

บทที่ 5

สรุป และอภิปรายผลการศึกษา

5.1 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ ผลการศึกษารูปได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 83.50 มีอายุระหว่าง 25 -30 ปี ร้อยละ 54.50 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 84.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 82.00 จบการศึกษาด้านเภสัชศาสตร์ ร้อยละ 41.00 เคยย้ายบริษัททำงาน ร้อยละ 60.00 และสาเหตุหลักที่ย้ายบริษัททำงานคือต้องการรายได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 49.17

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษาอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยบำรุงรักษามากกว่าปัจจัยจูงใจ และให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบของปัจจัยจูงใจทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความสำเร็จของงานมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ รองลงมาเป็นปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนองค์ประกอบของปัจจัยบำรุงรักษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบของปัจจัยบำรุงรักษาทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ รองลงมาเป็นปัจจัยด้านตำแหน่งงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน และให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสภาพการทำงานน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ

และจากการศึกษาปัจจัยย่อยขององค์ประกอบของปัจจัยจูงใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการบรรลุเป้าหมายการขาย (Target) สูงกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านเพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการทำงาน สูงกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านได้รับอิสระในการวางแผนการทำงานของตน สูงกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

4. ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความเหมาะสมของเป้าหมายการขาย (Target) สูงกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ จากงานที่ทำ สูงกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

ส่วนปัจจัยย่อยขององค์ประกอบของปัจจัยบำรุงรักษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญดังนี้

1. ด้านนโยบายและการบริหาร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านรางวัลการขาย (Incentive) สูงกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านมีความยุติธรรมและเป็นกลาง สูงกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

3. ด้านความความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความเป็นกันเองและความสนิทสนม สูงกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

4. ด้านสภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านจำนวนผู้แทนยาในพื้นที่ขายมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน สูงกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

5. ด้านค่าตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านมีสวัสดิการรักษาพยาบาล สูงกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านบริษัทเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความมั่นคง สูงกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

7. ด้านตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านบริษัทมีภาพลักษณ์ดี สูงกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านต่างๆ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ จำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ อยู่ในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญต่อปัจจัยจิตใจและ

ปัจจัยบำรุงรักษาอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเพศชายให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยบำรุงรักษาตำแหน่งงาน ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จของงาน และให้ความสำคัญสูงสุดกับส่วนปัจจัยบำรุงรักษาความมั่นคงในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ จำแนกตามอายุพบว่า เกือบทุกกลุ่มอายุให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ อยู่ในระดับสำคัญมาก ยกเว้นกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ อยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และเกือบทุกกลุ่มให้ความสำคัญต่อปัจจัยจิตใจและปัจจัยบำรุงรักษาอยู่ในระดับสำคัญมาก ยกเว้นกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจิตใจและปัจจัยบำรุงรักษาอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง โดยกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปีให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 30 ปีให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จของงาน ส่วนปัจจัยบำรุงรักษา กลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปีให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยบำรุงรักษาความมั่นคงในการทำงาน ส่วนกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยบำรุงรักษาด้านนโยบายและการบริหาร

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพเป็น โสด สมรสแล้ว และหย่า/หม้าย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ อยู่ในระดับสำคัญมาก และผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มให้ความสำคัญต่อปัจจัยจิตใจและปัจจัยบำรุงรักษาอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยผู้ที่เป็นโสดให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนผู้ที่สมรสแล้วให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จของงาน และผู้ที่มีสถานภาพหย่า/หม้ายให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยจิตใจด้านการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยบำรุงรักษาผู้ที่เป็นโสดและผู้ที่สมรสแล้วให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยบำรุงรักษาความมั่นคงในการทำงาน และผู้ที่มีสถานภาพหย่า/หม้ายให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยบำรุงรักษาด้านนโยบายและการบริหาร

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา พบว่า ทุกกลุ่มสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ อยู่ในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญต่อปัจจัยจิตใจและปัจจัยบำรุงรักษาอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยผู้ที่จบการศึกษาจากสาขาบริหารธุรกิจและสาขาวิทยาศาสตร์ให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนผู้ที่จบการศึกษาจากสาขาพยาบาลศาสตร์และเทคนิคการแพทย์ให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัย

จิตใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนผู้ที่จบการศึกษาจากสาขาเกษตรศาสตร์และสาขาอื่นๆ ให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จของงาน ส่วนปัจจัยบำรุงรักษาผู้ที่จบการศึกษาจากสาขาบริหารธุรกิจและสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยบำรุงรักษาตำแหน่งงาน ส่วนผู้ที่จบการศึกษาสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์และสาขาวิชาอื่นๆ ให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยบำรุงรักษาด้านความมั่นคงในการทำงาน และผู้ที่จบการศึกษาสาขาวิชาเกษตรศาสตร์ให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยบำรุงรักษาด้วนโยบายและการบริหาร

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ จำแนกตามผู้ที่เคยย้ายบริษัททำงาน พบว่า ผู้ที่เคยย้ายบริษัททำงานและผู้ที่ไม่เคยย้ายบริษัททำงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ อยู่ในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญต่อปัจจัยจิตใจและปัจจัยบำรุงรักษาอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยผู้ที่เคยย้ายบริษัททำงานให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จของงาน ส่วนผู้ที่ไม่เคยย้ายบริษัททำงานให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนปัจจัยบำรุงรักษาผู้ที่เคยย้ายบริษัททำงานให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยบำรุงรักษาด้วความมั่นคงในการทำงานและตำแหน่งงาน ส่วนผู้ที่ไม่เคยย้ายบริษัททำงานให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยบำรุงรักษาด้วความมั่นคงในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ จำแนกตามบริษัทที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน พบว่า ผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัทปัจจุบันเกือบทุกบริษัทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ อยู่ในระดับสำคัญมาก ยกเว้นผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัทสยามฟาร์มาซูติคัล จำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์อยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัทปัจจุบันเกือบทุกบริษัทให้ความสำคัญต่อปัจจัยจิตใจและปัจจัยบำรุงรักษาอยู่ในระดับสำคัญมาก ยกเว้นผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัทสยามฟาร์มาซูติคัล จำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจิตใจและปัจจัยบำรุงรักษาอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง โดยผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัทไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทแอสตราเซนเนกา (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทไบโอฟาร์ม เคมีคัลส์ จำกัด ให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จของงาน ส่วนผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัทสุขเฮง อิมพอร์ต จำกัดให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยจิตใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัท เอ็มเอสดี (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทแกล็กโซสมิทไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทสยามฟาร์มาซูติคัล จำกัด และบริษัทสลิมการแพทย์ จำกัด ให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัท ซาฟินี อเวนคิส (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เบอร์ดิน จำกัด ให้

ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยเชิงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนปัจจัยบำรุงรักษา ผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัทไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ซาฟินี อเวเนดิส (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท แกล็กโซสมิทไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทสยามฟาร์มาซูติคัล จำกัด ให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยบำรุงรักษาด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัท ฮุยเฮง อิมพอร์ต จำกัด และบริษัท แอสตรา เซเนก้า (ประเทศไทย) จำกัด ให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยบำรุงรักษาด้ำนนโยบายและการบริหาร ส่วนผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัท เอ็มเอสดี (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เบอร์ลิน จำกัด ให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยบำรุงรักษาด้ำนค่าตอบแทน และผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัท สීමการแพทย์ จำกัด และบริษัท ไบโอฟาร์ม เคมีคัลส์ จำกัด ให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยบำรุงรักษาด้ำนตำแหน่งงาน

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะด้านผลตอบแทนอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้มีการปรับขึ้นเงินเดือนและเงินรางวัลการขายให้กับผู้แทนยา ให้มีความเหมาะสม และใกล้เคียงกับอุตสาหกรรมเดียวกัน
2. ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้บริษัทมีการตรวจสอบ สวัสดิการ การให้รางวัลของผู้แทนยาที่ขายดี การอบรมพัฒนาบุคลากรของบริษัทอื่น เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับของทางบริษัทที่มีอยู่
3. ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้บริษัทสร้างความแตกต่าง เพื่อให้ผู้แทนยาที่จะมาสมัครสมัครได้ เช่น ด้านผลตอบแทน มีการประกันเงินรางวัลการขายขั้นต่ำ ด้านสวัสดิการสามารถเข้ารักษาได้ในโรงพยาบาลเอกชนชั้นหนึ่ง มีประกันสุขภาพและชีวิตทั้งพนักงานและครอบครัว มีการจัดกิจกรรมอบรมการตลาดและมีเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาด เพื่อจูงใจและดึงดูดผู้แทนยาเก่าให้อยู่และผู้แทนใหม่ที่มีความสามารถมาสมัครมากขึ้น

ข้อเสนอแนะด้านค่าตอบแทน

1. ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้บริษัทจ่ายค่าเช่ารถเดือนละมากกว่า 10,000 บาท
2. ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้บริษัทจ่ายค่าจอดรถเดือนละ 1,001-2,000 บาท
3. ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้บริษัทจ่ายค่าน้ำมันเชื้อเพลิงเดือนละ 5,001-10,000 บาท
4. ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้บริษัทจ่ายค่าทางด่วนเดือนละ 1,001-2,000 บาท
5. ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้บริษัทจ่ายค่าโทรศัพท์เดือนละ 1,001-2,000 บาท

6. ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้บริษัทจ่ายค่าอินเทอร์เน็ตเดือนละ 501-1,000 บาท

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ มีความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก เช่นเดียวกับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ดุสิต กิ่งสุคนธ์ (2551) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการเลือกอาชีพผู้แทนยาของนักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการเลือกอาชีพผู้แทนยาตามปัจจัยตัวกระตุ้น โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ การเจริญเติบโต โอกาสก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ผล และการยอมรับนับถือ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นวรัตน์ ชูเวทย์ (2550) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งพบว่าผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ

ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าปัจจัยบำรุงรักษา ที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ มีความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก เช่นเดียวกับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านตำแหน่งงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ดุสิต กิ่งสุคนธ์ (2551) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยบำรุงรักษาที่มีผลต่อการเลือกอาชีพผู้แทนยาของนักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยบำรุงรักษาอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ภาวะการทำงาน ความมั่นคง ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและความสัมพันธ์กับลูกน้อง แต่ในด้านนโยบายและการบริหารที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นวรัตน์ ชูเวทย์ (2550) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งพบว่า ผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติให้ความสำคัญกับปัจจัยบำรุงรักษา อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน

5.3 ข้อค้นพบ

การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกทำงานในบริษัทเอกชนที่มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยย้ายบริษัททำงานให้ความสำคัญสูงสุดกับการบรรจุเป้าหมายการขายเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นรางวัลการขาย ส่วนผู้แทนยาที่ไม่เคยย้ายบริษัททำงานให้ความสำคัญสูงสุดกับบริษัทเป็นองค์กรขนาดใหญ่และความเป็นกันเองและความสนิทสนม

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยย้ายบริษัททำงาน เนื่องจากต้องการรายได้เพิ่ม ให้ความสำคัญกับการบรรจุเป้าหมายการขาย รางวัลการขาย และการเลื่อนขั้นเงินเดือน มากกว่าเงินเดือนที่สูงกว่าที่ได้รับในปัจจุบันและสวัสดิการอื่นๆ และผู้แทนยาที่เคยย้ายบริษัททำงาน เนื่องจากต้องการความมั่นคงในผลตอบแทน ให้ความสำคัญกับการได้รับอิสรภาพในการวางแผนการทำงานของตน การบรรจุเป้าหมายการขาย การได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ จากงานที่ทำ และบริษัทเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มากกว่า ความมั่นคงในผลตอบแทน

3. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น อยู่ในระดับปานกลางและให้ความสำคัญต่ำกว่าทุกปัจจัย ในขณะที่ผู้แทนยาที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทให้ความสำคัญสูงกว่าผู้แทนยาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในบริษัทยาข้ามชาติให้ความสำคัญสูงสุดกับด้านรางวัลการขายซึ่งเป็นปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ส่วนผู้แทนยาที่ทำงานอยู่ในบริษัทยาในประเทศให้ความสำคัญสูงสุดกับด้านบริษัทที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความมั่นคงซึ่งเป็นปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน และบริษัทที่มีภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านตำแหน่งงาน

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และมากกว่า 40 ปี ให้ความสำคัญสูงสุดกับบริษัทที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความมั่นคง ในขณะที่ผู้แทนยาที่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี ให้ความสำคัญสูงสุดกับความเป็นกันเองและความสนิทสนม ส่วนผู้แทนยาที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ให้ความสำคัญสูงสุดกับการที่ได้ใช้ประสบการณ์ที่มีในการทำงาน และผู้แทนยาที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ให้ความสำคัญสูงสุดกับการบรรจุเป้าหมาย

6. ผู้ตอบแบบสอบถาม ของบริษัทสยามฟาร์มาซูติคัล จำกัด ให้ความสำคัญด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับน้อยที่สุด หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่

ได้รับในปัจจุบัน เนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาอื่นๆ และต้องการเข้ามาทำงานในบริษัทฯ ที่ไม่จำกัดสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา เพื่อหาประสบการณ์การทำงาน

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการประยุกต์ใช้

การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ ควรได้มีการนำผลของปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ ที่ผู้แทนยาให้ความสำคัญสูงสุดในแต่ละด้าน ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงนโยบายทางด้านบุคคลเพื่อรักษาบุคลากรที่ดีไว้ เช่น บริษัทเภสัชภัณฑ์ที่ต้องการรักษาบุคลากรไว้ และลดอัตราการลาออกของผู้แทนยา ควรจะได้พิจารณาให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านความมั่นคงในการทำงาน ให้ผู้แทนยารู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน มีความมั่นคงในผลตอบแทน บริษัทมีความยั่งยืนและมั่นคง และด้านตำแหน่งงาน ให้พนักงานรู้สึกมีความภาคภูมิใจต่องานที่ได้ทำ งานเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรีในสังคม โดยบริษัทเภสัชภัณฑ์ที่เป็นบริษัทฯข้ามชาติควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร เช่น ให้ความสำคัญกับนโยบายการให้รางวัลการขย และมีการวางแผนเป้าหมายแนวทางการทำงานที่ชัดเจน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน เช่น บริษัทมีความมั่นคงในผลตอบแทน และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลตอบแทน เช่น มีสวัสดิการการรักษาพยาบาล มีการเลื่อนขึ้นเงินเดือนที่ดีและเหมาะสม มีเงินเดือนสูงกว่าที่อื่นๆ และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยให้อิสระในการวางแผนการทำงาน ส่วนบริษัทเภสัชภัณฑ์ที่เป็นบริษัทฯในประเทศควรให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทและมีการดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน เป็นบริษัทใหญ่ที่มีความมั่นคงและผู้แทนยามีความมั่นคงในการทำงาน และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยมอบหมายงานที่น่าสนใจ ท้าทายความสามารถ หรือเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษ ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงานเป็นงานที่ตรงกับความถนัด มอบหมายพื้นที่การขาย (Area) ที่เหมาะสมให้กับผู้แทนยา และให้อิสระในการวางแผนการทำงาน เป็นต้น

2. จากผลการศึกษา พบว่าผู้แทนยาให้ความสำคัญกับปัจจัยผลตอบแทนด้านอื่นๆ ฉะนั้นบริษัทเภสัชภัณฑ์ ควรพิจารณาให้ผลตอบแทนอื่นๆ ที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้แทนยา ดังนี้

จอตกรด ระหว่ง 1,001- 2,000 บาทต่อเดือน ต้ร่งการค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ระหว่ง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ต้ร่งการค่าทางด่วน ระหว่ง 1,001-2,000 บาทต่อเดือน ต้ร่งการค่าโทรศัพท์ ระหว่ง 1,001-2,000 บาทต่อเดือน และต้ร่งการค่าอินเทอร์เน็ต ระหว่ง 501-1,000 บาทต่อเดือน สาขาวิทยาศาสตร์ ต้ร่งการค่าเช่ารถมากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ต้ร่งการค่าจอตกรด ระหว่ง 1,001-2,000 บาทต่อเดือน ต้ร่งการค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ระหว่ง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ต้ร่งการค่าทางด่วนไม่เกิน 2,000 บาทต่อเดือน ต้ร่งการค่าโทรศัพท์ ระหว่ง 1,001-2,000 บาทต่อเดือน และต้ร่งการค่าอินเทอร์เน็ต ระหว่ง 501-1,000 บาทต่อเดือน สาขาเทคนิคการแพทย์ ต้ร่งการค่าเช่ารถมากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ต้ร่งการค่าจอตกรด ระหว่ง 1,001- 2,000 บาทต่อเดือน ต้ร่งการค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ระหว่ง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ต้ร่งการค่าทางด่วน ระหว่ง 1,001- 2,000 บาทต่อเดือน ต้ร่งการค่าโทรศัพท์ ระหว่ง 1,001-2,000 บาทต่อเดือน และต้ร่งการค่าอินเทอร์เน็ต ระหว่ง 501-1,000 บาทต่อเดือน และสาขาอื่น ๆ ได้แก่ วิศวกรรมศาสตร์ นิเทศศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ศิลปศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ กายภาวิทยา และครุศาสตร์ ต้ร่งการค่าเช่ารถระหว่ง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ต้ร่งการค่าจอตกรด ไม่เกิน 1,000 บาทต่อเดือน ต้ร่งการค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ระหว่ง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ต้ร่งการค่าทางด่วน ไม่เกิน 1,000 บาทต่อเดือน ต้ร่งการค่าโทรศัพท์ ระหว่ง 1,001-2,000 บาทต่อเดือน และต้ร่งการค่าอินเทอร์เน็ต ระหว่ง 501-1,000 บาทต่อเดือน

3. จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ และจากการประมวลข้อมูลได้พบข้อค้นพบ ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปประยุกต์เป็นกลยุทธ์ในการรักษาผู้แทนยาที่มีความรู้ ความสามารถ ลอัตรการเข้าออกงาน ป้องกันการย้าย และดึงดูดผู้แทนยาที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาสมัครงานกับองค์กร นำไปสู่การวางแผนด้านบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ความพอใจในการทำงานจะทำให้เกิดความตั้งใจ และความพยายามในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ส่งผลดีกับองค์กร ดังนั้นบริษัทฯควรมีการปรับปรุงแก้ไข รักษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษา ไม่ให้ขาดหายหรือบกพร่อง ซึ่งมีแนวทางดังนี้

3.1 ผู้แทนยาที่ให้ความสำคัญสูงสุดกับการบรรลุเป้าหมายการขายและรางวัลการขาย เพื่อให้ผู้แทนยาปฏิบัติงานทุ่มเท ใช้ความคิดสติปัญญาตลอดจนความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ องค์กรควรตั้งเป้าหมายที่ดี มีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ (สาคร สุขศรีวงศ์, 2552:105)

ท้าทาย (Challenging) เป้าหมายที่ดีต้องมีความท้าทาย เพื่อให้ผู้แทนยาปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท ใช้ความคิดสติปัญญาตลอดจนความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมาย การตั้งเป้าหมายที่บรรลุได้ง่ายเกินไปและไม่ท้าทาย อาจทำให้ไม่ให้ความสำคัญ และอาจปฏิบัติงานโดยไม่ตั้งใจเพียงพอ

เฉพาะเจาะจงและวัดได้ (Specific and Measurable) เป้าหมายที่ดีควรมีลักษณะเฉพาะเจาะจง ไม่ควรกำหนดไว้ลอยๆ เช่น หากต้องการตั้งเป้าหมายด้านการขาย ไม่ควรกำหนดเป้าหมายเพียงแค่ว่า “เพิ่มยอดขายให้ได้” แต่ควรระบุให้ชัดเจนว่าจะเพิ่มยอดขายจำนวนเท่าไร ซึ่งการระบุแบบเฉพาะเจาะจงนี้จะช่วยให้การวัดผลทำได้สะดวกขึ้น และช่วยให้สามารถประเมินระดับความสำเร็จได้ชัดเจนมากขึ้นด้วย

สามารถบรรลุได้ (Attainable) แม้เป้าหมายที่ดีจะต้องมีความท้าทาย แต่ความท้าทายนี้จะต้องสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติจะได้มีความหวังว่าเป้าหมายที่ท้าทายไม่สูงหรือยากเกินไป หากผู้ปฏิบัติประเมินว่าเป้าหมายนั้นไม่สามารถบรรลุได้ ก็อาจลดความคาดหวังในความสำเร็จ และลดความพยายามที่จะปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมายที่เกินกำลัง

เกี่ยวข้องกับงานและมุ่งไปที่ผลลัพธ์ที่ต้องการ (Relevant and Result Oriented) เป้าหมายที่กำหนดต้องมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับงานและมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ผู้บริหารไม่ควรกำหนดเป้าหมายหลากหลายจนเกินไป เนื่องจากจะทำให้ผู้ปฏิบัติไม่สามารถตั้งใจดำเนินการตามเป้าหมายที่ไม่เกี่ยวข้องกันพร้อมๆ กันได้ และอาจทำให้ผู้ปฏิบัติลดความใส่ใจ เนื่องจากเห็นว่าไม่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ หรือแม้จะทำได้ตามเป้าหมายนั้นๆ ก็อาจไม่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงประสงค์

กำหนดระยะเวลา (Time Limited) เป้าหมายแต่ละข้อควรกำหนดระยะเวลาที่ต้องการให้สำเร็จตามเป้าหมายให้ชัดเจน ระยะเวลาดังกล่าวควรกำหนดไว้อย่างพอเหมาะ โดยไม่ให้ยาวนานเกินไปจนผู้ปฏิบัติชะล่าใจ และไม่สั้นเกินไปจนไม่สามารถทำได้ทัน

3.2 ความต้องการของผู้แทนยา เป็นปัจจัยที่มีส่วนกำหนดวิธีการที่ใช้ในการบริหารงาน กล่าวคือ เมื่อความต้องการแตกต่างกันออกไปย่อมส่งผลให้ผู้บริหารเลือกวิธีการบริหารงานที่ต่างกันเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้แทนยาคอนนั้นๆ หากผู้แทนยาต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ จำเป็นต้องเน้นการให้เกียรติและยกย่องในความสำเร็จมากที่สุด หากต้องการความรักและความผูกพันกับสมาชิกในองค์กร ต้องเน้นที่ความรู้สึกและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกองค์กร หากให้ความสำคัญกับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น องค์กรควรส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ เป็นต้น

3.3 ผู้บริหารควรให้ความสนใจในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม มีคุณธรรม จริยธรรม ถูกต้องตามศีลธรรม ดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ และมีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยสมัครใจ ซึ่งสามารถดำเนินการได้หลายด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพและสวัสดิการของบุคคล ด้านคุณภาพและบริการ ด้านข้อมูลข่าวสารความรู้และการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านศาสนาและวัฒนธรรม และด้านสิทธิมนุษยชน ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ทำให้พนักงานขององค์กรเกิดความภาคภูมิใจ มีความผูกพันกับองค์กร ไม่คิดจะย้ายเปลี่ยนงาน และดึงดูดผู้แทนหาที่มีความรู้ความสามารถอยากที่จะเข้ามาร่วมงาน

5.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัยต่อเนื่อง

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเฉพาะบริษัทฯข้ามชาติที่มียอดขายสูงสุด 5 อันดับแรก และบริษัทฯในประเทศที่มียอดขายสูงสุด 5 อันดับแรกเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไป ควรได้มีการศึกษากับผู้แทนจากกลุ่มอื่นๆ ด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved