

ชื่อเรื่อง การค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรในเขตการ  
ขายภาคเหนือ

ชื่อผู้เขียน นายจิรศาสตร์ ไชยเลิศ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์	ดาร์รัตน์	บุญเฉลียว	ประธานกรรมการ
อาจารย์	นิตยา	วัฒนคุณ	กรรมการ
อาจารย์	สิริวุฒิ	บูรณพิน	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรในเขตการขายภาคเหนือ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจและปัญหาในการทำงานของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรในเขตการขายภาคเหนือ

การศึกษานี้จะเป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม ถามผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรในเขตการขายภาคเหนือ จำนวน 60 คน จาก 60 บริษัท โดยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ลำดับความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขภาพจิต และปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขภาพจิต โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ยกเว้นปัจจัยด้านตำแหน่งการงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญน้อย ซึ่งจะสามารถเรียงลำดับปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขภาพจิตตามค่าเฉลี่ยของความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ภาพพจน์ของบริษัท ความมั่นคงของบริษัท และขนาดของบริษัท ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ได้แก่ โบนัส เงินรางวัลพิเศษ ค่ารับรองลูกค้า นายหน้า

ค่างานพาหนะหรือค่าน้ำมันหรือค่าเดินทาง ค่าเบี้ยเลี้ยง สวัสดิการ กองทุนเลี้ยงชีพ เงินประกัน รายได้ล่วงหน้า ค่าเดินทาง สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล เงินเดือน สวัสดิการที่มีต่อครอบครัว สวัสดิการประกันรถยนต์ ด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงานในบริษัท จำนวนของสินค้าที่ต้องรับผิดชอบในการขาย ราคาสินค้า สภาพการทำงานนอกบริษัท หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ตรายี่ห้อสินค้าที่ขาย เป็นบริษัทต่างประเทศ ลักษณะของสินค้าที่ขาย การทำงานอยู่ในพื้นที่ที่พอใจ ทำเลที่ตั้งของบริษัท ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ได้แก่ นโยบายการขึ้นเงินเดือน นโยบายของบริษัทด้านสวัสดิการ นโยบายการพิจารณาความดีความชอบ การกำหนดคุณสมบัติบุคลากรในส่วนของบริษัท การแบ่งสายงานของบริษัท นโยบายเกี่ยวกับยอดการขาย วิธีการสั่งงานของบริษัท นโยบายการฝึกอบรม นโยบายการควบคุมในบริษัท นโยบายการสนับสนุนการทำงานของพนักงาน วิธีการมอบหมายงานของบริษัท นโยบายการบังคับบัญชาในบริษัท ด้านการควบคุมดูแล ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการทั่วไปของบริษัท

สำหรับปัจจัยด้านตำแหน่งการงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยรวมให้ความสำคัญเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย แต่ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก กับลักษณะงานที่มีเกียรติ ชื่อเสียงของบริษัท และได้ทำงานตรงกับความรู้ด้านเภสัชกรรม

ปัจจัยจุดใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยรวมให้ความสำคัญโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่สามารถตอบสนองความต้องการ ความสำเร็จของชีวิตในอนาคต การได้รู้สึกสมหวังในสิ่งที่ตั้งใจและปรารถนาอยากทำ ด้านการได้เพิ่มความรู้ ได้แก่ บริษัทให้โอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ บริษัทมีการฝึกอบรมให้เพื่อนำไปใช้เพื่อความก้าวหน้า การได้รับความรู้ด้านเภสัชกรรมใหม่ ๆ ด้านการยอมรับในผลงานจากผู้อื่น ได้แก่ การได้รับการยอมรับและยกย่องจากบริษัท การได้ทำงานตามที่ผู้อื่นคาดหวัง ด้านการได้รับความรับผิดชอบที่สูงขึ้น ได้แก่ การที่บริษัทให้โอกาสพนักงานมีความรับผิดชอบสูงขึ้น บริษัทให้โอกาสร่วมตัดสินใจ บริษัทเปิดโอกาสให้ทำงานที่ทำหาย ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ บริษัทให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการมีอิสระในการทำงาน ได้แก่ บริษัทให้เกียรติในการทำงาน บริษัทให้ทำงานอย่างอิสระ

จากการศึกษาด้านปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่รักษาสุขภาพลักษณะจิตผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบปัญหาในระดับมีปัญหาน้อย โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาจากมากไปหาน้อย ได้ดังต่อไปนี้ ปัญหาด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ได้แก่ นโยบายการขึ้นเงินเดือน วิธีการสั่งงานของบริษัท นโยบายของบริษัทด้านสวัสดิการ นโยบายของบริษัทด้านการบริหาร

นโยบายเกี่ยวกับยอดการขาย นโยบายการบังคับบัญชา ตามลำดับ ปัญหาด้านค่าตอบแทน ได้แก่ ค่าน้ำมัน ค่ายานพาหนะ ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง สวัสดิการของบริษัทที่มีต่อครอบครัว ค่ารับรอง ลูกค้า สวัสดิการกองทุนเลี้ยงชีพ สวัสดิการประกันรถยนต์ เงินรางวัลพิเศษ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการประกันชีวิต โบนัส ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ปัญหาด้านการควบคุมดูแลได้แก่ ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ปัญหาด้านสภาพการทำงาน ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ปัญหาด้านตำแหน่งการงาน ได้แก่ ไม่ได้ทำงานตรงกับความรู้ด้านเภสัชกรรม ปัญหาด้านความมั่นคงในการทำงาน

สำหรับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับปัญหาโดยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาจากมากไปหาน้อย ได้ดังต่อไปนี้ ปัญหาด้านผลสำเร็จในการทำงาน ปัญหาด้านการมีอิสระในการทำงาน ปัญหาด้านการได้เพิ่มความรู้ ได้แก่ ไม่ได้รับความรู้ด้านเภสัชกรรมใหม่ ปัญหาด้านการได้รับการยอมรับในผลงานจากผู้อื่น ปัญหาด้านการได้รับความรับผิดชอบที่สูงขึ้น ปัญหาด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกร ว่าปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขภาพจิตด้านใดที่สามารถจะจูงใจการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และทำให้ทราบว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานด้านใดที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจ และสามารถกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ ตลอดจนการทราบถึงปัญหาที่ผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรประสบอยู่ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และแก้ไขปรับปรุงปัจจัยจูงใจในการทำงานต่อไป

**Independent Study** Factors Motivating Pharmacists to Work as Medical Representatives in Northern Sales Area

**Author** Jirasart Chailert

**M.B.A.** Business Administration

**Examining Committee**

Assist.Prof. Dararatana Boonchaliew Chairman

Lecturer Nitaya Watanakun Member

Lecturer Siriwut Buranapin Member

### **Abstract**

The purposes of this study "Factors Motivating Pharmacists to Work as Medical Representatives in Northern Sales Area" were to study the factors and problems of the factors motivating pharmacists to work as medical representatives in northern sales area.

The sample of this study was taken from sixty pharmacists from sixty companies in northern sales area. The respondents were asked to rank the factors and problems which were formulated after the Herzberg's two-factors theory.

The study showed that most respondents ranked all hygiene factors in the highly-significant level except status which was placed in the low-significant level. The hygiene factors were ranked according to their average level of significance as follow : relationship with peer such as relationship between colleagues ; job security such as company

image, company security and company size ; relationship with supervisors; income package such as bonus, incentive, entertainment, commision, travelling allowance, providence fund benefit, guaranteed income, medical benefit, salary, family benefit, car insurance benefit, trip incentive , uniform benefit, insurance benefit and car loan benefit ; work conditions such as on-the job condition, number of product to be responsible, price, field-work condition, job description, branding, original of company, business type, company location, resposibility area ; company policy and administration such as salary, benefit, evaluation, personnel qualification, departmentation, sales target, directing, training, controling, job-support program , delegation and organization ; supervision such as direct supervisors and general supervisors, respectively.

As mentioned above, most respondents ranked the status of work in the low-significant level. However, certain instances such as prestige, reputation, job related to pharmaceutical knowledge were ranked in highly-significant level.

The study showed that most of the respondents ranked all motivation factors in the highly-significant level. The motivation factors were ranked according to their average level of significance as follow : achievement such as job responding to future achievement and design ;growth such as opportunity to have training and to develop skill and also to update pharmaceutical know-how, gain new information of pharmaceutical knowledge; recognition such as recognition from colleagues and company ; responsibility such as higher task significance, higher role in decision making and higher meaningful work ; advancement such as promotion ; work itself such as prestige and autonomy respectively.

The study also found that most of the respondents faced the problems on hygiene factors in low level. The hygiene factors could be ranked according to the degree of problems from high to low level as follows : company policy and administration such as salary-increasing policy, directing, benefit policy, administration policy, sales target policy, supervising policy; income such as travelling allowance, family benefit, entertainment, providence fund benefit, car insurance benefit, incentive, medical benefit, insurance benefit, bonus; relationship with supervisors ; supervision such as direct supervisors; work condition ; relationship with peer ; status such as job not related to pharmaceutical knowledge and job security factor, respectively.

The study found that most respondents faced the problems on motivations factors in low significant level. The motivation factors could be ranked according to the degree of problems from high to low level as follow : achievement ; work itself ; growth such as gaining new information in pharmaceutical knowledge ; recognition ; responsibility and advancement factor, respectively.

The finding of the study reflected the attitude of pharmacists working as medical representatives upon which hygiene factors could mostly encourage their effectiveness and efficiency and which motivation factors could mostly satisfy and thus stimulate their performance. The finding also provided information on the problems presently faced by the pharmacists and this information which could eventually be used a guideline in planing, developing, and improving factors motivating pharmacists working as medical representatives.