือกปัจจัยมาศึกษา ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ฐานะทางการเงิน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อผู้รับ และปัจจัยเหล่านี้จะช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่นๆ รวมทั้งผู้วิจัยนำมาประยุกต์เพื่อที่จะศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)

ความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม

พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2553) กล่าวว่า เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเจริญเติบโตที่มีส่วนสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ภาคธุรกิจ รวมทั้งการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันพร้อมทั้งเห็นว่าสังคมไทยยังต้องการการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งหลังจากภาคธุรกิจเป็นพลังที่จะที่จะป้องกันปัญหาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว สถาบันธุรกิจเพื่อสังคมจะทำหน้าที่เพื่อเป็นแกนกลางเชื่อมโยงพลังของภาคธุรกิจเพื่อช่วยเหลือสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับความเป็นอยู่และสภาพสังคมของไทยให้เติบโตเคียงคู่ไปกับการพัฒนาประเทศ

Branco, M.C & Rodrigues, L.L. (2006). กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้องค์กรธุรกิจอยู่ได้อย่างมั่นคง และสามารถแข่งขันได้ในยุคปัจจุบัน นอกจากเป้าหมายที่จะต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรให้มีความก้าวหน้าแล้ว องค์กรควรที่ตะมุ่งพัฒนาตนเองให้เป็นองค์กรที่ “ดี” มีความรับผิดชอบต่อสังคมควบคู่กันไปด้วยเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจ ซึ่งภายใต้สภาวะการแข่งขันทางการตลาดที่สูงขึ้นองค์กรไม่สามารถจะอยู่ได้โดยลำพังโดยไม่ใส่ใจสังคม เนื่องจากความสามารถทางการแข่งขันขององค์กรในปัจจุบัน ยังขึ้นอยู่กับการที่องค์กรใส่ใจดูแลรักษาสภาพแวดล้อมของชุมชนโดยรอบที่องค์กรดำเนินอยู่น้อยแค่ไหน

Michael E. Porter; & Mark R. Kramer (2006) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับนักธุรกิจ จากการทำที่องค์กรได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น ยังนำไปสู่การเกิดชื่อเสียงขององค์กรตามมาอีกด้วย ซึ่งองค์กรที่มีชื่อเสียงที่ดีในด้านความเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น ยังช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริโภค นักลงทุน เป็นต้น

ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

สภาธุรกิจโลกเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (World Business Council for Sustainable Development) (CSR: Meeting Changing Expectations, 1999) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร คือความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่อย่างต่อเนื่องในการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานตลอดจนครอบครัวของเขาเหล่านั้น ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและสังคมในวงกว้างอย่างยั่งยืน

องค์การสหประชาชาติว่าด้วยการค้าและการพัฒนา (UNTAD) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ คือ การที่บริษัทเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องและมีผลกระทบเชิงบวกต่อความต้องการและเป้าหมายของสังคมคณะกรรมการยุโรป (European Commission Green Paper) ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (CSR) คือ แนวคิดที่บริษัทจะบูรณาการงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าไปในกิจการของประเทศ และการปฏิสัมพันธ์ของผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholder) โดยสมัครใจ (ศูนย์บริการข้อมูลเศรษฐกิจระหว่างประเทศ. 2555: ออนไลน์)

องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (CSR) คือ การที่องค์กรตอบสนองต่อประเด็น ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งที่การให้ประโยชน์หลัก คน ชุมชน และสังคม นอกจากนั้น ยังเป็นเรื่องของบทบาท ขององค์กรธุรกิจในด้านสังคมและความคาดหวังของสังคมที่มีต่อองค์กรธุรกิจ โดยจะต้องทำด้วยความสมัครใจ และผู้บริหารจะต้องมีบทบาทเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ โดยสามารถวัดผลได้ใน 3 มิติ คือการวัดผลทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Thai CSR Network. 2560: ออนไลน์)

คาร์เตอร์ กูด (Carter V. Good. 1973: 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นคุณธรรมที่เป็นความคิดรวบยอดในความรู้สึกผิดชอบชั่วดี ที่ควบคุมพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อสนองความปรารถนา สามารถมองเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของคนกลุ่มใหญ่ และพร้อมที่จะแสดงออกเมื่อมีเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมมากกระตุ้น

มันดี (Mondy & Noe. 1980) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ว่าเป็นข้อผูกมัดของผู้บริหารในการหาวิธีที่จะรักษาหรือปกป้องผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ขององค์กรอย่างเดียว

ฟิลิป คอตเลอร์ และแนนซี ลี (Kotler, Phillip and Lee, Nancy. 2005) ได้ให้ความหมายของ CSR: Corporate Social Responsibility ความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ว่า เป็นความรับผิดชอบต่อในการปรับปรุงความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการอุทิศทรัพยากรองค์กรให้โดยสมัครใจ ไม่ได้ถูกควบคุมโดยกฎหมายหรือข้อบังคับใดๆ ซึ่งหมายรวมถึงสภาพความเป็นอยู่ของมนุษย์และสิ่งแวดล้อม และเป็นกิจกรรมหลักที่ดำเนินการโดยองค์กรเพื่อสนับสนุนประเด็นทางสังคม และเป็นพันธสัญญาในความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรนั้นๆ

ซามูเอล ซี เซอโต้ (Samuel C. Certo, 2003: 48) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจเอกชน หมายถึง การบริหารจัดการที่เป็นการปกป้องและปรับปรุงสวัสดิการของสังคมโดยรวม (Welfare of society) และผลประโยชน์ขององค์กร (Interest of organization)

สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute (CSRI) .2553: 5) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (Corporate Social Responsibility) คือ การดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการใส่ใจและดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักจริยธรรม การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการ เพื่อนำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

พิพัฒน์ ยอดพฤติการ และคณะ (2551) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรไว้ว่า เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงบรรษัท คือการดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการให้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรภายนอกองค์กรอย่างเป็นปกติสุข

ไพบุณย์ วัฒนศิริธรรม (2549: 3) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (CSR) ดังนี้

- (1) ไม่ทำสิ่งที่เป็นผลเสียต่อสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม
- (2) ทำสิ่งที่เป็นคุณประโยชน์ต่อสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม
- (3) พัฒนาตัวเองให้มีคุณธรรม คุณภาพ และประสิทธิภาพอย่างดีที่สุด

สามารถสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นความรับผิดชอบในการปรับปรุงความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมจากการดำเนินธุรกิจทั้งส่วนรวมและภายในองค์กร ด้วยเป็นกิจกรรมหลักที่ดำเนินการโดยองค์กรเพื่อสนับสนุนประเด็นทางสังคม และเป็นพันธสัญญาในความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างเป็นปกติสุข

องค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

จณิน เอี่ยมสะอาด (2550) ได้กล่าวถึง วิวัฒนาการของความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น เป็นเรื่องที่ค่อนข้างซับซ้อนไม่มีมาตรฐานตายตัว อย่างไรก็ตามในการประยุกต์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเข้ากับการดำเนินทางธุรกิจในทุกขนาดไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ หรือระหว่างประเทศอย่างเป็นรูปธรรมนั้น ได้มีการรวบรวมลักษณะรูปแบบในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยเฉพาะจาก European Commission on CSR ซึ่งกล่าวว่ามีอยู่ 2 มิติ คือ

1. มิติภายใน คือการการดูแลกิจกรรมต่างๆ ที่ธุรกิจนั้นดำเนินการอยู่แล้วจัดการได้โดยตรง

2. มิติภายนอก คือกิจกรรมทางธุรกิจที่บริษัทอาจจะควบคุมไม่ได้โดยตรง เช่น การดูแลลูกค้า การรับผิดชอบต่อผู้ส่งมอบและการสนับสนุนกิจกรรมด้านการพัฒนาสังคม ดังนี้

มิติภายใน

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กรต่างๆ ปัจจุบันมีความท้าทายที่จะต้องดึงพนักงานที่มีความสามารถ ดังนั้น ธุรกิจจึงควรส่งเสริมการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น ด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต การให้ข้อมูลที่โปร่งใสกับพนักงานในทุก ๆ ด้าน ความเท่าเทียมกัน การให้ความสมดุลระหว่างงาน ชีวิตครอบครัว และการพักผ่อน การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมทั้งด้านการคัดเลือกเข้าทำงาน รายได้และความก้าวหน้าทางการงานโดยเฉพาะกับผู้หญิงและผู้พิการ ตลอดจนการดูแลเอาใจใส่พนักงาน โดยเฉพาะกรณีที่ได้รับบาดเจ็บ หรือเกิดปัญหาสุขภาพจากการทำงาน นอกจากนี้ ในด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต ธุรกิจควรที่จะให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในระดับต่าง ๆ หรือแม้แต่การจัดให้มีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ เช่น การสนับสนุนช่วงต่อระหว่างโรงเรียนมาสู่พนักงานสำหรับคนรุ่นใหม่โดยการให้ฝึกอบรมพิเศษสำหรับคนกลุ่มนี้ นอกจากนี้ที่สำคัญที่สุดคือ การสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในที่ทำงาน

2. สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ถึงแม้ว่าจะมีกฎหมายควบคุมดูแลด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน แต่กระแสการกระจายงานไปสู่ผู้ส่งมอบทำให้บริษัทควบคุมไม่ทั่วถึง จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจที่ควรจะช่วยกันดูแล หรือตั้งเป็นนโยบายขององค์กรนั้น ๆ เช่น เลือกร่วมทำ ธุรกิจหรือเลือกให้ผู้ส่งมอบที่มีคุณธรรมจรรยาบรรณต่อพนักงาน เพื่อเป็นการควบคุมดูแลอีกทางหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นการกำหนดให้บริษัทอื่น ๆ ที่ต้องการจะทำธุรกิจกับเราต้องพัฒนาตนเองไปตามด้วย เพราะหากเกิดผลร้ายจากการใช้ผู้ส่งมอบที่ไม่ใส่ใจสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้าง ก็จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีที่จะสะท้อนกลับมายังบริษัทผู้ว่าจ้างด้วย

3. การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การบริหารองค์กรที่มีนโยบายที่จะรับผิดชอบต่อพนักงานในกรณีที่เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจ สังคมหรือการเมือง หรือแม้แต่การปรับโครงสร้างภายในขององค์กรเอง โดยเฉพาะการควบรวมกิจการซึ่งมักจะนำมาสู่การเลิกจ้างพนักงานจำนวนมาก ซึ่งส่งผลเสียต่อองค์กรเอง เพราะทำให้ความเชื่อถือไว้วางใจ และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรต้องเสียไป ทั้งนี้ ในช่วงที่เกิดวิกฤตในองค์กรนั้น ๆ การปรึกษาหารือและสร้างความร่วมมือกันในกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทไม่ว่าจะเป็น

นักลงทุน ผู้บริหาร พนักงาน หรือแม้แต่ลูกค้าย่อมนำมาซึ่งการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

4. การจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในองค์กร การใช้ทรัพยากร และการปล่อยสารพิษ ของเสีย ซึ่งเป็นการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ย่อมเป็นผลดีต่อองค์กรนั้นๆเอง ในเรื่องการจัดการกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังเป็น การลดต้นทุนด้านพลังงาน และการจัดการของเสียต่างๆ อีกด้วย ซึ่งนำไปสู่ผลกำไรที่สูงขึ้น ความสามารถในการแข่งขันในตลาดที่เพิ่มขึ้นและที่สำคัญ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้กับบริษัทถือว่าได้ประโยชน์ต่อทุกฝ่าย

5. บรรษัทภิบาลและความโปร่งใสในการดำเนินกิจการปัจจุบันความเชื่อมั่นที่มีต่อบริษัทเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด โดยเฉพาะบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ดังนั้นความโปร่งใสและขั้นตอนการตัดสินใจต่างๆ ของบริษัทที่มีความชัดเจนตรวจสอบได้ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งต่อความมั่นคงของบริษัทในมุมมองของนักลงทุนและความมั่นคงในสังคม ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใสทางบัญชีและกระบวนการตัดสินใจในทุกๆระดับนั้นย่อมนำไปสู่ข้อมูลที่มีความชัดเจน ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ โดยนักลงทุนและผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งทำให้เกิดระบบการลงทุนในสังคมโดยรวมที่มีประสิทธิภาพ ความผิดปกติทางการเงินหรือกระบวนการตัดสินใจต่างๆ ย่อมจะสามารถจัดการได้โดยองค์กรที่เกี่ยวข้องและลดโอกาสของความสูญเสียทั้งในด้านการเงินและทรัพยากรต่างๆ ที่ต้องเสียไปกับการคอร์รัปชันอีกด้วย ซึ่งนำไปสู่สังคมที่มีความยั่งยืนและแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจในที่สุด

มิติภายนอก

1. การจัดการกับผู้ส่งมอบและหุ้นส่วนทางธุรกิจ กล่าวคือการเลือกผู้ส่งมอบ และหุ้นส่วนทางธุรกิจควรคำนึงถึงบทบาทการรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรนั้นๆ เพื่อเป็นการขยายความรับผิดชอบต่อสังคมจากองค์กรของตนไปสู่องค์กรอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และป้องกันปัญหาที่อาจจะตามมาจากความซับซ้อนของระบบธุรกิจสมัยใหม่ที่ยากต่อการควบคุมให้ครอบคลุมไปทั้ง Supply Chain ซึ่งอาจจะมียุทธศาสตร์หรือกิจกรรมที่ส่งเสริมประเด็นเหล่านี้ อาทิส่งเสริมผู้ประกอบการใหม่ ๆ ที่จะเข้ามาเป็นผู้ส่งมอบ ด้วยการส่งที่ปรึกษาไปช่วยพัฒนาระบบการทำงานให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น

2. การดูแลผู้บริโภคร หรือผู้ซื้อผลิตภัณฑ์บริการขององค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นแหล่งที่มาของรายได้ ดังนั้นจึงต้องมีระบบการดูแลผู้บริโภครในทุกๆ กระบวนการของผลิตภัณฑ์ บริการ ตั้งแต่การผลิตการขายไปจนถึงความปลอดภัยมีประสิทธิภาพทั้งในเชิง

คุณภาพและราคา และมีจริยธรรม นอกจากนี้ยังสามารถแสดงความรับผิดชอบต่อผู้บริโภครด้วยการเลือกผลิต จำหน่ายผลิตภัณฑ์ หรือ บริการเฉพาะด้าน ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้บริโภคหรือแม้แต่การออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สามารถใช้ได้กับทุกกลุ่ม รวมถึงผู้พิการ เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีอักษรเบรลล์ หรือ สั่งการด้วยเสียงสำหรับคนปกติและคนตาบอดใช้ได้

3. ความรับผิดชอบต่อชุมชนใกล้เคียง ตามปกติบริษัทจะเลือกประโยชน์ต่อชุมชน เช่น จ้างแรงงานชุมชนซึ่งทำให้ชุมชนมีรายได้ และรายได้ภาษีของพื้นที่ซึ่งนำไปสู่ทุนสาธารณะที่สามารถนำมาสร้างประโยชน์แก่ชุมชนได้อีก บริษัทจึงควรมีส่วนช่วยเหลือทั้งด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ผ่านการบริจาค หรือทำกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ที่จะช่วยพัฒนาชุมชนซึ่งผลตอบแทนที่บริษัทจะได้รับ คือภาพลักษณ์ที่ดีนำไปสู่ความร่วมมือและพร้อมจะช่วยเหลือบริษัท

4. ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม บริษัทที่อยู่ในเมืองหรือบริษัทใหญ่หรือบริษัทที่มีสาขามากมายทั่วประเทศ ควรแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง โดยการบริจาคทำกิจกรรมหรือสนับสนุนในรูปแบบต่างๆ เพื่อแก้ไขและพัฒนาสังคม ในประเด็นที่บริษัทเกี่ยวข้องสนใจ ซึ่งถือเป็นการแสดงบทบาทผู้นำทางธุรกิจต่อการสร้างความเปลี่ยนแปลงต่อสังคมอย่างชัดเจน และควรอย่างยิ่งที่จะต้องวัดผลได้ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนและการหาพันธมิตรในการปฏิบัติงานที่ดีซึ่งจะนำมาสู่ภาพลักษณ์ที่ดีเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและคุณค่าของบริษัทในมุมมองของผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. การรับผิดชอบต่อโลกในมิติต่างๆ เช่น สิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชนและประเด็นสำคัญอื่น ๆ ในระดับภูมิภาคและหรือระดับโลก ตามความเหมาะสมและศักยภาพขององค์กรโดยสามารถร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ

ระดับชั้นความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (CSRI, 2009: 7) ได้กำหนดการปฏิบัติตามหลัก CSR ที่นำมาประยุกต์ใช้ควบคู่กับธุรกิจ แบ่งได้เป็น 4 ชั้น ดังนี้

ชั้นที่ 1 mandatory level: ข้อกำหนดตามกฎหมาย (legislation) หมายถึง การที่ธุรกิจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติให้เป็นที่ไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายแรงงาน การจ่ายภาษี เป็นต้น

ขั้นที่ 2 elementary levels: ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ (economic profit) หมายถึง การที่ธุรกิจคำนึงถึงความสามารถในการอยู่รอดและให้ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น ซึ่งในขั้นนี้ธุรกิจควรหมั่นตรวจตราถึงกำไร ผลประกอบการที่ได้นั้นต้องมีใช้กำไรที่เกิดจากการเบียดเบียนสังคม

ขั้นที่ 3 preemptive levels: จรรยาบรรณทางธุรกิจ (business code of conduct) หมายถึง การที่ธุรกิจสามารถสร้างกำไรแก่ผู้ถือหุ้นได้ในอัตราที่เหมาะสม และผู้ประกอบการธุรกิจได้ใส่ใจเพื่อให้ประโยชน์ตอบแทนแก่สังคมมากขึ้น โดยเฉพาะสังคมที่อยู่รอบข้างที่มีความคาดหวังว่าจะได้รับการดูแลหรือเอาใจใส่จากผู้ประกอบการธุรกิจ

ขั้นที่ 4 voluntary level: ความสมัครใจ (voluntary action) หมายถึง การดำเนินธุรกิจควบคู่กับการปฏิบัติตามแนวทาง CSR ด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ถูกเรียกร้องจากสังคม ซึ่งในขั้นนี้การประกอบธุรกิจจะอยู่บนพื้นฐานของการมุ่งประโยชน์ของสังคมเป็นสำคัญ และการดำเนินการ CSR ในส่วนนี้สมควรได้รับความยกย่องชื่นชมจากสังคมอย่างแท้จริง

แนวทางปฏิบัติของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2553) แบ่งแนวปฏิบัติในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมได้เป็น 8 หัวข้อ ได้แก่

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี

การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นการจัดให้มีระบบบริหารจัดการอย่างรู้หน้าที่มีความรับผิดชอบต่อในการจัดการอย่างโปร่งใส เท่าเทียม เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอันจะนำไปสู่ความเติบโตและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนของธุรกิจ

2. การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม

การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรมย่อมก่อให้เกิดความเชื่อมั่นกับผู้เกี่ยวข้องอันจะส่งผลดีต่อการดำเนินกิจการในระยะยาว ทั้งนี้ธุรกิจควรถือปฏิบัติตามแนวทางเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจโดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์อื่นที่อาจได้มาจากการดำเนินงานที่ไม่ถูกต้อง

3. การเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นรากฐานของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอันมีส่วนสัมพันธ์กับธุรกิจในลักษณะการเพิ่มคุณค่าและทรัพยากรบุคคล นับเป็นปัจจัยที่สำคัญของธุรกิจในการสร้างมูลค่าเพิ่มและเพิ่มผลผลิต ดังนั้นธุรกิจควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขใน

การทำงานให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีและได้มีโอกาสแสดงศักยภาพ ตลอดจนได้รับโอกาสในการฝึกฝนและเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน

4. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

ผลิตภัณฑ์หรือบริการของธุรกิจไม่ควรก่อให้เกิดความเสี่ยงหรืออันตรายต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ธุรกิจควรปรับปรุงมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความเป็นสากล และให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ รวมทั้งควรพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการช่วยแก้ไขปัญหาของสังคมด้วย

5. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

ชุมชนและสังคมที่เข้มแข็งและมีการพัฒนาที่ยั่งยืนนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในฐานะเป็นปัจจัยเอื้อต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ดังนั้นธุรกิจควรจัดกิจกรรมทางสังคมและการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและสังคมที่ได้รับผลกระทบจากกระบวนการผลิตภัณฑ์ บริการของธุรกิจ โดยการแสดงตัวเป็นพลเมืองที่ดีของชุมชนนั้น พร้อมกับคิดค้นวิธีการที่จะลดและหยุดผลกระทบในทางลบต่อชุมชนและสังคม ที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจในที่สุด

6. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรโลกบวกกับปัจจัยความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ นอกจากเป็นสาเหตุของการบริโภคทรัพยากรธรรมชาติจำนวนมากเกินกว่าความจำเป็นแล้ว ยังก่อให้เกิดมลภาวะทางน้ำ อากาศ ขยะ สารพิษ มลภาวะต่างๆ เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้เกิดภาวะโลกร้อนตามมา โดยภาวะโลกร้อนดังกล่าวจะกระทบต่อมนุษย์และระบบนิเวศ ดังนั้นธุรกิจจึงมีหน้าที่ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตมนุษย์ ด้วยการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยถือว่าการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นหน้าที่ร่วมกันของทุกคน

7. นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

ในการดำเนินธุรกิจควรนำแนวคิดซีเอสอาร์มาประยุกต์ผสมผสานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจอย่างกลมกลืน โดยนำความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์การดำเนินงานด้านซีเอสอาร์มาพัฒนาปรับใช้ และคิดค้นให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจที่สามารถสร้างประโยชน์ความสามารถในการแข่งขัน และมูลค่าเพิ่ม ทั้งต่อธุรกิจและสังคมไปพร้อมกัน

8. การจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นการปฏิบัติตามแนวทางซีเอสอาร์ที่กล่าวมาอย่างครบถ้วน โดยข้อมูลที่เปิดเผยนี้นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ยังช่วยในการตรวจสอบด้วยว่าได้ดำเนินการในเรื่องซีเอสอาร์ตรงกับเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่อย่างไร

รูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคม

แครร์รอล (Carroll, A.B. 1991) ได้แบ่งระดับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่

1. ความรับผิดชอบต่อทางเศรษฐกิจ การที่องค์กรธุรกิจทำการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการที่ผู้บริโภคต้องการและขายในราคาที่ยุติธรรม เป็นราคาที่ผู้บริโภคยอมรับว่าจะสะท้อนคุณค่าที่แท้จริงของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับ โดยองค์กรธุรกิจมีกำไรตามสมควรที่ทำให้องค์กรสามารถเติบโตและสามารถให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับผู้ร่วมลงทุนได้ เป็นความรับผิดชอบต่อในระดับที่ผู้บริโภคต้องการจากองค์กร เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์และบริการตามที่ผู้บริโภคต้องการสามารถนำมาขายและก่อให้เกิดกำไรสำหรับองค์กร นับได้ว่าเป็นความรับผิดชอบต่อหลักและความรับผิดชอบต่อดั้งเดิมของการดำเนินกิจการ จนอาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารในอดีตบางคนไม่เคยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อในด้านอื่นเลยนอกจากความรับผิดชอบต่อทางด้านเศรษฐกิจ

2. ความรับผิดชอบต่อทางกฎหมาย กฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ถูกจัดตั้งขึ้นอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้องค์กรปฏิบัติตามเป็นความรับผิดชอบต่อในระดับที่ผู้บริโภคต้องการให้องค์กรปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อดำเนินกิจการไปตามกฎหมายและกฎข้อบังคับต่างๆ อย่างไรก็ตามกฎหมายและกฎข้อบังคับไม่สามารถจะครอบคลุมการกระทำทุกอย่างที่องค์กรกระทำได้ การกระทำบางอย่างไม่ผิดกฎหมายแต่องค์กรควรจะกระทำหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบต่อของผู้บริหารองค์กรนั้นๆ

3. ความรับผิดชอบต่อทางจริยธรรม เป็นความรับผิดชอบต่อในระดับที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าองค์กรจะปฏิบัติ แต่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้ในกฎหมาย แต่เป็นบรรทัดฐานขององค์กรที่จะสะท้อนถึงความต้องการของผู้บริโภค พนักงาน ผู้ถือหุ้นและชุมชน และเป็นสิ่งที่สังคมเห็นว่าควรปฏิบัติเป็นสิ่งที่ควรเป็นธรรม ไม่ทำธุรกิจที่เป็นอันตรายต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นความคาดหวังใหม่ที่ผู้บริโภคมีต่อองค์กรซึ่งเหนือข้อกำหนดของกฎหมายขึ้นไปอีก การกระทำบางอย่างไม่ใช่สิ่งที่กฎหมายบังคับ ถ้าองค์กรไม่ทำก็ไม่ผิดกฎหมาย แต่องค์กรเลือกกระทำเพราะเห็นว่าเป็นความ

รับผิดชอบทางจริยธรรม เช่น การให้สวัสดิการด้านเสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เงินกู้ยืม อาหารกลางวัน รถรับส่งพนักงาน การจัดหาเที่ยว เป็นต้น

4. ความรับผิดชอบต่อด้านการเสียสละ ความรับผิดชอบต่อในระดับที่ผู้บริโภครวบรวมจะได้รับจากองค์กรในขณะปัจจุบัน กิจกรรมเหล่านี้เป็นกิจกรรมที่องค์กรมีความสมัครใจที่จะทำ ไม่ใช่การถูกบังคับหรือเป็นข้อกำหนดของกฎหมายและไม่ใช่ความคาดหวังด้านจริยธรรม กิจกรรมเหล่านี้ ได้แก่ การบริจาค กิจกรรมอาสาสมัคร อาจเป็นกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรเดียวหรือร่วมกับองค์กรอื่น หน่วยงานภาครัฐ ชุมชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ กิจกรรมเหล่านี้แตกต่างจากความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม ตรงที่หากองค์กรไม่ทำกิจกรรมเหล่านี้ สาธารณชนก็ไม่ได้กล่าวหาองค์กรนั้นๆ ไม่มีจริยธรรมแต่อย่างใด แต่หากองค์กรใดทำก็จะได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรที่ดี มีศีลธรรม ความรับผิดชอบต่อระดับนี้เป็นความสมัครใจของผู้บริหารองค์กรโดยตรงและขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจเลือกกระทำของผู้บริหารแต่ละคน ความรับผิดชอบต่อไม่ได้บังคับไว้ตามกฎหมายหรือ เป็นสิ่งที่พนักงานคิดว่าควรได้รับตามหลักจริยธรรม เช่น ผู้บริหารไม่สนับสนุนให้พนักงานทำงานล่วงเวลา แต่กลับจ้างพนักงานเพิ่ม เพิ่มเครื่องจักร เพิ่มเงินเดือน

ชนิดของกิจกรรมซีเอสอาร์

ฟิลิป คอตเลอร์ และแนนซี ลี (Kotler, Phillip and Lee, Nancy. 2005: 25) ได้จำแนกความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) เป็น 6 ชนิดกิจกรรม ได้แก่

1. การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (Cause Promotion) เป็นการจัดหาเงินทุน วัสดุสิ่งของ หรือทรัพยากรอื่นขององค์กร เพื่อขยายการรับรู้และความห่วงใยต่อประเด็นปัญหาทางสังคมนั้นตลอดจนสนับสนุนการระดมทุน การมีส่วนร่วมหรือการค้นหาอาสาสมัครเพื่อการดังกล่าว องค์กรธุรกิจอาจริเริ่มและบริหารงานส่งเสริมด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับองค์กรหนึ่งองค์กรใดหรือกับหลายๆองค์กรก็ได้

2. การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม (Cause-Related Marketing) เป็นการอุดหนุนหรือการบริจาครายได้ส่วนหนึ่งจากการขายผลิตภัณฑ์เพื่อช่วยเหลือหรือร่วมแก้ไขประเด็นปัญหาทางสังคมหนึ่งๆ ซึ่งมักมีช่วงเวลาที่จำกัดแน่นอน หรือการดำเนินการแบบจำเพาะผลิตภัณฑ์หรือให้แก่การกุศลที่ระบุไว้เท่านั้น กิจกรรมซีเอสอาร์ชนิดนี้ องค์กรธุรกิจมักร่วมมือกับองค์กรที่ไม่มีวัตถุประสงค์หากำไร เพื่อสร้างสัมพันธภาพในประโยชน์ร่วมกันด้วยวิธีการเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์ เพื่อนำเงินรายได้ไปสนับสนุนกิจกรรมการกุศลนั้นๆ ในขณะเดียวกันก็เป็นการเปิดโอกาสให้แก่ผู้บริโภคได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือการกุศลผ่านทาง การซื้อผลิตภัณฑ์โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม

3. การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม (Corporate Social Marketing) เป็นการสนับสนุนการพัฒนาหรือการทำให้เกิดผลจากการรณรงค์ เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม หรือด้านสุขภาพ ความแตกต่างสำคัญระหว่างการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคมกับการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม คือ การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคมจะเน้นที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior Change) เป็นหลัก ในขณะที่การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคมจะเน้นที่การสร้างความตระหนัก (Awareness) ตลอดจนการสนับสนุนทรัพยากรด้านทุนและอาสาสมัครเพื่อให้รับรู้ถึงประเด็นปัญหาดังกล่าว

4. การบริจาคเพื่อการกุศล (Corporate Philanthropy) เป็นการช่วยเหลือไปที่ประเด็นปัญหาทางสังคมโดยตรง ในรูปของการบริจาคเงินหรือวัสดุสิ่งของ เป็นกิจกรรมที่เอสอาร์ที่พบเห็นในแทบทุกองค์กรธุรกิจ และโดยมากมักจะเป็นไปตามกระแสความต้องการจากภายนอก หรือมีผู้เสนอให้ทำมากกว่าจะเกิดจากการวางแผนหรือออกแบบกิจกรรมจากภายในองค์กรเอง ทำให้ไม่เกิดการเชื่อมโยงเข้ากับเป้าหมายหรือพันธกิจขององค์กรเท่าใดนัก

5. การอาสาช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering) เป็นการสนับสนุนหรือจูงใจให้พนักงาน คู่ค้าร่วมสละเวลาและแรงงานในการทำงานให้แก่ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่และเพื่อตอบสนองต่อประเด็นปัญหาทางสังคมที่องค์กรให้ความสนใจหรือห่วงใย องค์กรธุรกิจอาจเป็นผู้ดำเนินการเองโดยลำพัง หรือร่วมมือกับองค์กรหนึ่งองค์กรใด และอาจเป็นผู้กำหนดกิจกรรมอาสาดังกล่าวนั้นเอง หรือให้พนักงานเป็นผู้คัดเลือกกิจกรรมแล้วนำเสนอต่อองค์กรเพื่อพิจารณาให้การสนับสนุน โดยที่พนักงานสามารถได้รับการชดเชยในรูปของวันหยุดหรือวันลาเพิ่มเติม

6. การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Business Practices) เป็นการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอย่างพินิจพิเคราะห์ทั้งในเชิงป้องกันด้วยการหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม หรือในเชิงร่วมกันแก้ไขด้วยการช่วยเหลือเยียวยาปัญหาทางสังคมนั้นๆ ด้วยกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อการยกระดับสุขภาพของชุมชนและการพิทักษ์สิ่งแวดล้อม โดยที่องค์กรธุรกิจสามารถที่จะดำเนินการเองหรือเลือกที่จะร่วมมือกับพันธมิตรภายนอกก็ได้

ประโยชน์ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ฟิลิป คอตเลอร์ และแนนซี ลี (Kotler, Phillip and Lee, Nancy. 2005) กล่าวถึงประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับในการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถแบ่งได้ 5 ประการดังนี้

ประการแรก องค์กรสามารถสร้างชื่อเสียงที่แข็งแกร่งผ่านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจที่แสดงถึงการเป็นพลเมืองดีของสังคม รวมถึงทำให้องค์กรสามารถรักษาภาพลักษณ์ให้ดูดีในสายตาสังคม และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและชุมชน

ประการที่สอง องค์กรยังได้รับประโยชน์จากการสร้างความแข็งแกร่งในการวางตำแหน่งตราผลิตภัณฑ์ ให้ประเภทผลิตภัณฑ์และบริการนั้นๆ อยู่ในใจของลูกค้า โดยการดำเนินกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมกับการทำตลาดผลิตภัณฑ์ขององค์กร ทั้งนี้องค์กรยังสามารถสร้างธรรมเนียมปฏิบัติทางธุรกิจให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยสมัครใจ โดยมีได้เป็นเพียงการปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับในการดำเนินธุรกิจในอนาคต

ประการที่สาม องค์กรสามารถสร้างรายได้ ยอดขาย และส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น เนื่องจากลูกค้าเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์กรที่ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม และมีกระบวนการผลิตที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม โดยกิจกรรมที่ทำนั้นต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทางการตลาดด้วย เช่น การเข้าสู่ตลาดใหม่ของผลิตภัณฑ์ การดึงดูดและการหาลูกค้าใหม่ให้ตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร

ประการที่สี่ สร้างความชื่นชมในตราผลิตภัณฑ์กลุ่มเป้าหมาย โดยผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากองค์กรที่ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นอีกหนึ่งที่ผู้บริโภคจะนำมาพิจารณาเลือกซื้อผลิตภัณฑ์

ประการที่ห้า การสร้างพนักงาน ผู้บริหาร และผู้ที่อยู่ในองค์กรเกิดความภาคภูมิใจในการทำงานร่วมกับองค์กร ได้รับความสุขและความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ในองค์กรที่มีจริยธรรมและมีสภาพแวดล้อมที่ดี และการที่องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่ตนอาศัยอยู่ ทำให้องค์กรสามารถที่จะลดรายจ่ายดำเนินกิจการจากการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความสามารถจากภายนอกที่เป็นที่ต้องการขององค์กรให้ออกเข้ามาทำงานร่วมกับองค์กรด้วย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิด ของ ฟิลิป คอตเลอร์ และแนนซี ลี (Kotler, Phillip and Lee, Nancy. 2005) เกี่ยวกับกิจกรรมทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ได้แก่ การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม การบริจาคเพื่อการกุศล การอาสาช่วยเหลือชุมชน และการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม และเพื่อศึกษาว่าส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครของผู้แทนยาหรือไม่

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความหมายการจูงใจ

เสรี วงษ์มณฑา (2542) ให้ความหมาย “แรงจูงใจ” ว่าหมายถึง พลังกระตุ้น (Drive) ภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดการปฏิบัติ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544 อ้างถึงใน ภาวดี อนันต์นาวิ, 2551) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นให้กระทำกิจกรรมหนึ่งอย่างมีจุดหมายปลายทาง ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกก็ได้ คือ แรงดันที่ทำให้บุคคลกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจนสำเร็จ หรือพูดว่าเป็นแรงชักนำจากสิ่งที่มาทำให้เราเกิดความต้องการ (Need) เกิดแรงขับ (Drive) ความปรารถนา (Desire) ขึ้นมาให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปในแนวทางใดทางหนึ่ง แรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรม โดยการเร้าภายในตัวบุคคล เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น เมื่อกระหายน้ำ จึงดำเนินการไปแสวงหาน้ำ เป็นต้น ซึ่งผู้นำที่มีประสิทธิผล มักจะแสดงลักษณะเด่นด้านแรงจูงใจ

Steers, R.M. & L.W. Porter. (1979) อธิบายว่า แรงจูงใจมีองค์ประกอบ อย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. ทำให้เกิดพฤติกรรมตอบสนอง (Activate) กล่าวคือ การที่บุคคลมีแรงจูงใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะมีแรงขับภายใน ทำให้บุคคลนั้นแสดงปฏิกิริยาตอบสนองแรงขับของตน
2. กำหนดทิศทางของพฤติกรรม (Direct) เมื่อมีปฏิกิริยามาตอบสนองแล้ว แรงจูงใจยังกำหนดทิศทางของการตอบสนองด้วย อาจเป็นไปในทางบวกหรือลบก็ได้
3. คงสภาพพฤติกรรมปฏิบัติของบุคคล (Sustain) แรงจูงใจซึ่งเกิดจากแรงขับภายในยังส่งอิทธิพลต่อระยะเวลาของการตอบสนองดังกล่าวด้วย การตอบสนองอาจเกิดขึ้นอยู่นานหรืออาจจบในระยะเวลาอันสั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแรงขับภายในของบุคคล

Griffin, R.W. (1999) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ชุดของพลังผลักดันที่เป็นสาเหตุให้มนุษย์แสดง พฤติกรรมในแนวทางที่สนองต่อความต้องการของคน

Vroom, V. H. (1995) ให้ความหมายแรงจูงใจว่า หมายถึง กระบวนการในการควบคุมหรือ ครอบงำทางเลือกโดยบุคคลต่ำสุด (lower organisms) โดยไม่เปิดโอกาสให้เลือก ทางเลือกอื่นๆ ด้วยความสมัครใจ เช่น เมื่อเราเกิดความรู้สึกหิว เราก็ต้องรับประทานอาหารเพื่อ ตอบสนองความต้องการของร่างกาย ซึ่งไม่มีโอกาสเลือกทางเลือกอื่นแต่อย่างใด

Loudon, David and Bitta, Albert. (1988) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “แรงจูงใจ” หมายความว่า สภาพที่อยู่ภายในตัวของผู้นับถือ ที่เป็นพลังทำให้ร่างกายมีการ เคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในภาวะ สิ่งแวดล้อม จากความหมายนี้ จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เป็นกลไกที่ไปกระตุ้นพลังของร่างกายให้เกิดการกระทำ
2. เป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกายที่จะกระทำอย่างมีทิศทาง

McShane, S.L., & Von Glinow, M.A. (2003) กล่าวว่า ทฤษฎีนี้ได้อธิบายถึงความ ต้องการหรือปรารถนาภายในของบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

Walters. (1978) อ้างถึงใน กฤษณ์ โภกลมิศร์) กล่าวว่า แรงจูงใจหมายถึง บางสิ่ง บางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำหรือเคลื่อนไหวหรือมีพฤติกรรม ในลักษณะที่มีเป้าหมาย

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นที่เกิดจากตัวบุคคล ที่จะส่งผลให้ เกิดการปฏิบัติ พฤติกรรม รวมไปถึงประสิทธิผลในการทำงาน

ความสำคัญของแรงจูงใจ

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544) กล่าวว่า แรงจูงใจมีความสำคัญในการบริหารงานของ องค์กร เพราะการจูงใจจะช่วยบำบัดความต้องการ ความจำเป็นและความเดือนร้อนของคนในการ ปฏิบัติงานได้ ความสำคัญของการจูงใจมีดังนี้

1. เสริมสร้างให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร และเกิดพลัง ร่วมในการปฏิบัติงาน
2. ส่งเสริมให้มีความสามัคคีในหมู่คณะผู้ปฏิบัติงาน
3. ช่วยให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรและผู้บังคับบัญชา

4. ช่วยให้การควบคุมการปฏิบัติงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีระเบียบวินัยและศีลธรรมอันดีงาม

5. ช่วยเสริมสร้างให้สมาชิกในองค์กรเกิดความคิดที่จะสร้างสรรค์ให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า ทำให้มีความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ และมีความสุขกายสุขใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2544) ได้วิเคราะห์ความสำคัญของการจูงใจไว้ 3 ประการ คือ

1. ความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคคล คือ การให้องค์กรได้คนที่ดีมีความสามารถมาร่วมทำงาน และต้องรักษาคนดีๆ เหล่านั้นให้อยู่ในองค์กรต่อไป

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถขจัดปัญหาความขัดแย้งในการบริหารงาน การจูงใจจะช่วยให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเอื้ออำนวยต่อการสั่งการ

3. ความสำคัญต่อบุคลากร คือ สนองต่อความต้องการของบุคคลและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจ ไม่เบื่อหน่ายงาน ทุ่มเทกับการทำงานเต็มที่ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สาเหตุของการเกิดแรงจูงใจ

สาเหตุของการเกิดแรงจูงใจมีหลายกรณี พิบูล ที่ปะปาล (2545) กล่าวถึงสาเหตุของการเกิดแรงจูงใจไว้ ดังนี้

1. แรงจูงใจที่เกิดจากตัวผลิตภัณฑ์ (Product Buying Motives) ได้แก่ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคที่จะต้องซื้อสินค้า และบริการอย่างใดอย่างหนึ่งมาเพื่อสนองความต้องการของตนให้ได้รับความพอใจ เนื่องจากสินค้าและบริการที่นำมาสนองความต้องการนั้นมากมาย แต่เงินที่จะนำมาซื้อสินค้าเหล่านั้นมีจำกัด ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องตัดสินใจซื้อสินค้าอย่างใดอย่างหนึ่งตามกำลังอำนาจซื้อของเขา

2. แรงจูงใจที่เกิดจากเหตุผล (Rational Buying Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการใคร่ครวญพิจารณาของผู้ซื้ออย่างมีเหตุผลก่อนว่า ทำไมจึงซื้อสินค้านั้นนั้น แรงกระตุ้นประเภทนี้ในทีนี้จะยกตัวอย่างเป็นรถยนต์ได้แก่

2.1 ความประหยัด (Economy) หมายถึงความประหยัดในการซื้อและการใช้ เช่น ในปัจจุบันนิยมใช้รถยนต์ขนาดเล็กมากกว่ารถยนต์ขนาดใหญ่ เพราะรถยนต์ขนาดเล็กถูกกว่า และประหยัดค่าน้ำมันมากกว่า เป็นต้น

2.2 ประสิทธิภาพและสมรรถภาพในการใช้ (Efficiency and Capacity) เช่น คนนิยมยางรถดีเซลก็เพราะมีประสิทธิภาพในการเกาะถนนได้ดีกว่ายางรถธรรมดา หรือบางคนซื้อนาฬิกาโอเมกาก็เพราะเชื่อว่ามีความเที่ยงตรงในการรักษาเวลาดี เป็นต้น

2.3 ความเชื่อถือได้ (Dependability) เป็นแรงจูงใจในการซื้อที่มีความสำคัญมากอย่างหนึ่ง ปกติผู้ผลิตหรือผู้ขายมักจะมีสัญญาประกันสินค้าให้ เช่น รับประกันภายใน 1 ปี หรือจะซ่อมให้ฟรีเมื่อชำรุด เป็นต้น

2.4 ความทนทานถาวร (Durability) เช่น บางคนนิยมใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากสหรัฐอเมริกาหรือจากประเทศทางตะวันตกมากกว่าผลิตภัณฑ์ที่ผลิตมาจากประเทศญี่ปุ่น เพราะคิดว่า ผลิตภัณฑ์จากประเทศญี่ปุ่นไม่คงทนเท่าจากฝั่งตะวันตก

3. แรงจูงใจที่เกิดจากอารมณ์ (Emotional Buying Motive) แบ่งออกได้ ดังนี้

3.1. การแข่งดีกัน (Emulation) เช่น เมื่อเห็นเพื่อนฝูงญาติมิตร หรือเพื่อนบ้านใกล้เคียงมีอะไรเด่น ตนเองก็พยายามไปขวนขวายหาซื้อมาบ้าง เพื่อไม่ให้หน้าเขา เป็นต้น

3.2 ต้องการจุดเด่นเป็นเอกเทศ (Individuality) เช่น ต้องการแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่ทันสมัยหรือนำแฟชั่น เพื่อแสดงจุดเด่นไม่ซ้ำแบบใคร เป็นต้น

3.3 ต้องการอนุโลมคล้ายตามผู้อื่น (Conformity) เป็นลักษณะตรงข้ามกับพวก ต้องการจุดเด่นเป็นเอกเทศ พวกนี้จะรอคอยจนกว่าคนอื่นเขาซื้อกัน หรือซื้อตามบุคคลที่มีชื่อเสียงที่ชื่นชอบ เป็นต้น

3.4 ต้องการความสะดวกสบาย (Comfort) เป็นแรงจูงใจที่ผู้ซื้อต้องการความสะดวกสบายในการทำงานที่เป็นอยู่ การผ่อนแรง หรือการพักผ่อน เป็นต้น

3.5 ต้องการความสำราญเพลิดเพลินใจ (Entertainment and Pleasure) เป็น แรงจูงใจที่เกิดจากผู้ซื้อต้องการความสนุกสนานเพลิดเพลิน เช่น การซื้อวิทยุมาฟัง เป็นต้น

3.6 ความทะเยอทะยานมักใหญ่ใฝ่สูง (Ambition) เป็นความหยิ่ง ถือดี หรือความปรารถนาเกี่ยวกับศักดิ์ศรีเกียรติคุณ เช่น ชอบซื้อรถขนาดใหญ่ เพื่อให้สังคมยอมรับว่าเป็นคนมีเกียรติฐานะ เป็นต้น

4. แรงจูงใจที่เกิดจากการอุปถัมภ์ร้านค้า (Patronage Buying Motives) เกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้

- 4.1 ให้บริการดีเป็นที่พอใจ (Satisfactory Services)
- 4.2 ราคาเย่อมเยาว์สมเหตุสมผล (Reasonable Prices)
- 4.3 ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการที่จะไปซื้อ (Good Access to Location)
- 4.4 มีสินค้าให้เลือกได้หลายอย่าง (Abundant of Assortments) เช่น ห้างสรรพสินค้า
- 4.5 ชื่อเสียงของร้าน (Goodwill or Image) ดีเป็นที่เชื่อถือได้
- 4.6 ความเคยชินเกี่ยวกับนิสัยการซื้อ (Buying Habits) เช่น การเคยซื้อสินค้าจากร้านใดร้านหนึ่งมาเป็นเวลานานแล้ว เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจมีมากมายหลายทฤษฎี โดยมีการพัฒนาจากวิธีการใหญ่ ๆ 2 วิธีด้วยกัน คือ ทฤษฎีว่าด้วยเนื้อหา (Content Theories) และทฤษฎีว่าด้วยกระบวนการ (Process Theories) ซึ่งทฤษฎีว่าด้วยเนื้อหานี้เน้นความต้องการภายใน ว่าเป็นตัวกระตุ้นและเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมนั้นให้คงอยู่ ทฤษฎีกระบวนการนั้นจะว่าด้วยความคิดและกลวิธีต่าง ๆ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้มนุษย์เลือกพฤติกรรมเฉพาะอย่างขึ้น ทฤษฎีต่าง ๆ เหล่านี้ไม่มีทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งได้รับการสนับสนุนเต็มที่ทุกทฤษฎีต่างมีความคล้ายกันและมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ซึ่งมีทฤษฎีเนื้อหาที่เป็นที่รู้จักและยอมรับมีทฤษฎี ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Allen & Mayer

แนวคิดของ Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990 อ้างถึงใน ศิริพร โอบารธรรมรัตน์, 2546) มี 7 ด้าน ดังนี้ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความคาดหวังต่อองค์กร ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการกำหนดค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Murray

Murray, Henry H. (1938 อ้างใน สุรางค์ ไควตระกูล, 2541) ได้สร้างทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ขึ้นมา โดยถือว่าความต้องการเป็นพื้นฐานที่จะทำให้เกิดแรงขับหรือแรงจูงใจ ซึ่งเป็นผลให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย เขาเป็นบุคคลแรกๆ ที่ให้ความสำคัญ

สนใจกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ในฐานะเป็น 1 ใน 28 แรงจูงใจหรือความต้องการที่สำคัญของมนุษย์ ซึ่งได้รับความสนใจนำไปศึกษาต่ออย่างกว้างขวาง ความต้องการทั้ง 28 ประการ แบ่งได้ดังนี้คือ ความต้องการแสวงหาทรัพย์สินสมบัติ (Acquisition) ความต้องการเก็บรักษาและซ่อมแซมสิ่งต่างๆ (Conservancies) ความต้องการเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาดหมดจด (Order) ความต้องการเก็บรักษาหวงแหน (Retention) ความต้องการการก่อสร้างสิ่งต่างๆ (Construction) ความต้องการความเหนือกว่า ดีกว่า (Superiority) ความต้องการประสบความสำเร็จ (Achievement) ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือ (Recognition) ความต้องการแสดงอวดตนให้ผู้อื่นประทับใจ (Exhibition) ความต้องการยอมทำตามผู้อื่นที่เหนือกว่า (Deference) ความต้องการหลีกเลี่ยงความล้มเหลว (In Avoidance) ความต้องการเลี่ยงความเจ็บปวด (Harm Avoidance) ความต้องการป้องกันตนเองมิให้ถูกตำหนิ (Dependence) ความต้องการตอบโต้ (Counteraction) ต้องการเอาชนะความอ่อนแอและเก็บกตความกลัว ความต้องการชนะความล้มเหลว ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น (Dominance) ความต้องการแตกต่างจากผู้อื่น (Difference) ความต้องการเลียนแบบผู้อื่น (Similance) ความต้องการความเป็นอิสระ (Autonomy) ความต้องการรักษาชื่อเสียงและศักดิ์ศรีของตน (Contrariness) ความต้องการที่จะก้าวร้าว ทำร้ายผู้อื่น (Aggression) ความต้องการเข้าใจ (Understanding) ต้องการที่จะสามารถถามหรือตอบคำถามทั่วไป และความสนใจในทฤษฎี ความต้องการยอมสยบ ยอมรับโทษ (Abasement) เป็นความต้องการที่รวมไปถึงการยอมรับการวิพากษ์วิจารณ์ การลงโทษ ความยอมต่อผลกระทบของตน ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นและต้องการใกล้ชิดกับผู้ที่ตนเองรักใคร่ชอบพอ (Affiliation) ความต้องการกีดกันผู้อื่น (Rejection) ความต้องการแยกตนเองออกจากสิ่งที่จะทำให้เกิดผลทางลบ ความต้องการที่จะปกป้องคุ้มครองรักษาผู้อื่น หรือต้องการช่วยเหลือผู้อื่น (Nurturance) ความต้องการได้รับความช่วยเหลือและเห็นใจ (Succorance) ความต้องการทำสิ่งสนุกสนานโดยไม่มีจุดประสงค์ (Play) และความต้องการอยากรู้อยากเห็น (Cognizance) Murray รวบรวมความต้องการเหล่านี้มาจากประสบการณ์ในการรักษาคนไข้และการสังเกตของเขา ไม่ใช่รวบรวมความต้องการเหล่านี้จากการค้นคว้าวิจัยในสภาพความเป็นจริงตามธรรมชาติ แต่อย่างไรก็ตามความต้องการเหล่านี้ก็ได้รับความสนใจมาเป็นเวลานาน ถึงแม้จะมีความต้องการบางอย่างที่ขัดกันในตัว เช่น ความต้องการเลียนแบบผู้อื่นกับความต้องการเป็นตัวของตัวเอง หรือมีข้อสงสัยว่าทุกคนจะต้องการทั้ง 28 อย่างหรือไม่ก็ตาม และเขาได้ใช้ TAT (Thematic Apperception Test) ในการศึกษาความต้องการเหล่านี้ ซึ่งเขามองในแง่ของบุคลิกภาพ เนื่องจากเขาเชื่อว่าการประเมินบุคลิกภาพต้องดูโดยรวมไม่สามารถแบ่งแยกให้ขาดออกจากกันหมดได้

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

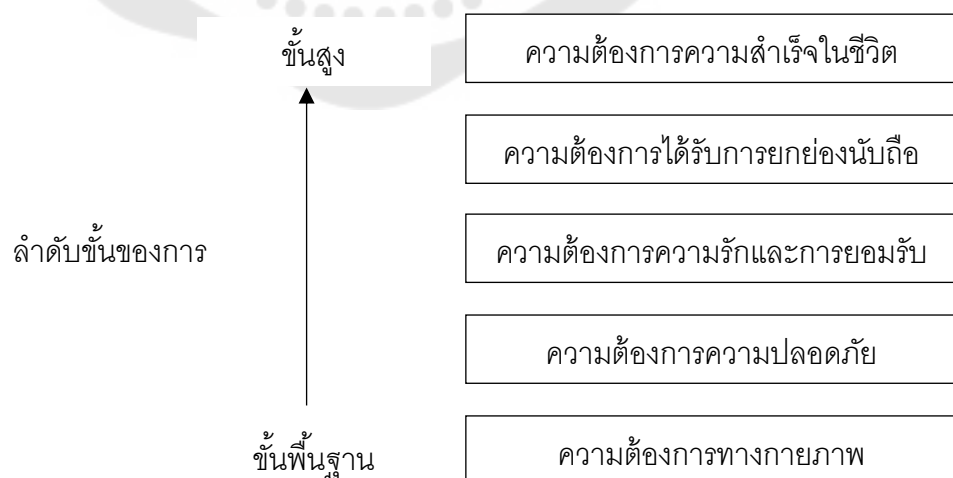
Maslow, A. H. (1970 อ้างใน สิริธร วิชชาวุธ 2547) เป็นผู้นำที่สำคัญคนหนึ่งของนักจิตวิทยาแนวมนุษยนิยม ได้จำแนกแรงจูงใจของคน โดยมีการจัดลำดับชั้นของแรงจูงใจจากความต้องการพื้นฐานทางชีวภาพ (Basic Biological Needs) ซึ่งมีมาตั้งแต่เกิดจนกระทั่งถึงแรงจูงใจทางจิตใจที่ซับซ้อนมากกว่า แรงจูงใจประเภทหลังนี้จะมีความสำคัญก็ต่อเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วโดย Maslow มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นตอน จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไปเรื่อยๆ โดยมีกรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มี 3 ประการ คือ

บุคคลเป็นสิ่งที่ชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อนมากขึ้น

เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

Maslow, A. H. เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่ม สามารถจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้ โดยภาพ ดังนี้



ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow

ที่มา: Maslow, A. H., 1970 อ้างใน สิริธร วิชชาวุธ. 2554

1.ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาดความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ ปัจจัยเหล่านี้ก็เป็นการสนองความต้องการในลำดับขั้นนี้ได้

2.ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว หมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ การระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3.ความต้องการความรักและการยอมรับ (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

4.ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจ และสร้างการนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ทำหาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

5.ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดคือ ต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเองความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน เป็นต้น

ตามทฤษฎีของ Maslow, A. H. ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขของใจบุคคลได้อีกต่อไปแม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของ Maslow แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขาเป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจ ซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลังๆ

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

คีรีวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) กล่าวว่า เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ทั้งนี้ Claton Elderfer แห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้ปรับปรุงลำดับความต้องการตามแนวคิดของ Maslow, A. H. เป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด Existence needs (E) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วย ความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง ตามทฤษฎีของ Maslow ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงานได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ Relatedness needs (R) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคล เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วย ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของ Maslow, A. H. ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า Growth needs (G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการการยกย่อง บวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของ Maslow, A. H. ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

ความแตกต่างสองประการระหว่างทฤษฎี ERG และทฤษฎีลำดับความต้องการ คือ

ประการแรก Maslow, A. H. ยืนยันว่า บุคคลจะหยุดอยู่ที่ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าจะได้รับการตอบสนองแล้ว แต่ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ถ้าความต้องการระดับนั้นยังคงไม่ได้รับการตอบสนองต่อไปบุคคลจะเกิดความคับข้องใจ แล้วจะถดถอยลงมาให้ความสนใจในความความต้องการระดับต่ำกว่าอีกครั้งหนึ่ง

ประการที่สอง ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน หรือบุคคลได้รับการจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับในเวลาเดียวกัน เช่น ความต้องการเงินเดือนที่สูง (E) พร้อมกับความต้องการทางสังคม (R) และความต้องการโอกาสและอิสระในการคิดตัดสินใจ (G)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two-Factor Theory)

Herzberg, F. (1959) ได้อธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการได้แก่ ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง Herzberg ได้ศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจทำงานของนักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปว่าความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของคนมีความแตกต่างกันคือคนที่บุคคลพอใจในงานไม่ได้หมายความว่าคนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป แต่ถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้วคนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นผลของปัจจัย 2 ตัว คือ ด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษามีผลต่อเจตคติต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล

1. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ คือ 1) การสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ 2) การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานมีความรู้สึกว่ามีคนยอมรับ 3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานรู้สึกว่าการที่ทำงานที่น่าสนใจ 4) ความรับผิดชอบ คือ พนักงานรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบตนเองและงานของเขา 5) โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ และ 6) การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมและมีความเชี่ยวชาญ

2. ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงาน เมื่อไม่ได้จัดให้พนักงาน เขาจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานปัจจัยนี้ประกอบด้วย 10 ประการ ดังนี้ 1) นโยบายและการบริหารคือพนักงานรู้สึกว่าการจัดการมีวิธีการสื่อสารที่ดีและเขาเข้าถึงนโยบายขององค์กรที่เขาอยู่ 2) การนิเทศงาน คือพนักงานรู้สึกว่าการบริหารตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่รับผิดชอบ 3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อหัวหน้างานของเขา 4) ภาวะการทำงาน คือพนักงานรู้สึกดีต่อการทำงานและสภาพการณ์ของการทำงาน 5) ค่าตอบแทนการทำงาน คือพนักงานรู้สึกว่าค่าตอบแทน

เหมาะสม 6) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน 7) ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่าชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว 8) ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง 9) สถานภาพ คือพนักงานรู้สึกว่างานเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี 10) ความมั่นคง คือ พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่ การสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานจึงมีสองขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกหัวหน้างาน หรือผู้บริหารต้องตรวจสอบให้มั่นใจว่าปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) ไม่ขาดแคลนหรือบกพร่อง เช่น ระดับเงินเดือนค่าจ้างเหมาะสม งานมีความมั่นคง สภาพแวดล้อมปลอดภัย และอื่นๆ จนแน่ใจว่าความรู้สึกไม่พอใจจะไม่เกิดขึ้นในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน ขั้นตอนที่สอง คือ การให้โอกาสที่จะได้รับปัจจัยจูงใจ เช่น การได้รับการยกย่องในความสำเร็จ และผลการปฏิบัติงาน มอบความรับผิดชอบตามสัดส่วน ให้โอกาสใช้ความสามารถในงานสำคัญ ซึ่งอาจต้องมีการออกแบบการทำงานให้เหมาะสมด้วย การตอบสนองด้วยปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) ก่อน จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกลาง ไม่มีความไม่พอใจ แล้วจึงใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อสร้างความพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

Herzberg ได้ลดความต้องการห้าขั้นของ Maslow เหลือเพียงสองระดับ คือ ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เทียบได้กับการสนองต่อความต้องการระดับต่ำ (ความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม) ส่วนปัจจัยจูงใจเทียบได้กับการสนองต่อความต้องการระดับสูง (เกียรติยศชื่อเสียง และความสมบูรณ์ในชีวิต)

ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดที่ป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่พนักงานได้ ซึ่งพนักงานอาจรวมตัวกันเพื่อเรียกร้องหรือต่อรอง ดังนั้นทำให้ผู้บริหารจึงมักจัดโครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่างๆ เพื่อให้พนักงานพึงพอใจ เช่น การลาป่วย การลาพักร้อน และโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยขออ้างอิงจาก Herzberg, F. (1959: 45-49) กล่าวถึง ปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ตัวกระตุ้น (Motivators) ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และการบำรุงรักษา (Hygiene) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงาน เมื่อไม่ได้จัดให้พนักงาน เขาจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการ

ทำงาน และเพื่อศึกษาว่าส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานครอย่างไร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพัน

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ไว้หลากหลาย ได้แก่

บุคินัน (Buchanan, I. B. 1974) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า คือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือว่าตนเป็นหนึ่งในสมาชิกเช่นกัน

2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร สเตียร์ส (Steers, R.M.1977: 46) มีความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้น คือ ความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร การแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รวมถึงเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร ซึ่งที่กล่าวมาสามารถแสดงออกมาในรูปแบบ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรยอมรับต่อแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และเป็นไปตามค่านิยมขององค์กร สมาชิกองค์กรมีความภาคภูมิใจในผลงานและการเป็นพนักงานขององค์กรนั้นๆ

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร หมายถึง การเป็นสมาชิกในองค์กรแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจอุทิศแรงกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงาน รวมถึงการที่สมาชิกในองค์กรใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ เสริมทันภายในระยะเวลาที่กำหนด

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กร แสดงถึงความต้องการที่จะปฏิบัติงานในฐานะของพนักงานอย่าง แน่วแน่ มุ่งมั่น เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน โดยไม่เปลี่ยนแปลงงานที่ทำ ไม่คิดที่จะลาออก มีความตั้งใจและพยายามอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เพื่อทำงานให้ บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้

สตีเยร์สและพอร์เตอร์ (Steers, R.M. & L.W. Porter. 1979: 303-304) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนหนึ่งใน 3 ขั้นตอนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรใน กระบวนการเกี่ยวพันกับองค์กร (Organizational Attachment) ได้แก่

1. การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่ บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง

2. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่ บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของ ความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิก ในองค์กรและความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กร หรือ ความเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Attachment, Organizational Memberships) ทั้งนี้ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีการขาดงานและการลาออกจากงานใน ระดับต่ำ มีความโน้มเอียงที่จะมีส่วนร่วมกับองค์กร ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรใน ระดับต่ำ จะนำผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์กรมีการ ขาดงานและการลาออกจากงานสูง

3. การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์กร (Organizational Attachment Process) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรหรือออกจากองค์กร

ดันแฮม และ คนอื่นๆ (Dunham, R. B., Gube, J. A. & Castaneda, M. B. 1994: 370) ได้สรุปความหมายตามทัศนะของ Meyer ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ ของสมาชิกกับองค์กร ประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ด้าน ได้แก่

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึก ของพนักงานที่เกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนร่วมในองค์กร

2. ความผูกพันต่อเนือง (Continuance Commitment) หมายถึง การที่ พนักงานอยู่กับองค์กรโดยยึดถือเรื่องต้นทุนเป็นพื้นฐาน

3. ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์กร

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรในกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์กร เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร

ความหมายที่เน้นทางด้านทัศนคติของสมาชิกในองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรรูปแบบของทัศนคติของสมาชิกในองค์กรว่าตนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงาน ซึ่งจะสอดคล้องกับองค์กรและมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป และมีแนวคิดที่สำคัญ ได้แก่

ลูธานส์ (Luthans, Fred. 1992: 124) ได้ให้ความหมายของความผูกพันขององค์กรว่าเป็นเรื่องของทัศนคติที่พนักงานรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จและมีความเจริญรุ่งเรือง

เชอริงตัน (Cherrington, J. D. 1994: 296) ได้กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์กรเป็นการตีค่างานแสดงถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร และต้องการเป็นสมาชิกต่อไป ผู้ที่ทำงานในองค์กรมานาน ผู้ที่มีระดับตำแหน่งสูง ในองค์กรและผู้ที่ถูกตองย้ำให้รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ หรือความสำเร็จขององค์กรจะส่งผลให้บุคคลในกลุ่มเหล่านี้มีความผูกพันกับองค์กรสูงตามไปด้วย

ความผูกพันกับองค์กรมี 2 แบบคือ

1. ความผูกพันที่ถูกคาดคะเนผลได้ผลเสียก่อน (Calculative Commitment) เป็นความผูกพันกับองค์กรที่เกี่ยวข้องเนื่องไว้ด้วย การให้ค่าตอบแทน

2. ความผูกพันที่ด้านจริยธรรม (Morale Commitment) เป็นความผูกพันของบุคคลกับองค์กรบนพื้นฐานของแนวคิดส่วนบุคคลที่เห็นด้วยกับคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร

บารอน (Baron, R. A. 1986: 162-163) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กรซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่านั้น คือเป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรก็เกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัย ดังนี้

1. เกิดจากลักษณะงาน ได้แก่ การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัว อย่างมากในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่และมีทางเลือก จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมากซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนาน และมีตำแหน่งงานในระดับสูง ๆ และคนที่ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองมีแนวโน้มมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าองค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

หลายท่านได้ให้ความเห็นถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร รายละเอียดดังนี้ มาวเดย์ และคนอื่นๆ (Mowday, R. T. 1982) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากการที่สมาชิกรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรด้วยนั่นเอง

สเตียร์ส (Steers, R.M. 1977: 48) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้นำนายอัตราการเข้า-ออกจางานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่า การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานเสียอีกคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องาน หรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในการทำงานถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ขอล้างอิงจาก สเตียร์ส (Steers, R.M. 1977: 46) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ผู้วิจัยจึงนำมาประยุกต์ใช้หาคำตอบเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ความหมายของความสุขในการทำงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2545 ได้ให้ความหมายว่า ความสุข หมายถึง ความสบาย ความสำราญ ความปราศจากโรค (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2545)

วิลเลียม เจมส์ นักจิตวิทยาอเมริกัน (อ้างถึงใน วิทยากร เชียงกุล. 2548: 11 - 12) ได้กล่าวเกี่ยวกับความสุขว่า แรงจูงใจในการทำกิจกรรมทุกอย่างของคนแทบทุกคน คือ ทำอย่างไรจะได้อะไรมา รักษาไว้และฟื้นฟูความสุข เพราะการที่คนเรามีหรือไม่มีนั้น มันจะเป็นตัวกำหนดทุกอย่างในชีวิตของคนนั้นๆ คนที่มีความสุขจะมองโลกเป็นที่ที่ปลอดภัย ร่วมมือกับคนอื่นได้ง่ายกว่า มีชีวิตที่มีสุขภาพดีมีพลังและความพอใจมากกว่าคนที่ไม่มีความสุข

แอนดรูว์ และวิทธี (Andrew and Whithey. 1978 อ้างถึงใน ศิริบุรณ สบายโกศล. 2550) กล่าวว่าความสุขประกอบไปด้วย 1. อารมณ์ทางบวก 2. ความพึงพอใจในชีวิต 3. ปราศจากอารมณ์ทางลบหรือความเศร้าโศก ข้อเสนอแนะนี้ได้รับการสนับสนุนจากการวิจัยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจมีองค์ประกอบเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสุขอีก อันได้แก่ การบรรลุความปรารถนาของตน เช่น บรรลุเป้าหมายในชีวิต การมีความเจริญอกงาม มิติของความสุขภายในจิตใจที่มีความใกล้เคียงกัน คือ การได้ใช้เวลาว่าง การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอันเป็นที่รัก เช่น สามี ลูก หรือการดื่มด่ำไปกับความงามของธรรมชาติ

วาร์ (Warr, P. 2007) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน เป็นพื้นฐานของการมีชีวิตที่ดี มีความสำคัญมาก สำหรับทุกคนทั้งในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ทุกคนแสวงหาและปรารถนาที่จะมีความสุข สามารถพัฒนาให้เกิดความสุขในการทำงานได้

สรุปได้ว่า ความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกทางบวก การมองในแง่ดีด้าน ความสุขความพึงพอใจในชีวิต รวมถึงการที่ปราศจากอารมณ์ทางลบหรือความเศร้าโศกที่เกิดขึ้น ในแต่ละคน และที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน โดยที่บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน สนุกสนาน กระตือรือร้นในงานที่ทำ มีความพึงพอใจและความภาคภูมิใจในงาน ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ ดี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

วาร์ (Warr, P. 2007) กล่าวถึง ความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายใน จิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิด ความรู้สึกสนุกสนานกับงานที่ทำ
2. ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดย เกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน พอใจ ชอบใจ เต็มใจ มีความภูมิใจและยินดีในการปฏิบัติงาน
3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลในขณะที่ทำงานหรือ ที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกอยากทำงาน ตื่นตัว ตั้งใจ ทุ่มเท ทำงานได้อย่างรวดเร็ว คล่องแคล่ว มี ชีวิตชีวาในการทำงาน

เฮลยาเยิน (Heylighen, F. 1999) กล่าวว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขมี 8 ประการ รายละเอียด ดังนี้

1. ความมั่งคั่ง (Wealth) วัดจากกำลังซื้อและความสามารถในการครอบครอง วัตถุที่ตนเองสนองความต้องการพื้นฐานได้ แต่ความมั่งคั่งจะช่วยเพิ่มความสุขได้เพียงเล็กน้อย เท่านั้น
2. การเข้าถึงความรู้ (Access to Knowledge) วัดจากการอ่านออกเขียนได้ การ สื่อสารและการตอบสนองจากความสามารถทางสติปัญญาของตนเอง
3. การมีอิสระส่วนบุคคล (Personal Freedom) บุคคลจะพึงพอใจน้อยลงใน สภาพสังคมที่จำกัดอิสรภาพในการทานหรือการใช้ชีวิต และจะมีความสุขในสถานที่ที่สามารถ ควบคุมได้มากกว่าถูกควบคุม แต่เมื่อรู้สึกถูกควบคุมก็จะกลับสู่ความต้องการทางวัตถุขึ้นมาแทน
4. ความเสมอภาค (Equality) กล่าวคือ ผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าจะมีสิทธิในเรื่อง ต่างๆ ได้น้อยกว่าผู้ที่ตำแหน่งสูงกว่า
5. สุขภาพแข็งแรง (Health) บุคคลที่มีความสุขจะไม่ค่อยเจ็บป่วยและมีชีวิตยืด ยาวมากกว่าผู้ที่ไม่มีความสุข และพบถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างสุขภาพกายและความสุข

6. สุขภาพจิตดี (Psychological Characterized) บุคคลจะมีความสุขจะเชื่อว่าตนเองสามารถกำหนดชีวิตของตนเองได้ ส่วนบุคคลที่ไม่มีความสุขจะเชื่อว่าตนเองถูกบังคับให้กระทำตาม และบุคคลที่มีความสุขจะสามารถฟื้นฟูสภาพจิตใจได้เร็ว ใส่ใจความรู้สึกผู้อื่น

7. ตำแหน่งทางสังคม (Social Position) เป็นความสุขที่เกิดจากความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ การมีส่วนร่วมช่วยในการสนับสนุนคนอื่น บุคคลที่มีความสุขในการทำงานจะมีตำแหน่งสูงเป็นส่วนใหญ่ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ และผู้จัดการ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้มีความสามารถในการควบคุมชิ้นงานที่ทำได้มากกว่าการถูกสั่งจากหัวหน้าเพียงอย่างเดียว

8. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิต (Life Event) ความสุขที่เกิดจากเหตุการณ์ในชีวิตที่น่ายินดี เช่น การแต่งงาน การได้เลื่อนขั้นตำแหน่งงาน และไม่มีเหตุการณ์เลวร้ายเข้ามาในชีวิต เช่น อุบัติเหตุ การให้ออกจากงาน เป็นต้น บุคคลที่มีความสุขจะเชื่อว่าตนเองสามารถกำหนดชีวิตหรือเป้าหมายในชีวิตได้ แม้จะเกิดความล้มเหลวขึ้นมากก็ตาม

แมนเนียน (Manion, J. 2003) พุดถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ไว้ว่า

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน คือ ลักษณะงานที่ทำ ชนิดของงานที่ได้รับ ความแตกต่างของงาน ความอิสระในงาน ความก้าวหน้า ความสำเร็จ และความสมบูรณ์ของงาน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับคนและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล คือ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การได้รับความยกย่องการยอมรับ การเป็นที่รู้จัก การได้รับความชื่นชมจากผู้ร่วมงาน
3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตนเอง คือ ทักษะคติ การมีความสามารถ การเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะคติและความเชื่อเกี่ยวกับงาน
4. ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ วัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้สังคมเกี่ยวกับงาน

นอกจากนี้ แมนเนียน (Manion, J. 2003) ได้กล่าวถึงแนวคิดความสุขในการทำงานองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Connection) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคคลในสถานที่ทำงาน โดยบุคคลที่ทำงานร่วมกันที่ทำงานจะทำให้เกิดสังคมที่ทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยกันอย่างเป็นมิตร ให้การช่วยเหลือและรับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน เกิดเป็นมิตรภาพระหว่างการทำงานกับบุคลากรต่างๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรับรู้ได้ว่าอยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2. ด้านความรักในงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพัน อย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้เสร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ตื่นเต้น ดีใจ เพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงาน และปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

3. ด้านความสำเร็จในงาน หมายถึง การรับรู้ที่ตนปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ทำทำให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานในทางบวก ทำให้มีความรู้สึกว่ามีคุณค่า เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้าและทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4. ด้านการเป็นที่ยอมรับ หมายถึง การได้รับรู้ว่าตนเองได้รับการยอมรับ และความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ตนได้ปฏิบัติ ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

เกวิน และเมสัน (Gavin, J.H. & Mason, R.O. 2004: 379 - 392) ได้ให้ความหมายว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน มี 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ความมีอิสระ หมายถึง ความสุขเกิดได้จากการที่เราสามารถมีอิสระทางความคิด และการกระทำ ถ้าต้องการให้บุคลากรในองค์กรมีความสุข ผู้บริหารจะต้องให้อิสระในการคิดและการทำงานแก่พนักงาน

2. ความรู้ หมายถึง ความสุขเกิดจากการได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารและสามารถนำความรู้เหล่านั้นมาช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล ถ้าองค์กรสนับสนุนให้บุคลากรของตนได้รับข้อมูลข่าวสาร และความรู้ที่เป็นประโยชน์ จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ผลการปฏิบัติงานดี เกิดความสุขในการทำงาน

3. ความดี หมายถึง การให้คุณค่าในเรื่องคุณธรรมและจริยธรรมของคนในองค์กร การกระทำหรือการตัดสินใจภายใต้กรอบคุณธรรม จะทำให้บุคลากรเกิดการรับรู้ถึงคุณค่าในตนเอง ยอมรับและนับถือตนเอง ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน

จงจิต เลิศวิบูลย์มลคล (2547: 32 - 34) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งเสริมให้มีความสุขในการทำงานและประสบความสำเร็จ ดังนี้

1. งานที่น่าพึงพอใจ คนที่ทำงานด้วยความรักและมีความพึงพอใจในงานย่อมมีโอกาสสูงที่จะทำงานได้ดี ไม่เบื่องานแม้งานจะมีอุปสรรคก็ไม่ท้อ สนุกกับงาน ส่งเสริมให้เกิดความสุขและความสำเร็จในชีวิตได้

2. งานที่ทำทลายความสามารถ งานบางอย่างถึงแม้จะได้ค่าตอบแทนสูงแต่ไม่ค่อยทำทลายความสามารถ มีลักษณะซ้ำซากจำเจ เมื่อทำงานนั้นนานขึ้นจะรู้สึกเบื่อหน่าย หมดความกระตือรือร้นในการทำงาน งานที่ทำทลายความสามารถเกิดจากการพัฒนาเชิงเหตุผล ปัญญา และอารมณ์ ทำให้มีความสุขในการทำงานและประสบความสำเร็จในชีวิตได้

3. งานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ งานบางอย่างถึงแม้จะได้ค่าตอบแทนสูง แต่ก็ไม่ได้ทำให้รู้สึกภาคภูมิใจ เช่น งานที่ผิดกฎหมายหรือผิดศีลธรรม

4. งานที่มีคุณค่า การมองเห็นคุณค่าในงานทำให้บุคคลมีความสุข และสร้างสรรค์สิ่งดีงามในสังคม คนเราต้องตั้งเป้าหมายและวางแผนการดำเนินชีวิตในแต่ละวัน เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้เวลาอย่างมีระเบียบวินัย ผ่านเป้าหมาย 4 ด้านได้แก่ ด้านสติปัญญา ด้านร่างกาย ด้านการดำเนินชีวิต และด้านสังคม

5. มีโอกาสก้าวหน้าในงาน มีหลายคนทำงานด้วยความรู้สึกท้อแท้ หมดกำลังใจ เพราะรู้ว่าไม่มีทางก้าวหน้า ไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือน ขาดแรงจูงใจในการทำงาน แต่งานที่มีโอกาสก้าวหน้าจะทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานและเกิดความสุข

6. มีผลตอบแทนคุ้มค่า ผลตอบแทนคุ้มค่าและยุติธรรมนำมาซึ่งความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากรายได้เป็นปัจจัยเบื้องต้นสำหรับการสร้างแรงจูงใจ เพราะสามารถตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้ โดยใช้เงินแลกเปลี่ยน นอกจากนี้เงินยังเป็นเครื่องที่บ่งบอกสถานภาพ และทำให้เกิดความสมหวังในชีวิต

7. มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน การได้ขวัญและกำลังใจจากผู้บริหาร เป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมความสุขในการทำงาน เพื่อวิถีในเชิงบวก เนื่องจากการบำรุงขวัญกำลังใจทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ได้ทำงานตามที่หน้าที่พึงปฏิบัติ และรับรู้ว่าเป็นประโยชน์ต่อสังคม

8. สัมพันธภาพที่ดี ช่วยสร้างความสุขในการทำงาน สร้างเสริมคุณภาพ การติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพเชิงสร้างสรรค์เกิดจากการมีสัมพันธภาพที่ดีนำมาซึ่งความสุขในการทำงาน

9. มีคุณภาพชีวิตงาน คุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรช่วยเสริมสร้างความสุขในการทำงานเป็นที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองด้านอื่นๆ เช่น สภาพสังคมเศรษฐกิจ หรือผลผลิตที่มีคุณภาพ ตลอดจนความผูกพันต่อองค์กร สร้างสรรค์คุณภาพ ส่งเสริมการคงอยู่ของบุคลากรได้

10. งานที่เกิดจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มนุษย์ทุกคนทำงานเพื่อปรารถนาความสำเร็จและความผาสุกในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง แข่งขันกับตนเองเพื่อความสำเร็จ โดยเฉพาะงานที่ท้าทายและใช้ซาร์ปัญญาเพื่อความสำเร็จในชีวิต เกิดความสบายใจเมื่องานสำเร็จตามความประสงค์

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ขอล้างอิงจาก เกวิน และเมสัน (Gavin, J.H. & Mason, R.O. 2004) ที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความมีอิสระ คือ ความสุขเกิดได้จากการที่เรามีอิสระทางความคิดและการกระทำ ด้านความรู้ คือ ความสุขเกิดจากการได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารและสามารถนำความรู้เหล่านั้นมาช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล รวมถึงการได้รับแรงสนับสนุนจากองค์กร และด้านความดี คือ การให้คุณค่าในเรื่องคุณธรรมและจริยธรรมของคนในองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน และเพื่อศึกษาว่าที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร หรือไม่ อย่างไร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

ความหมายของประสิทธิผล

นักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ ดังนี้

กันตยา เพิ่มผล (2550) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็น การบรรลุตามผลหรือหมายถึง ผลผลิตหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (2549) กล่าวว่าคือ ขนาดของความสามารถขององค์กรในการที่จะสามารถทำงานบรรลุตามเป้าหมายต่างๆ ที่ตั้งไว้ โดยจะสามารถทำให้บรรลุผลสำเร็จมากเพียงใด

เสนาะ ตีเขาวี (2546) กล่าวว่าหมายถึง การทำงานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดการบริหารงานให้มีประสิทธิผลขององค์กรนับว่ามีความสำคัญต่อการวิเคราะห์และขัดเกลาพฤติกรรมองค์กรที่เกิดจากการบริหารงานว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ว่า เป็นแนวทางหรือวิธีการ กระบวนการ หรือตัววัดนั้น สามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การ

ประเมินประสิทธิผลต้องประเมินว่าสามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใด ด้วยการใช้แนวทางที่เลือกการนำไปปฏิบัติหรือตัววัดที่ใช้

Moorhead G. and Griffin, R. W. (2001) กล่าวถึงความหมายประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพที่สูงจะอยู่ที่ความหลากหลายของผลลัพธ์ของบุคคล ผลลัพธ์กลุ่ม และผลลัพธ์ขององค์กร ซึ่งบางครั้งความแตกต่างของประเภท ก็จะทำให้ผลลัพธ์ขององค์กรแตกต่างกัน ซึ่งในแต่ละผลลัพธ์ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญของประสิทธิผลขององค์กร

Mosley, D. C. (1996 อ้างถึงใน อิศระ บุญญะฤทธิ, 2545) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับความสามารถของผู้จัดการที่จะตั้งเป้าหมายและบรรลุผลสำเร็จของเป้าหมายนั้น

นภดล ไชยบาล (2553) การศึกษาถึงแนวทางเสริมสร้างหรือพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ ค่านิยมของมนุษย์ บุคลิกภาพของมนุษย์ซึ่งจะสัมพันธ์กับการทำงานในองค์กร วัฒนธรรมในการทำงาน ตลอดจนการตั้งเป้าหมายของชีวิต และการทำงาน ให้รู้จักสำรวจความรู้สึก ปัญหา อุปสรรค และวิธีการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อการสร้างเชื่อมั่นในตนเอง อันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานนั่นเอง

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหมายถึง การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างสมดุล ใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ใช้วัสดุอุปกรณ์ให้คุ้มค่าด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็นผลทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด บรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งก็คือการเกิดประสิทธิผล และประสิทธิผลจึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพการทำงาน

ความหมายของประสิทธิผลในองค์กร

Steers, R.M. (1977) กล่าวถึงตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยแยกออก ตามลักษณะได้ 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ลักษณะขององค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างและเทคโนโลยี โครงสร้างหมายถึงความสัมพันธ์ของทรัพยากรด้านมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์กร การวิเคราะห์โครงสร้างจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ต่อไปนี้คือ การกระจายอำนาจความชำนาญเฉพาะอย่าง ความเป็นทางการต่อสายการบังคับบัญชา ขนาดขององค์กร ขนาดของคณะกรรมการ เทคโนโลยีหมายถึงเครื่องมือ หรือวิธีการซึ่งองค์กรใช้ในการแปรสภาพตัวป้อนออกเป็นผลผลิต ซึ่งมีผลกระทบต่อ

ความสำเร็จขององค์กรด้วยเช่นกัน การวิเคราะห์เทคโนโลยีจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ต่อไปนี้ คือ การปฏิบัติการ วัตถุประสงค์ความรู้

2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง สภาพแวดล้อมของงานซึ่งมีความหมายต่อกิจกรรมในการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ ได้แก่ ความสลับซับซ้อน ความมั่นคง ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมองค์กร สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง บรรยากาศขององค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ โอกาสของความสำเร็จ ความเอาใจใส่ การให้รางวัล การลงโทษ ความมั่นคง ความเสี่ยง ความเปิดเผย

3. ลักษณะของบุคคลในองค์กร ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงาน ความผูกพันขององค์กร หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันแบบเป็นทางการ และความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ ความสนใจ และความผูกพันที่บุคลากรมีต่อองค์กร การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ดีตามที่องค์กรต้องการในทุกๆระดับ การวิเคราะห์การปฏิบัติงานจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ แรงจูงใจ เป้าหมาย ความต้องการ ความสามารถ และความชัดเจนในบทบาทของบุคลากรในองค์กร

4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน หมายถึง เครื่องมือที่จะช่วยฝ่ายบริหารให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้และมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ จึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน การจัดการ และการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แบบของผู้นำ ภาวะผู้นำ Millet (1954) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การ

สร้างความพึงพอใจในการให้บริการ Millet, John D. ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่าควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ คือ

4.1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีแนวคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนย่อมได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกาให้บริการเดียวกัน

4.2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

4.3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location)

นอกจากนี้ มิลเลท (Millet, John D. 1954) ยังกล่าวว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4.4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

4.5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Steers, R.M. (1977) กล่าวถึงตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร 4 ประการ คือ

1. ลักษณะขององค์กร ซึ่งมีตัวบ่งชี้อยู่ 2 ประการ คือ โครงสร้างขององค์กร พิจารณาได้จากการกระจายอำนาจ การแบ่งงานตามความชำนาญพิเศษ ความเป็นทางการ

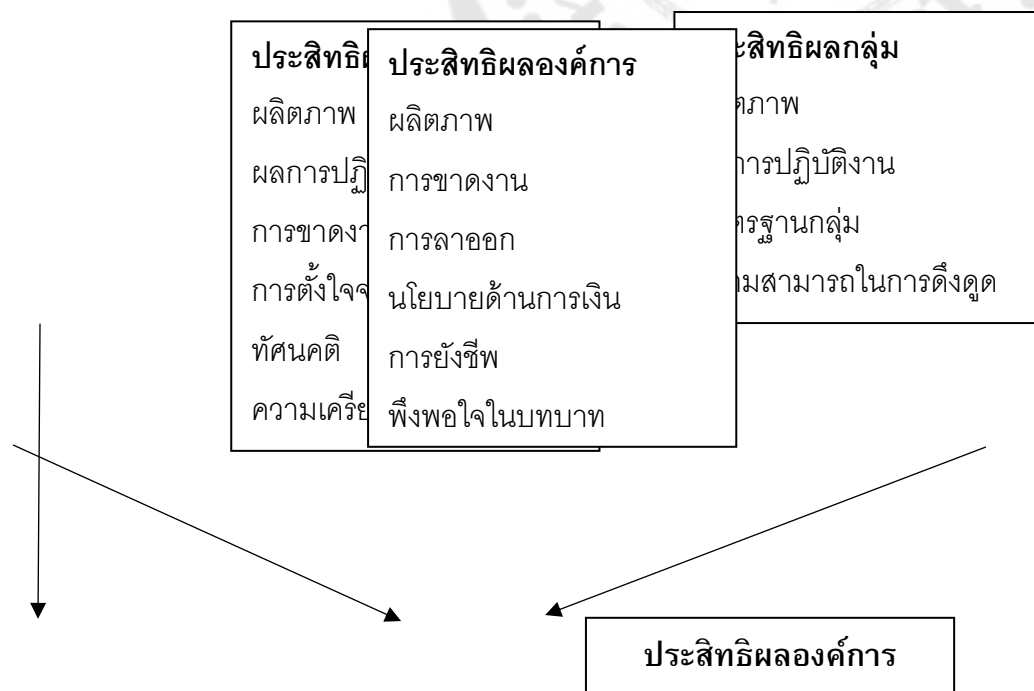
2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม ซึ่งพิจารณาจากสิ่งแวดล้อม 2 ด้าน คือ สิ่งแวดล้อมภายนอกซึ่งมีตัวบ่งชี้ คือ ความสลับซับซ้อน ความมั่นคง และความไม่แน่นอนกับสิ่งแวดล้อมภายใน หรือบรรยากาศขององค์กรซึ่งมีตัวบ่งชี้คือ แนวโน้มของความสำเร็จ ความเอา

ใจใส่ต่อพนักงาน แนวทางการให้รางวัลและการลงโทษ ความมั่นคง ความเสี่ยง ความเปิดเผย และความปกปิด

3. ลักษณะของพนักงาน พิจารณาจากความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงาน โดยตัวบ่งชี้ของความผูกพันต่อองค์กร พิจารณาจากความสนใจในการดำรงรักษาไว้และความผูกมัดใจสำหรับตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงาน คือ การจูงใจ เป้าหมาย ความต้องการ ความสามารถในการทำงาน และความชัดเจนของบทบาทพนักงาน

4. นโยบายการบริหารและปฏิบัติ พิจารณาจากตัวบ่งชี้ คือ การวางเป้าหมายที่แน่นอน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กระบวนการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์กร และการริเริ่มสิ่งใหม่ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรในระยะสั้น คือ ความสามารถในการผลิตผลผลิต (Output) ตามที่ตลาดต้องการ เช่น จำนวนนิสิตที่จบการศึกษา ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ป่วย ประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อวัตถุดิบนำเข้าวัดเป็นราคาต่อหน่วย และความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยวัดจากทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน การย้ายงานการขาดงาน ความเหนื่อยชา และข้อข้องใจ

Moorhead G. and Griffin, R. W. (2001) มีแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการที่นำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร ดังแผนภาพ



ภาพประกอบ 3 ประสิทธิภาพขององค์กร

ที่มา : Moorhead G. and Griffin, R. W. (2001)

การจัดการกับประสิทธิผลขององค์การโดย Moorhead G. and Griffin, R. W. (2001) แบ่งออกเป็น 3ระดับ คือ ประสิทธิภาพระดับบุคคล ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม และประสิทธิภาพระดับองค์การ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลมีความแตกต่างกัน และให้ความสนใจในเรื่องพฤติกรรมในการจัดการ ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมตามทฤษฎีแบบอย่าง ดังนี้

1.1 ผลผลิตของแต่ละบุคคล (Productivity) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของคนที่มีผลกระทบต่ออำนาจในการผลิต ความสามารถในการผลิตของบุคคลสามารถวัดได้จากผลิตภัณฑ์ (Products) หรือบริการที่เขาได้รับมอบหมายจากองค์กร

1.2 ผลการปฏิบัติงาน (Performance) หมายถึง พฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติขณะทำงานในองค์กร หรือปฏิบัติงานตามที่องค์กรมอบหมายด้วยความเต็มใจ การวัดการปฏิบัติงานโดยมองภาพรวมอย่างกว้างๆ ทั้งทางด้านพฤติกรรมและความสัมพันธ์กับคนอื่นในการทำงาน

1.3 การขาดงาน (Absenteeism) หมายถึง การไม่ปรากฏตัวของบุคลากรในระยะเวลาที่เขาต้องปฏิบัติงาน มีขาดหายไปชั่วคราวหรือนาน ๆ บางครั้งการเห็นผู้คนขาดงานและพยายามสร้างคำแก้ตัวเพื่อที่จะขาดงาน หรือในบางครั้งก็จะใช้การโทรมาบอกว่าป่วยเพื่อที่จะได้พักเพิ่มขึ้นอีกวันหนึ่ง

1.4 การตั้งใจจะลาออก (Turnover) หมายถึง ความคิดที่ตั้งใจจะลาออกไปจากองค์กรโดยไม่กลับมาทำงานต่อไปอีก หากบุคคลผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์กรจะต้องเสียค่าฝึกอบรมเป็นจำนวนมากสำหรับการจ้างบุคคลใหม่มารับหน้าที่ต่อไป

1.5 ทศนคติของบุคคล (Individual Attitudes) หมายถึง ความคิดเห็นและเป็นตัวแปรที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลของแต่ละบุคคลที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์กร และมีผลต่อการมีส่วนร่วมที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์การสิ่งเหล่านี้เป็นบทบาทที่สำคัญของพฤติกรรมองค์กร

1.6 ความเครียด (Stress) หมายถึง พฤติกรรม หรือความรู้สึกที่บุคคลสนองตอบต่อสิ่งเร้าทั้งด้านจิตใจ ภายภาคและเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร ภาวะความเครียดที่เพิ่มขึ้นนั้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านพฤติกรรมองค์กรและการปฏิบัติงาน

2. ประสิทธิภาพของกลุ่มและทีม มีองค์ประกอบของกลุ่ม ประสิทธิภาพของแต่ละบุคคลบางตัวเกิดผลลัพธ์ที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงกับประสิทธิภาพของกลุ่ม ตัวอย่างเช่น องค์กรได้กำหนดให้บุคลากรทำงานกันเป็นทีม ร่วมกันสร้างผลงาน และผลการปฏิบัติงานคือประสิทธิภาพที่สำคัญ อีกสิ่งที่จะล้มเสียไม่ได้ถึงแม้ว่าประชากรทั้งหมดในกลุ่มที่ทัศนคติเกี่ยวกับงานที่เหมือนกัน โดยในส่วนของทัศนคติซึ่งเป็นธรรมชาติของแต่ละบุคคล อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของบุคคลก็ต่างจากประสิทธิภาพของกลุ่ม แต่อาจมีทัศนคติที่ตรงกันก็เป็นได้ กล่าวโดยรวมการวัดประสิทธิภาพของกลุ่มหรือทีมก็ต้องมาจากผลลัพธ์ของประสิทธิภาพแต่ละบุคคลไม่ใช่การยึดผลลัพธ์เป็นกลุ่ม

3. ประสิทธิภาพขององค์กร ก่อนหน้าเราได้มีการตรวจวัดประสิทธิภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพกลุ่ม แต่ประสิทธิภาพองค์กรคือบทสรุปของทั้งหมด ซึ่งเราสามารถวัดและเปรียบเทียบผลผลิตขององค์กร และยังสามารถปรับแก้ทิศทางของการขาดงานและการลาออก ซึ่งผลกระทบทั้งหลายจะออกมาในรูปของประสิทธิภาพขององค์กร องค์กรจะต้องมีการกำหนดสถานะทางการเงิน ราคาสินค้า การลงทุน การเติบโต และอื่นๆ ซึ่งเราจะต้องประเมินค่าความสามารถและขอบเขตให้เป็นส่วนประกอบที่น่าพึงพอใจเสมือนว่านักลงทุนต้องการกำไร ผู้วางกฎของรัฐบาล คนงาน และสหภาพแรงงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยขออ้างอิงจาก Moorhead G. and Griffin, R. W. (2001) กล่าวถึงการจัดการที่นำไปสู่ประสิทธิภาพขององค์กร เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผู้วิจัยขอเลือกปัจจัย 2 ด้านได้แก่ ผลผลิตของแต่ละบุคคล และผลการปฏิบัติงาน เพราะเป็นตัวแปรที่สามารถวัดผลจากการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้สำหรับตัวแปรที่เหลือ อันได้แก่ การขาดงาน การตั้งใจจะลาออก ทัศนคติ ความเครียด ผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้กับตัวแปรต้นที่ผู้วิจัยได้เลือกก่อนหน้านี้นี้ ได้แก่ แรงจูงใจเกี่ยวกับภาวะการทำงาน ความผูกพันในองค์กร เกี่ยวกับความทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร รวมไปถึงตัวแปรเรื่องความสุขในการทำงาน ซึ่งทั้งหมดนี้สามารถสะท้อนตัวแปรที่ไม่ได้กล่าวถึงได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้วิจัยขอเลือกผลผลิตของแต่ละบุคคล และผลการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานครหรือไม่ อย่างไร

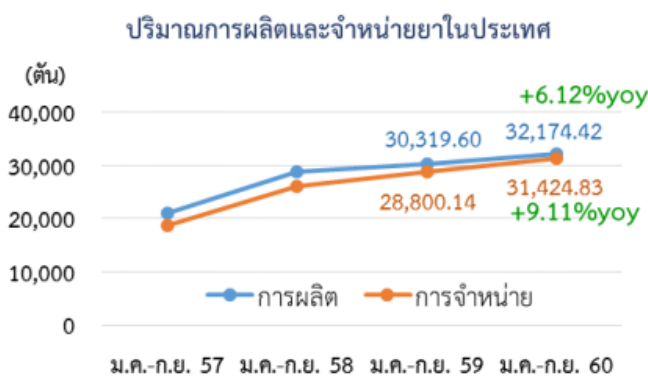
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับผู้แทนยา

อุตสาหกรรมยา

สำนักเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. 2545. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2561: ออนไลน์) ได้ให้ข้อมูลว่า อุตสาหกรรมยาเป็นอุตสาหกรรมที่ผลิตปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและสุขภาพของมนุษย์ จึงนับว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม ทั้งด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความปลอดภัยในการบริโภค

สถานการณ์อุตสาหกรรมยาปี 2560

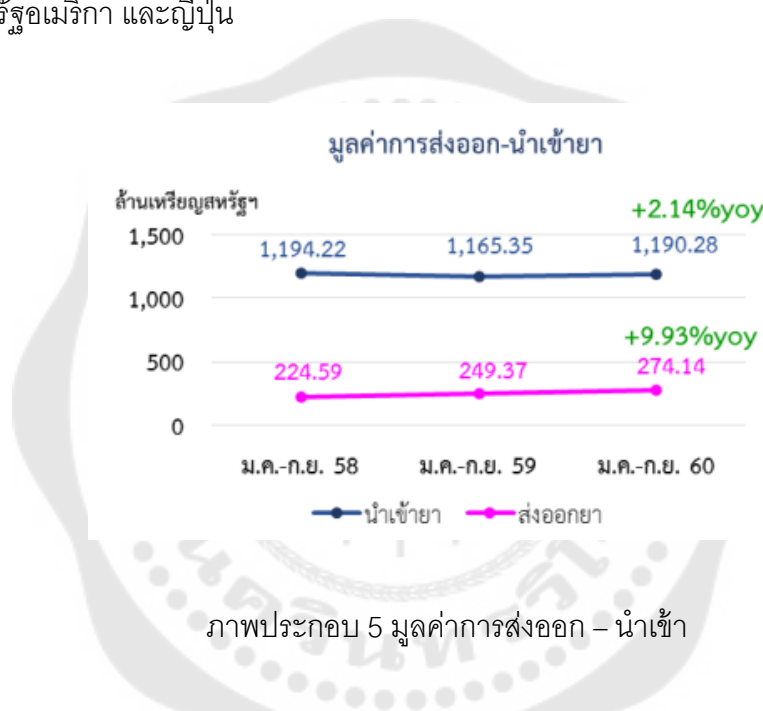
อุตสาหกรรมยามีมูลค่าตลาดประมาณ 140,000 ล้านบาท แบ่งเป็นตลาดโรงพยาบาลและคลินิกประมาณ 100,000 ล้านบาท และตลาดร้านขายยากว่า 40,000 ล้านบาท โดยความต้องการบริโภคยาของโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะเป็นยาจำเป็นพื้นฐานซึ่งมีการรักษาอย่างต่อเนื่องและมีการสั่งจ่ายโดยแพทย์ เช่น ยาเบาหวาน ยาความดัน ยาโรคหัวใจ ยาลดไขมันในเส้นเลือด เป็นต้น (เศรษฐกิจรายสาขา ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก. 2561. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2561: ออนไลน์)



ภาพประกอบ 4 ปริมาณการผลิตและจำหน่ายยาในประเทศ

ที่มา : เศรษฐกิจรายสาขา ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก (2561. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2561: ออนไลน์)

ภาพรวมอุตสาหกรรมยาของไทยในช่วง 9 เดือนแรกของปี 2560 ยังขยายตัวได้ดีทั้งการผลิตและจำหน่ายเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน เนื่องจากผู้ผลิตยารายใหญ่บางรายสามารถกลับมาผลิตยาได้เช่นเดิม หลังจากที่มีการย้ายสถานที่ตั้งโรงงานในช่วงปี 2559 ที่ผ่านมา ทำให้มีการเร่งผลิตทั้งเพื่อจำหน่ายและเก็บสต็อก ประกอบกับผู้ผลิตยาใหญ่บางรายมีคำสั่งซื้อยาจากโรงพยาบาลของรัฐเพิ่มขึ้น รวมถึงการขยายตัวของความต้องการบริโภคในภูมิภาคอาเซียน โดยเฉพาะตลาดเวียดนามและเมียนมา ซึ่งเป็นตลาดส่งออกหลักในสินค้ายาของไทย สำหรับการนำเข้ายามีมูลค่าเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยส่วนมากเป็นการนำเข้ายาต้นแบบจากยุโรป สหรัฐอเมริกา และญี่ปุ่น



ที่มา : เศรษฐกิจรายสาขา ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก (2561. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2561: ออนไลน์)

บริษัทผู้ผลิตยา ประเทศไทย

อุตสาหกรรมยาแผนปัจจุบันของไทย ส่วนใหญ่จะอยู่ในขั้นปลายคือ การผลิตยาสำเร็จรูป ยาที่ผลิตได้ในประเทศจะเป็นยาชื่อสามัญ (Generic Drugs) โดยผู้ผลิตจะนำเข้าวัตถุดิบตัวยาคำคัญจากต่างประเทศมาผสมและผลิตเป็นยาสำเร็จรูปในรูปแบบต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการรักษา โดยกลุ่มยาที่มีมูลค่าการผลิตสูงสุด ได้แก่ กลุ่มยาแก้ปวด/แก้ไอ

สำหรับผู้ผลิตยาหลักของภาครัฐคือองค์การเภสัชกรรม (Government Pharmaceutical Organization: GPO) ที่ผ่านมากฎระเบียบของรัฐจะกำหนดให้โรงพยาบาลรัฐต้องซื้อยาที่ผลิตจากหน่วยงานภาครัฐเป็นหลัก อย่างไรก็ตามหลังจากรัฐบาลประกาศใช้ พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ที่มีผลบังคับใช้ในเดือนสิงหาคม 2560 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้มีการแข่งขันกันมากขึ้น โดยระบุให้องค์การเภสัชกรรมเป็นผู้ประกอบการที่อยู่ในฐานะเดียวกับผู้ประกอบการรายอื่น จะทำให้เกิดการแข่งขันเข้มข้นขึ้นระหว่างองค์การเภสัชกรรมและผู้ประกอบการเอกชน ซึ่งรวมถึงผู้ประกอบการจากต่างชาติที่ผลิตยาราคาถูกส่งออกมาจำหน่าย เช่น อินเดียและจีน เป็นต้น โดยอาจแบ่งผู้ประกอบการในตลาดยาได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ องค์การเภสัชกรรม และโรงงานเภสัชกรรมทหาร เน้นผลิตยาชื่อสามัญ (Generic Drugs) เพื่อทดแทนยานำเข้าจากต่างประเทศ

กลุ่มที่ 2 ผู้ผลิตยาภาคเอกชน แบ่งเป็น

1) บริษัทผู้ผลิตยาในไทย (Local Manufacturers) เน้นผลิตยาชื่อสามัญทั่วไป และมีราคาไม่สูง ตัวอย่างเช่น บริษัทสยาม ฟาร์มาซูติคอลล, บริษัทเบอร์ลินฟาร์มาซูติคอลล อินดัสตรี, บริษัทไทยนครพัฒนา, บริษัทไบโอฟาร์ม เคมิคอลล, บริษัทสยามเภสัช เป็นต้น ส่วนผู้ผลิตที่มีการรับจ้างผลิตร่วมด้วย (Contract Manufacturers) ได้แก่ บริษัทไบโอแลป, บริษัทเมก้า ไลฟ์ ไฮแอ็นซ์, บริษัทโอลิค (ประเทศไทย) เป็นต้น

2) บริษัทผู้ผลิตยาข้ามชาติ (Multinational Companies: MNCs) เน้นตลาดยาต้นแบบ (Original Drugs) โดยจะเป็นตัวแทนนำเขายามาจำหน่ายในราคาที่ค่อนข้างสูง รายสำคัญคือ Pfizer, Merck, Glaxo Smith Kline, Roche, Novartis เป็นต้น

Company	Major share holders	Whole sale / Retail sale	Manufacturer		Revenue 2015 (THB, m)
			Own products	Under hiring contract	
Distributors					
Pfizer (Thailand)	American (100%)	●			8,029
Merck Limited	Thai (54.88%)	●			2,460
Novartis (Thailand)	Swiss (100%)	●			6,300
Glaxo Smith Kline (Thailand)	NA.	●			5,914
Sanofi-Aventis (Thailand)	French (100%)	●			4,540
Roche (Thailand)	Dutch (99.99%)	●			4,495
Manufacturers					
Better Pharma	Thai (100%)		●		3,828
Mega Lifesciences	Thai (64.26%)		●	●	2,907
Berlin Pharma Ind	Thai (51%)		●		2,596
Takeda (Thailand)	Japanese (52%)		●		2,482
Thai Nakorn Patana	Thai (100%)		●		2,050
Thai Meiji Pharmaceutical	Japanese (97.3%)		●		1,580
Siam Bheasach	Thai (100%)		●		1,121
Biolab	Thai (100%)		●	●	749
Olic (Thailand)	Japanese (99.92%)		●	●	639

ภาพประกอบ 6 บริษัทผู้ผลิตยาในประเทศไทย

ที่มา: GPO, Business Online (BOL), compiled by Krungsri Research (ศูนย์วิจัยกรุงศรี. 2560. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2561: ออนไลน์)

ผู้แทนยา (Medical Representatives)

ในอดีตคนมักจะเรียกผู้แทนยาว่า ดีเทลเลอร์ Detailer คือผู้ให้รายละเอียดของยา ในปัจจุบันจะเรียกว่า medical representative หรือ ผู้แทนยา ผู้แทนยาต้องมีความรู้ทั้งด้านการตลาดและเวชภัณฑ์ด้านยา ทำให้บุคลากรด้านนี้ส่วนมากมักจะจบทางด้านเภสัชกร หรือ วิทยาศาสตร์ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบ ตั้งแต่การนำเสนอเข้าโรงพยาบาล การสั่งซื้อ การเปลี่ยนยา (U Songwut. 2550. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2561: ออนไลน์)

ขั้นตอนในการเป็นผู้แทนยา

สำหรับขั้นตอนการเป็นผู้แทนยาจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ และต้องผ่านการอบรมทุกขั้นตอนเพื่อให้มีความรู้แบบลึกซึ้ง ซึ่งหลัก ๆ แล้วบริษัทที่มีมาตรฐาน จะมีการอบรมเรื่องหลักๆ อยู่ 5 เรื่อง (U Songwut. 2550. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2561: ออนไลน์) ได้แก่

1. Disease & Product Knowledge เรื่องของความรู้เกี่ยวกับการรักษาโรคนั้น ๆ คือ โรคที่เราต้องเข้าไปขายยา โดยผู้แทนยาจะต้องได้รับการอบรมทบทวนตั้งแต่เรื่อง เภสัชวิทยา Pharmacokinetics Pharmacodynamics Anatomy Physiology ตลอดจนการได้รับความรู้ใน

เรื่องการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกาย นอกจากนี้ยังต้องได้รับความรู้ในแต่ละผลิตภัณฑ์ เช่น ยาโรคกระเพาะ หรือยาโรคมะเร็ง เพราะตัวยาเหล่านี้จะมีการใช้ที่แตกต่างกัน รวมถึงแม้แต่ในยาประเภทเดียวกันก็จะมีวิธีการใช้ที่แตกต่างกันในแต่ละผลิตภัณฑ์

2. Selling Skills คือ เรื่องของทักษะการขาย ตั้งแต่การวางแผนการขาย การสร้างบรรยากาศในการสนทนา การควบคุมการสนทนา การเสนอขาย การถามความต้องการ การขจัดข้อโต้แย้ง การปิดการขาย และการสร้างความสัมพันธ์

3. Personality คือ การพัฒนาบุคลิกภาพ เพราะบางครั้งจะเห็นว่าการมีบุคลิกภาพที่ดีก็สร้างความประทับใจไปได้ส่วนหนึ่ง

4. Territory Management คือ การวางแผนการทำงานและการเดินทาง การบริหารข้อมูลเขตการขาย การจัดลำดับความสำคัญของลูกค้า และความถี่ในการเข้าพบ

5. Laws & Regulations รวมไปถึง Guideline Code of Conduct และ Compliance คือ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ข้อกำหนด กฎเกณฑ์ ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ๆ เนื่องจากบุคลากรในวงการยาจำเป็นที่จะต้องมียุติธรรมในการทำการขายและการตลาดยา เช่นเดียวกับบุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องมียุติธรรมในการรักษาผู้ป่วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นความตาย นอกเหนือจากกฎระเบียบที่สำคัญของบริษัทเองแล้ว ที่ควรมีการอบรมคือ PReMA Code of Sales & Marketing Practices, IFPMA, ระเบียบการโฆษณาของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงกรอบงานวิจัย จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ นำมาประยุกต์และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีงานวิจัยอ้างอิง ได้แก่

คมกริช นันทะโรจพงษ์ (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบรรยากาศองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านความสุขในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการผลิต ผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์การด้านการสื่อสารภายในองค์การและด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร ส่วนด้านความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์การ ด้านการสื่อสารภายในองค์การ และด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ขณะที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในงาน ด้านการยกย่องให้เกียรติ และด้านปัจจัยเกื้อหนุนการ

ปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน ส่วนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านปัจจัยเกื้อหนุนการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน โดยที่ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน และเป็นตัวแปรส่งผ่านของบรรยากาศองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไปยังผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการผลิต ขณะที่ความมีอิสระในงานไม่มีผลในการเพิ่มอิทธิพลของบรรยากาศองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อความสุขในการทำงานให้มากขึ้น

เทิดภูมิ อุ่นอก (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายคู่ตาม เพศ อายุ สถานภาพ และอายุงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา และรายได้ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความแตกต่างกันในบางคู่ และการทดสอบสมมติฐานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลผู้แทนยาที่อายุมาก สมรสแล้ว และมีประสบการณ์การทำงานสูง จะมีแนวโน้มที่จะลาออกน้อยกว่า ในขณะที่ความแตกต่างในสาขาวิชาที่จบและเพศ ไม่มีผลกับอัตราการลาออก ส่วนปัจจัยทางด้านองค์กร พบว่า ผู้แทนยาที่มีความพึงพอใจกับผู้ร่วมงานและนโยบายองค์กรในระดับสูง จะมีแนวโน้มที่จะลาออกน้อยกว่า ในขณะที่ความพอใจในเรื่องค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิได้มีผลกับการตัดสินใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญ

พชรวรรณ ประพัธนูกุล (2559) ศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานและการยอมรับในเทคโนโลยีใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวม ด้านคุณภาพของงาน และด้านประสิทธิภาพของงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทักษะของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการ

ทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและในทิศทางเดียวกัน และการยอมรับในเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ด้านการติดตามเทคโนโลยีใหม่ ด้านการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน ด้านการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานโดยรวม ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านการแสวงหาและบริหารทรัพยากร ด้านประสิทธิภาพของงาน ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและในทิศทางเดียวกัน

สมบุญ ใจประการ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย กรณีศึกษาโรงงานไฟฟ้าในจังหวัดสระบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้าน ระดับเงินเดือน การรับรู้ข่าวสาร และส่วนงาน มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย กรณีศึกษา โรงงานไฟฟ้าในจังหวัดสระบุรี ส่วนระดับเงินเดือน และอายุงาน มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และนอกจากนี้พบว่า ทัศนคติและระบบส่งเสริมการดำเนินงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ศศิเพ็ญ เพ็ชรขาว (2558) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้และระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมของพนักงานคือ อายุ โดยการรับรู้ของพนักงานรายด้าน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การมีส่วนร่วมของพนักงาน จากผลการวิจัยเสนอแนะให้ฝ่ายที่มีหน้าที่ให้ข้อมูลแก่พนักงาน พัฒนาวิธีการสร้างการรับรู้ให้พนักงานอย่างทั่วถึงและบ่อยขึ้น เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

เฉลิม สุขเจริญ (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.464$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความผูกพันกับหน่วยงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชูหญิง หลิน (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานชาวจีนในบริษัทชั้นนำ อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านศักยภาพการทำงานทั้ง 5 ด้าน คือ ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ด้านมาตรฐานของงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านปริมาณงานที่ทำได้สำเร็จด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาความรู้ส่งผลในด้านบวกต่อปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 ซึ่งกำหนดว่า ศักยภาพการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทุกแตกต่างกัน 2. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ผลการศึกษาโดยภาพรวม ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการจัดองค์การและการบริหาร ส่งผลในด้านบวกต่อปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาข้างต้นสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2 ซึ่งกำหนดว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

บุรินทร์ภักดิ์ พรหมมาศ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษาของ เทศบาลจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่าระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษาเทศบาล จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร มี 3 ด้าน คือ ด้านงาน ด้านค่านิยมส่วนบุคคล และด้านความสัมพันธ์ของคนในครอบครัว

ชมพูนุท บุญประเสริฐ (2555) ศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y ผลการศึกษาพบว่า ชนิดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลในทางบวกต่อความผูกพันของพนักงาน กลุ่ม Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การตลาดเพื่อสังคมขององค์กร การบริจาคเพื่อการกุศล ข้อปฏิบัติทางธุรกิจเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และการพัฒนาส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการตามกำลังซื้อของคนในระดับฐานราก นอกจากนี้การศึกษาค้นคว้านี้ยังทำให้สามารถพยากรณ์ความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y ได้ โดยพบว่าชนิดกิจกรรม CSR สามารถพยากรณ์ความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y ได้สูงสุด คือ การตลาดเพื่อสังคมขององค์กร รองลงมาคือ ข้อปฏิบัติทางธุรกิจเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และการบริจาคเพื่อการกุศล ในขณะที่การพัฒนาและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการตามกำลังซื้อของคนในระดับฐานรากฐาน

ชินกร น้อยคำยาง และคณะ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อดัชนีความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านแรงจูงใจ ด้านคุณลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านสัมพันธภาพในครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิภาดา วีระสัมฤทธิ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า 1. ความจงรักภักดีด้านสัดส่วนระยะเวลาการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในเครือข่าย AIS มีความสัมพันธ์กับการศึกษาและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี 2. ความจงรักภักดีด้านการเปลี่ยนระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ความรับผิดชอบต่อสังคมของ

องค์กรด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม 3. ความจงรักภักดีด้านการบอกต่อผู้อื่นให้มาใช้บริการเครือข่าย AIS มีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุการศึกษา อาชีพ และ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม 4. ความจงรักภักดีด้านความรู้สึกเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงเครือข่าย AIS ในทางที่ไม่ดีมีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี 5. ความจงรักภักดีด้านความภูมิใจในสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากสิทธิ AIS Plus หรือสิทธิลูกค้า Serenade มีความสัมพันธ์กับ อายุ การศึกษา อาชีพ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

รัฐพล ศรีกัตัญญ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน อาคารกلاسเฮ้าส์รัชดาภิเษก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เมื่อพิจารณาผลการทดสอบพบว่าค่า Beta ของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และ ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.267 และ 0.397 ตามลำดับ หมายความว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกلاسเฮ้าส์รัชดาภิเษก ขึ้นกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะมีส่วนทำให้ของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด และรองลงมา คือปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ตามลำดับ ค่า Adjusted R2 เท่ากับ 0.29 นั่นคือ มีค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกلاسเฮ้าส์รัชดาภิเษก ร้อยละ 29

สมยศ แยมเนียน (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก ส่วนในด้านความสัมพันธ์ระหว่าง

ผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ และปัจจัยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการจ่ายค่าตอบแทนและด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก

จรรยาพร สุรัตนชัยการ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านการจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านความต้องการในการอยู่รอดโดยรวม ปัจจัยด้านความต้องการความสัมพันธ์โดยรวม และปัจจัยด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านสุขอนามัยโดยรวม ด้านสภาพการทำงานโดยรวม ด้านนโยบายขององค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านโครงสร้างงานในการบริหารองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Stephen A. Adamu (2017) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบความรับผิดชอบต่อสังคมผลการดำเนินงานในอุตสาหกรรมยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความรับผิดชอบต่อสังคมในอุตสาหกรรมยาในการดำเนินงานในอุตสาหกรรมยา ได้แก่ ความร่วมมือขององค์กร ตลอดจนการเข้าไปมีส่วนร่วมร่วมกับสังคม ความรับผิดชอบต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ขององค์กร และการจัดจำหน่าย การบริจาค และกิจกรรมการกุศล และกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม

Saroj Kumar Sahoo (2017) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการขายยาในอุตสาหกรรมยา จุดมุ่งหมายของการวิจัย คือการวิเคราะห์ผลกระทบของยอดขาย แรงจูงใจแรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานขายในอุตสาหกรรมยา โดยให้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และใช้สถิติสมการถดถอย และผลการศึกษาพบว่า ความสะดวกในการทำงาน การพัฒนาตนเอง มุมมองการทำงาน สภาพแวดล้อมภายใน และการไม่มีแรงกดดัน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการขายยาในอุตสาหกรรมยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Okok Meshack (2015) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้แทนยา อุตสาหกรรมที่อยู่ในเขตพื้นที่เคนย่า อัฟริกา กรณีศึกษา บริษัท Dawa Pharmaceutical Company กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานผู้แทนยา จำนวน 60 คน นักเคมี 40 คน และนักเคมีชีวภาพ 3 คน โดยเลือกศึกษาปัจจัยในด้านปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปัจจัยด้านการศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ยา ปัจจัยด้านอายุงาน และปัจจัยด้านการรับรู้ของผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยด้านการศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ยามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา และปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา คือ ปัจจัยด้านอายุงาน และปัจจัยด้านการรับรู้ของผู้บริโภค งานวิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่มหลักสูตรการอบรมให้แก่ผู้แทนยาในเรื่องการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นให้มากขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ได้นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยขออ้างอิงจาก ปรมะ สตะเวทิน (2546: 112-118) กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ คุณสมบัติเฉพาะของตนซึ่งแตกต่างกันในแต่ละคน โดยผู้วิจัยขอเลือกปัจจัยมาศึกษา ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ฐานะทางการเงิน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อผู้รับ และปัจจัยเหล่านี้จะช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่นๆ รวมทั้งผู้วิจัยนำมาประยุกต์เพื่อที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)

ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิด ของ ฟิลิป คอตเลอร์ และแนนซี ลี (Kotler, Phillip and Lee, Nancy. 2005: 25) เกี่ยวกับกิจกรรมทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ได้แก่ การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม การตลาด

เพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม การบริจาคเพื่อการกุศล การอาสาช่วยเหลือชุมชน และการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม และเพื่อนำมาประยุกต์และศึกษาว่าส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครหรือไม่ อย่างไร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ผู้วิจัยขออ้างอิงจาก เฮอริเบ็ก (Herzberg, F. 1959: 45-49) กล่าวถึง ปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ตัวกระตุ้น (Motivators) ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และการบำรุงรักษา (Hygiene) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจาก และเพื่อศึกษาว่าส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานครอย่างไร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยขออ้างอิงจาก สเตียร์ส (Steers, R.M. 1977: 46) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ผู้วิจัยจึงนำมาประยุกต์ใช้หาคำตอบเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ผู้วิจัยอ้างอิงจาก เกวิน และเมสัน (Gavin, J.H. & Mason, R.O. 2004) ที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความมีอิสระ คือ ความสุขเกิดได้จากการที่เรามีอิสระทางความคิดและการกระทำ ด้านความรู้ คือ ความสุขเกิดจากการได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารและสามารถนำความรู้เหล่านั้นมาช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล รวมถึงการได้รับแรงสนับสนุนจากองค์กร และด้านความดี คือ การให้คุณค่าในเรื่องคุณธรรมและจริยธรรมของคนในองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน และเพื่อศึกษาว่าที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร หรือไม่ อย่างไร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

ผู้วิจัยขออ้างอิงจาก Moorhead G. and Griffin, R. W. (2001) กล่าวถึงการจัดการที่นำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน โดยผู้วิจัยขอเลือกปัจจัย 2 ด้าน ได้แก่ ผลติภาพของแต่ละบุคคล และผลการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาว่าประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นอย่างไร และมีผลต่อบัณฑิตอื่นๆได้บ้าง



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่วิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการทำงานวิจัยครั้งนี้ โดยได้กำหนดประเด็นในการศึกษา ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. จัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของยามาเน่ (Taro Yamane 1973: 125) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้คลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณเท่ากับ 400 คน โดยมีวิธีสุ่มตัวอย่างดังนี้

$$สูตร \quad n = \frac{p(1-p)Z^2}{e^2}$$

โดย n	แทน	จำนวนตัวอย่างหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
p	แทน	สัดส่วนประชากรที่ผู้วิจัยจะสุ่ม 0.50
Z	แทน	ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับ 0.05)
e	แทน	สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ =.05

แทนค่าในสูตรแล้วจะได้ผลดังนี้

กำหนดค่า

p	=	.5
ระดับความมั่นใจ 95% เป็นค่า Z	=	1.96
ค่าความคลาดเคลื่อน 5% เป็นค่า e	=	0.05
n	=	$(.5)(1-.5)(1.96)^2 / (0.05)^2$
n	=	0.9604 / 0.0025
n	=	384.16

ได้กลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณประมาณ 385 คน แต่ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มตัวอย่างอีก 15 คน จึงเท่ากับ 400 คน โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือก สุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้แทนยาจากโรงพยาบาลรัฐที่มีที่ตั้งในเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็น โรงพยาบาลที่มีเตียงรองรับผู้ป่วยหลังพ้นภาวะวิกฤตฉุกเฉินได้จำนวนมาก โดยผู้วิจัยขอระบุเลือก โรงพยาบาลจากโรงพยาบาลรัฐ 4 สังกัด 15 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือและเป็นคู่สัญญากับกระทรวง สาธารณสุข ตามนโยบาย "เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่: Universal Coverage for Emergency Patients (UCEP) (มติชนออนไลน์. 2560. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2561: ออนไลน์) และคาดว่าจะ เป็นโรงพยาบาลที่สามารถพบผู้แทนยาสำหรับตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 โรงพยาบาล ดังนี้

โรงพยาบาลศิริราช

โรงพยาบาลรามธิบดี

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

โรงพยาบาลเลิศสิน

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

โรงพยาบาลกลาง

โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

โรงพยาบาลวชิรพยาบาล

โรงพยาบาลตากสิน

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) โดยเลือกเก็บตัวอย่างจากโรงพยาบาลที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 รวมจำนวน 10 โรงพยาบาล แบ่งเป็นโรงพยาบาลละ 40 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

ตาราง 2 การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้าโรงพยาบาลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

โรงพยาบาล	จำนวน
โรงพยาบาลศิริราช	40
โรงพยาบาลรามาธิบดี	40
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	40
โรงพยาบาลเลิดสิน	40
โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า	40
โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช	40
โรงพยาบาลกลาง	40
โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี	40
โรงพยาบาลวชิรพยาบาล	40
โรงพยาบาลตากสิน	40
รวม	400

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ตามความเต็มใจของผู้แทนยาที่จะให้ข้อมูล จากโรงพยาบาลที่แบ่งจำนวนไปในขั้นตอนที่ 2 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล และจะแจกแบบสอบถามจนครบจำนวน 400 คน

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยแบ่งเป็น 6 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน โดยในแต่ละข้อคำถามมีระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1. เพศชาย
2. เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จำนวนชั้นลักษณะคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous question) ซึ่งกำหนดช่วงอายุโดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2548:149) ดังนี้

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ซึ่งกำหนดอายุของกลุ่มตัวอย่าง คือ 18 ปีขึ้นไป และเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความพร้อมในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงกำหนดอายุกลุ่มสุดท้าย ที่ อายุ 55 ปีขึ้นไป โดยแบ่งอายุออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุ} &= \frac{60 - 22}{4} \\ &= 9.5 \text{ หรือ } 10 \end{aligned}$$

โดยการกำหนดช่วงอายุคำนวณได้ ดังนี้

1. ตั้งแต่ 22 – 31 ปี
2. ตั้งแต่ 32 – 41 ปี
3. ตั้งแต่ 42 – 51 ปี
4. ตั้งแต่ 52 ปี ขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอกำหนดระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยในการวิจัยครั้งนี้ มีการกำหนดช่วงรายได้ต่อเดือน อ้างอิงจากอัตราเงินเดือนขั้นต่ำตามประกาศกระทรวงแรงงาน มีผลบังคับใช้ทั่วประเทศ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2556 (มติชน. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2561: ออนไลน์) เป็นเงิน 15,000 บาทต่อเดือนโดยประมาณ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนดังกล่าว โดยแบ่งช่วงอายุออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

1. 15,001 – 30,000 บาท
2. 30,001 – 45,000 บาท
3. 45,001 – 60,000 บาท
4. 60,001 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 5 สถานภาพสมรส ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งผู้วิจัยขอกำหนดสถานภาพสมรส โดยแบ่งลำดับชั้น ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. โสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
2. สมรส/ อยู่ด้วยกัน

ข้อที่ 6 ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งผู้วิจัยขอกำหนดประสบการณ์ในการทำงานโดยแบ่งลำดับชั้น ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ตั้งแต่ 1 – 2 ปี
2. ตั้งแต่ 3 – 4 ปี
3. ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ได้แก่ การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม การบริจาคเพื่อการกุศล การอาสาช่วยเหลือชุมชน และการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 18 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามโดยวิธีให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดการให้คะแนนระดับการรับรู้ออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดน้ำหนักการให้ความคิดเห็นของแต่ละระดับความสำคัญ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน 4	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย
คะแนน 3	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

คะแนน 2	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณ ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2548:149) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ได้แก่ การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม การบริจาคเพื่อการกุศล การอาสาช่วยเหลือชุมชน และการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม สามารถกำหนดได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูงมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นแรงจูงใจของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านตัวกระตุ้น และด้านการบำรุงรักษา จำนวน 8 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถาม โดยวิธีให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดการให้คะแนนระดับการรับรู้ออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดน้ำหนักการรับรู้ของแต่ละระดับความสำคัญ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน 4	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย
คะแนน 3	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ
คะแนน 2	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณ ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2548:149) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงาน ได้แก่ ด้านตัวกระตุ้น และด้านการบำรุงรักษา สามารถกำหนดได้ ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูง
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีแรงจูงใจ อยู่ในระดับต่ำ
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีแรงจูงใจ อยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความ เป็นสมาชิกขององค์กร จำนวน 6 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามโดยวิธีให้คะแนนแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Likert Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดการ ให้คะแนนระดับการรับรู้ออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดน้ำหนักการให้ความคิดเห็นของแต่ละระดับ ความสำคัญ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน 4	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย
คะแนน 3	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ
คะแนน 2	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณ ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2548:149) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร สามารถกำหนดได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูงมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ด้านความมีอิสระ ด้านความรู้ ด้านความดี จำนวน 6 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามโดยวิธีให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดการให้คะแนนระดับการรับรู้ออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดน้ำหนักการให้ความคิดเห็นของแต่ละระดับความสำคัญ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน 4	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย
คะแนน 3	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

คะแนน 2	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณ ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2548:149) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสุขในการทำงาน ได้แก่ ด้านความมีอิสระ ด้านความรู้ ด้านความดี สามารถกำหนดได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับสูงมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผลิตภาพของแต่ละบุคคล และผลการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามโดยวิธีให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดการให้คะแนนระดับการรับรู้ออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดน้ำหนักการรับรู้ของแต่ละระดับความสำคัญ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน 4	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย
คะแนน 3	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ
คะแนน 2	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณ ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2548:149) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ระดับความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และผลการปฏิบัติงานสามารถกำหนดได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับสูงมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จากแหล่งตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา ได้แก่ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร ความสุขในการทำงาน และประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สอบถามและเก็บข้อมูลจากหน่วยตัวอย่าง เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3. นำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นทั้งหมด 6 ส่วน

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

5. การทดสอบแบบสอบถาม (Pretest) ภายหลังจากผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว จึงได้ดำเนินการขั้นต่อไปคือ นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ล่วงหน้า (Pretest) กับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 40 คน และได้นำเอาคำตอบมาวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาว่า

ผู้ตอบมีปัญหากับการตอบแบบสอบถามหรือไม่ นอกจากนี้การทดสอบแบบสอบถามล่วงหน้านี้ยังช่วยให้ผู้วิจัยสามารถทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) ได้อีกด้วย

6. การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเป็นการวัดความสามารถของแบบสอบถาม (เครื่องมือวิจัย) รวมทั้ง มาตรฐานตัวแปรที่ให้ผลสอดคล้องกันในการเก็บข้อมูลแต่ละครั้ง โดยการทดสอบนั้นจะใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (DeVellis, R.F. 2012 and Nunnally, J. C. 1978) จากค่าแอลฟา (α) สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาความน่าเชื่อถือนั้น ถ้าค่า แอลฟา (α) มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา 2550: 443) จะถือว่าแบบสอบถามชุดนั้นหรือมาตรฐานตัวแปรนั้นมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ในการสำรวจเก็บข้อมูลในภาคสนามได้ (Gliner, J. A., & Morgan, G. A. 2000) ซึ่งผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตาราง 3 ผลการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability)

ตัวแปร	Cronbach's Alpha
1. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)	0.952
2. แรงจูงใจ	0.857
3. ความผูกพันต่อองค์กร	0.902
4. ความสุขในการทำงาน	0.867
5. ประสิทธิภาพในการทำงาน	0.867
รวม	0.901

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะการเก็บข้อมูลทำการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน และงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

1.2 หนังสือทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ที่เป็นพนักงานบริษัทฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงจนสมบูรณ์แล้วไปขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามและคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก โดยคัดเลือกเฉพาะที่สมบูรณ์เท่านั้น

2. ทำการลงรหัส (Coding) โดยแบ่งเป็นกลุ่มตามตัวแปรที่ทำการศึกษา และนำข้อมูลบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

3. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน โดยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ได้แก่ การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม การบริจาคเพื่อการกุศล การอาสาช่วยเหลือชุมชน และการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 18 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.3 การวิเคราะห์แรงจูงใจของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านตัวกระตุ้น และด้านการบำรุงรักษา จำนวน 8 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.4 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร จำนวน 6 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.5 การวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความมีอิสระ ด้านความรู้ และด้านความดี จำนวน 6 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.6 การวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผลผลิตของแต่ละบุคคล และผลการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.7 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent sample t-test, One-way analysis of variance โดยใช้ค่าเอฟ (F-test) หรือ Oneway ANOVA กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน และใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน และสถิติสมการถดถอยเชิงซ้อนพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.7.1. สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน รายละเอียด ดังนี้

4.7.1.1 ผู้แทนยาที่มีข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent t-test Sample ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลเพศ ซึ่งเป็นข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal scale) และประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ใน

พื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เป็นส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ในแบบสอบถามส่วนที่ 6

4.7.1.2 ผู้แทนยาที่มีข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance หรือ One-way ANOVA) ได้แก่ข้อมูลอายุ ซึ่งเป็นข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) และประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เป็นส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ในแบบสอบถามส่วนที่ 6

4.7.1.3 ผู้แทนยาที่มีข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance หรือ One-way ANOVA) ได้แก่ข้อมูลระดับการศึกษา ซึ่งเป็นข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal scale) และประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เป็นส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ในแบบสอบถามส่วนที่ 6

4.7.1.4 ผู้แทนยาที่มีข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance หรือ One-way ANOVA) ได้แก่ข้อมูลรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) และประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เป็นส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ในแบบสอบถามส่วนที่ 6

4.7.1.5 ผู้แทนยาที่มีข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ สถานภาพสมรส แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance หรือ One-way ANOVA) ได้แก่ข้อมูลสถานภาพสมรส ซึ่งเป็นข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal scale) และประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เป็นส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ในแบบสอบถามส่วนที่ 6

4.7.1.6 ผู้แทนยาที่มีข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance หรือ One-way ANOVA) ได้แก่ข้อมูลประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal scale) และประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เป็นส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ในแบบสอบถามส่วนที่ 6

4.7.2. สมมติฐานที่ 2 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สมการ

ถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) สมการถดถอยเชิงซ้อนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

4.7.3. สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) สมการถดถอยเชิงซ้อนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

4.7.4. สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) สมการถดถอยเชิงซ้อนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

4.7.5. สมมติฐานที่ 5 ความสุขในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) สมการถดถอยเชิงซ้อนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และความหมายของข้อมูลที่ใช้ในวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ลักษณะพื้นฐานและข้อมูลส่วนบุคคล นำมาวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.1 การหาร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545: 36)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545: 39)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) (กัลยา วานิชย์ บัญชา 2545: 38)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง (Standard Deviation)

$\sum x^2$	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
$(\sum x)^2$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

2. สถิติที่ใช้ทดสอบค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบักแอลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545: 43)

$$\alpha = \frac{k \text{ covariance / variance}}{1 + (k-1) \text{ covariance / variance}}$$

เมื่อ α แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 k แทน จำนวนคำถาม
 covariance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
 ต่างๆ
 variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยมีสูตรในการหาค่า t (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545: 332-333) ดังนี้

กรณีนี้ที่ $S_1^2 = S_2^2$

สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่ Degree of freedom (df) = $n_1 + n_2 - 2$

กรณีนี้ที่ $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยที่ Degree of freedom (df)} = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1-1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2-1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติใช้พิจารณาใน t-distribution

\bar{X}_1 แทน ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างกลุ่มที่ 1

\bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างกลุ่มที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

n_1 แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway analysis of variance)

3.2.1. ใช้ค่า F-Ratio กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (อ้างอิงจาก

กัลยา วานิชย์บัญชา 2549: 293) มีสูตรดังนี้

ตาราง 4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม (W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{k-1}$	
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n - k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between sum of square)
	$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within sum of square)
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)
	n - k	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม (Within degree of freedom)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's least significant difference (LSD) (กัลยา วาณิชย์บัญชา 2549)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i = n_j$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร กลุ่มที่ i และ j

$t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับ

ความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = $n - k$

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

3.3 ใช้สถิติ Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung 2001) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_B}{MS_w}$$

โดยค่า $MS_w = \sum_{i=1}^k \left(\frac{1-n_i}{N} \right) S_i^2$

เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่พิจารณาใน Brown-Forsythe

MS_B แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
(Mean Square between groups)

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
(Mean Square between groups)

สำหรับสถิติ Brown Forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

N แทน ขนาดประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่

3.4 กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดแตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกตุสิงห์ 2543) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups) สำหรับ Brown Forsythe
	\bar{X}_i	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	\bar{X}_j	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.5 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) สมการถดถอยเชิงซ้อนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงสามารถเขียนได้ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 302)

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \dots + e ; i = 1, 2, \dots, N$$

เมื่อ	Y	แทน	ตัวแปรตาม
	X	แทน	ตัวแปรอิสระ
	β_0	แทน	ค่าคงที่ของสมการถดถอย
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากตัวอย่างระหว่างค่าจริง Y และค่าที่ได้จากสมการ y (hat)
	β_1	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระตัวที่ i (X)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
F-prob	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง One-Way ANOVA)
F-ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
LSD	แทน	Least Significant Difference
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)
- ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร
- ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร
- ตอนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 4 ข้อดังนี้

- สมมติฐานที่ 1 ผู้แทนยาที่มีข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร
- สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- สมมติฐานที่ 5 ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ชาย	92	23.00
หญิง	308	77.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ข้อมูลเพศของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 400 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 22 - 31 ปี	127	31.75
ตั้งแต่ 32 - 41 ปี	196	49.00
ตั้งแต่ 42 - 51 ปี	63	15.75
ตั้งแต่ 52 ปี ขึ้นไป	14	3.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 400 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 32 – 41 ปี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 22 - 31 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 อายุตั้งแต่ 42 - 51 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และอายุตั้งแต่ 52 ปี ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุมีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวมชั้นใหม่เพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 7 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่

อายุ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 22 - 31 ปี	127	31.75
ตั้งแต่ 32 – 41 ปี	196	49.00
ตั้งแต่ 42 ปี ขึ้นไป	77	19.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 7 พบว่า ข้อมูลอายุที่จัดกลุ่มใหม่ของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 400 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 32 – 41 ปี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 22 - 31 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 และอายุตั้งแต่ 42 ปี ขึ้นไป จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 ตามลำดับ

ตาราง 8 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	269	67.25
ปริญญาโท	123	30.75
สูงกว่าปริญญาโท	8	2.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 8 พบว่า ข้อมูลระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 400 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 และระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษามีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวมชั้นใหม่เพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 9 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่

ระดับการศึกษา	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	269	67.25
สูงกว่าหรือเท่ากับปริญญาโท	131	32.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 9 พบว่า ข้อมูลระดับการศึกษาที่จัดกลุ่มใหม่ของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำนวน 400 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่ ส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าหรือเท่ากับปริญญาโท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 ตามลำดับ

ตาราง 10 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
15,001 – 30,000 บาท	36	9.00
30,001 – 45,000 บาท	76	19.00
45,001 – 60,000 บาท	102	25.50
60,001 บาทขึ้นไป	186	46.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 10 พบว่า ข้อมูลรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 400 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ตาราง 11 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพสมรส	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
โสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	270	67.50
สมรส	130	32.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 11 พบว่า ข้อมูลสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 400 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

ตาราง 12 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสบการณ์ในการทำงาน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 1 – 2 ปี	51	12.75
ตั้งแต่ 3 – 4 ปี	88	22.00
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	261	65.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 12 พบว่า ข้อมูลประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 400 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25 รองลงมา คือ ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 3 – 4 ปี

จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 1 – 2 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม	3.84	0.59	สูง
ด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม	3.83	0.64	สูง
ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม	3.91	0.56	สูง
ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล	3.98	0.57	สูง
ด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชน	3.92	0.65	สูง
ด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม	4.37	0.57	สูงมาก
ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) โดยรวม	3.98	0.47	สูง

จากตาราง 13 การวิเคราะห์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 สำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ของผู้แทนยา ที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชน ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม ด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม และด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 3.92 3.91 3.84 และ 3.83 ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) วิจารณ์เป็นรายด้าน

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม			
(1). บริษัทของท่านให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือสังคม มาโดยตลอด เช่น ปัญหาเด็กด้อยโอกาสทางการศึกษา ไม่ได้ได้รับการรักษา และไม่มียารักษาโรค	3.89	0.59	สูง
(2). บริษัทของท่านสนับสนุนให้คนในชุมชนรอบข้าง มีงานทำ เพื่อลดการว่างงานในชุมชนมาอย่างต่อเนื่อง	3.85	0.79	สูง
(3). บริษัทของท่านสนับสนุนที่มิวิจัย โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน และให้ความสำคัญกับการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง	3.80	0.78	สูง
การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคมโดยรวม	3.84	0.59	สูง
2. การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม			
(4). บริษัทของท่านมีส่วนช่วยเหลือสังคม เช่น การหักค่าใช้จ่ายจากการซื้อ การสมทบเพื่อช่วยเหลือมูลนิธิ เป็นต้น	3.82	0.77	สูง
(5). บริษัทของท่านมีกิจกรรมร่วมบริจาค เพื่อช่วยเหลือสังคม เช่น อุทกภัย วาตภัย ผ่านการซื้อสินค้าจากบริษัทท่าน อย่างสม่ำเสมอมาโดยตลอด	4.00	0.80	สูง
(6). บริษัทของท่านอุดหนุน วัตถุประสงค์อุปกรณ์ต่างๆ จากชุมชนเพื่อเป็นการสร้างรายได้ เช่น ผลผลิตทางการเกษตร ตลอดจนสินค้า OTOP ของแต่ละพื้นที่	3.67	0.83	สูง
การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคมโดยรวม	3.83	0.64	สูง

ตาราง 14 (ต่อ)

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม			
(7). บริษัทของท่านแจกผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพื่อเป็นการป้องกันให้ประชาชนในชุมชนปลอดภัยจากโรคร้าย หรือภัยอันตราย เช่น ยาแก้ปวด หน้ากากอนามัย ยากันยุง ถุงยางอนามัย เป็นต้น	3.91	0.72	สูง
(8). บริษัทของท่านจัดให้มีกิจกรรม โดยให้นักวิชาการทางด้าน การแพทย์ สาธารณสุข ให้ความรู้แก่ประชาชนในชุมชนอยู่เสมอ เพื่อให้มีสุขภาพที่ดี	3.95	0.68	สูง
(9). บริษัทของท่านแจกแผ่นภาพโปสเตอร์ สำหรับพฤติกรรมที่ ถูกสุขอนามัยให้แก่ชุมชน โรงเรียนสม่ำเสมอ เช่น วิธีการล้างมือ ที่ถูกต้อง การบริโภคอาหารที่ปรุงสุก เป็นต้น	3.89	0.71	สูง
การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคมโดยรวม	3.91	0.56	สูง
4. การบริจาคเพื่อการกุศล			
(10). บริษัทของท่านมีการขอความร่วมมือในการบริจาคสิ่งของ เหลือใช้ของพนักงาน เพื่อช่วยเหลือและบริจาคแก่ชุมชนผู้ยากไร้เป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี	4.06	0.64	สูง
(11). บริษัทของท่านมักจัดกิจกรรมในการแยกขยะ เพื่อนำไปผลิตวัสดุสิ่งของสำหรับคนพิการเป็นประจำ เช่น ปฏิทินปีเก่าเพื่อนำไปผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ ร่วมบริจาคเฉพาะหุกระป๋อง อลูมิเนียมเพื่อนำไปทำขาเทียม เป็นต้น	3.93	0.78	สูง
(12). บริษัทของท่านมักจัดกิจกรรมขอรับบริจาคเงิน เพื่อสร้างหรือต่อเติม ให้กับโรงเรียน ชุมชน วัด ที่ขาดแคลน หรือต้องการวัสดุอุปกรณ์เป็นประจำทุกปี	3.97	0.70	สูง
การบริจาคเพื่อการกุศลโดยรวม	3.98	0.57	สูง

ตาราง 14 (ต่อ)

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. การอาสาช่วยเหลือชุมชน			
(13). บริษัทของท่านจัดกิจกรรม CSR เป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปีเพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสช่วยเหลือชุมชน เช่น สร้างโรงเรียน สร้างห้องน้ำ และเก็บขยะตามที่ชุมชน เป็นต้น	3.90	0.73	สูง
(14). บริษัทของท่านมีการสนับสนุนทุนการศึกษา เช่น การสนับสนุนทุนการศึกษา และมอบทุนการศึกษาเป็นประจำ	3.98	0.82	สูง
(15). บริษัทของท่านจัดกิจกรรมให้ครอบครัวพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือชุมชน เช่น จัดงานวิ่งมาราธอนเพื่อนำรายได้ไปช่วยเหลือชุมชน	3.89	0.85	สูง
การอาสาช่วยเหลือชุมชนโดยรวม	3.92	0.65	สูง
6. การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม			
(16). บริษัทของท่าน มีกระบวนการทั้งระบบ ตั้งแต่ผลิตจำหน่าย ตลอดจนบริการหลังการขาย ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทั้งกระบวนการ ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมโดยรอบ	4.28	0.69	สูงมาก
(17). บริษัทของท่านรณรงค์ให้พนักงานในองค์กรทุกคน ร่วมใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัด เช่น การเปิดปิดน้ำ การแยกขยะพลาสติก การลดการใช้ไฟฟ้า เป็นต้น	4.51	0.67	สูงมาก
(18). บริษัทของท่านมีนโยบายในการรักษาพลังงาน เช่น ใช้หลอดประหยัดไฟทั้งโรงงาน กำหนดเวลาเปิดปิดเครื่องปรับอากาศ สนับสนุนให้พนักงานเดินทางกลับด้วยกัน เป็นต้น	4.32	0.65	สูงมาก
การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม	4.37	0.57	สูงมาก

จากตาราง 14 การวิเคราะห์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) วิจารณ์เป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคมโดยรวม ผู้แทนยามีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 หากพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้แทนยามีความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อบริษัทของท่านให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือสังคมมาโดยตลอด เช่น ปัญหาเด็กด้อยโอกาสทางการศึกษา ไม่ได้ได้รับการรักษา และไม่มียารักษาโรค ข้อบริษัทของท่านสนับสนุนให้คนในชุมชนรอบข้าง มีงานทำ เพื่อลดการว่างงานในชุมชนมาอย่างต่อเนื่อง และข้อบริษัทของท่านสนับสนุนทีมวิจัย โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน และให้ความสำคัญกับการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 3.85 และ 3.80 ตามลำดับ

ด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคมโดยรวม ผู้แทนยามีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 หากพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้แทนยามีความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อบริษัทของท่านมีกิจกรรมร่วมบริจาค เพื่อช่วยเหลือสังคม เช่น อุทกภัย วาตภัย ผ่านการซื้อสินค้าจากบริษัทท่านอย่างสม่ำเสมอมาโดยตลอด ข้อบริษัทของท่านมีส่วนช่วยเหลือสังคม เช่น การหักค่าใช้จ่ายจากการซื้อ การสมทบเพื่อช่วยเหลือมูลนิธิ เป็นต้น และข้อบริษัทของท่านอุดหนุน วัตถุประสงค์อุปกรณ์ต่างๆ จากชุมชนเพื่อเป็นการสร้างรายได้ เช่น ผลผลิตทางการเกษตร ตลอดจนสินค้า OTOP ของแต่ละพื้นที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.82 และ 3.67 ตามลำดับ

ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคมโดยรวม ผู้แทนยามีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 หากพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้แทนยามีความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อบริษัทของท่านจัดให้มีกิจกรรม โดยให้นักวิชาการทางด้านการแพทย์ สาธารณสุข ให้ความรู้แก่ประชาชนในชุมชนอยู่สม่ำเสมอ เพื่อให้มีสุขภาพอนามัยที่ดี ข้อบริษัทของท่านแจกผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพื่อเป็นการป้องกันให้ประชาชนในชุมชนปลอดภัยจากโรคร้าย หรือภัยอันตราย เช่น ยาแก้ปวด หน้ากากอนามัย ยากันยุง ถุงยางอนามัย เป็นต้น และข้อบริษัทของท่านแจกแผ่นภาพโปสเตอร์ สำหรับพฤติกรรมที่ถูกสุขอนามัยให้แก่ชุมชน โรงเรียนสม่ำเสมอ เช่น วิธีการล้างมือที่ถูกต้อง การบริโภคอาหารที่ปรุงสุก เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 3.91 และ 3.89 ตามลำดับ

ด้านการบริจาคเพื่อการกุศลโดยรวม ผู้แทนยามีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 หากพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้แทนยามีความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของ

องค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อบริษัทของท่านมีการขอความร่วมมือในการบริจาคสิ่งของเหลือใช้ของพนักงาน เพื่อช่วยเหลือและบริจาคแก่ชุมชนผู้ยากไร้เป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี ข้อบริษัทของท่านมักจัดกิจกรรมขอรับบริจาคเงิน เพื่อสร้างหรือต่อเติม ให้กับโรงเรียน ชุมชนวัด ที่ขาดแคลน หรือต้องการวัสดุอุปกรณ์เป็นประจำทุกปี และข้อบริษัทของท่านมักจัดกิจกรรมในการแยกขยะ เพื่อนำไปผลิตวัสดุสิ่งของสำหรับคนพิการเป็นประจำ เช่น ปฏิทินปีเก่าเพื่อนำไปผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ ร่วมบริจาคเฉพาะหุกระป๋องอลูมิเนียมเพื่อนำไปทำขาเทียม เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 3.97 และ 3.93 ตามลำดับ

ด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชนโดยรวม ผู้แทนยามีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 หากพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้แทนยามีความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อบริษัทของท่านมีการสนับสนุนทุนการศึกษา เช่น การสนับสนุนทุนการศึกษา และมอบทุนการศึกษาเป็นประจำ ข้อบริษัทของท่านจัดกิจกรรม CSR เป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปีเพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสช่วยเหลือชุมชน เช่น สร้างโรงเรียน สร้างห้องน้ำ และเก็บขยะตามที่ชุมชน เป็นต้น และข้อบริษัทของท่านจัดกิจกรรมให้ครอบครัวพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือชุมชน เช่น จัดงานวิ่งมาราธอน เพื่อนำรายได้ไปช่วยเหลือชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 3.90 และ 3.89 ตามลำดับ

ด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม ผู้แทนยามีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 หากพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้แทนยามีความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูงมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้อบริษัทของท่านรณรงค์ให้พนักงานในองค์กรทุกคน ร่วมใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัด เช่น การเปิดปิดน้ำ การแยกขยะพลาสติก การลดการใช้ไฟฟ้า เป็นต้น ข้อบริษัทของท่านมีนโยบายในการรักษาพลังงาน เช่น ใช้หลอดประหยัดไฟทั้งโรงงาน กำหนดเวลาเปิดปิดเครื่องปรับอากาศ สนับสนุนให้พนักงานเดินทางกลับด้วยกัน เป็นต้น และข้อบริษัทของท่าน มีกระบวนการทั้งระบบ ตั้งแต่ผลิต จำหน่าย ตลอดจนบริการหลังการขาย ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทั้งกระบวนการ ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมโดยรอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 4.32 และ 4.28 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของผู้แทนยา

แรงจูงใจของผู้แทนยา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านตัวกระตุ้น			
(1) การยอมรับนับถือจากผู้อื่น	4.24	0.41	สูงมาก
(2) ลักษณะงานที่น่าสนใจ	4.23	0.50	สูงมาก
(3) ความรับผิดชอบ	4.30	0.45	สูงมาก
(4) โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า	4.21	0.57	สูงมาก
ด้านตัวกระตุ้นโดยรวม	4.24	0.36	สูงมาก
ด้านการบำรุงรักษา			
(5) นโยบายและการบริหารเป้าหมายขององค์กร	4.30	0.49	สูงมาก
(6) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน	4.41	0.44	สูงมาก
(7) ภาวะการทำงาน	4.26	0.48	สูงมาก
(8) ค่าตอบแทนการทำงาน	4.09	0.63	สูง
ด้านการบำรุงรักษาโดยรวม	4.26	0.37	สูงมาก
แรงจูงใจของผู้แทนยาโดยรวม	4.25	0.34	สูงมาก

จากตาราง 15 การวิเคราะห์แรงจูงใจของผู้แทนยาโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถาม มีแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณา พบว่า

ด้านตัวกระตุ้นโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 หากพิจารณารายด้าน พบว่าผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ และด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 4.24 4.23 และ 4.21 ตามลำดับ

ด้านการบำรุงรักษาโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 หากพิจารณารายด้าน พบว่าผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารเป้าหมายขององค์กร และด้านภาวะการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 4.30 และ 4.26 ตามลำดับ สำหรับแรงจูงใจที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจของผู้แทนยา พิจารณาเป็นรายด้าน

แรงจูงใจของผู้แทนยา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านตัวกระตุ้น			
(1) ท่านได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานได้ดี เช่น ปิดยอดขายตามเป้าหมาย เป็นต้น	4.15	0.47	สูง
(2) เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานมักยอมรับความคิดเห็นของท่านที่มีต่องานเสมอ	4.32	0.56	สูงมาก
การยอมรับนับถือจากผู้อื่นโดยรวม	4.24	0.41	สูงมาก
(3) ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่าน ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.27	0.48	สูงมาก
(4) ท่านไม่รู้สึกเบื่อหน่ายกับงานและหน้าที่ ที่ท่านได้รับมอบหมาย	4.19	0.78	สูง
ลักษณะงานที่น่าสนใจโดยรวม	4.23	0.50	สูงมาก
(5) ท่านมีความพยายามและรับผิดชอบต่องานที่ท่านได้รับทุกครั้ง	4.29	0.48	สูงมาก
(6) ท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำโปรเจคใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ	4.31	0.63	สูงมาก
ความรับผิดชอบโดยรวม	4.30	0.45	สูงมาก
(7) ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ทักษะเพิ่มมากขึ้น จากหัวหน้างาน เช่น การกำหนดกลยุทธ์ การวางแผนทางการตลาด เพื่อเป็นการฝึกและพัฒนาทักษะการทำงานของท่าน	4.19	0.67	สูง
(8) ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง และเพิ่มเงินเดือนเป็นประจำทุกปี	4.23	0.67	สูงมาก
โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าโดยรวม	4.21	0.57	สูงมาก

ตาราง 16 (ต่อ)

แรงจูงใจของผู้แทนยา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการบำรุงรักษา			
(9) ท่านเข้าใจและยอมรับนโยบาย เป้าหมายขององค์กร	4.24	0.57	สูงมาก
(10) ท่านพร้อมและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร	4.35	0.56	สูงมาก
นโยบายและการบริหารเป้าหมายขององค์กรโดยรวม	4.30	0.49	สูงมาก
(11) ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน	4.33	0.53	สูงมาก
(12) ท่านกับเพื่อนร่วมงานมักมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันเป็นอย่างดี	4.50	0.56	สูงมาก
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานโดยรวม	4.41	0.44	สูงมาก
(13) ท่านมีความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน บรรยากาศ อุปกรณ์ในที่ทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	4.18	0.54	สูง
(14) ท่านสามารถจัดการกับแรงกดดันจากการทำงานได้เป็นอย่างดี	4.33	0.58	สูงมาก
ภาวะการทำงานโดยรวม	4.26	0.48	สูงมาก
(15) ท่านพอใจกับผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากการทำงาน เช่น เงินเดือน โบนัส ค่าจ้างชดเชยรายวัน เป็นต้น	4.06	0.64	สูง
(16) ท่านพอใจกับสวัสดิการของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต รวมถึงค่าเสื่อมของยานพาหนะ	4.13	0.82	สูง
ค่าตอบแทนการทำงานโดยรวม	4.09	0.63	สูง
แรงจูงใจของผู้แทนยาโดยรวม	4.25	0.34	สูงมาก

จากตาราง 16 การวิเคราะห์แรงจูงใจของผู้แทนยาโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาด้าน พบว่า

ด้านตัวกระตุ้น

ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่นโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ข้อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน มักยอมรับความคิดเห็นของท่านที่มีต่องานเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และสำหรับแรงจูงใจที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานได้ดี เช่น ปิดยอดขายตามเป้าหมาย เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ

ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ข้อท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่าน ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และสำหรับแรงจูงใจที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านไม่รู้ลี้ภัยเบื้องหน้ากับงานและหน้าที่ ที่ท่านได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำโปรเจคใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ และข้อท่านมีความพยายามและรับผิดชอบต่องานที่ท่านได้รับทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และ 4.29 ตามลำดับ

ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ข้อท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง และเพิ่มเงินเดือนเป็นประจำทุกปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และสำหรับแรงจูงใจที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ทักษะเพิ่มมากขึ้นจากหัวหน้างาน เช่น การกำหนดกลยุทธ์ การวางแผนทางการตลาด เพื่อเป็นการฝึกและพัฒนาทักษะการทำงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ด้านการบำรุงรักษา

ด้านนโยบายและการบริหารเป้าหมายขององค์กรโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านพร้อมและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร และข้อท่านเข้าใจและยอมรับนโยบาย เป้าหมายขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และ 4.24 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านกับเพื่อนร่วมงานมักมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันเป็นอย่างดี และข้อท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ 4.33 ตามลำดับ

ด้านภาวะการทำงานโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ข้อท่านสามารถจัดการกับแรงกดดันจากการทำงานได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และสำหรับแรงจูงใจที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านมีความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน บรรยากาศ อุปกรณ์ในที่ทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ด้านค่าตอบแทนการทำงานโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านพอใจกับสวัสดิการของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต รวมถึงค่าเสื่อมของยานพาหนะ และข้อท่านพอใจกับผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากการทำงาน เช่น เงินเดือน โบนัส ค่าจ้างชดเชยรายวัน เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และ 4.06 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา

ความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	4.20	0.47	สูง
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อ องค์กร	4.32	0.44	สูงมาก
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความ เป็นสมาชิกขององค์กร	4.30	0.44	สูงมาก
ความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาโดยรวม	4.27	0.37	สูงมาก

จากตาราง 17 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และ 4.30 ตามลำดับ และสำหรับความผูกพันต่อองค์กรที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นในระดับสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา พิจารณาเป็นรายด้าน

ความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร			
(1) ท่านเห็นด้วยและยอมรับเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้	4.10	0.48	สูง
(2) ท่านเชื่อมั่นเสมอว่าองค์กรของท่านจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	4.29	0.62	สูงมาก
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรโดยรวม	4.20	0.47	สูง
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร			
(3) ท่านมีความตั้งใจ และความทุ่มเทที่จะเป็นพนักงานที่ดีให้กับองค์กรเสมอ	4.26	0.52	สูงมาก
(4) ท่านปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ	4.38	0.51	สูงมาก
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรโดยรวม	4.32	0.44	สูงมาก
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร			
(5) ท่านมีความภูมิใจในการเป็นพนักงานในองค์กร	4.26	0.52	สูงมาก
(6) ท่านให้ความร่วมมือกับองค์กรเสมอ ทั้งกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น หรือการร่วมระดมทุนบริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น	4.34	0.56	สูงมาก
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรโดยรวม	4.30	0.44	สูงมาก
ความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาโดยรวม	4.27	0.37	สูงมาก

จากตาราง 18 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาด้าน พบว่า

ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยรวมผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูงมาก ในข้อท่านเชื่อมั่นเสมอว่าองค์กรของท่านจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และสำหรับความผูกพันต่อองค์กรที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านเห็นด้วยและยอมรับเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร โดยรวมผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูงมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ และข้อท่านมีความตั้งใจ และความทุ่มเทที่จะเป็นพนักงานที่ดีให้กับองค์กรเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และ 4.26 ตามลำดับ

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูงมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านให้ความร่วมมือกับองค์กรเสมอ ทั้งกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น หรือการร่วมระดมทุนบริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น และข้อท่านมีความภูมิใจในการเป็นพนักงานในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และ 4.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสุขในการทำงานของผู้แทนยา

ความสุขในการทำงานของผู้แทนยา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความมีอิสระ	4.22	0.49	สูงมาก
ด้านความรู้	4.23	0.45	สูงมาก
ด้านความดี	4.40	0.44	สูงมาก
ความสุขในการทำงานของผู้แทนยาโดยรวม	4.28	0.34	สูงมาก

จากตาราง 19 การวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของผู้แทนยาโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความดี ด้านความรู้ และด้านความมีอิสระ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 4.23 และ 4.22 ตามลำดับ

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสุขในการทำงานของผู้แทนยา พิจารณาเป็นรายด้าน

ความสุขในการทำงานของผู้แทนยา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความมีอิสระ			
(1) ท่านมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นในเรื่องงานได้อย่างมีอิสระ	4.14	0.59	สูง
(2) ท่านมีโอกาสในการเสนอแนวคิด วิธีปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้	4.31	0.57	สูงมาก
ด้านความมีอิสระโดยรวม	4.22	0.49	สูงมาก
ด้านความรู้			
(3) ท่านมีโอกาสได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความเชี่ยวชาญการทำงานของท่านอยู่เสมอ	4.12	0.56	สูง
(4) ท่านสามารถนำความรู้ของท่านมาประยุกต์ใช้กับงานได้	4.35	0.51	สูงมาก
ด้านความรู้โดยรวม	4.23	0.45	สูงมาก
ด้านความดี			
(5) ท่านให้ความสำคัญกับคุณธรรมในการทำงาน สม่่าเสมอ เช่น การอยู่ร่วมกัน ความมีน้ำใจ มารยาท เป็นต้น	4.33	0.50	สูงมาก
(6) ท่านให้ความสำคัญกับจริยธรรมในการทำงานอยู่เสมอ ได้แก่ การรักษาความลับข้อมูล ความยุติธรรมในที่ทำงาน การให้เคารพความเป็นส่วนตัวในการทำงาน เป็นต้น	4.47	0.52	สูงมาก
ด้านความดีโดยรวม	4.40	0.44	สูงมาก
ความสุขในการทำงานของผู้แทนยาโดยรวม	4.28	0.34	สูงมาก

จากตาราง 20 การวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของผู้แทนยาโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานของผู้แทนยา อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาด้าน พบว่า

ด้านความมีอิสระโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก ในข้อท่านมีโอกาสในการเสนอแนวคิด วิธีปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และสำหรับความสุขในการทำงานที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นในเรื่องงานได้อย่างมีอิสระ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ด้านความรู้โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก ในข้อท่านสามารถนำความรู้ของท่านมาประยุกต์ใช้กับงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และสำหรับความสุขในการทำงานที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านมีโอกาสได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความเชี่ยวชาญการทำงานของท่านอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ด้านความดีโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านให้ความสำคัญกับจริยธรรมในการทำงานอยู่เสมอ ได้แก่ การรักษาความลับข้อมูล ความยุติธรรมในที่ทำงาน การให้เคารพความเป็นส่วนตัวในการทำงาน เป็นต้น และข้อท่านให้ความสำคัญกับคุณธรรมในการทำงาน สม่่าเสมอ เช่น การอยู่ร่วมกัน ความมีน้ำใจ มารยาท เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และ 4.33 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา

ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล	4.27	0.38	สูงมาก
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.30	0.40	สูงมาก
ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาโดยรวม	4.29	0.33	สูงมาก

จากตาราง 21 การวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน และด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคลโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และ 4.27 ตามลำดับ

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา พิจารณาเป็นรายด้าน

ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล			
(1). ท่านมีความเข้าใจและชำนาญกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี	4.26	0.47	สูงมาก
(2). ท่านสามารถทำงานเสร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็นประจำสม่ำเสมอ	4.35	0.56	สูงมาก
(3). ท่านสามารถรับมือ และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้เป็นอย่างดี	4.21	0.51	สูงมาก
ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคลโดยรวม	4.27	0.38	สูงมาก
ด้านผลการปฏิบัติงาน			
(4). ท่านเต็มใจปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย แม้จะเป็นงานด่วน หรือเป็นงานที่ท่านไม่ถนัด	4.27	0.56	สูงมาก
(5). ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานและหัวหน้างานสม่ำเสมอในกรณีที่ท่านไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้	4.35	0.56	สูงมาก
(6). ท่านสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีคุณภาพตามที่หัวหน้างานคาดหวังเป็นประจำ	4.28	0.50	สูงมาก
ด้านผลการปฏิบัติงานโดยรวม	4.30	0.40	สูงมาก
ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาโดยรวม	4.29	0.33	สูงมาก

จากตาราง 22 การวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาด้าน พบว่า

ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับสูงมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านสามารถทำงานเสร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็นประจำสม่ำเสมอ ข้อท่านมีความเข้าใจและชำนาญกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี และข้อท่านสามารถรับมือ และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 4.26 และ 4.21 ตามลำดับ

ด้านผลการปฏิบัติงาน โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับสูงมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานและหัวหน้างานสม่ำเสมอในกรณีที่ท่านไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ข้อท่านสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีคุณภาพตามที่หัวหน้างานคาดหวังเป็นประจำ และข้อท่านเต็มใจปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย แม้จะเป็นงานด่วน หรือเป็นงานที่ท่านไม่ถนัด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 4.28 และ 4.27 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 4 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้แทนยาที่มีข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 ผู้แทนยาที่มีข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้แทนยาที่มีเพศ แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

H_0 : ผู้แทนยาที่มีเพศ แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้แทนยาที่มีเพศ ต่างต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระจากกัน (Independent sample t-test) โดยใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่ง ตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มเพศโดยใช้ Levene's test

ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล	4.473*	0.035
ด้านผลการปฏิบัติงาน	1.375	0.242

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มเพศโดยใช้ Levene's test พบว่า ด้านผลผลิตภาพของแต่ละ บุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบสมมติฐาน ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal variances not

assumed) และสำหรับด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.242 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจึงใช้การทดสอบสมมติฐาน ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal variances assumed)

ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ

ประสิทธิผลในการทำงาน		t-test of Equality of Means				
ของผู้แทนยา						
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล	ชาย	4.33	0.37	1.582	150.107	0.116
	หญิง	4.26	0.38			
ด้านผลการปฏิบัติงาน	ชาย	4.35	0.37	1.331	398	0.184
	หญิง	4.28	0.40			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ พบว่า

ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.116 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีเพศ แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.184 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีเพศ แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

H_0 : ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้สถิติ Levene' Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน หากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกันให้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติ Brown-Forsythe test ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่หากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรที่มีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรที่มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test

ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล	1.414	0.244
ด้านผลการปฏิบัติงาน	5.692*	0.004

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test พบว่า ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.244 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าเอฟ สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA ในการทดสอบ และสำหรับด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าเอฟ สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA

ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทน		แหล่งความ	df	SS	MS	F	Sig.
ยา	แปรปรวน						
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร							
ด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล	ระหว่าง	2	0.253	0.127	0.869	0.420	
	ภายใน	397	57.870	0.146			
	กลุ่ม						
	รวม	399	58.123				

จากตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าเอฟ สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA ในการทดสอบพบว่า

ด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.420 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means	Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านผลการปฏิบัติงาน	0.121	2	268.587	0.886

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้ Brown-Forsythe ในการทดสอบ พบว่า

ด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.886 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

H_0 : ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent sample t-test) โดยใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล	0.182	0.670
ด้านผลการปฏิบัติงาน	0.066	0.798

จากตาราง 28 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test พบว่า ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.670 และ 0.798 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันจึงใช้การทดสอบสมมติฐาน ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal variances not assumed)

ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิผลในการทำงาน ของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	ระดับการศึกษา	t-test of Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านผลิตภาพของแต่ละ บุคคล	ปริญญาตรี	4.26	0.37	-0.708	398	0.479
	สูงกว่าหรือเท่ากับ ปริญญาโท	4.29	0.38			
ด้านผลการปฏิบัติงาน	ปริญญาตรี	4.27	0.40	-2.138*	398	0.033
	สูงกว่าหรือเท่ากับ ปริญญาโท	4.36	0.39			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.479 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่ กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่ กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดยผู้แทนยาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าหรือเท่ากับปริญญาโท 2.138

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

H_0 : ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้สถิติ Levene' Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน หากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันให้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติ Brown-Forsythe test ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่หากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรที่มีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรที่มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล	0.866	0.459
ด้านผลการปฏิบัติงาน	1.432	0.233

จากตาราง 30 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test พบว่า ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.459 และ 0.233 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าเอฟ สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA ในการทดสอบ

ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าเอฟ สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA

ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา		แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร							
ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล	ระหว่างกลุ่ม		3	0.361	0.120	0.825	0.481
	ภายในกลุ่ม		396	57.762	0.146		
	รวม		399	58.123			
ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม		3	1.502	0.501	3.141	0.025
	ภายในกลุ่ม		396	63.118	0.159		
	รวม		399	64.620			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าเอฟ สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA ในการทดสอบพบว่า

ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.481 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่

กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ด้านผลการปฏิบัติงาน ค่า Sig. เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 32

ตาราง 32 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วย Fisher's Least Significant Difference (LSD)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	15,001 – 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	45,001 – 60,000 บาท	60,001 บาทขึ้นไป
	4.37	4.20	4.26	4.34	
15,001 – 30,000 บาท	4.37		0.17*	0.11	0.03
			(0.032)	(0.128)	(0.678)
30,001 – 45,000 บาท	4.20			-0.05	-0.14*
				(0.361)	(0.009)
45,001 – 60,000 บาท	4.26				-0.08
					(0.074)
60,001 บาทขึ้นไป	4.34				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วย Fisher's Least Significant Difference (LSD) ในการทดสอบพบว่า

ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท กับผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงานมากกว่าผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท กับผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14

สำหรับรายคู่อื่นพบว่า ต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

H_0 : ผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent sample t-test) โดยใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้
ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 33 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่
กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล	0.002	0.965
ด้านผลการปฏิบัติงาน	0.520	0.471

จากตาราง 33 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene's test พบว่า ด้านผลิต
ภาพของแต่ละบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.965 และ 0.471 ตามลำดับ
ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันจึงใช้การทดสอบสมมติฐาน ค่า t
กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal variances not assumed)

ตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

ประสิทธิผลในการ ทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	สถานภาพสมรส	t-test of Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านผลิตภาพของแต่ละ บุคคล	โสด/ หม้าย/ หย่า	4.27	0.38	-0.321	398	0.748
	ร้าง/ แยกกันอยู่					
	สมรส	4.28	0.36			
ด้านผลการปฏิบัติงาน	โสด/ หม้าย/ หย่า	4.28	0.39	-1.152	398	0.250
	ร้าง/ แยกกันอยู่					
	สมรส	4.33	0.40			

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า

ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.748 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.250 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

H_0 : ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้สถิติ Levene' Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน หากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันให้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติ Brown-Forsythe test ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่หากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรไม่มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 35 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล	6.105*	0.002
ด้านผลการปฏิบัติงาน	15.945*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้ Levene's test พบว่า ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means	Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล	3.137*	2	157.773	0.046
ด้านผลการปฏิบัติงาน	0.503	2	253.286	0.605

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้ Brown-Forsythe ในการทดสอบ พบว่า

ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 37

ด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.605 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล เมื่อจำแนกตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วย Dunnett's T3

ประสบการณ์ใน การทำงาน	\bar{X}	ตั้งแต่ 1 – 2 ปี	ตั้งแต่ 3 – 4 ปี	ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป
		4.31	4.35	4.24
ตั้งแต่ 1 – 2 ปี	4.31		-0.03 (0.904)	0.06 (0.603)
ตั้งแต่ 3 – 4 ปี	4.35			0.10* (0.027)
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	4.24			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล เมื่อจำแนกตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วย Dunnett's T3 ในการทดสอบพบว่า

ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 3 – 4 ปี กับผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล โดยผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 3 – 4 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคลมากกว่า ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.10

สำหรับรายคู่อื่นพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2.1 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล

H_0 : ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล

H_1 : ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าทดสอบสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบดังนี้

ตาราง 38 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	6.142	2	3.071	23.455	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ พบว่าประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ ดังนี้

ตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Regression Analysis)

ตัวแปร	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.297	0.147	22.388	0.000*
ด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (x_1)	0.012	0.064	0.192	0.848
ด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม (x_2)	-0.087	0.065	-1.357	0.175
ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม (x_3)	0.082	0.037	2.187	0.029*
ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล (x_4)	0.166	0.036	4.513	0.000*
ด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชน (x_5)	-0.047	0.061	-0.693	0.489
ด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (x_6)	0.034	0.064	0.596	0.552
r	= .325	Adjusted R^2	= .101	
R^2	= .106	SE	= 0.36185	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) ได้แก่ ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม (x_3) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 และด้านการบริจาคเพื่อการกุศล (x_4) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) ได้ร้อยละ 10.1 Adjusted R^2

ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) โดยใช้คะแนนดิบดังนี้

$$y_1 = 3.297 + 0.082 (x_3) + 0.166 (x_4)$$

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ ตัวแปรความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม (x_3) และด้านการบริจาคเพื่อการกุศล (x_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากผู้แทนยามีความคิดเห็น เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) มี 3.297 คะแนน

หากผู้แทนยามีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม (x_3) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) เพิ่มขึ้น 0.082 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อีก 5 ด้านคงที่

หากผู้แทนยามีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล (x_4) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) เพิ่มขึ้น 0.166 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อีก 5 ด้านคงที่

ส่วนตัวแปรที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลคุณภาพของแต่ละบุคคล (y_1) มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (x_1) ด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม (x_2) ด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชน (x_3) และด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (x_4)

สมมติฐานที่ 2.2 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน

H_0 : ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน

H_1 : ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าทดสอบสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบดังนี้

ตาราง 40 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	9.180	2	4.590	32.870	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ พบว่าประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ ดังนี้

ตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Regression Analysis)

ตัวแปร	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.066	0.158	19.368	0.000*
ด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (x_1)	-0.134	0.066	-1.681	0.094
ด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม (x_2)	0.154	0.065	1.815	0.070
ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม (x_3)	-0.043	0.067	-0.575	0.565
ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล (x_4)	0.138	0.053	2.611	0.009*
ด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชน (x_5)	-0.084c	0.076	-1.000	0.318
ด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (x_6)	.097c	0.065	1.356	0.176
r = .337 Adjusted R ² = .138				
R ² = .142 SE = 0.37369				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) ได้แก่ ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล (x_4) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) ได้ร้อยละ 13.8 Adjusted R²

ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$y_1 = 3.066 + 0.138 (x_4)$$

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ ตัวแปรความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล (x_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากผู้แทนยาที่มีความคิดเห็น เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) มี 3.066 คะแนน

หากผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล (x_4) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) เพิ่มขึ้น 0.138 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อีก 5 ด้านคงที่

ส่วนตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) มี 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (x_1) ด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม (x_2) ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม (x_3) ด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชน (x_5) และด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (x_6)

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3.1 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล

H_0 : แรงจูงใจไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล

H_1 : แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าทดสอบสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบดังนี้

ตาราง 42 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลติภาพของแต่ละบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	15.365	3	5.122	47.434	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ พบว่าประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลติภาพของแต่ละบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ ดังนี้

ตาราง 43 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Regression Analysis)

ตัวแปร	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.988	0.213	9.323	0.000*
ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (x_1)	0.187	0.045	4.118	0.000*
ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ (x_2)	-0.009	0.040	-0.183	0.855
ด้านความรับผิดชอบ (x_3)	0.034	0.047	0.631	0.528
ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า (x_4)	-0.016	0.037	-0.289	0.772
ด้านนโยบายและการบริหารเป้าหมายขององค์กร (x_5)	0.034	0.042	0.474	0.636
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน (x_6)	0.034	0.045	0.493	0.622
ด้านภาวะการทำงาน (x_7)	-0.065	0.043	-0.948	0.344
ด้านค่าตอบแทนการทำงาน (x_8)	0.108	0.040	2.687	0.008*
<hr/>				
r = .514		Adjusted R ² = .259		
R ² = .264		SE = 0.32860		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ พบว่า แรงจูงใจที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) ได้แก่ แรงจูงใจด้านตัวกระตุ้น ในเรื่องการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (x_1) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และแรงจูงใจด้านการบำรุงรักษา ในเรื่องค่าตอบแทนการทำงาน (x_8) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) ได้ร้อยละ 25.9 Adjusted R²

ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล (y_1) โดยใช้คะแนนดิบดังนี้

$$y_1 = 1.988 + 0.187 (x_1) + 0.108 (x_8)$$

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ ตัวแปรแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล (y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ แรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น ในเรื่องการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (x_1) และแรงจูงใจ ด้านการบำรุงรักษา ในเรื่องค่าตอบแทนการทำงาน (x_8) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากผู้แทนยาที่มีความคิดเห็น เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล (y_1) มี 1.988 คะแนน

หากผู้แทนยาที่มีแรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น ในเรื่องการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (x_1) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล (y_1) เพิ่มขึ้น 0.187 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้แรงจูงใจ อีก 7 ด้านคงที่

หากผู้แทนยาที่มีแรงจูงใจ ด้านการบำรุงรักษา ในเรื่องค่าตอบแทนการทำงาน (x_8) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล (y_1) เพิ่มขึ้น 0.108 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้แรงจูงใจ อีก 7 ด้านคงที่

ส่วนตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล (y_1) มี 6 ตัวแปร ได้แก่ แรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น ในเรื่องลักษณะงานที่น่าสนใจ (x_2) ความรับผิดชอบ (x_3) โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า (x_4) และแรงจูงใจ ด้านการบำรุงรักษา ในเรื่องนโยบายและการบริหารเป้าหมายขององค์กร (x_5) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน (x_6) และด้านภาวะการทำงาน (x_7)

สมมติฐานที่ 3.2 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน

H_0 : แรงจูงใจไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน

H_1 : แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าทดสอบสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบดังนี้

ตาราง 44 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	24.009	4	6.002	58.380	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ พบว่าประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ ดังนี้

ตาราง 45 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Regression Analysis)

ตัวแปร	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.551	0.191	8.123	0.000*
ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (x_1)	0.041	0.046	0.669	0.504
ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ (x_2)	0.105	0.050	2.075	0.039*
ด้านความรับผิดชอบ (x_3)	0.120	0.055	2.189	0.029*
ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า (x_4)	-0.058	0.036	-0.669	0.504
ด้านนโยบายและการบริหารเป้าหมายขององค์กร (x_5)	0.063	0.041	1.262	0.208
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน (x_6)	0.017	0.044	0.355	0.723
ด้านภาวะการทำงาน (x_7)	0.051	0.042	1.034	0.302
ด้านค่าตอบแทนการทำงาน (x_8)	0.164	0.029	5.719	0.000*
$r = .610$ Adjusted $R^2 = .365$ $R^2 = .372$ SE = 0.32064				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ พบว่า แรงจูงใจที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) ได้แก่ แรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น ในเรื่องลักษณะงานที่น่าสนใจ (x_2) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.039 ความรับผิดชอบ (x_3) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 และแรงจูงใจ ด้านการบำรุงรักษา ในเรื่องค่าตอบแทนการทำงาน (x_8) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) ได้ร้อยละ 36.5 Adjusted R^2

ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$y_1 = 1.551 + 0.105 (x_2) + 0.120 (x_3) + 0.164 (x_8)$$

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ ตัวแปรแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ แรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น ในเรื่องลักษณะงานที่น่าสนใจ (x_2) ความรับผิดชอบ (x_3) และแรงจูงใจ ด้านการบำรุงรักษา ในเรื่องค่าตอบแทนการทำงาน (x_8) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

หากผู้แทนยาที่มีความคิดเห็น เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) มี 1.551 คะแนน

หากผู้แทนยาที่มีแรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น ในเรื่องลักษณะงานที่น่าสนใจ (x_2) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) เพิ่มขึ้น 0.105 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้แรงจูงใจ อีก 7 ด้านคงที่

หากผู้แทนยาที่มีแรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น ในเรื่องความรับผิดชอบ (x_3) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) เพิ่มขึ้น 0.120 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้แรงจูงใจ อีก 7 ด้านคงที่

หากผู้แทนยาที่มีแรงจูงใจ ด้านการบำรุงรักษา ในเรื่องค่าตอบแทนการทำงาน (x_8) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) เพิ่มขึ้น 0.164 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้แรงจูงใจ อีก 7 ด้านคงที่

ส่วนตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) มี 5 ตัวแปร ได้แก่ แรงจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (x_1) โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า (x_4) และแรงจูงใจ ด้านการบำรุงรักษา ในเรื่องนโยบายและการบริหารเป้าหมายขององค์กร (x_5) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน (x_6) และด้านภาวะการทำงาน (x_7)

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทน
ยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4.1 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ
ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล

H_0 : ความผูกพันต่อองค์กรไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล

H_1 : ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาใน
พื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple
Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าทดสอบสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้
ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่ง
ผลการทดสอบดังนี้

ตาราง 46 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	8.194	2	4.097	32.574	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ พบว่าประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่
กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปร
อิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่ง
จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ ดังนี้

ตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Regression Analysis)

ตัวแปร	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.739	0.206	13.292	0.000*
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (x_1)	0.153	0.065	2.349	0.019*
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร (x_2)	-0.109	0.073	-1.129	0.260
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร (x_3)	0.110	0.082	1.129	0.260
$r = .375$ Adjusted $R^2 = .137$ $R^2 = .141$ SE = 0.35464				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (x_1) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) ได้ร้อยละ 13.7 Adjusted R^2

ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) โดยใช้คะแนนดิบดังนี้

$$y_1 = 2.739 + 0.153 (x_1)$$

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (x_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากผู้แทนยาที่มีความคิดเห็น เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) มี 2.739 คะแนน

หากผู้แทนยาที่มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (x_1) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) เพิ่มขึ้น 0.153 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ความผูกพันต่อองค์กร อีก 2 ด้านคงที่

ส่วนตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร (x_2) และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร (x_3)

สมมติฐานที่ 4.2 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน

H_0 : ความผูกพันต่อองค์กรไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน

H_1 : ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าทดสอบสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบดังนี้

ตาราง 48 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	13.636	2	6.818	53.089	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ พบว่าประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ ดังนี้

ตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Regression Analysis)

ตัวแปร	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.426	0.191	12.729	0.000*
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร (x_1)	0.300	0.045	6.629	0.000*
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร (x_2)	-0.022	0.074	-0.416	0.677
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็น สมาชิกขององค์กร (x_3)	0.143	0.048	2.955	0.003*
r	= .459	Adjusted R^2	= .207	
R^2	= .211	SE	= 0.35836	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรที่สามารถพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (x_1) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร (x_3) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) ได้ร้อยละ 20.7 Adjusted R^2

ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$y_1 = 2.426 + 0.300 (x_1) + 0.143 (x_3)$$

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (x_1) และ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร (x_3) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากผู้แทนยาที่มีความคิดเห็น เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) มี 2.426 คะแนน

หากผู้แทนยาที่มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (x_1) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) เพิ่มขึ้น 0.300 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ความผูกพันต่อองค์กร อีก 2 ด้านคงที่

หากผู้แทนยาที่มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร (x_3) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน (y_2) เพิ่มขึ้น 0.143 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ความผูกพันต่อองค์กร อีก 2 ด้านคงที่

ส่วนตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) มี 1 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร (x_2)

สมมติฐานที่ 5 ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 5.1 ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล

H_0 : ความสุขในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล

H_1 : ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าทดสอบสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบดังนี้

ตาราง 50 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	10.410	2	5.205	43.306	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์ พบว่าประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ ดังนี้

ตาราง 51 ผลการวิเคราะห์ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Regression Analysis)

ตัวแปร	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.405	0.215	11.188	0.000*
ด้านความมีอิสระ (x_1)	0.072	0.076	0.920	0.358
ด้านความรู้ (x_2)	0.170	0.064	2.629	0.009*
ด้านความดี (x_3)	0.065	0.060	-0.920	0.356
r = .423		Adjusted R ² = .175		
R ² = .179		SE = 0.34668		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสุขในการทำงานที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) ได้แก่ ด้านความรู้ (x_2) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) ได้ร้อยละ 17.5 Adjusted R²

ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (y_1) โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$y_1 = 2.405 + 0.170 (x_2)$$

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ ตัวแปรความสุขในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล (y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความรู้ (x_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากผู้แทนยาที่มีความคิดเห็น เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล (y_1) มี 2.405 คะแนน

หากผู้แทนยาที่มีความสุขในการทำงาน ด้านความรู้ (x_2) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล (y_1) เพิ่มขึ้น 0.170 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ความสุขในการทำงาน อีก 2 ด้านคงที่

ส่วนตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล (y_1) มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความมีอิสระ (x_1) และด้านความดี (x_3)

สมมติฐานที่ 5.2 ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน

H_0 : ความสุขในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน

H_1 : ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าทดสอบสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบดังนี้

ตาราง 52 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านด้านการผลการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	18.076	1	18.076	154.571	0.210

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์ พบว่าประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 53 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 ผู้แทนยาที่มีข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน		
1.1 ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน		
- ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
- ด้านผลการปฏิบัติงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
1.2 ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน		
- ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	ค่าเอฟ สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA
- ด้านผลการปฏิบัติงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe

ตาราง 53 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1.3 ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน		
- ด้านผลติภาพของแต่ละบุคคล	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
- ด้านผลการปฏิบัติงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
1.4 ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน		
- ด้านผลติภาพของแต่ละบุคคล	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	ค่าเอฟ สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA
- ด้านผลการปฏิบัติงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	ค่าเอฟ สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA

ตาราง 53 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1.5 ผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน		
- ด้านผลติภาพของแต่ละบุคคล	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
- ด้านผลการปฏิบัติงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
1.6 ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน		
- ด้านผลติภาพของแต่ละบุคคล	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
- ด้านผลการปฏิบัติงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe

ตาราง 53 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 2 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร		
สมมติฐานที่ 2.1 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล		
- ด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Stepwise Regression Analysis
- ด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	

ตาราง 53 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 2.2 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน		
- ด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Stepwise Regression Analysis
- ด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	

ตาราง 53 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร		
สมมติฐานที่ 3.1 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล		
- ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Stepwise Regression Analysis
- ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านความรับผิดชอบ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านนโยบายและการบริหารเป้าหมายขององค์กร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านภาวะการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านค่าตอบแทนการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	

ตาราง 53 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 3.2 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน		
- ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Stepwise Regression Analysis
- ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านความรับผิดชอบ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านนโยบายและการบริหารเป้าหมายขององค์กร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านภาวะการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านค่าตอบแทนการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	

ตาราง 53 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร		
สมมติฐานที่ 4.1 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลึกภาพของแต่ละบุคคล		
- ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร		
- ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Stepwise Regression Analysis
- ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
สมมติฐานที่ 4.2 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน		
- ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร		
- ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Stepwise Regression Analysis
- ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	

ตาราง 53 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 5 ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร		
สมมติฐานที่ 5.1 ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล		
- ด้านความมีอิสระ		
- ด้านความรู้	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Stepwise Regression Analysis
- ด้านความดี	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
สมมติฐานที่ 5.2 ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน		
- ด้านความมีอิสระ		
- ด้านความรู้	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Stepwise Regression Analysis
- ด้านความดี	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	

ตาราง 54 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานโดยรวม

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	
	ด้านผลผลิตภาพของ แต่ละบุคคล	ด้านผลการปฏิบัติงาน
ลักษณะประชากรศาสตร์		
เพศ	X	X
อายุ	X	X
ระดับการศึกษา	X	✓
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	X	✓
สถานภาพสมรส	X	X
ประสบการณ์ในการทำงาน	✓	X
ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)		
ด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม	X	X
ด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม	X	X
ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม	✓	X
ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล	✓	✓
ด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชน	X	X
ด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม	X	X

ตาราง 54 (ต่อ)

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	
	ด้านผลผลิตภาพของ แต่ละบุคคล	ด้านผลการปฏิบัติงาน
แรงจูงใจ		
ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น	✓	X
ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ	X	✓
ด้านความรับผิดชอบ	X	✓
ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า	X	X
ด้านนโยบายและการบริหารเป้าหมาย ขององค์กร	X	X
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และ เพื่อนร่วมงาน	X	X
ด้านภาวะการทำงาน	X	X
ด้านค่าตอบแทนการทำงาน	✓	✓

ตาราง 54 (ต่อ)

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	
	ด้านผลิตภาพของ แต่ละบุคคล	ด้านผลการปฏิบัติงาน
ความผูกพันต่อองค์กร		
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร	✓	✓
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม อย่างมากเพื่อองค์กร	X	X
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะ รักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกของ องค์กร	X	✓
ความสุขในการทำงาน		
ด้านความมีอิสระ	X	X
ด้านความรู้	✓	X
ด้านความดี	X	X

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อพัฒนากลยุทธ์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทผู้แทนยา เป็นข้อมูลอันเป็นประโยชน์ให้แก่บริษัทผู้แทนยา เกี่ยวกับความสำคัญในเรื่องแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ที่ถือว่าเป็นแนวคิดที่ค่อนข้างได้รับความสนใจมากกว่าการแสดงผลกำไรหรือผลประกอบการในปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลที่ได้มาประยุกต์ วางแผนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพสิ่งแวดล้อมขององค์กรต่อไปเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทผู้แทนยา สำหรับแนวทางการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร โดยใช้ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร และความสุขในการทำงาน ที่เป็นผลจากการศึกษาครั้งนี้ ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการคัดสรรพนักงาน จัดเป็นข้อเสนอ ตลอดจนสวัสดิการสำหรับพนักงานเดิม เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ควบคู่ไปกับต่อยอดทางธุรกิจต่อไป และเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อในอนาคต ในด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ผลิตยาประเทศไทย

สังเขปการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้แทนยาที่มีข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
4. ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
5. ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณการหาขนาดตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของยามาเน่ (Taro Yamane 1973: 125) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ยอมให้คลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณเท่ากับ 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้แทนยาจากโรงพยาบาลรัฐที่มีที่ตั้งในเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลที่มีเตียงรองรับผู้ป่วยหลังพ้นภาวะวิกฤตฉุกเฉินได้จำนวนมาก โดยผู้วิจัยขอระบุเลือกโรงพยาบาลจากโรงพยาบาลรัฐ 4 สังกัด 15 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือและเป็นคู่สัญญากับกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย "เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่: Universal Coverage for

Emergency Patients (UCEP) (มติชนออนไลน์. 2560. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2561: ออนไลน์) และคาดว่าจะเป็นโรงพยาบาลที่สามารถพบผู้แทนยาสำหรับตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 โรงพยาบาล ดังนี้

โรงพยาบาลศิริราช

โรงพยาบาลรามาธิบดี

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

โรงพยาบาลเลิดสิน

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

โรงพยาบาลกลาง

โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

โรงพยาบาลวชิรพยาบาล

โรงพยาบาลตากสิน

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) โดยเลือกเก็บตัวอย่างจากโรงพยาบาลที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 รวมจำนวน 10 โรงพยาบาล แบ่งเป็นโรงพยาบาลละ 40 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ตามความเต็มใจของผู้แทนยาที่จะให้ข้อมูล จากโรงพยาบาลที่แบ่งจำนวนไปในขั้นตอนที่ 2 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล และจะแจกแบบสอบถามจนครบจำนวน 400 คน

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 6 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ได้แก่ การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม การบริจาคเพื่อการกุศล การอาสาช่วยเหลือชุมชน และการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 18 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามโดยวิธีให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดการให้คะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นแรงจูงใจของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านตัวกระตุ้น และด้านการบำรุงรักษา จำนวน 8 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามโดยวิธีให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดการให้คะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร จำนวน 6 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามโดยวิธีให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดการให้คะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ด้านความมีอิสระ ด้านความรู้ ด้านความดี จำนวน 6 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามโดยวิธีให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดการให้คะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และผลการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามโดยวิธีให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดการให้คะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จากแหล่งตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา ได้แก่ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร ความสุขในการทำงาน และประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สอบถามและเก็บข้อมูลจากหน่วยตัวอย่าง เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3. นำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นทั้งหมด 6 ส่วน

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

5. การทดสอบแบบสอบถาม (Pretest) ภายหลังจากผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว จึงได้ดำเนินการขั้นต่อไปคือ นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ล่วงหน้า (Pretest) กับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 40 คน และได้นำเอาคำตอบมาวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาว่าผู้ตอบมีปัญหากับการตอบแบบสอบถามหรือไม่ นอกจากนี้การทดสอบแบบสอบถามล่วงหน้านี้ยังช่วยให้ผู้วิจัยสามารถทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) ได้อีกด้วย

6. การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเป็นการวัดความสามารถของแบบสอบถาม (เครื่องมือวิจัย) รวมทั้ง มาตรฐานตัวแปรที่ให้ผลสอดคล้องกันในการเก็บข้อมูลแต่ละครั้ง โดยการทดสอบนั้นจะใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้วยวิธีของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (DeVellis, R.F. 2012 and Nunnally, J. C. 1978) จากค่าแอลฟา (α) สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาความน่าเชื่อถือนั้น ถ้าค่า แอลฟา (α) มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 (กลายวานิชย์บัญชา 2550: 443) จะถือว่าแบบสอบถามชุดนั้นหรือมาตรฐานตัวแปรนั้นมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ในการสำรวจเก็บข้อมูลในภาคสนามได้ (Gliner, J. A., & Morgan, G. A. 2000) ซึ่งผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 54

ตาราง 55 ผลการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability)

ตัวแปร	Cronbach's Alpha
1. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)	0.952
2. แรงจูงใจ	0.857
3. ความผูกพันต่อองค์กร	0.902
4. ความสุขในการทำงาน	0.867
5. ประสิทธิภาพในการทำงาน	0.867
รวม	0.901

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะการเก็บข้อมูลทำการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน และงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

1.2 หนังสือทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ที่เป็นพนักงานบริษัทฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงจนสมบูรณ์แล้วไปขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามและคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก โดยคัดเลือกเฉพาะที่สมบูรณ์เท่านั้น

2. ทำการลงรหัส (Coding) โดยแบ่งเป็นกลุ่มตามตัวแปรที่ทำการศึกษา และนำข้อมูลบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

3. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน โดยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ได้แก่ การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม การบริจาคเพื่อการกุศล การอาสาช่วยเหลือชุมชน และการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 18 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.3 การวิเคราะห์แรงจูงใจของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านตัวกระตุ้น และด้านการบำรุงรักษา จำนวน 8 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.4 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร จำนวน 6 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.5 การวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความมีอิสระ ด้านความรู้ และด้านความดี จำนวน 6 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.6 การวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผลผลิตของแต่ละบุคคล และผลการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.7 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test หรือ สถิติ One Way ANOVA กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน และใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน และวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.7.1. สมมติฐานที่ 1 ผู้แทนยาที่มีข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน รายละเอียด ดังนี้

4.7.1.1 ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent t-test Sample ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม

4.7.1.2 ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One Way ANOVA กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน และใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

4.7.1.3 ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One Way ANOVA กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน และใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

4.7.1.4 ผู้แทนยาที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One Way ANOVA กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน และใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

4.7.1.5 ผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One Way ANOVA กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน และใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

4.7.1.6 ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One Way ANOVA กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน และใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

4.7.2. สมมติฐานที่ 2 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.7.3. สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.7.4. สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.7.5. สมมติฐานที่ 5 ความสุขในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ตามลำดับ

อายุ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 32 – 41 ปี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมา คือ อายุตั้งแต่ 22 - 31 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 อายุตั้งแต่ 42 - 51 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และอายุตั้งแต่ 52 ปี ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 และระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

ประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25 รองลงมา คือ

ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 3 – 4 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 1 – 2 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้แทนยามีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 สำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ของผู้แทนยา ที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชน ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหাসังคม ด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม และด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 3.92 3.91 3.84 และ 3.83 ตามลำดับ พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม โดยรวม ผู้แทนยา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 หากพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้แทนยามีความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อบริษัทของท่านให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือสังคมมาโดยตลอด เช่น ปัญหาเด็กด้อยโอกาสทางการศึกษา ไม่ได้ได้รับการรักษา และไม่มียารักษาโรค ข้อบริษัทของท่านสนับสนุนให้คนในชุมชนรอบข้าง มีงานทำ เพื่อลดการว่างงานในชุมชนมาอย่างต่อเนื่อง และข้อบริษัทของท่านสนับสนุนที่มิจัด โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน และให้ความสำคัญกับการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 3.85 และ 3.80 ตามลำดับ

ด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม โดยรวม ผู้แทนยา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 หากพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้แทนยามีความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อบริษัทของท่านมีกิจกรรมร่วมบริจาค เพื่อช่วยเหลือสังคม เช่น อุทกภัย วาตภัย ผ่านการซื้อสินค้าจากบริษัทท่านอย่างสม่ำเสมอ มาโดยตลอด ข้อบริษัทของท่านมีส่วนช่วยเหลือสังคม เช่น การหักค่าใช้จ่ายจากการซื้อ การสมทบเพื่อช่วยเหลือมูลนิธิ เป็นต้น และข้อบริษัทของท่านอุดหนุน วัตถุประสงค์อุปกรณ์ต่างๆ จากชุมชนเพื่อเป็นการสร้างรายได้ เช่น ผลผลิตทางการเกษตร ตลอดจนสินค้า OTOP ของแต่ละพื้นที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.82 และ 3.67 ตามลำดับ

ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม โดยรวม ผู้แทนยา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 หากพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้แทนยามีความคิดเห็นต่อความ

รับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อบริษัทของท่านจัดให้มีกิจกรรม โดยให้นักวิชาการทางการแพทย์ สาธารณสุข ให้ความรู้แก่ประชาชนในชุมชนอยู่สม่ำเสมอ เพื่อให้มีสุขภาพที่ดี ข้อบริษัทของท่านแจกผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพื่อเป็นการป้องกันให้ประชาชนในชุมชนปลอดภัยจากโรคร้าย หรือภัยอันตราย เช่น ยาแก้ปวด หน้ากากอนามัย ยาต้านยุง กุญแจอนามัย เป็นต้น และข้อบริษัทของท่านแจกแผ่นภาพโปสเตอร์ สำหรับพฤติกรรมที่ถูกสุขอนามัยให้แก่ชุมชน โรงเรียนสม่ำเสมอ เช่น วิธีการล้างมือที่ถูกต้อง การบริโภคอาหารที่ปรุงสุก เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 3.91 และ 3.89 ตามลำดับ

ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล โดยรวม ผู้แทนฯมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 หากพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้แทนฯมีความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อบริษัทของท่านมีการขอความร่วมมือในการบริจาคสิ่งของเหลือใช้ของพนักงาน เพื่อช่วยเหลือและบริจาคแก่ชุมชนผู้ยากไร้เป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี ข้อบริษัทของท่านมักจัดกิจกรรมขอรับบริจาคเงิน เพื่อสร้างหรือต่อเติม ให้กับโรงเรียน ชุมชน วัด ที่ขาดแคลน หรือต้องการวัสดุอุปกรณ์เป็นประจำทุกปี และข้อบริษัทของท่านมักจัดกิจกรรมในการแยกขยะ เพื่อนำไปผลิตวัสดุสิ่งของสำหรับคนพิการเป็นประจำ เช่น ปฏิทินปีเก่าเพื่อนำไปผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ ร่วมบริจาคเฉพาะหุกระป๋องอลูมิเนียมเพื่อนำไปทำขาเทียม เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 3.97 และ 3.93 ตามลำดับ

ด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชน โดยรวม ผู้แทนฯมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 หากพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้แทนฯมีความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อบริษัทของท่านมีการสนับสนุนทุนการศึกษา เช่น การสนับสนุนทุนการศึกษา และมอบทุนการศึกษาเป็นประจำ ข้อบริษัทของท่านจัดกิจกรรม CSR เป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปีเพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสช่วยเหลือชุมชน เช่น สร้างโรงเรียน สร้างห้องน้ำ และเก็บขยะตามที่ชุมชน เป็นต้น และข้อบริษัทของท่านจัดกิจกรรมให้ครอบครัวพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือชุมชน เช่น จัดงานวิ่งมาราธอนเพื่อนำรายได้ไปช่วยเหลือชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 3.90 และ 3.89 ตามลำดับ

ด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยรวม ผู้แทนฯมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 หากพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้แทนฯมีความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูงมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้อบริษัทของท่านรณรงค์ให้พนักงานในองค์กรทุกคน ร่วมใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัด เช่น การเปิดปิดน้ำ

การแยกขยะพลาสติก การลดการใช้ไฟฟ้า เป็นต้น ข้อบริษัทของท่านมีนโยบายในการรักษาพลังงาน เช่น ใช้หลอดประหยัดไฟทั้งโรงงาน กำหนดเวลาเปิดปิดเครื่องปรับอากาศ สนับสนุนให้พนักงานเดินทางกลับด้วยกัน เป็นต้น และข้อบริษัทของท่าน มีกระบวนการทั้งระบบ ตั้งแต่ผลิตจำหน่าย ตลอดจนบริการหลังการขาย ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทั้งกระบวนการ ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมโดยรอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 4.32 และ 4.28 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาพบว่า

ด้านตัวกระตุ้น โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 หากพิจารณารายด้าน พบว่าผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ และด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 4.24 4.23 และ 4.21 ตามลำดับ

ด้านการบำรุงรักษา โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 หากพิจารณารายด้าน พบว่าผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารเป้าหมายขององค์กร และด้านภาวะการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 4.30 และ 4.26 ตามลำดับ สำหรับแรงจูงใจที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

เมื่อพิจารณาด้าน พบว่า

ด้านตัวกระตุ้น

ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ข้อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานมักยอมรับความคิดเห็นของท่านที่มีต่องานเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และสำหรับแรงจูงใจที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานได้ดี เช่น ปิดยอดขายตามเป้าหมาย เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ

ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ข้อท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่าน ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และสำหรับแรงจูงใจที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านไม่รู้สึกเบื่อหน่ายกับงานและหน้าที่ที่ท่านได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำโปรเจคใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ และข้อท่านมีความพยายามและรับผิดชอบต่องานที่ท่านได้รับทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และ 4.29 ตามลำดับ

ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ข้อท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง และเพิ่มเงินเดือนเป็นประจำทุกปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และสำหรับแรงจูงใจที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ทักษะเพิ่มมากขึ้นจากหัวหน้างาน เช่น การกำหนดกลยุทธ์ การวางแผนทางการตลาด เพื่อเป็นการฝึกและพัฒนาทักษะการทำงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ด้านการบำรุงรักษา

ด้านนโยบายและการบริหารเป้าหมายขององค์กรโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านพร้อมและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร และข้อท่านเข้าใจและยอมรับนโยบาย เป้าหมายขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และ 4.24 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านกับเพื่อนร่วมงานมักมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันเป็นอย่างดี และข้อท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ 4.33 ตามลำดับ

ด้านภาวะการทำงานโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ข้อท่านสามารถจัดการกับแรงกดดันจากการทำงานได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และสำหรับแรงจูงใจที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านมีความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน บรรยากาศอุปกรณ์ในที่ทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ด้านค่าตอบแทนการทำงานโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านพอใจกับสวัสดิการของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต รวมถึงค่าเสื่อมของยานพาหนะ และข้อท่านพอใจกับผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากการทำงาน เช่น เงินเดือน โบนัส ค่าจ้างชดเชยรายวัน เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และ 4.06 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และ 4.30 ตามลำดับ และสำหรับความผูกพันต่อองค์กรที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นในระดับสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาด้าน พบว่า

ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยรวมผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูงมาก ในข้อท่านเชื่อมั่นเสมอว่าองค์กรของท่านจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และสำหรับความผูกพันต่อองค์กรที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านเห็นด้วยและยอมรับเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความ

ผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูงมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ และข้อท่านมีความตั้งใจ และความทุ่มเทที่จะเป็นพนักงานที่ดีให้กับองค์กรเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และ 4.26 ตามลำดับ

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูงมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านให้ความร่วมมือกับองค์กรเสมอ ทั้งกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น หรือการร่วมระดมทุนบริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น และข้อท่านมีความภูมิใจในการเป็นพนักงานในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และ 4.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความดี ด้านความรู้ และด้านความมีอิสระ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 4.23 และ 4.22 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาด้านพบว่า

ด้านความมีอิสระโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก ในข้อท่านมีโอกาสนในการเสนอแนวคิด วิธีปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และสำหรับความสุขในการทำงานที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านมีโอกาสนในการเสนอความคิดเห็นในเรื่องงานได้อย่างมีอิสระ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ด้านความรู้โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก ในข้อท่านสามารถนำความรู้ของท่านมาประยุกต์ใช้กับงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และสำหรับความสุขในการทำงานที่ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นในระดับสูง ได้แก่ ข้อท่านมีโอกาสนได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความเชี่ยวชาญการทำงานของท่านอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ด้านความดีโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้แทนยาที่ตอบ

แบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านให้ความสำคัญกับจริยธรรมในการทำงานอยู่เสมอ ได้แก่ การรักษาความลับข้อมูล ความยุติธรรมในที่ทำงาน การให้เคารพความเป็นส่วนตัวในการทำงาน เป็นต้น และข้อท่านให้ความสำคัญกับคุณธรรมในการทำงาน สม่่าเสมอ เช่น การอยู่ร่วมกัน ความมีน้ำใจ มารยาท เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และ 4.33 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน และด้านผลดีภาพของแต่ละบุคคลโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และ 4.27 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาด้าน พบว่า

ด้านผลดีภาพของแต่ละบุคคล โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาข้อ พบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับสูงมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านสามารถทำงานเสร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็นประจำสม่ำเสมอ ข้อท่านมีความเข้าใจและชำนาญกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี และข้อท่านสามารถรับมือและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 4.26 และ 4.21 ตามลำดับ

ด้านผลการปฏิบัติงาน โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณาข้อ พบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับสูงมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานและหัวหน้างานสม่ำเสมอในกรณีที่ท่านไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ข้อท่านสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีคุณภาพตามที่หัวหน้างานคาดหวังเป็นประจำ และข้อท่านเต็มใจปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย แม้จะเป็นงานด่วน หรือเป็นงานที่ท่านไม่ถนัด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 4.28 และ 4.27 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 4 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้แทนยาที่มีข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน พบว่า

ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน พบว่า

ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน พบว่า

ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดยผู้แทนยาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าหรือเท่ากับปริญญาโท 2.138

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน พบว่า

ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงานมากกว่าผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

และผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน พบว่า

ผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน พบว่า

ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 3 – 4 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคลมากกว่า ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.10

ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 2 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า

สมมติฐานที่ 2.1 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล พบว่า

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม และด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3.1 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล พบว่า

แรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น ในเรื่องการยอมรับนับถือจากผู้อื่น และแรงจูงใจด้านการบำรุงรักษา ในเรื่องค่าตอบแทนการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.2 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า

แรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น ในเรื่องลักษณะงานที่น่าสนใจ ความรับผิดชอบ และแรงจูงใจ ด้านการบำรุงรักษา ในเรื่องค่าตอบแทนการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทน
ยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า

สมมติฐานที่ 4.1 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ
ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิิตภาพของแต่ละบุคคล พบว่า

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ
เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลิิต
ภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4.2 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ
ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ
เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็น
สมาชิกขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทน
ยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า

สมมติฐานที่ 5.1 ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ
ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิิตภาพของแต่ละบุคคล พบว่า

ความสุขในการทำงาน ด้านความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ
ผู้แทนยา ในด้านผลิิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5.2 ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ
ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า

ความสุขในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ใน
ด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่
กรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1 เพศ ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน พบว่า

ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการทำงานในสายอาชีพผู้แทนยา ไม่ได้มีข้อกำหนดหรือมีข้อจำกัดเรื่องเพศ ทั้งนี้ทุกเพศสามารถประกอบอาชีพผู้แทนยาได้ และทุกเพศจะได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบเท่าเทียมกัน อาทิ หากแบ่งเป็นเขตพื้นที่ดูแล แต่ละคนก็จะได้รับหน้าที่ในการดูแลแต่ละพื้นที่ของตนเองเท่ากัน ตลอดจนยอดขายแต่ละเดือน แต่ละคนก็จะได้รับมอบหมายโดยอาศัยปัจจัยยอดขายปีก่อนและสภาวะตลาดที่แตกต่างกันไป โดยไม่ได้มีสาเหตุมาจากเพศที่ต่างกัน จึงทำให้ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เท็ดภูมิ อุ่นอก (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทการบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ สมยศ แยมเมื่อน (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียัน มารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียัน มารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียัน มารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ในด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ ด้านการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ด้านการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด และด้านผลผลิต

1.2 อายุ ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน พบว่า

ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 เนื่องจากบุคคลที่จะมาประกอบอาชีพผู้แทนยานั้น ก่อนเริ่มงานไม่ว่าจะมีอายุอยู่ในช่วงใดก็ต้องได้รับการอบรมเกี่ยวกับยาอย่างเข้มข้น ตั้งแต่เรื่อง เกสซ์วิทยา การทำงานของอวัยวะต่าง ๆ เช่น ยาโรคกระเพาะ หรือยาโรคมะเร็งเพราะจะมีวิธีการรักษาที่แตกต่างกันในแต่ละผลิตภัณฑ์ เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เพราะแต่ละองค์กร รวมถึงแต่ละรายผลิตภัณฑ์ก็จะมีรายละเอียดเกี่ยวกับยาที่ผู้แทนยาต้องรับผิดชอบแตกต่างกันออกไป รวมถึงการอบรมในเรื่องทักษะการขาย บุคลิกภาพ ทั้งนี้จึงไม่ได้ทำให้ข้อจำกัดเรื่องอายุส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานนั้นแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เท็ดกูมิ อุ่นอก (2559) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้นจำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ สมยศ แยมเื่อน (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ในด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพในการทำงาน

1.3 ระดับการศึกษา ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน พบว่า

ผู้แทนยาที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าหรือเท่ากับปริญญาโท มีประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน มากกว่าผู้แทนยาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการที่ผู้แทนยามีระดับการศึกษาที่สูง ย่อมสะท้อนถึงการได้รับการศึกษา ความรู้ ทักษะความชำนาญที่มากกว่าผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ทำให้กลุ่มผู้แทนยาระดับการศึกษาเหล่านี้มีความสามารถที่ค่อนข้างได้เปรียบผู้อื่น ทำให้ความรู้ที่ได้เรียนมานั้นส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์ และอาจใช้เวลาในการปฏิบัติงานสั้นและรวดเร็วกว่าคนอื่น รวมถึงการได้รับโอกาสในการทำงานที่มากกว่าด้วย เพราะผู้แทนยากลุ่มนี้รู้จักกับบุคคลอื่นในวงการเดียวกันจากการเรียน งานสังคม ทำให้มักได้รับข้อเสนอแนะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นในวงกว้างเป็นประจำ สอดคล้องกับงานวิจัย ของ

พชรวรรณ ประพัธน์กุล (2559) ศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานและการยอมรับในเทคโนโลยีใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เสียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เสียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เสียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เสียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) มากที่สุดแตกต่างจากระดับการศึกษาอื่นๆ

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน พบว่า

ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงานมากที่สุดแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากกลุ่มผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท เป็นกลุ่มพนักงานใหม่ เพิ่งจะได้เข้าทำงานไม่นาน ทำให้กลุ่มเหล่านี้มีความกระตือรือร้นเป็นพิเศษ ประกอบกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับ ยังไม่มีความยากหรือซับซ้อนมากนัก ซึ่งต่างจากผู้แทนยาที่มีระดับเงินเดือนที่สูงที่มักต้องมีความรับผิดชอบที่มากขึ้นตามไปด้วย จึงทำให้กลุ่มผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีผลการปฏิบัติงานออกมาได้ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เท็ดภูมิ ชุ่นอก (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศมากที่สุดแตกต่างจากกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่นๆ และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ สมยศ แยมเฝื่อน (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นาวีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นาวีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 22,051 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน

ปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย น มาร์ีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณภาพความถูกต้องมากที่สุด แตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอื่นๆ

1.5 สถานภาพสมรส ผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน พบว่า

ผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการประกอบอาชีพเป็นผู้แทนยานั้น บุคคลนั้นจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องยา มีทักษะการขายที่ดี รวมถึงมีบุคลิกภาพที่ดี แต่ไม่ได้มีข้อจำกัดในด้านสถานภาพสมรส ผู้แทนยาที่มีสถานะโสด สมรส มีครอบครัว มีลูก หรือหย่าร้าง ก็สามารถประกอบอาชีพและปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้แทนยาได้ เพราะช่วงเวลาในการทำงาน จะเป็นช่วงเวลางานปกติทั่วไป ตลอดจนสถานที่ทำงานก็จะเป็นออฟฟิศสำนักงาน และโรงพยาบาล ซึ่งไม่ได้มีผลกระทบหรือเป็นข้อจำกัดต่อสถานะของผู้แทนยาแต่อย่างใด จึงทำให้ผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เทิดภูมิ อุ่นอก (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพัน ต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยาพร สุวรรตชัยการ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท แม็กกลองฟู้ดส์ จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท แม็กกลองฟู้ดส์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน พบว่า

ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 3 – 4 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคลมากที่สุดแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากกลุ่มผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 3 – 4 ปี เป็นกลุ่มที่ทำงานมาได้ระยะหนึ่ง มีความเชี่ยวชาญในการทำงานเป็นอย่างดี ตลอดจนมีทักษะ

เคล็ดลับในการทำงานที่สั่งสมมาจากประสบการณ์ทำงานที่มากกว่ากลุ่มประสบการณ์ตั้งแต่ 1 - 2 ปี จึงทำให้มีความคุ้นเคยกับขอบเขตหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ และมีผลงานในด้านผลผลิตภาพของตนเองได้ดีกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป ซึ่งมักจะเป็นกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่บริหาร ให้คำแนะนำเนื่องจากมีประสบการณ์ที่สูงซึ่งแตกต่างจากกลุ่มผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 3 - 4 ปี จึงทำให้ผู้แทนยากกลุ่มนี้มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคลมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัย ของ พชรวรรณ ประพัธน์กุล (2559) ศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานและการยอมรับในเทคโนโลยีใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 3 - 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) มากที่สุดแตกต่างจากกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานอื่นๆ และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ รัฐพล ศรีรัตตัญญู (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงาน อาคารกลางเข้าสู่รัชดาภิเษก ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงาน อาคารกลางเข้าสู่รัชดาภิเษก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี มีประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด แตกต่างจากกลุ่มอายุงานอื่นๆ และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ สมยศ แยมเผื่อน (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย มารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย มารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1 - 8 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย มารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) ในด้านผลของงานที่ปฏิบัติ ด้านคุณภาพความถูกต้อง แตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอื่นๆ

2. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) พบว่า

2.1 ด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม เป็นการจัดหาเงินทุนจากแหล่งภายนอก หรือทรัพยากรอื่นขององค์กร เพื่อเป็นการขยายการรับรู้และความห่วงใยต่อประเด็นปัญหาทางสังคมนั้นๆ ตลอดจนเพื่อให้ได้รับสนับสนุนการระดมทุน (Kotler, Phillip and Lee, Nancy. 2005) สะท้อนให้เห็นว่าการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลภายนอกขององค์กรได้รับรู้และเข้ามามีส่วนร่วม ไม่ได้ถูกจัดมาเพื่อพนักงานในองค์กร จึงทำให้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท บุญประเสริฐ (2555) ศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y ผลการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านส่งเสริมประเด็นสังคม ไม่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม คือกิจกรรมที่เป็นการอุดหนุนหรือการบริจาค โดยอาศัยรายได้ส่วนหนึ่งจากยอดขายของบริษัทเพื่อช่วยเหลือหรือร่วมแก้ไขประเด็นปัญหาทางสังคมหนึ่งๆ (Kotler, Phillip and Lee, Nancy. 2005) ซึ่งกิจกรรมรูปแบบดังกล่าวนี้มักจะสร้างความตระหนักในการรับผิดชอบต่อสังคมได้ดีกับผู้บริโภคหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเช่น บริษัทคู่ค้า เป็นต้น เพราะมาจากรายได้จากการขาย โดยบริษัทคู่ค้า หรือลูกค้าเหล่านั้นจะมีส่วนช่วยในการกุศลหรือกิจกรรมที่บริษัทได้ระบุไว้ ทั้งนี้ไม่ได้เป็นกิจกรรมที่ให้พนักงานในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วม จึงทำให้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท บุญประเสริฐ (2555) ศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y ผลการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม ไม่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม เป็นการสนับสนุนการพัฒนาหรือการทำให้เกิดผลจากการรณรงค์ เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม หรือด้านสุขภาวะของคนในชุมชน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีในวงกว้าง เพราะจะเน้นที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นหลัก (Kotler, Phillip and Lee, Nancy. 2005) เช่น การจัดให้มีกิจกรรม โดยให้นักวิชาการทางด้านกายภาพบำบัด สาธารณสุข ให้ความรู้แก่ประชาชนในชุมชนอยู่เสมอ เพื่อให้มีสุขภาพที่ดี การแจกผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพื่อเป็นการป้องกันให้ประชาชนในชุมชนปลอดภัยจากโรคภัย ซึ่งทำให้พนักงาน โดยเฉพาะผู้แทนยา ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าว เกิดเป็นความตระหนักและการรับรู้ที่ดีต่อการทำงานให้แก่องค์กร จึงทำให้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท บุญประเสริฐ (2555) ศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y ผลการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการตลาดเพื่อสังคมขององค์กร ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการบริจาคเพื่อการกุศล เป็นการช่วยเหลือ โดยมุ่งประเด็นไปที่ปัญหาทางสังคมโดยตรง ในรูปของการบริจาคเงินหรือวัสดุสิ่งของ ซึ่งเริ่มต้นโดยขอความช่วยเหลือบริจาคสิ่งของจากพนักงานในองค์กร จึงทำให้พนักงานทุกคนต่างได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม และมักเป็นกิจกรรมที่จัดทุกปี เช่น การจัดกิจกรรมในการแยกขยะ เพื่อนำไปผลิตวัสดุสิ่งของสำหรับคนพิการเป็นประจำ เช่น ปฏิทินปีเก่า เพื่อนำไปผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ ร่วมบริจาคเฉพาะหูกจากกระป๋องอลูมิเนียมเพื่อนำไปทำขาเทียม เป็นต้น ซึ่งเป็นการสร้างความตระหนักที่ดีแก่พนักงาน ตลอดจนส่งผลให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น เพราะพนักงานจะสามารถรับรู้ได้ว่าองค์กรที่ตนทำงานนั้นไม่ได้มุ่งหวังแค่ผลการดำเนินการ แต่ยังใส่ใจต่อสังคมรอบข้างอีกด้วย จึงทำให้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และในด้านผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท บุญประเสริฐ (2555) ศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมและ

สิ่งแวดล้อมกับความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y ผลการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 ด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชน ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากบริษัทให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้บริษัทคู่ค้า เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานให้ชุมชนที่บริษัทตั้งอยู่ และจัดกิจกรรมอาสาด้วยกัน โดยไม่ได้จัดกิจกรรมดังกล่าวให้พนักงานในองค์กร หรือเชิญให้พนักงานในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วม จึงทำให้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท บุญประเสริฐ (2555) ศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y ผลการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 ด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา เนื่องจากการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอย่างพินิจพิเคราะห์ทั้งในเชิงป้องกันด้วยการหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม หรือในเชิงร่วมกันแก้ไขด้วยการช่วยเหลือเยียวยาปัญหาทางสังคมนั้นๆ ขององค์กร ด้วยกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อการยกระดับสุขภาวะของชุมชนและการพิทักษ์สิ่งแวดล้อม (Kotler, Phillip and Lee, Nancy. 2005) สะท้อนให้เห็นว่าการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมนั้น เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจเป้าหมายขององค์กร โดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นคนกำหนดแนวทาง ซึ่งอาจไม่ได้สร้างความตระหนักให้พนักงานมากนัก เพราะพนักงานไม่ได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องตั้งแต่ต้น จึงทำให้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบูรณ์ ใจประการ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย กรณีศึกษา โรงงานไฟฟ้าในจังหวัดสระบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ข่าวสารขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม

และความปลอดภัย กรณีศึกษา โรงงานไฟฟ้าในจังหวัดสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. แรงจูงใจ พบว่า

3.1 แรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น ในเรื่องการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการที่ผู้แทนยาได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานได้ดี เช่น ปิดยอดขายตามเป้าหมาย เป็นต้น และการที่เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานมักยอมรับความคิดเห็นมีต่องานเสมอนั้น สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของผู้แทนยาที่มีต่อองค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนแรงผลักดัน กำลังใจในการทำงานให้ผู้แทนยานั้นมีความพยายามและตั้งใจทำงานมากขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิผลผลงานของผู้แทนยาในแต่ละคน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เท็ดภูมิ อุ่นอก (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น มีอิทธิพลต่อปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิม สุขเจริญ (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพัทธ์อยู่ในระดับปานกลาง

แรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น ในเรื่องลักษณะงานที่น่าสนใจ และความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้แทนยาได้ใช้ความรู้ของตนที่เรียนมาในการทำงานได้เป็นอย่างดี และไม่ได้รู้สึกเบื่อหน่ายกับงานเพราะมักได้รับงานที่มีความท้าทายอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับมักได้รับมอบหมายโปรเจกต์ใหม่ๆ เสมอ จึงทำให้ผู้แทนยารักในหน้าที่และเต็มใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทุกครั้ง แม้จะเป็นงานที่ไม่มีความกดดันก็ตาม จึงทำให้แรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น ในเรื่องลักษณะงานที่น่าสนใจ และความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิม สุขเจริญ (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การ

บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ รัฐพล ศรีกัตัญญ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน อาคารกลาสเ็น้ำร์ชดาภิเชก ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน อาคารกลาสเ็น้ำร์ชดาภิเชก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 แรงจูงใจ ด้านการบำรุงรักษา ในเรื่องค่าตอบแทนการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากอาชีพผู้แทนยาเป็นอาชีพที่มีรายได้ค่อนข้างสูงกว่าอาชีพอื่นโดยทั่วไป เนื่องมาจากยอดขาย หรือเงินพิเศษที่มักได้รับเมื่อยอดขายเป็นไปตามที่บริษัทกำหนด ทำให้ผู้แทนยาพอใจกับผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากการทำงานตลอดจนสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต รวมถึงค่าเสื่อมของยานพาหนะ ทำให้ค่าตอบแทนเป็นเสมือนแรงกระตุ้นให้ผู้แทนยาปฏิบัติงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เท็ดภูมิ อุ่นอก (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการบำรุงรักษา มีอิทธิพลต่อปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ สมยศ แยมเ็น้ำร์ช (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิสส์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการจ่ายค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิสส์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า

4.1 ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้แทนยาที่เข้าร่วมทำงานกับบริษัทนั้นมีความเชื่อมั่นในตัวเองค์กรตั้งแต่ว่าง และเมื่อเข้ามาร่วมงานแล้ว ผู้แทนยา

ก็ยอมรับและเห็นด้วยในทิศทางเป้าหมายที่ขององค์กรได้วางไว้ โดยผู้แทนฯเข้าใจและปฏิบัติตามตลอดจนบรรลุเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงทำให้ผู้แทนฯทำผลงานออกมาได้อย่างสมบูรณ์แบบทั้งในด้านผลการปฏิบัติงานและศักยภาพของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ เท็ดภูมิ อุ่นอก (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีอิทธิพลต่อปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากข้อเท็จจริงพนักงานทุกคนต่างมีความเต็มใจ ความตั้งใจที่จะทุ่มเทอย่างมากเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดเอาไว้ เห็นได้ชัดจากผลงานที่ปรากฏ เช่น การปิดยอดขายได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนดในแต่ละเดือน การทำยอดขายได้อันดับสูงสุดในแต่ละไตรมาส เป็นต้น ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี แต่ทั้งนี้ด้วยในปัจจุบันมีบริษัทผู้แทนฯในอุตสาหกรรมจำนวนมาก ทำให้เกิดการแข่งขันในตลาดค่อนข้างสูง ผู้แทนฯเกิดความเครียด ความกดดัน เพราะการที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ ปัจจัยที่สำคัญที่นอกเหนือจากลูกค้าที่เป็นหมอบจากโรงพยาบาลแล้ว กลับต้องขึ้นอยู่กับคู่แข่งในตลาดอีกด้วย ซึ่งจะเห็นได้ชัดว่ามีจำนวนมาก จากสาเหตุนี้ผู้แทนฯได้รับความกดดันในการทำงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะยอดขายของผลิตภัณฑ์ในแต่ละเดือนที่ตนรับผิดชอบ ทำให้ผู้แทนฯไม่สามารถปฏิบัติงานได้ไม่เต็มที่ ถึงแม้จะทำงานสุดความสามารถแต่ก็ไม่สามารถแข่งขันท่ามกลางผู้แทนฯบริษัทอื่นได้ จึงทำให้ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุสสุดา ดุสิตรัตน์กุล (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้แทนยามีความภูมิใจในการเป็นพนักงานในองค์กร และให้ความร่วมมือกับองค์กรเป็นอย่างดี ทั้งกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น หรือการร่วมระดมทุนบริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ทำให้ผู้แทนยาสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีคุณภาพ เพราะรู้สึกภูมิใจในการที่เป็นหนึ่งในองค์กรและยินดีที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย แม้เป็นงานที่ไม่ถนัด จึงทำให้ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ของ รัฐพล ศรีกัตัญญ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน อาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความยินดีที่ได้ตัดสินใจทำงานที่แห่งนี้ และด้านพิจารณาโดยรวมถึงความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน อาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ความสุขในการทำงาน ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า

5.1 ด้านความมีอิสระ ความสุขในการทำงาน ด้านความมีอิสระ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้แทนยา มีกรอบการทำงานที่ค่อนข้างชัดเจน ตั้งแต่เนื้องาน หน้าที่ที่รับผิดชอบ ผลิตภัณฑ์ที่ดูแล มีการกำหนดไว้ชัดเจนอยู่แล้ว ไม่ว่าจะผู้แทนยาคนไหนจะทำงานหรือรับผิดชอบเขตพื้นที่ใด ก็มักจะปฏิบัติหน้าที่ออกมาในรูปแบบเดียวกัน ซึ่งต่างจากอาชีพที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ เช่น นักออกแบบ สถาปนิก ดีไซน์เนอร์ เป็นต้น ซึ่งเป็นงานที่ต้องให้อิสระทางความคิด การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งต่างจากอาชีพผู้แทนยา จึงทำให้ความสุขในการทำงาน ด้านความมีอิสระ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ชูหญิง หลิน (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานชาวจีนในบริษัทซันไชน์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านการมีความเป็นเอกภาพ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานชาวจีนในบริษัทซันไชน์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 ด้านความรู้ ความสุขในการทำงาน ด้านความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการที่องค์กรสนับสนุนให้ผู้แทนยาได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทั้งจากภายในองค์กร และภายนอกองค์กร และผู้แทนยาสามารถนำความรู้ที่ได้นั้นมาพัฒนาการทำงานของตนเองได้อยู่เสมอ เปรียบเสมือนเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ผู้แทนยาทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ผลการปฏิบัติงานดี เกิดความสุขในการทำงาน จึงทำให้ความสุขในการทำงาน ด้านความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัย ของ คมกริช นันทะโรจพงษ์ (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบรรยากาศองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านความสุขในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการผลิต ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ บุญรินทร์ภักดิ์ พรหมมาศ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษาของ เทศบาลจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านงาน การได้รับการสนับสนุนส่งเสริมทางด้านความรู้เทคโนโลยี ส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษาของ เทศบาลจังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ชูหญิง หลิน (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานชาวจีนในบริษัทชั้นนำ อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานชาวจีนในบริษัทชั้นนำ อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ด้านความดี ความสุขในการทำงาน ด้านความดี ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากมนุษย์ทุกคนให้ความสำคัญในเรื่องคุณงามความดี คุณธรรม และจริยธรรมอยู่แล้ว และสำหรับพนักงานในองค์กรก็ถือเป็นเรื่องปกติมาตรฐานทั่วไปที่พนักงานทุกคนในองค์กรจะให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว เพราะประเทศไทยเป็นประเทศที่มีขนบธรรมเนียมประเพณี มีจารีตที่สืบทอดกันมา จึงไม่ได้ทำให้ความดีนั้นส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา เพราะถือเป็นเรื่องที่ทุกคนยึดมั่น ถือมั่นและรับรู้ถึงคุณค่าของเรื่องดังกล่าวอยู่แล้ว อาทิ เรื่องมารยาท ความมีน้ำใจ กาเคารพในสิทธิส่วนบุคคล การให้ความเคารพผู้ใหญ่หรือผู้ที่อาวุโสกว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ จงจิต เลิศวิบูลย์มลล (2547) ที่กล่าวว่า ความดีนั้นเป็นสิ่งที่คนเราใด้วางเป้าหมายและวางแผนการดำเนินชีวิตในแต่ละวัน

เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้เวลาอย่างมีระเบียบวินัย ซึ่งก็จะทำให้การใช้ชีวิตประจำวัน ตลอดจนการทำงานนั้นมีคุณค่า การมองเห็นคุณค่าของความดีในงานทำให้บุคคลมีความสุข และสร้างสรรค์สิ่งดีงามในสังคมได้ หมายความว่า พนักงานหรือผู้แทนยาต่างมีคุณงามความดีคุณธรรมจริยธรรมในตัวเองอยู่แล้ว ฉะนั้นไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีสถานะเป็นพนักงาน หรือเป็นบุคคลธรรมดา คุณงามความดีก็จะอยู่กับบุคคลนั้นๆต่อไป โดยที่ไม่ได้แบ่งแยกว่าคุณงามความดีจะมีมากขึ้นหรือส่งผลในเฉพาะกรณีที่มีสถานะเป็นพนักงานในองค์กร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ผลจากการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เมื่อได้ทราบจากงานวิจัยว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้แทนยาที่มีเพศหญิง อายุตั้งแต่ 32 – 41 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป สถานภาพโสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ดังนั้นฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทผู้แทนยา สามารถนำข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ได้นำไปเป็นแนวทางในการคัดสรรผู้แทนยาใหม่ๆ ตลอดจนสวัสดิการสำหรับพนักงานเดิม เพราะจากข้อมูลที่ได้พบว่าผู้แทนยา มีอายุงานในสายอาชีพผู้แทนยาค่อนข้างนาน และได้รับเงินเดือนค่อนข้างสูง ดังนั้นฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปประกอบจัดทำเป็นข้อเสนอ ในกรณีหากมีพนักงานลาออกเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้แทนยาอยู่กับองค์กรต่อไป

2. ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเพื่อสังคม ควรส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ในด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ควรออกมาเป็นนโยบายภายในองค์กรที่ชัดเจนและประกาศให้พนักงานผู้แทนยาทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้ผู้แทนยาได้รับทราบถึงทิศทางขององค์กร ตลอดจนควรให้ผู้แทนยาระดับทั่วไปเข้ามามีส่วนในการเสนอหรือระดมความคิด ทั้งในเรื่องการให้ความสำคัญกับกระบวนการการผลิตทั้งระบบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทั้งกระบวนการ กิจกรรมการดำเนินงานที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมชุมชนโดยรอบ การรณรงค์ให้ทุกคนร่วมกันใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัด เพราะผลการวิจัยพบว่า ผู้แทนยาให้ความสำคัญกับการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมากที่สุด

3. ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย และหัวหน้าทีม ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี หมั่นจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อสร้างการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน เช่น การจัดวันเกิด การโหวตผู้แทนยาดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น รวมถึง

ควรจัดช่วงเวลาพูดคุยกับผู้แทนยาให้มากขึ้น เพื่อเป็นการสอบถามถึงปัญหาที่พบจากงานตลอดจนเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นซึ่งกันและกัน เพราะผลการวิจัยพบว่า ผู้แทนยาให้ความสำคัญกับแรงจูงใจ ในเรื่องความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานมากที่สุด หากผู้แทนยามีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดี ก็จะทำให้ผู้แทนยามีความสุขกับงาน และองค์กรไปด้วย

4. ผู้บริหารขององค์กร ควรส่งเสริมและให้ความสำคัญเกี่ยวกับวิธีการสร้างบรรยากาศในองค์กรให้น่าอยู่ ผ่อนคลาย โดยการสร้างบรรยากาศให้ที่ทำงานเปรียบเสมือนบ้าน การทำงานเป็นรูปแบบที่ดูผ่อนคลาย หรือควรจัดพื้นที่สำหรับพักผ่อนเพิ่มขึ้น อาทิ โซนนั่งเล่น ห้องดูทีวี เป็นต้น เพราะการสร้างพื้นที่เหล่านี้ขึ้นถือเป็นการกระตุ้นให้บรรยากาศในการทำงานของผู้แทนยาผ่อนคลาย สบายมากขึ้น และทำให้ผู้แทนยาที่มีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้นและถือเป็นการลดความกดดัน เพราะผลการวิจัยพบว่าผู้แทนยาให้ความสำคัญกับความผูกพันในองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรมากที่สุด

5. ผู้บริหารขององค์กร ควรส่งเสริมและให้ความสำคัญเกี่ยวกับจริยธรรมในที่ทำงาน อาจจะออกมาเป็นนโยบายองค์กรที่เป็นลายลักษณ์อักษร และร่วมกันปลูกฝังการทำงานบนพื้นฐานของจริยธรรมคุณธรรมที่ดี เพราะหากผู้แทนยาอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีแต่เพื่อนร่วมงานที่เข้าใจ มีคุณธรรมซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้ผู้แทนยานั้นมีความสุขในการทำงาน เพราะผลการวิจัยพบว่าผู้แทนยาให้ความสำคัญเกี่ยวกับความดีมากที่สุด

6. หัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้าทีมของผู้แทนยา ควรให้การสนับสนุนผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าหรือเท่ากับปริญญาโท และผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป ในเรื่องการพัฒนาความรู้ของตัวเอง หรือสนับสนุนการอบรมนอกองค์กร ตลอดจนนำผลการปฏิบัติงานมาเป็นส่วนพิจารณาในการปรับขึ้นเดือน หรือเงินพิเศษ เพราะผู้แทนยากลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ค่อนข้างมีศักยภาพสูงสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายและสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีคุณภาพ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้ทำงานร่วมกับองค์กรต่อไป เพราะผลวิจัยพบว่า ผู้แทนยาที่มีการศึกษาระดับสูงหรือเท่ากับปริญญาโท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิผลในการทำงาน ด้านผลการปฏิบัติงานมากที่สุด

7. หัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้าทีมของผู้แทนยา ควรให้การสนับสนุนผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 3 – 4 ปี มีหน้าที่ในการดูแลผู้แทนยาที่เพิ่งเข้ามาทำงาน เพราะผู้แทนยากลุ่มนี้มีความทักษะชำนาญในการทำงานเป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด สามารถอธิบายและสอนงานถ่ายทอดประสบการณ์ของตนได้

เนื่องมาจากเข้าใจในหน้าที่และมีความคุ้นเคยกับงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี เพราะผลการวิจัยพบว่า ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 3 – 4 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคลมากที่สุด

8. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม และฝ่ายการตลาด ควรให้ความสำคัญกับจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม ผ่านการเชิญชวนพันธมิตรหรือบริษัทผู้แทนยาในอุตสาหกรรมเดียวกันมาทำกิจกรรมร่วมกัน อาทิ การจัดกิจกรรมวิ่งมินิมาราธอนของผู้แทนยาประจำปี ตามแหล่งชุมชนต่างๆ พร้อมทั้งมีกิจกรรมหลังจากการวิ่งโดยการเดินสายให้ความรู้แก่ชุมชน การแจกแผ่นภาพหรือคู่มือการรับประทานยา ก่อน-หลังอาหารที่ถูกต้อง การแจกยาสามัญประจำบ้าน ซึ่งผลก็จะทำให้ผู้แทนยารับรู้ถึงประโยชน์ที่ตนและองค์กรได้เข้าไปมีส่วนช่วยให้ชุมชนมีสุขภาพที่ดีขึ้น ทำให้ผู้แทนยามีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น และเป็นการกระชับมิตรกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันอีกด้วย เพราะผลการวิจัยพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล

9. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม ควรให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมเพื่อการกุศลที่ไม่ได้จำกัดแค่พนักงานในองค์กร แต่เปิดโอกาสให้ครอบครัวไปถึงญาติ เพื่อนที่ไม่ได้เป็นบุคคลในองค์กรของผู้แทนยาด้วย โดยเฉพาะการขอร่วมบริจาคสิ่งของตามแหล่งที่ทำงาน ออฟฟิศ เป็นต้น เพราะกิจกรรมดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่ได้รับความสนใจจากบุคคลทั่วไปและทุกคนสามารถเข้ามามีส่วนหนึ่งของกิจกรรมดังกล่าวได้ เพราะผลการวิจัยพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล และในด้านผลการปฏิบัติงาน

10. หัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้าทีมของผู้แทนยา ควรจัดการประชุมเพื่อทำการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้แทนยาในแต่ละทีมหรือฝ่าย ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้แทนยาได้เสนอความคิดเห็นของตน และได้แลกเปลี่ยนข้อเสนอแนะซึ่งกันและกัน ทั้งนี้จะทำให้ผู้แทนยาได้รับแนวคิดใหม่ๆ ที่สามารถนำไปปรับใช้ได้ และจะทำให้ผู้แทนยาแต่ละคนรับรู้ถึงการได้รับการยอมรับนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมากขึ้นด้วย เพราะผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจ ในเรื่องการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล

11. หัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้าทีมของผู้แทนยา ควรให้ความสำคัญกับการพูดคุยกับผู้แทนยา เพื่อสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการทำงาน หรือข้อเสนอแนะความรู้สึกจากการ

ทำงานเป็นระยะ เพราะผู้แทนยาก่อนข้างให้ความสำคัญและใส่ใจกับขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ทั้งนี้หากพบปัญหาตั้งแต่แรกจะได้ช่วยกันหาทางออกร่วมกัน เพราะจากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจ ในเรื่องลักษณะงานที่น่าสนใจ และความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน

12. ฝ่ายบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรให้ความสำคัญกับมาตรการและการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นธรรม รวมถึงหลักการพิจารณาการปรับขึ้นเงินเดือนที่เป็นมาตรฐาน เพราะค่าตอบแทนเป็นเสมือนแรงจูงใจที่ดีที่ทำให้ผู้แทนยาทำผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้จะทำให้ผู้แทนยาเชื่อมั่นในองค์กรและทุ่มเทที่จะทำงานให้องค์กรมากขึ้น ทั้งนี้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่ควรจะให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันด้วย เพราะจากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจ ด้านการบำรุงรักษา ในเรื่องค่าตอบแทนการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน

13. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ควรให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้บุคลากร รวมถึงผู้แทนยาได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิดที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยเฉพาะการร่วมกันคิดออกแบบวิสัยทัศน์ หรือทิศทางใหม่ๆ ร่วมกัน เช่น การปรับกระบวนการทำงาน การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ เป็นต้น เพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรในองค์กรและจะทำให้ทุกคนเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางที่ดีด้วย เพราะจากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน

14. ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์และชื่อเสียงองค์กร และฝ่ายสื่อสารองค์กร ควรให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรอยู่เสมอ ทั้งการจัดทำสื่อโฆษณา การจัดกิจกรรม โดยมีนักแสดงหรือบุคคลที่มีชื่อเสียงเป็นตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรม การจัดแคมเปญต่างๆ โดยเฉพาะกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างความตระหนักในการรับรู้และจดจำถึงคุณค่าตราสินค้าของบริษัท เพราะจะทำให้ผู้แทนยาที่มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ได้รับการยอมรับจากสังคม เพราะผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน

15. ฝ่ายฝึกอบรม หรือฝ่ายพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำสื่อออนไลน์ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ด้วยตัวเอง โดยจัดทำเป็นหลักสูตรให้ผู้แทนยาสามารถเข้าไปเรียนรู้เพิ่มเติมนอกเวลาทำการได้ รวมถึงสนับสนุนการได้รับการฝึกอบรม ตลอดจนทุนการศึกษาในกรณีศึกษาต่อ เพื่อเป็นการเพิ่มและพัฒนาศักยภาพความรู้ของผู้แทนยาอย่างต่อเนื่องซึ่งจะทำให้ผู้แทนยามีความสุขกับการทำงานมากขึ้นเพราะผู้แทนยาสามารถได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆเพื่อพัฒนาตัวเองได้อยู่ตลอดเวลา เพราะจากผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงาน ด้านความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อไป ดังนี้

1. ควรเลือกศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) เฉพาะเจาะจงด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม และด้านการบริจาคเพื่อการกุศล เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากกิจกรรมทั้งสองด้านดังกล่าว เป็นกิจกรรมที่ผู้แทนยาค่อนข้างให้ความสนใจและส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ทั้งนี้การศึกษารูปแบบกิจกรรมที่สนใจในครั้งนี้ จะมีผลทำให้องค์กรสามารถนำรูปแบบของกิจกรรมที่ได้ไปปรับใช้กับองค์กรได้ต่อไป

2. ควรเลือกศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจ เฉพาะเจาะจงในด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ลักษณะงานที่น่าสนใจ ความรับผิดชอบต่อสังคม และค่าตอบแทนการทำงาน เพราะเป็นปัจจัยที่ผู้แทนยาให้ความสำคัญ ทั้งนี้เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท เพราะหากผู้แทนยาที่มีความต้องการลาออก จะได้นำข้อมูลเหล่านี้มาเป็นตัวต่อรองเจรจากับผู้แทนยาได้

3. ควรเลือกศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับผูกพันต่อองค์กร เจาะจงในเรื่องความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร เพราะเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้แทนยา ทั้งนี้เพื่อที่จะทราบถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้แทนยาไม่เต็มใจในการทุ่มเทเพื่อองค์กร เพื่อเป็นการทราบถึงปัญหาว่ามีสาเหตุมาจากเรื่องงาน สภาพแวดล้อม เพื่อนร่วมงาน หรือแรงกดดันอื่นๆ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารผู้แทนยาต่อไป

4. ควรเลือกศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน โดยเลือกศึกษาเฉพาะเจาะจงในด้านความรู้ เพื่อที่จะทราบว่าคุณรู้ในรูปแบบใดเป็นสิ่งที่ผู้แทนยาให้ความสนใจและปรารถนามากที่สุด รวมถึงส่งผลที่ดีต่อการทำงาน ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะสามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพของผู้แทนยาเพื่อให้อยู่กับองค์กรต่อไป

5. ควรทำการศึกษาข้อมูลวิจัยในเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์ จัดกลุ่มสนทนาผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในแขนงต่างๆ เช่น ผู้แทนยาแต่ละเขตพื้นที่ หัวหน้างาน หัวหน้าทีม หรือ หัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบ โดยใช้ปัจจัยเดียวกันกับที่ศึกษางานวิจัยฉบับนี้ เพื่อที่จะทราบถึงความคิดเห็นจากมุมมองต่างๆ ตลอดจนข้อแนะนำ และเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละปัจจัย ทั้งนี้ผลข้อมูลที่ได้ไปต่อยอดเป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่อไป



บรรณานุกรม

- Baron, R. A. (1986). *Behavior in Organization*. Boston: Allyn and Bacon
- Biolab. (2559). *BIOPHARM* • “โครงการ ตู๋ยาไปโอฟาร์มเพื่อชุมชนปีที่ 3. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2561, จาก <https://biopharm.co.th/blog/2017/04/--3>
- Buchanan, I. B. (1974). *Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations*. *Administrative Science Quarterly*, 19 (4), pp. 533 - 545.
- Branco, M.C & Rodrigues, L.L.(2006). *Communication of corporate social responsibility by Portuguese banks: A legitimacy theory perspective*. *Corporate communications, An International Journal*.II (3), 232-248
- Caloghirou, Y., Protopogerou, A., Spanos, Y., & Papagiannakis, L. (2004). *Industry-versus firm-specific effects on performance: Contrasting SMEs and large-sized firms*. *European management journal*, 22(2), 231-243.
- Carroll, A.B. (1991). *The Pyramid of corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders / Business*. Horizon.
- Carter V. Good. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill.
- Cherrington, J. D. (1994). *Organization behavior the management of individual and organization performance*. Massachusetts: Allyn and Bacon
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2003). *Business research methods*. 8th ed. New York : McGraw-Hill.
- DeVellis, R.F. (2012). *Scale development: Theory and applications*. Los Angeles: Sage. pp. 109–110.
- Dunham, R. B., Gube, J. A. & Castaneda, M. B. (1994). *Organizational Commitment: the Utility of an integrative Definition*. *Journal of Applied Psychology*, 79, pp. 370 - 379.
- Gavin, J.H. & Mason, R.O. (2004). *The Virtuous Organization: The Value of Happiness in the Workplace*. *Organization Dynamics*, 33(1), 379 – 392.

- Gliner, J. A., & Morgan, G. A. (2000). *Research methods in applied settings*. United State of America : Lawrence Erlbaum associates.
- Griffin, R.W. (1999). *Management* 6th ed. U.S.A.: Houghton Mifflin Company.
- Hartung, Joachim. (2001). *Testing for Homogeneity in Combining of two-armed with normally distributes responses*. 12(63). Sankhya The Indian Journal of statistic.
- Herzberg, F. (1959). *Block the Motivation to Work*. New York: John Willey.
- (1993). *The Motivation to Work*. New Brurawick: Transaction.
- Heylighen, F. 1999. *Happiness*. Retrieved January 22, 2010 from <http://pespmc1.vub.ac.be/happines.html>
- Kearns, G. S. & Lederer, A. L. (2003). *A resource-based view of strategic IT alignment: How knowledge sharing creates competitive advantage*. *Decision Sciences*, 34(1), 1-29. DOI: 10.1111/1540-5915.02289
- Kotler, Philip. (1996). *Marketing: an Introduction 3rd ed*. Englewood Cliffs,N.J.: Prentice Hall.
- (2000). *Marketing Management. 10th ed*. New Jersey : Prentice Hall.
- (2003). *Marketing Management. 11th ed*. New Jersey : Prentice Hall
- Kotler, Phillip and Lee, Nancy. (2005). *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for. Your Company and Cause*. New Jerzy: John Wiley & Sons Inc
- Luthans, Fred. (1992). *Organizational Behavior: 6th ed*. New York : McGraw-Hill.
- Loudon, David and Bitta, Albert. (1998). *Consumer Behavior: Concepts and. Applications*. 3 rd. ed. New York: McGraw Hill.
- Manion, J. (2003). *Joy at work: Creating a positive workplace*. *Journal of Nursing Administration*, 33(12), 652-655.
- Mowday, R. T. (1982). *Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absentism and Turnover*. New York: Academic Press.
- McShane,S.L.,& Von Glinow,M.A. (2003). *Organization behavior: Emerging realities for the workplace revolution (2nd ed.)*.New York: McGraw-Hill.

- Michael E. Porter; & Mark R. Kramer (2006). *Strategy and Society The link between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility*. Harvard Business Review.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Mondy & Noe. (1980). *Satisfactoin in the White Collar Jop*. Michigan: University of Michigan Press
- Moorhead G. and Griffin, R. W. (2001). *Organizational Behavior, Managing people and Organization*. 5th ed. U.S.A.: Houghton Mifflin Company.
- Murray, Henry H. (1938). *Explorations in Personality*. New York : Oxford University.
- Junnally, J. C. (1978). *Assessment of Reliability*. In: *Psychometric Theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill, 245-246.
- Okok Meshack. (2015). *Factors influencing performance of medical representatives in the pharmaceutical industries in kenya: a case of dawa pharmaceutical company, Nairobi*. Thesis. Management and Leadership, the management university of Africa.
- Pfizer. (2558). *มูลนิธิไฟเซอร์ประเทศไทย และ บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เปิดตัวโครงการ "Pfizer's 2 Missions: 1 Goal – สอง ภารกิจ เพื่อเป้าหมายหนึ่งเดียว" ร่วมสร้างสรรค์ เพื่อสุขภาพที่ดีกว่าของคนไทย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2561, จาก <https://www.pfizer.co.th/>
- Samuel C. Certo, . (2003). *Modern Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Saroj Kumar Sahoo. (2017). *Impact of corporate social responsibility on financial performance in the pharmaceutical industry*. The Degree of Doctor of Education in Organizational Leadership, Pepperdine University, Graduate School of Education and Psychology
- Steers, R.M. (1977). *Organization Effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.
- Steers, R.M. & L.W. Porter. (1979). *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw-Hall Book Company.

- Stephen A. Adamu. (2017). *Does Motivation Really Count for Sales force Performance in Pharmaceutical Industry?*. Business and Management Research, Rajdhani Engineering College, BPUT, Bhubaneswar, Odisha, India
- Tcijthai. (2561). อึ้ง! ตลาดยาโต 5-6% ต่อปี แต่ 'ผู้ผลิตไทย' รายได้น้อยกว่า 'ผู้ขายส่งต่างชาติ'. สืบค้นวันที่ 4 ธันวาคม 2561, จาก <https://www.tcijthai.com/news/2018/9/scoop/8311>
- Thai CSR Network. (2560). *ทำ CSR แบบมาตรฐานโลก ISO*. สืบค้นวันที่ 5 เมษายน 2561, จาก <http://www.thaicr.com/2011/06/csr-iso.html?m=0>
- Vroom, V. H. (1995). *Work and motivation*. Harmondsworth, England: Penguin.
- Warr, P. (2007). *Work, happiness, and unhappiness*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Yamane, Taro.(1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. New York : Harper and Row Publication.
- กฤษณ์ โภกลมิศร์. (2547). *การสื่อสารภายในองค์กร ใครว่าไม่สำคัญ*. Eleader, 16 เมษายน 2547). 30-31.
- กันตยา เพิ่มผล. (2550). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพมหานคร ศูนย์. พัฒนาทุนมนุษย์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: หจก. ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ
- (2546). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2549). *หลักสถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2550). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3, ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คมกริช นันทะโรจพงษ์. (2560). *อิทธิพลของบรรยากาศองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านความสุขในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการผลิต*. งานวิจัย บธ.ม. (บริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ) : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.

- จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, และยุพิน อังสุโรจน์. (2547). ปัจจัยส่วนบุคคลการได้รับเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วารสารสุขภาพพยาบาล; 9(12), 26-38.
- จณิน เอี่ยมสอาด. (2550). รูปแบบและการสื่อสารการดำเนินงานธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. (2548). การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เฉลิม สุขเจริญ. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ ศป.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- ชมพูนุท บุญประเสริฐ. (2555). ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y. งานวิจัย วท.ม. (การบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชินกร น้อยคำยาง และคณะ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อดัชนีความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2552). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. ฉบับปรับปรุง พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: ไทเนรมิตกิจ อินเทอร์เน็ต โปรเกรสซีฟ
- ชูหญิง หลิน. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานชาวจีนในบริษัทชั้นนำอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2547). หลักการจัดการ - หลักการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์.
- เทิดภูมิ อุ่นอก. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทการบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด. วิจัย บธ.ม.. มหาวิทยาลัยธนบุรี.

- ธงชัย สันติวงษ์. (2549). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารออมสิน. (2560). *รายชื่อสถานพยาบาลในเครือข่าย TPA*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2561
จาก <https://www.gsb.or.th/GSB/media/GSBFolder/.../Smart-Life-Smart-Care-TPA.pdf>
- นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา*. การค้นคว้าอิสระ
ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นภดล ไชยบาล. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดพะเยา*. วิจัย บธ.ม. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- บุรินทร์ภักดิ์ พรหมมาศ. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษา
ของ เทศบาลจังหวัดนครศรีธรรมราช*. ศศ.ด. มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
- ประมะ สตะเวทิน. (2533). *การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.
- เพชรวรรณ ประพัธน์กุล. (2559). *ทักษะของพนักงานและการยอมรับในเทคโนโลยีใหม่ที่มี
ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน
(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์
- พิบูล ทีปะपाल. (2545). *หลักการตลาดยุคใหม่ ในศตวรรษที่ 21 (Principles of marketing in the
21st century)*. ฉบับแก้ไขและเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: บจก.โรงพิมพ์ มิตรสัมพันธ์ กราฟฟิค
- พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2553). *การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร: การสร้างข้อได้เปรียบ
ในการแข่งขันอย่างยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พิพัฒน์ ยอดพฤติการ และคณะ. (2551). *ความรับผิดชอบต่อสังคม*. สืบค้นวันที่ 5 เมษายน 2561,
จาก <http://www.thaicrs.com>
- ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม. (2549). *บทนำ CSR Journal*. 19:3
- ภาวดี อนันต์นาวิ. (2551). *หลักการ แนวคิด ทฤษฎี ทางการบริหารการศึกษา*. ชลบุรี: สำนักพิมพ์.
มนตรี จำกัด.
- ภาวณี กาญจนภา. (2559). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร

- มติชน ออนไลน์. (2556). *สวนดุสิตโพล* ชี 2 ปีรัฐบาล ขึ้นเงินเดือน15,000บาท/300บาทขั้นต่ำ เข้า
 ตาปชช. จำนำข้าว อดความนิยม. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2561 จาก
<http://m.matichon.co.th/readnews.php?newsid=1373772138>
- (2550). บอร์ดสหจ.จัด รพ.รัฐ 25 แห่ง 'กทม.-ปริมนทล'รองรับผู้ป่วยหลังพ่น 'ดุกเงิน
 วิกฤต'. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2561 จาก
https://www.matichon.co.th/local/news_496496
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย
 ธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2557). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2557*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5
 เมษายน 2561, จาก <http://www.royin.go.th/>
- รัฐพล ศรีกตัญญู. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน
 ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเอน์ส์รัชดาภิเษก*. สารนิพนธ์ บธ.ม.
 (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). *คู่มือวิจัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล
- วิวัฒน์ รุ่งเรืองผล. (2558). *หลักการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. ปทุมธานี: โรงพิมพ์
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิทยากร เชียงกุล. (2548). *เรียนรู้ไว้ใช้สมองอย่างมีประสิทธิภาพ.กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้ง
 แอนด์พับลิชชิ่ง*.
- วิภาดา วีระสัมฤทธิ์. (2553). *ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ที่มีผลต่อความจงรักภักดี
 ของลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม.
 (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 ถ่ายเอกสาร.
- สมบุญ ใจประการ. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินงานความ
 รับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย กรณีศึกษา โรงงานไฟฟ้าใน
 จังหวัดสระบุรี*. การค้นคว้าอิสระ. สธ.ม. (การจัดการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมและความ
 ปลอดภัย). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

- สมยศ แยมเผื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. (2553). *สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (CSRI) ตลาดหลักทรัพย์ฯ*. สืบค้นวันที่ 5 เมษายน 2561, จาก www.set.or.th/
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2561). *อุตสาหกรรมยาของไทยสู่มาตรฐาน GMP-PICs*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2561, จาก http://www.tpa.or.th/publisher/pdfFileDownloadS/qm203_p020-024.pdf
- (2561). *รายนามสถานที่ผลิตยาแผนปัจจุบัน ที่ได้มาตรฐานวิธีการที่ดีในการผลิต*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2561, จาก www.fda.moph.go.th/sites/drug/Post/.../Modern_GMP_THAI.pdf
- สิริอร วิชาวุธ. (2547). *จิตวิทยาทั่วไป*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุรางค์ ไคว่ตระกูล. (2541). *จิตวิทยาการศึกษา*. ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวสา ชัยสุรัตน์. (2537). *หลักการตลาด*. กรุงเทพมหานคร : ภูมิบัณฑิตการพิมพ์
- เสนาะ ตีเยาว์. (2546). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด
- แสงเดือน ตั้งธรรมสถิตย์. (2560). *5 สิ่งจูงใจคนรุ่นใหม่ ไม่ย้ายงาน อ้างถึง ประชาชาติออนไลน์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2561, จาก <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-54701>
- ศิริบูรณ์ สายโกสม. (2550). *วารสารฉบับการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2550 ของสมาคมสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมฯ
- ศศิเพ็ญ เพ็ชรขาว. (2558). *การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และ นครปฐม*. สารนิพนธ์ ศป.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร โอฬารธรรมรัตน์. (2546). *การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน: ศึกษากรณี บริษัท อติเทพ*. จำกัด. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

- (2541). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *กลยุทธ์การตลาดกรณีศึกษาและตัวอย่างข้อมูลเพื่อวิเคราะห์*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- (2548). *ทฤษฎีองค์การฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.
- (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศูนย์บริการข้อมูลเศรษฐกิจระหว่างประเทศ. (2555). *กรอบความร่วมมือเศรษฐกิจระหว่างประเทศ*. สืบค้นวันที่ 5 เมษายน 2561, จาก <http://www.mfa.go.th/business/th/cooperation>
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก. (2560). *อุตสาหกรรมยา*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2561, จาก https://www.krungsri.com/bank/getmedia/2ee02996-1185-4c5a-a6c8-0384ce5ee41b/IO_Pharmaceutical_2017_TH.aspx
- องค์กรธุรกิจเพื่อบริหารสังคม. (2004). *Business for Social Responsibility*. สืบค้นวันที่ 5 เมษายน 2561, จาก <http://www.allbusiness.com>
- อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง*. ค้นคว้าอิสระ. ศป.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2545). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อิสระ บุญญะฤทธิ์. (2545). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ สมรรถนะ บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลของหัวหน้างานระดับต้น*. วิทยานิพนธ์ปริญญา. วท.ม. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งมี 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่สุด

3. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้จะนำเสนอในภาพรวม ไม่มีผลกระทบต่อ
การประกอบอาชีพของท่าน และข้อมูลที่ได้ ผู้วิจัยนำไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () ตั้งแต่ 22 - 31 ปี () ตั้งแต่ 32 - 41 ปี
() ตั้งแต่ 42 - 51 ปี () ตั้งแต่ 52 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () ปริญญาตรี () ปริญญาโท
() สูงกว่าปริญญาโท

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 15,001 - 30,000 บาท () 30,001 - 45,000 บาท
() 45,001 - 60,000 บาท () 60,001 บาทขึ้นไป

5. สถานภาพสมรส

- () โสด/หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ () สมรส/ อยู่ด้วยกัน

6. ประสบการณ์ในการทำงาน

- () ตั้งแต่ 1 - 2 ปี () ตั้งแต่ 3 - 4 ปี
() ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงข้อเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
1. การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม					
(1). บริษัทของท่านให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือสังคมมาโดยตลอด เช่น ปัญหาเด็กด้อยโอกาสทางการศึกษา ไม่ได้ได้รับการรักษา และไม่มียารักษาโรค					
(2). บริษัทของท่านสนับสนุนให้คนในชุมชนรอบข้าง มีงานทำ เพื่อลดการว่างงานในชุมชนมาอย่างต่อเนื่อง					
(3). บริษัทของท่านสนับสนุนทีมวิจัย โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน และให้ความสำคัญกับการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง					
2. การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม					
(4). บริษัทของท่านมีส่วนช่วยเหลือสังคม เช่น การหักค่าใช้จ่ายจากการซื้อ การสมทบเพื่อช่วยเหลือมูลนิธิ เป็นต้น					
(5). บริษัทของท่านมีกิจกรรมร่วมบริจาค เพื่อช่วยเหลือสังคม เช่น อุทกภัย วาตภัย ผ่านการซื้อสินค้าจากบริษัทท่านอย่างสม่ำเสมอมาโดยตลอด					
(6). บริษัทของท่านอุดหนุน วัตถุประสงค์ต่างๆ จากชุมชน เพื่อเป็นการสร้างรายได้ เช่น ผลผลิตทางการเกษตร ตลอดจนสินค้า OTOP ของแต่ละพื้นที่					

ปัจจัยความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
3. การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม					
(7). บริษัทของท่านแจกผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพื่อเป็นการป้องกันให้ประชาชนในชุมชนปลอดภัยจากโรคร้าย หรือภัยอันตราย เช่น ยาแก้ปวด หน้ากากอนามัย ยากันยุง ถุงยางอนามัย เป็นต้น					
(8). บริษัทของท่านจัดให้มีกิจกรรม โดยให้นักวิชาการทางด้าน การแพทย์ สาธารณสุข ให้ความรู้แก่ประชาชนในชุมชนอยู่ สม่ำเสมอ เพื่อให้มีสุขภาพที่ดี					
(9). บริษัทของท่านแจกแผ่นภาพโปสเตอร์ สำหรับพฤติกรรมที่ ถูกสุขอนามัยให้แก่ชุมชน โรงเรียนสม่ำเสมอ เช่น วิธีการล้าง มือที่ถูกต้อง การบริโภคอาหารที่ปรุงสุก เป็นต้น					
4. การบริจาคเพื่อการกุศล					
(10). บริษัทของท่านมีการขอความร่วมมือในการบริจาค สิ่งของเหลือใช้ของพนักงาน เพื่อช่วยเหลือและบริจาคแก่ ชุมชนผู้ยากไร้เป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี					
(11). บริษัทของท่านมักจัดกิจกรรมในการแยกขยะ เพื่อนำไป ผลิตวัสดุสิ่งของสำหรับคนพิการเป็นประจำ เช่น ปฏิทินปีเก่า เพื่อนำไปผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ ร่วมบริจาคเฉพาะหู90 กระป๋องอลูมิเนียมเพื่อนำไปทำขาเทียม เป็นต้น					
(12). บริษัทของท่านมักจัดกิจกรรมขอรับบริจาคเงิน เพื่อสร้าง หรือต่อเติม ให้กับโรงเรียน ชุมชน วัด ที่ขาดแคลน หรือ ต้องการวัสดุอุปกรณ์เป็นประจำทุกปี					

ปัจจัยความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
5. การอาสาช่วยเหลือชุมชน					
(13). บริษัทของท่านจัดกิจกรรม CSR เป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปีเพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสช่วยเหลือชุมชน เช่น สร้างโรงเรียน สร้างห้องน้ำ และเก็บขยะตามชุมชน เป็นต้น					
(14). บริษัทของท่านมีการสนับสนุนทุนการศึกษา เช่น การสนับสนุนทุนการศึกษา และมอบทุนการศึกษาเป็นประจำ					
(15). บริษัทของท่านจัดกิจกรรมให้ครอบครัวพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือชุมชน เช่น จัดงานวิ่งมาราธอนเพื่อนำรายได้ไปช่วยเหลือชุมชน					
6. การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม					
(16). บริษัทของท่าน มีกระบวนการทั้งระบบ ตั้งแต่ผลิตจำหน่าย ตลอดจนบริการหลังการขาย ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทั้งกระบวนการ ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมโดยรอบ					
(17). บริษัทของท่านรณรงค์ให้พนักงานในองค์กรทุกคน ร่วมใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัด เช่น การเปิดปิดน้ำ การแยกขยะพลาสติก การลดการใช้ไฟฟ้า เป็นต้น					
(18). บริษัทของท่านมีนโยบายในการรักษาพลังงาน เช่น ใช้หลอดประหยัดไฟทั้งโรงงาน กำหนดเวลาเปิดปิด เครื่องปรับอากาศ สนับสนุนให้พนักงานเดินทางกลับด้วยกัน เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงข้อเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แรงจูงใจของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
1. ด้านตัวกระตุ้น					
การยอมรับนับถือจากผู้อื่น					
(1) ท่านได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน เมื่อปฏิบัติงานได้ดี เช่น ปิดยอดขายตามเป้าหมาย เป็นต้น					
(2) เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานมักยอมรับความคิดเห็นของ ท่านที่มีต่องานเสมอ					
ลักษณะงานที่น่าสนใจ					
(3) ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่าน ในการปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี					
(4) ท่านไม่รู้สึกเบื่อหน่ายกับงานและหน้าที่ ที่ท่านได้รับ มอบหมาย					
ความรับผิดชอบ					
(5) ท่านมีความพยายามและรับผิดชอบต่องานที่ท่านได้รับทุก ครั้ง					
(6) ท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำโปรเจกต์ใหม่ๆ อย่าง สม่ำเสมอ					
โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า					
(7) ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ทักษะเพิ่มมากขึ้น จากหัวหน้างาน เช่น การกำหนดกลยุทธ์ การวางแผนทาง การตลาด เพื่อเป็นการฝึกและพัฒนาทักษะการทำงานของ ท่าน					
(8) ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง และเพิ่มเงินเดือนเป็น ประจำทุกปี					

แรงจูงใจของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
2. ด้านการบำรุงรักษา					
นโยบายและการบริหารเป้าหมายขององค์กร					
(9) ท่านเข้าใจและยอมรับนโยบาย เป้าหมายขององค์กร					
(10) ท่านพร้อมและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร					
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน					
(11) ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน					
(12) ท่านกับเพื่อนร่วมงานมักมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันเป็นอย่างดี					
ภาวะการทำงาน					
(13) ท่านมีความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน บรรยากาศ อุปกรณ์ในที่ทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ					
(14) ท่านสามารถจัดการกับแรงกดดันจากการทำงานได้เป็นอย่างดี					
ค่าตอบแทนการทำงาน					
(15) ท่านพอใจกับผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากการทำงาน เช่น เงินเดือน โบนัส ค่าจ้างชดเชยรายวัน เป็นต้น					
(16) ท่านพอใจกับสวัสดิการของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต รวมถึงค่าเสื่อมของยานพาหนะ					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงข้อเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร					
(1) ท่านเห็นด้วยและยอมรับเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้					
(2) ท่านเชื่อมั่นเสมอว่าองค์กรของท่านจะประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่วางไว้					
2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อองค์กร					
(3) ท่านมีความตั้งใจ และความทุ่มเทที่จะเป็นพนักงานที่ดี ให้กับองค์กรเสมอ					
(4) ท่านปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ					
3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความ เป็นสมาชิกขององค์กร					
(5) ท่านมีความภูมิใจในการเป็นพนักงานในองค์กร					
(6) ท่านให้ความร่วมมือกับองค์กรเสมอ ทั้งกิจกรรมที่องค์กร จัดขึ้น หรือการร่วมระดมทุนบริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ต่อดังต่อไปนี้ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงข้อเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความสุขในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
1. ด้านความมีอิสระ					
(1) ท่านมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นในเรื่องงานได้อย่างมีอิสระ					
(2) ท่านมีโอกาสในการเสนอแนวคิด วิธีปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้					
2. ด้านความรู้					
(3) ท่านมีโอกาสได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความเชี่ยวชาญการทำงานของท่านอยู่เสมอ					
(4) ท่านสามารถนำความรู้ของท่านมาประยุกต์ใช้กับงานได้					
3. ด้านความดี					
(5) ท่านให้ความสำคัญกับคุณธรรมในการทำงาน สม่าเสมอ เช่น การอยู่ร่วมกัน ความมีน้ำใจ มารยาท เป็นต้น					
(6) ท่านให้ความสำคัญกับจริยธรรมในการทำงานอยู่เสมอ ได้แก่ การรักษาความลับข้อมูล ความยุติธรรมในที่ทำงาน การให้เคารพความเป็นส่วนตัวในการทำงาน เป็นต้น					

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงข้อเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
1. ด้านผลคุณภาพของแต่ละบุคคล					
(1). ท่านมีความเข้าใจและชำนาญกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย เป็นอย่างดี					
(2). ท่านสามารถทำงานเสร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็น ประจำสม่ำเสมอ					
(3). ท่านสามารถรับมือ และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้ เป็นอย่างดี					
2. ด้านผลการปฏิบัติงาน					
(4). ท่านเต็มใจปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย แม้จะเป็นงาน ด่วน หรือเป็นงานที่ท่านไม่ถนัด					
(5). ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานและหัวหน้างาน สม่ำเสมอในกรณีที่ท่านไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้					
(6). ท่านสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีคุณภาพตามที่หัวหน้า งานคาดหวังเป็นประจำ					

*** ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ***



ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่ง/สังกัด
1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.อัจฉรียา ศักดิ์นรงค์	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

