

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษา ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้แทนยา บริษัท ไฟเซอร์ อินเทอร์เน็ต จำกัด ในประเทศไทย สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้แทนยาของบริษัทส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 68.03 และเป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 31.97 มีอายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 36.89 มีสถานภาพโสด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 73.77 เงินเดือนในปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 42.62 ผู้แทนยาของบริษัทมีประสบการณ์ในการทำงานรวมในบริษัท ไฟเซอร์ และบริษัท วอเนอร์-แลมเบิร์ต ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 ผู้แทนยาของบริษัทส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 94.26 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาจากคณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 66.09 ผู้แทนยาส่วนใหญ่อยู่ในทีมขาย “Spirit” มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 24.59

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้แทนยา ต่อปัจจัยภายในองค์กรของบริษัทไฟเซอร์ อินเทอร์เน็ต จำกัด

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้แทนยา บริษัทไฟเซอร์ อินเทอร์เน็ต จำกัด ในประเทศไทย พบว่าผู้แทนยาที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยภายในองค์กรโดยรวมในระดับมาก แบ่งปัจจัยมุ่งใจในการทำงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1. ปัจจัยมุ่งใจ โดยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) กลุ่มที่ 2 ปัจจัยมุ่งใจบำรุงรักษา (Hygiene Factors) ผลการวิเคราะห์ มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) ผู้แทนยาของบริษัทที่มีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยมากในทุกประเด็น เรียงตามลำดับคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1.1 ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ผู้แทนยาของบริษัทที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยมากในทุกประเด็น โดยเรียงตามลำดับคือ ความสำเร็จของงานที่ได้กระทำ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงาน การได้รับโอกาสให้ตัดสินใจในงานได้ตามความเหมาะสม และความรู้ที่ได้รับการอบรมมีผลต่อความสำเร็จของงาน

1.2 ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับ ผู้แทนยาของบริษัทที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยมากในทุกประเด็น โดยเรียงตามลำดับคือ การได้รับโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในผลงานของท่าน ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับในตัวท่าน เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในตัวท่าน การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในผลงานของท่าน การยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน และการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา

1.3 ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ผู้แทนยาของบริษัทที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยมากในทุกประเด็น โดยเรียงตามลำดับคือ ความท้าทายของงาน ชนิดของสินค้าที่รับผิดชอบ และพื้นที่การขายที่รับผิดชอบ

1.4 ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ ผู้แทนยาของบริษัทที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยมากในทุกประเด็น โดยเรียงตามลำดับคือ ความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย งานที่ได้รับมอบหมาย โอกาสในการแสดงความสามารถ โอกาสที่มีส่วนร่วมในการวางแผนในการปฏิบัติงาน และความเหมาะสมของเป้าหมายการขายที่ได้รับ

1.5 ปัจจัยจูงใจด้านการพัฒนา ผู้แทนยาของบริษัทที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมากและความสำคัญปานกลางอย่างละ 2 ประเด็นเท่ากัน สำหรับความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ การได้รับการฝึกอบรมในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเอง และบริษัทให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง สำหรับความสำคัญในระดับปานกลางคือ ระบบการประเมิน

## 2.ปัจจัยบำรุงรักษา(Hygiene Factors)

จากผลการวิเคราะห์ พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยในรายละเอียดแต่ละปัจจัยมีดังนี้

2.1 ปัจจัยจูงใจด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ผู้แทนยาของบริษัทมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยมากในทุกประเด็น โดยเรียงตามลำดับคือ ระดับของการให้อิสระในการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชา การสร้างขวัญและกำลังใจของทีม การช่วยเหลือและแนะนำในการทำงาน การรับฟังความคิดเห็นในการทำงานของผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การกำหนดของเขตของการปฏิบัติงาน การถ่ายทอดนโยบายของบริษัท การจูงใจให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงาน และวิธีการควบคุมให้มีการปฏิบัติงาน

2.2 ปัจจัยจูงใจด้านสภาพการทำงาน ผู้แทนยาของบริษัทมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยมากในทุกประเด็น โดยเรียงตามลำดับคือ การสนับสนุนในเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน ความเหมาะสมของจำนวนชิ้นของการบังคับบัญชา จำนวนพนักงานกับปริมาณงาน และความเสมอภาคในการเอาใจใส่จากบริษัท

2.3 ปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้แทนยาของบริษัทมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนรายละเอียดแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก 3 ประเด็น เรียงตามลำดับคือ ความเป็นกันเองและสนับสนุน ความเสียสละ และความสนใจในสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ สำหรับความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ การช่วยเหลือและแนะนำปัญหาส่วนตัว และในส่วนของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชานั้น ให้ระดับความพึงพอใจเท่ากับมาก ในรายละเอียดแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยมากในทุกประเด็น โดยเรียงตามลำดับคือ ความเป็นกันเองและสนับสนุน ความสนใจในสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ การช่วยเหลือและแนะนำปัญหาส่วนตัว และความเสียสละ

2.4 ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และความมั่นคง ผู้แทนยาของบริษัทมีความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และความมั่นคงโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขนาดของบริษัท ความมั่นคงในการจ้างงาน รางวัลการขยายประจำไตรมาส รางวัลการขยายประจำปี รางวัลการขยายประจำเดือน ความมั่นคงในรายได้ การไปท่องเที่ยวต่างประเทศ รางวัลการขยาย เงินเดือน ชุดพนักงาน ค่าเช่ารถ และประกันชีวิต ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลส่วนตัว โบนัสประจำปี และค่าน้ำมันรถ

2.5 ด้านนโยบายและการบริหารงาน ผู้แทนยาของบริษัทให้ระดับความพึงพอใจปัจจัยงูใจในระดับให้ความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับมาก ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมาก ส่วนรายละเอียดแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมาก 4 ประเด็น เรียงตามลำดับคือการเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร ความชัดเจนในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท การแจกจ่ายนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง และความชัดเจนในการปฏิบัติงานตามนโยบาย สำหรับความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ความยืดหยุ่นในการบริหารงาน

**ข้อมูลการให้ความสำคัญระดับความพึงพอใจของผู้แทนยาต่อปัจจัยภายในองค์กร จำแนกตามเพศ เงินเดือน ทีมขาย อายุการทำงาน**

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาคำสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้แทนยาต่อปัจจัยภายในองค์กรจำแนกตามเพศ เงินเดือน ทีมขาย อายุการทำงาน

**1. ข้อมูลการให้ความสำคัญระดับความพึงพอใจของผู้แทนยาต่อปัจจัยภายในองค์กร จำแนกตามเพศ**

เพศชายและเพศหญิงให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยงูใจในการทำงานโดยรวมในระดับเดียวกันคือมีความพึงพอใจมาก โดยในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า

**ปัจจัยงูใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)** โดยรวม เพศชายให้เพศหญิงให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยงูใจในด้านนี้ในระดับเดียวกัน คือให้ความพึงพอใจในระดับมาก และในรายละเอียดแต่ละด้านของปัจจัยงูใจที่กระตุ้นการทำงาน ทั้งเพศชายและหญิงให้ความพึงพอใจในระดับเดียวกันคือระดับความพึงพอใจมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจของเพศชายคือ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเรียงลำดับความพึงพอใจของเพศหญิงคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

**ปัจจัยงูใจบำรุงรักษา (Hygiene Factors)** โดยรวม เพศชายและเพศหญิงให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยงูใจในด้านนี้ในระดับเดียวกัน คือ ให้ความพึงพอใจในระดับมาก และในรายละเอียดแต่ละด้านของปัจจัยบำรุงรักษา ทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างให้ความพึงพอใจในระดับเดียวกัน คือ ระดับความพึงพอใจมาก โดยเรียงลำดับปัจจัยแต่ละด้านของเพศชาย คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความมั่นคง และเรียงตามลำดับของเพศหญิง คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความมั่นคง ด้านสภาพการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน

## 2. ข้อมูลการให้ความสำคัญระดับความพึงพอใจของผู้แทนยาต่อปัจจัยภายในองค์กร จำแนกเงินเดือน

เมื่อจำแนกผู้แทนยาของบริษัทตามระดับเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน พบว่า ผู้แทนยาทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า ปัจจัยเชิงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) ผู้แทนยาทุกกลุ่มเงินเดือนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจที่กระตุ้นการทำงานโดยรวมในระดับมาก ในรายละเอียดของแต่ละกลุ่มพบว่า ผู้แทนยาที่ได้รับเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจที่กระตุ้นการทำงานทุกด้านในระดับมาก ผู้แทนยาที่ได้รับเงินเดือน 15,001-20,000 บาท และ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจด้านการพัฒนา และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง ผู้แทนยาที่ได้รับเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และด้านการพัฒนา และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจด้านการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบในระดับปานกลาง

ปัจจัยเชิงใจบำรุงรักษา (Hygiene Factors) ผู้แทนยาทุกกลุ่มเงินเดือนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมในระดับมาก ในรายละเอียดของแต่ละกลุ่มพบว่า ผู้แทนยาที่ได้รับเงินเดือน 10,001-15,000 บาท ต่ำกว่า 10,000 บาท 25,000-30,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาทุกด้านในระดับมาก ผู้แทนยาที่ได้รับเงินเดือน 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสภาพการทำงานในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความมั่นคงในระดับปานกลาง ผู้แทนยาที่ได้รับเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความมั่นคง

ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับปานกลาง

### 3. ข้อมูลการให้ความสำคัญระดับความพึงพอใจของผู้แทนยาต่อปัจจัยภายในองค์กร จำแนกตามทีมขาย

เมื่อจำแนกผู้แทนยาของบริษัทตามทีมขายพบว่า ผู้แทนยาทุกทีมขายมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยใจในการทำงานโดยรวมในระดับมาก ในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า

**ปัจจัยใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)** ผู้แทนยาทุกทีมขายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยใจที่กระตุ้นการทำงานโดยรวมในระดับมาก ในรายละเอียดของแต่ละทีมขายพบว่า ทีมขาย Spirit, ทีมขาย Victory1, ทีมขาย Phoenix1 และทีมขาย Platinum2 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยใจกระตุ้นการทำงานทุกด้านในระดับมาก ทีมขาย Victory2 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยใจด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง ทีมขาย Phoenix2 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ และด้านลักษณะและขอบเขตของงานในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยใจด้านความรับผิดชอบ และด้านการพัฒนา และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง ทีมขาย Platinum1 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบในระดับมาก มีให้ความสำคัญต่อปัจจัยใจด้านการพัฒนา และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง

**ปัจจัยใจบำรุงรักษา (Hygiene Factors)** ผู้แทนยาที่อยู่ในทีมขาย Spirit ทีมขาย Victory1 ทีมขาย Phoenix1 ทีมขาย Phoenix2 ทีมขาย Platinum1 และทีมขาย Platinum2 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมในระดับมาก ในขณะที่ทีมขาย Victory2 มีพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมในระดับปานกลาง ในรายละเอียดของแต่ละทีมขายพบว่า ทีมขาย Spirit ทีมขาย Platinum1 และทีมขาย Platinum2 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาทุกด้านในระดับมาก ทีมขาย Victory1 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยใจด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความมั่นคง ด้านสภาพการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหารงานในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง ทีมขาย Victory2 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยใจด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับมาก แต่มีความ

พึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตตภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความมั่นคงในระดับปานกลาง ทีมชาย Phoenix1 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตตภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความมั่นคง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านนโยบายและการบริหารงานในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตตภาพการทำงานในระดับปานกลาง ทีมชาย Phoenix2 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตตภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตตภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความมั่นคงในระดับปานกลาง

#### 4. ข้อมูลการให้ความสำคัญระดับความพึงพอใจของผู้แทนยาต่อปัจจัยภายในองค์กรจำแนกตามอายุการทำงาน

เมื่อจำแนกผู้แทนยาตามอายุการทำงานรวมในบริษัท ไฟเซอร์ จำกัด และบริษัท วอร์เนอร์-แลมเบิร์ต จำกัด พบว่า ผู้แทนยาทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตตภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า

**ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)** ผู้แทนยาทุกกลุ่มอายุงานรวมมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตตภาพการทำงานโดยรวมในระดับมาก ในรายละเอียดของแต่ละกลุ่มพบว่า ผู้แทนยาที่มีอายุงานรวมต่ำกว่า 1 ปี 1-2 ปี และมากกว่า 2 ปี-3 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตตภาพการทำงานทุกด้านในระดับมาก ผู้แทนยาที่มีอายุงานรวมมากกว่า 3 ปี-4 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ และด้านลักษณะและขอบเขตของงานในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตตภาพด้านความรับผิดชอบ และด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง ผู้แทนยาที่มีอายุงานมากกว่า 4 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเชิงจิตตภาพด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบในระดับมาก มีพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตตภาพด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง

**ปัจจัยเชิงจิตตภาพบำรุงรักษา (Hygiene Factors)** ผู้แทนยาที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี 1-2 ปี มากกว่า 2 ปี - 3 ปี และมากกว่า 4 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มที่มีอายุงานรวมมากกว่า 3 ปี-4 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมระดับปานกลาง ในรายละเอียดของแต่ละกลุ่มพบว่า กลุ่มผู้แทนยาที่มีอายุงานรวมมากกว่า 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตตภาพด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายและการบริหารงาน

และด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความมั่นคงในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานในระดับปานกลาง กลุ่มผู้แทนยาที่มีอายุงานรวมมากกว่า 3 ปี-4 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยงานด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาในระดับมาก ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยงานด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความมั่นคง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านนโยบายและการบริหารงานในระดับปานกลาง กลุ่มผู้แทนยาที่มีอายุงานรวมมากกว่า 4 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความมั่นคง ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสภาพการทำงานในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยงานด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง

#### การอภิปรายผล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ศึกษาภายหลังจากการผนวกกิจการระหว่างบริษัทไฟเซอร์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กับบริษัท วอเนอร์-แลมเบิร์ต และได้นำทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) มาใช้ในการอภิปรายผล ได้ดังมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยงานที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) ผู้แทนยาของบริษัทให้ระดับความพึงพอใจเท่ากับมาก ซึ่งในรายละเอียดแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยมากในทุกประเด็น เรียงตามลำดับคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ส่วนปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors) ผู้แทนยาของบริษัทให้ระดับความพึงพอใจเท่ากับมาก โดยในรายละเอียดแต่ละประเด็นของปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยมากในทุกประเด็น เรียงตามลำดับคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และความมั่นคง และด้านสภาพการทำงาน ซึ่งผู้แทนยาให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับ 2 การศึกษาได้แก่

1. การศึกษาของ จิรศาสตร์ ไชยเลิศ (2540) ที่ได้ศึกษาปัจจัยงานในการทำงานของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรในเขตการขยายภาคเหนือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยงานที่รักษาสุขลักษณะจิตเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก และให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก



2. สมบัติ อังกูรพิริยะ (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์: กรณีศึกษาบริษัทแอสตราเซนเนก้า (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยงใจในการทำงานโดยรวมในระดับมาก กลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานพนักงานให้ความสำคัญระดับมาก และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง กลุ่มปัจจัยงใจบำรุงรักษาพบว่าพนักงานให้ความสำคัญระดับมากและความพึงพอใจระดับมากเช่นกัน

ทั้ง 2 การศึกษากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ กับปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมและปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานอยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้แทนที่เป็นเภสัชกรในเขตการขายภาคเหนือและพนักงานขายเวชภัณฑ์ให้ความสำคัญกับทั้งสองปัจจัยดังกล่าว

การศึกษารั้งนี้ต่างผลศึกษาต่างจากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์บริษัทแอสตราเซนเนก้า (ประเทศไทย) จำกัด ในกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยการศึกษาดังกล่าวพนักงานขายเวชภัณฑ์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่การศึกษารั้งนี้ผู้แทนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นในการทำงานอยู่ในระดับมาก

จากผลการศึกษาสามารถสรุป ผู้บริหารของบริษัทไฟเซอร์ ได้มีการจัดให้มีปัจจัยบำรุงรักษาภายในองค์กรอย่างดี ซึ่งจะช่วยป้องกันไม่ให้ผู้แทนไม่พอใจในการทำงาน และยังได้จัดหาปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานตอบสนองต่อความต้องการของผู้แทนทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ข้อเสนอแนะ

ถึงแม้ว่าผู้แทนบริษัท ไฟเซอร์ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ในประเทศไทย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานและปัจจัยในการบำรุงรักษาในระดับมาก แต่ก็มีรายละเอียดของบางกลุ่มได้แก่ทีมขายบางทีม และช่วงอายุการทำงานร่วมกับบริษัทบางช่วงที่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานและปัจจัยบำรุงรักษาบางปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเพื่อเพิ่มแรงงใจในการทำงานและเพื่อรักษาพนักงานกลุ่มดังกล่าวให้ทำงานอยู่ในบริษัทได้เป็นเวลานาน ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะให้บริษัทปรับปรุงหรือแก้ไขปัจจัยด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง ในรายละเอียดดังนี้

### ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)

1. ด้านความสำเร็จของงาน การอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มเติมเช่น ความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่รับผิดชอบ ความรู้เกี่ยวกับวิธีการเข้าพบลูกค้าแต่ละประเภท ทักษะการขาย
2. ด้านการยอมรับ ผู้บังคับบัญชาควรจะมีการยกย่องชมเชยผู้แทนภายใต้บังคับบัญชา เมื่อมีผลงานที่ดี หรือเมื่อได้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งจะทำให้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้มากขึ้น
3. ลักษณะและขอบเขตของงาน ให้อิสระในระหว่างการปฏิบัติงานให้ผู้แทนสามารถตัดสินใจในการทำงานได้ในระดับหนึ่งซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ ปรับปรุงวิธีการอบรมความรู้ด้านวิชาการให้เหมาะสมกับความรู้พื้นฐานของผู้แทนแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้ให้ทีมขายแต่ละทีมได้มีจำนวนสินค้าที่รับผิดชอบเท่าเทียมกัน
4. ด้านความรับผิดชอบ เปิดโอกาสให้ผู้แทนได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น การวางแผนการเดินทาง การวางแผนเข้าพบลูกค้า การวางแผนในการใช้งบประมาณเขตการขาย การเปลี่ยนเขตรับผิดชอบในการขาย การย้ายข้ามทีม
5. การพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งบุคคลภายในองค์กรมากกว่าบุคคลภายนอกและวิธีการเลื่อนตำแหน่งอย่างมีความยุติธรรม มีการฝึกอบรมในด้านต่างๆ เพื่อที่จะพัฒนาตนเอง ซึ่งอาจใช้ทีมงานในบริษัทหรือผู้เชี่ยวชาญภายนอกบริษัท

### ปัจจัยจูงใจบำรุงรักษา (Hygiene Factors)

1. ด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา อบรมให้ผู้บริหารมีความสามารถในการบังคับบัญชามากขึ้น ได้แก่ วิธีการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การรับฟังความคิดเห็นในการทำงานและระดับของการให้อิสระในการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละบุคคลอย่างเหมาะสม
2. ด้านสภาพการทำงาน ปรับปรุงเรื่องจำนวนพนักงานกับปริมาณงาน โดยคำนึงถึงปริมาณงานมากกว่าจำนวนยอดขาย และให้มีความเสมอภาคในการเอาใจใส่ดูแลผู้แทนขายทุกคนให้เท่าเทียมกัน ทั้งในด้านการใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปรับปรุงเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้แทนกับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างผู้แทนกับผู้แทนด้วยกัน โดยจัดการอบรมเรื่องมนุษยสัมพันธ์และสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองในการติดต่อกัน

4. ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และความมั่นคง ปรับปรุงเรื่องการให้โบนัสประจำปี ควรจะให้ตามผลกำไรของบริษัท ค่ารักษาพยาบาลส่วนตัวควรที่จะทำประกันสุขภาพให้กับผู้แทนฯทุกคน โดยให้มีการครอบคลุมการรักษาให้มากที่สุด ค่าน้ำมันรถควรจะเปลี่ยนแปลงจากการให้ตามปริมาณที่กำหนดไว้เป็นการเบิกจ่ายตามการปฏิบัติงานจริง ปรับปรุงด้านความมั่นคงในการจ้างงาน โดยการให้มีการจัดตั้งแรงงานสัมพันธ์ในบริษัท เพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจในกรณีเกิดข้อพิพาทด้านการจ้างงาน หรือเมื่อเกิดปัญหากับบริษัทจะได้รับความยุติธรรม

5. ด้านนโยบายและการบริหารงาน ปรับปรุงด้านความยืดหยุ่นในการบริหารงานให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ เช่นเอกสารที่ใช้ในการขออนุมัติในการทำกิจกรรมและประกอบการเบิกจ่ายควรจะมีเท่าที่จำเป็น ซึ่งจะช่วยลดความยุ่งยากในการปฏิบัติงานของผู้แทน ลดขั้นตอนในการอนุมัติทำกิจกรรมลง การจัดกิจกรรมต่างๆควรจัดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก