

## คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ

## Quality of Work Life of Pharmaceutical Sales Representatives in the Northern Region

อนัญญา ฉัตรานันท์\* และนฤนาถ ศราภักย์วานิช\*\*

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้แทนยาที่ปฏิบัติงานในเขตการขายภาคเหนือ จำนวน 200 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และอนุมาน ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี เงินเดือนที่ได้รับ (ไม่รวมเบี้ยเลี้ยง รางวัลการขาย ค่าคอมมิชชั่น และรายได้อื่นๆ) 25,001-35,000 บาท และรายได้ทั้งหมดต่อเดือน (ประกอบด้วยเงินเดือน เบี้ยเลี้ยง รางวัลการขาย ค่าคอมมิชชั่น และรายได้อื่นๆ) มากกว่า 105,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยทำงานกับบริษัทมาแล้ว 2 แห่ง ระยะเวลาทำงานในสายงานผู้แทนยา 7-10 ปี ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน 5-7 ปี ประเภทบริษัทที่ทำงาน บริษัทยาต้นแบบ (Original drugs company) และจำนวนผู้แทนยาในบริษัทที่ทำงาน มากกว่า 40 คน ขึ้นไป

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยา ในเขตการขายภาคเหนือ มีความเห็นว่า ตนเองมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก ซึ่งเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านสิ่งแวดล้อม และ ด้านความมั่นคงในชีวิต ตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบย่อยของคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน ของผู้แทนยา ในเขตการขายภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้

ด้านร่างกาย คือ ในปีที่ผ่านมาไม่มีการเจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอนโรงพยาบาล

ด้านจิตใจ คือ ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว

ด้านสัมพันธภาพทางสังคม คือ ความสามารถทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตนเอง

ด้านสิ่งแวดล้อม คือ สามารถเดินทางมายังบริษัทและการเดินทางระหว่างเขตพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างสะดวก

ด้านจิตวิญญาณ คือ การทำงานที่บริษัทมีความหมายและความสำคัญต่อตนเอง

และ ด้านความมั่นคงในชีวิต คือ ความสามารถจัดการกับรายจ่ายหรือหนี้สินได้อย่างเหมาะสม

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร จังหวัดเชียงใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ภาควิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## ABSTRACT

This study aimed to examine the quality of work life of pharmaceutical sales representatives in the northern region. Questionnaires were used as the tool to collect data from 200 pharmaceutical sales representatives in the northern region. Data obtained were, then, analyzed by descriptive and inferential statistics, including frequency, percentage, and means. Hereafter were shown the summary of the findings.

The findings presented that most respondents were female in the age of 31–35 years old, single, and graduated in bachelor's degree. Their net salary (excluding per diem, incentive award, commission, and other sources of income) was 25,001–35,000 Baht; while their gross monthly income (including salary, per diem, incentive award, commission, and other sources of income) was over than 105,000 Baht. The majority used to work at two pharmaceutical companies and had worked in the line of pharmaceutical sales representative for 7–10 years. Their working duration at the current company was 5–7 years and their current company was classified in the category of original drugs company with more than 40 sales representatives.

The findings on quality of work life of pharmaceutical sales representatives in the northern region revealed that the respondents agreed that their quality of work life could be ranked at high level, especially on emotional, spiritual, social relation, physical, environmental, and life stability approaches, in orderly. Below were shown the top elements of the six approaches of the quality of work life that were ranked at the highest level by the pharmaceutical sales representatives in the northern region.

The physical approach was to have no record of hospital admission due to severe illness in the last year.

The emotional approach was to be family supporter.

The social relation approach was the ability to work by themselves.

The environmental approach was the convenient transportation to access to the company and the responsible areas.

The spiritual approach was the receiving of meaning and significance in life from the current company.

The life stability approach was the capacity to handle with expenses or debts properly.

## บทนำ

องค์กรในปัจจุบันต้องเผชิญกับกระแสวิกฤต และความเปลี่ยนแปลงของปัญหาเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมทั้งในระดับประเทศ และระดับโลก ประกอบกับการแข่งขันในธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์ เนื่องจากเป็น 1 ใน 4 ปัจจัยสำคัญของมนุษย์ (AEC ช่วยธุรกิจยาโต, 2555: ออนไลน์) ซึ่งสภาพการณ์เช่นนี้ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของคนในองค์กร แต่หากองค์กรมีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พร้อมยอมรับและก้าวไปกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น องค์กรก็จะสามารถอยู่ได้อย่างมีความสุข อันจะนำไปสู่การเจริญเติบโตที่ยั่งยืนขององค์กร โดยเริ่ม

จากการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับคนก่อน แต่ปัจจุบันด้วยสภาพการดำเนินชีวิตที่มีการแข่งขันตลอดเวลา สังคมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกวันนี้คนขาดหลักยึดในการดำเนินชีวิตที่ถูกต้อง คนส่วนใหญ่เชื่อว่าการมีความสุขคือการมีเงินทองมากมาย โลกวัตถุนิยมที่เน้นแต่วัตถุทำให้คนทำงานทุกวันนี้ทำงานหนักมากขึ้น ขาดการดูแลสุขภาพตัวเอง ขาดการเอื้ออาทรต่อคนและสังคมรอบข้าง ขาดการใช้ชีวิตที่พอเพียง มีภาระหนี้สินเพิ่มมากขึ้นขาดการนำหลักธรรมทางศาสนามาใช้ในการดำเนินชีวิต อันอาจนำไปสู่ปัญหาครอบครัวและปัญหาสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากการขาดคุณภาพชีวิตที่ดี หรือการขาดความสุขในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมกับตนเอง (แผนงานสุขภาพองค์กรภาคเอกชน, 2554: ออนไลน์)

คนทำงานหรือพนักงานควรทำงานอยู่ในที่ทำงานหรือสถานประกอบการโดยมีความสุขทั้งทางกายและทางจิตใจ และได้รับการตอบสนองของความต้องการ เพื่อให้มีการกินคืออยู่ดีเหมาะสมตามสถานะของตนและครอบครัว ซึ่งประโยชน์จากการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานจะทำให้ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน การเปลี่ยนงานของพนักงาน เนื่องจากการดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะมีส่วนกระตุ้นให้พนักงาน เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานตลอดจนมีความมั่นคงในชีวิต (จรรยา ตาสา, 2552: ออนไลน์) โดยสวัสดิการต่างๆ จะเป็นแรงดึงดูดใจให้พนักงานต้องการทำงานในระยะยาวกับกิจการ โดยเฉพาะในธุรกิจบริการซึ่งคนถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด แม้ว่าจะใช้วัสดุอุปกรณ์ทันสมัยเพียงใดก็ตาม หากบุคลากรที่มีมีคุณภาพชีวิตที่ต่ำ เกิดความเครียด มีการขัดแย้งในองค์กร ไม่มีความพึงพอใจในงาน ขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนางานและพัฒนาตนเองแล้ว ก็ยากที่จะเพิ่มผลผลิตของการบริการหรือผลิตบริการที่มีคุณภาพได้ (ชื่นฤทัย กาญจนะจิตรา และคณะ, 2551)

แนวโน้มในการเติบโตของธุรกิจยามมีการเติบโตขึ้นทุกปี ปี สำหรับช่องทางจำหน่ายในประเทศไทย เป็นการบริโภคผ่านตลาดโรงพยาบาลประมาณร้อยละ 80 และผ่านตลาดร้านขายยาประมาณร้อยละ 20 หากแบ่งตลาดยาในประเทศไทยตามกลุ่มพื้นที่ ตลาดในกรุงเทพฯ ร้อยละ 41 และต่างจังหวัด ร้อยละ 59 (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2556: ออนไลน์) ส่วนตลาดภาคเหนือนั้นถือเป็นภาคที่มีโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนจำนวนมาก ซึ่งมีส่วนแบ่งตลาดไม่น้อยกว่าร้อยละ 10-15 ของตลาดยาทั้งประเทศ

ธุรกิจยาเป็นธุรกิจที่มีมูลค่ามหาศาล ทำให้ตลาดยาในประเทศไทยจึงเป็นที่สนใจของบริษัทยา บุคลากรทางการแพทย์จะสั่งซื้อยาผ่านผู้แทนยาเป็นหลัก ดังนั้นบริษัทยาต่างๆ จึงมุ่งให้ความสำคัญกับผู้แทนยา โดยให้ค่าตอบแทนสูง ประกอบกับมีสวัสดิการต่างๆ ให้กับผู้แทนยาในการปฏิบัติงาน

การสำรวจอัตราการเข้าออกของงาน (Turnover Rate) ของผู้แทนยา พบว่า ปี 2556 มีอัตราการเข้าออกของงานเฉลี่ย ร้อยละ 15.8 ต่อปี แต่หากพิจารณาเฉพาะในเขตการขยายภาคเหนือพบว่า มีอัตราการเข้าออกของงานสูงถึงร้อยละ 19.7 ต่อปี โดยจากข้อมูลสถิติอัตราการเข้าออกของงานในเขตการขยายภาคเหนือปี 2554 - 2556 มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนี้ ปี 2554 ร้อยละ 14.5 ปี 2555 ร้อยละ 16.2 และ ปี 2556 ร้อยละ 19.7 (สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์, 2556 : ออนไลน์)

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตการขยายภาคเหนือ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในปัจจุบัน โดยจะทำการศึกษาในเขตการขยายภาคเหนือ เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางให้กับบริษัทยา หรือหัวหน้าฝ่ายการขาย ใช้ในการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลากรที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการบริหารคนเก่งที่มีความสามารถให้อยู่กับบริษัทต่อไปอีกด้วย

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตการชายภาคเหนือ

## นิยามศัพท์

**คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อม ที่เหมาะสม

**ผู้แทนยา** หมายถึง ตัวแทนของบริษัทยาที่มีหน้าที่ในการเข้าพบบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัทและดำเนินการขาย

**เขตการชายภาคเหนือ** หมายถึง เขตพื้นที่จังหวัดโดยแบ่งตามลักษณะภูมิศาสตร์ ประกอบด้วย 17 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง แม่ฮ่องสอน พะเยา แพร่ น่าน อุตรดิตถ์ ตาก สุโขทัย กำแพงเพชร พิชญ์โลก เพชรบูรณ์ พิษณุโลก นครสวรรค์ และอุทัยธานี

## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์) เป็นมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรซึ่งประกอบไปด้วย ข้อกำหนด (Requirements) และแนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปใช้ควบคุม ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กรที่ต่อเนื่อง ยั่งยืน และครอบคลุม สภาวะทั้ง 4 ด้านได้แก่ สภาวะทางกาย สภาวะทางอารมณ์ สภาวะทางสังคมและสภาวะทางจิตวิญญาณ

### ประเภทผู้แทนยา

1. **ผู้แทนยาของบริษัทยาต้นแบบ (Original drugs company)** หมายถึง พนักงานของบริษัทยาที่มีหน้าที่ในการเข้าพบบุคลากรทางการแพทย์เพื่อนำเสนอข้อมูลยาต้นแบบ โดยยาต้นแบบ เป็นผลิตภัณฑ์ยาที่ได้รับการอนุมัติขึ้นทะเบียนตำรับยาจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาโดยอาศัยข้อมูลการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ โดยเฉพาะการทดลองในสัตว์และในคน และมักจะได้รับการอนุมัติให้วางจำหน่ายในตลาดเป็นรายแรกในประเทศ

2. **ผู้แทนยาของบริษัทยาสามัญ (Generic drugs company)** หมายถึง พนักงานของบริษัทยาที่มีหน้าที่ในการเข้าพบบุคลากรทางการแพทย์เพื่อนำเสนอข้อมูลยาสามัญ โดยยาสามัญเป็นผลิตภัณฑ์ยาที่รัฐกำหนดตามหลักวิชาการว่า ประกอบด้วยตัวยาสำคัญรูปแบบยา และขนาดความแรงของตัวยาสำคัญเหมือนกับผลิตภัณฑ์ยาต้นแบบ และผ่านการประเมินคุณภาพความปลอดภัย และประสิทธิผลตามข้อบ่งใช้แล้ว

## วิธีการศึกษา

### 1. ขอบเขตการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเพื่อศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ

### 2. ขั้นตอนการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาดังนี้ 1) รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น 2) สร้างแบบสอบถาม 3) เก็บรวบรวมข้อมูล 4) วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล และ 5) จัดทำและนำเสนอรายงาน

### 3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้แทนยา ซึ่งทำงานในเขตรับผิดชอบในพื้นที่ภาคเหนือ ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง แม่ฮ่องสอน พะเยา แพร่ น่าน อุตรดิตถ์ ตาก สุโขทัย กำแพงเพชร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ พิจิตร นครสวรรค์ และอุทัยธานีโดยผู้แทนยาอาจจะรับผิดชอบเพียงจังหวัดเดียวหรือหลายจังหวัดก็ได้

### 4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยา ในเขตการขายภาคเหนือ ประกอบด้วยคำถามองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ ทำการเก็บตัวอย่างทั้งสิ้น 200 คน โดยใช้คำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยนำข้อมูลที่ได้ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วสรุปผลการศึกษานำเสนอในรูปลักษณะของการใช้ตารางประกอบ

## ผลการศึกษา

แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี เงินเดือนที่ได้รับ (ไม่รวมเบี้ยเลี้ยง รางวัลการขาย ค่าคอมมิชชั่น และรายได้อื่นๆ) 25,001-35,000 บาท และรายได้ทั้งหมดต่อเดือน (ประกอบด้วยเงินเดือน เบี้ยเลี้ยง รางวัลการขาย ค่าคอมมิชชั่น และรายได้อื่นๆ) มากกว่า 105,000 บาท

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้แทนยา ในเขตการขายภาคเหนือ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยทำงานกับบริษัทมาแล้ว 2 แห่ง ระยะเวลาทำงานในสายงานผู้แทนยา 7-10 ปี ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน 5-7 ปี ประเภทบริษัทที่ทำงาน บริษัทยาต้นแบบ (Original drugs company) และจำนวนผู้แทนยาในบริษัทที่ทำงาน มากกว่า 40 คน ขึ้นไป

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยา ในเขตการขายภาคเหนือ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ มีความเห็นว่า ตนเองมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คือ ด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านสิ่งแวดล้อม และ ด้านความมั่นคงในชีวิต ตามลำดับ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้ดังนี้

**ด้านร่างกาย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดคือ ในปีที่ผ่านมาไม่มีการเจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอนโรงพยาบาล

**ด้านจิตใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดคือ ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว

**ด้านสัมพันธภาพทางสังคม** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดคือ ความสามารถทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตนเอง

**ด้านสิ่งแวดล้อม** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดคือ สามารถเดินทางมายังบริษัทและการเดินทางระหว่างเขตพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างสะดวก

**ด้านจิตวิญญาณ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดคือ การทำงานที่บริษัทมีความหมายและความสำคัญต่อตนเอง

**ด้านความมั่นคงในชีวิต** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด คือ ความสามารถจัดการกับรายจ่ายหรือหนี้สินได้อย่างเหมาะสม

**คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน ประเภทบริษัทที่ทำงาน และรายได้ทั้งหมดต่อเดือน**

#### 1. จำแนกตาม ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน

ตารางที่ 1 แสดงสรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตาม ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท ปัจจุบัน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เปรียบเทียบความแตกต่าง	องค์ประกอบย่อย
ด้านร่างกาย	แตกต่าง <sup>1, 2</sup>	1. ในปีที่ผ่านมาไม่มีการเจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอนโรงพยาบาล <sup>1, 3</sup> 2. การทำงานด้วยความกระฉับ กระฉ่อง กระปรี้กระเปร่า <sup>2, 3</sup> 3. การได้ออกกำลังกายสม่ำเสมอ <sup>1, 2</sup> 4. การได้พักผ่อนนอนหลับในแต่ละวันอย่างเพียงพอ <sup>1, 2</sup>
ด้านจิตใจ	แตกต่าง <sup>1, 2</sup>	1. ความสามารถจัดการกับความเครียดจากการทำงาน <sup>2</sup> 2. ความสามารถปรึกษาหัวหน้างานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน <sup>2, 3</sup> 3. ความพึงพอใจในความเป็นตัวเอง <sup>1, 2</sup> 4. ความภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย <sup>2</sup> 5. การมีสมาธิตลอดเวลาในการทำงาน <sup>1</sup> 6. ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว <sup>1, 2</sup>
ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	ไม่แตกต่าง	-
ด้านสิ่งแวดล้อม	แตกต่าง <sup>1, 2</sup>	1. ความพึงพอใจในวันหยุดที่ได้รับ <sup>1, 2</sup> 2. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขณะทำงาน <sup>2</sup> 3. ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกที่องค์การจัดให้ เช่น มุมพักผ่อน ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ <sup>1, 3</sup>
ด้านจิตวิญญาณ	แตกต่าง <sup>2, 3</sup>	1. การทำงานที่บริษัทมีความหมายและความสำคัญต่อตนเอง <sup>2</sup> 2. งานที่ทำทุกวันนี้สามารถตอบสนองเป้าหมายในชีวิต <sup>2, 3</sup> 2. ความรู้สึกว่างานที่ทำมีคุณค่าแก่สังคม <sup>1, 2</sup> 3. ความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทแห่งนี้ <sup>2</sup> 4. การไม่คิดจะลาออกไปหางานใหม่ <sup>2</sup> 5. การใช้ความรู้ความสามารถในงานได้อย่างเต็มที่ <sup>2</sup> 6. การมีโอกาสได้พัฒนาความสามารถในงานอย่างต่อเนื่อง <sup>2</sup>
ด้านความมั่นคงในชีวิต	ไม่แตกต่าง	-
คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม	ไม่แตกต่าง	-

หมายเหตุ<sup>1</sup> ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน ไม่เกิน 4 ปี แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน 5 - 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<sup>2</sup> ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน ไม่เกิน 4 ปี แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน มากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<sup>3</sup> ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน 5 – 7 ปี แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน มากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 2. จำแนกตามประเภทบริษัทที่ทำงาน

ตารางที่ 2 แสดงสรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตาม ประเภทบริษัทที่ทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เปรียบเทียบความแตกต่าง	องค์ประกอบย่อย
ด้านร่างกาย	ไม่แตกต่าง	-
ด้านจิตใจ	แตกต่าง*	1. ความพึงพอใจในความเป็นตัวเอง 2. ความภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย* 3. ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว 4. การมีความสุขในการทำงานในบริษัท
ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	ไม่แตกต่าง	-
ด้านสิ่งแวดล้อม	ไม่แตกต่าง	-
ด้านจิตวิญญาณ	แตกต่าง*	1. การทำงานที่บริษัทมีความหมายและความสำคัญต่อตนเอง* 2. งานที่ทำทุกวันนี้สามารถตอบสนองเป้าหมายในชีวิต* 3. ความรู้สึกว่างานที่ทำมีคุณค่าแก่สังคม* 4. ความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทแห่งนี้* 5. การไม่คิดจะลาออกไปหางานใหม่* 6. ความมั่นใจในความมั่นคงของบริษัทฯ และทีมผู้บริหาร* 7. การได้มีส่วนเผยแพร่ชื่อเสียงของบริษัทฯ* 8. การมีโอกาสได้พัฒนาความสามารถในงานอย่างต่อเนื่อง*
ด้านความมั่นคงในชีวิต	ไม่แตกต่าง	-
คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม	ไม่แตกต่าง	-

หมายเหตุ \* ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่บริษัทต้นแบบ (Original Drugs) แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่บริษัทสามัญ (Generic Drugs) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## 3. จำแนกตามรายได้ทั้งหมดต่อเดือน

ตารางที่ 3 แสดงสรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตาม รายได้ทั้งหมดต่อเดือน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เปรียบเทียบความแตกต่าง	องค์ประกอบย่อย
ด้านร่างกาย	แตกต่าง <sup>1, 2, 3</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ในปีที่ผ่านมาไม่มีการเจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอนโรงพยาบาล<sup>1, 4, 5</sup></li> <li>2. การทำงานด้วยความกระฉับ กระเฉง กระปรี้กระเปร่า<sup>3, 4, 6</sup></li> <li>3. การรับประทานอาหารในแต่ละวันได้เพียงพอ<sup>1, 2, 3</sup></li> <li>4. การได้ออกกำลังกายสม่ำเสมอ<sup>2</sup></li> <li>5. การได้พักผ่อนนอนหลับในแต่ละวันอย่าง เพียงพอ<sup>1, 2, 3</sup></li> </ol>
ด้านจิตใจ	แตกต่าง <sup>1, 2, 3, 5, 6</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความพึงพอใจในความเป็นตัวเอง<sup>5, 6</sup></li> <li>2. ความพึงพอใจในความเป็นอยู่ทุกวันนี้<sup>1, 2, 3</sup></li> <li>3. ความภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย<sup>1, 2, 3</sup></li> <li>4. การมีสมาธิตลอดเวลาในการทำงาน<sup>3, 5, 6</sup></li> <li>5. ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว<sup>3, 5, 6</sup></li> <li>6. การมีความสุขในการทำงานในบริษัทฯ<sup>3</sup></li> </ol>
ด้านจิตใจ	แตกต่าง <sup>1, 2, 3, 5, 6</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. การมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจในยามทุกข์<sup>1, 3, 5, 6</sup></li> </ol>
ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	แตกต่าง <sup>1, 2, 3, 6</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน<sup>1, 4</sup></li> <li>2. ความสามารถพึ่งพาเพื่อนร่วมงานในเรื่องการทำงาน<sup>1, 2, 4</sup></li> <li>3. ความสามารถทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตนเอง<sup>3, 5, 6</sup></li> <li>4. การมีส่วนร่วมให้ข้อคิดเห็นในการทำงาน<sup>1, 2, 3, 5</sup></li> <li>5. การได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของทางบริษัทฯ<sup>1, 2, 3</sup></li> </ol>
ด้านสิ่งแวดล้อม	แตกต่าง <sup>1, 2, 3, 5, 6</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินระหว่างการเดินทางจากบริษัทมาทำงานและการเดินทางระหว่างเขตพื้นที่รับผิดชอบ<sup>1, 2, 3</sup></li> <li>2. ความพึงพอใจในวันหยุดที่ได้รับ<sup>1, 2, 3</sup></li> <li>3. สามารถเดินทางมายังบริษัทฯและการเดินทาง ระหว่างเขตพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างสะดวก<sup>1, 2, 3</sup></li> <li>4. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขณะทำงาน<sup>1, 2, 3</sup></li> <li>5. ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกที่องค์การจัด</li> </ol>

		<p>ให้ เช่น มุมพักผ่อน ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ<sup>2, 3</sup></p> <p>6. บริษัทฯได้ให้ข้อมูลและความรู้ในเรื่องการปลอดภัยในการทำงานอย่างเพียงพอ<sup>3, 5, 6</sup></p> <p>7. บริษัทฯมีอุปกรณ์ช่วยในการทำงานอย่าง เพียงพอ<sup>2, 3</sup></p>
ด้านจิตวิญญาณ	แตกต่าง <sup>3, 6</sup>	<p>1. การทำงานที่บริษัทฯมีความหมายและความสำคัญต่อตนเอง<sup>1, 5</sup></p> <p>2. การได้รับการยอมรับ หรือคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน<sup>1, 4, 5</sup></p> <p>3. งานที่ทำทุกวันนี้สามารถตอบสนองเป้าหมายในชีวิต<sup>1, 4, 5</sup></p> <p>4. ความรู้สึกว่างานที่ทำมีคุณค่าแก่สังคม<sup>1, 5</sup></p> <p>5. ความมั่นใจในความมั่นคงของบริษัทฯ และทีมผู้บริหาร<sup>6</sup></p> <p>6. การใช้ความรู้ความสามารถในงานได้อย่างเต็มที่<sup>6</sup></p> <p>7. การได้มีส่วนเผยแพร่ชื่อเสียงของบริษัทฯ<sup>2</sup></p> <p>8. ความสามารถทำกิจกรรมทางศาสนาได้ตามความต้องการ<sup>2, 3</sup></p>
ด้านความมั่นคงในชีวิต	แตกต่าง <sup>1, 2, 3</sup>	<p>1. การได้รับรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ<sup>1, 2, 3</sup></p> <p>2. ความสามารถจัดการกับรายจ่ายหรือหนี้สินได้อย่างเหมาะสม<sup>2, 3, 4</sup></p> <p>3. การสร้างหนี้เพื่อความมั่นคงของครอบครัวในระยะยาวมีความเหมาะสม<sup>1, 3, 4, 5</sup></p> <p>4. การไม่สร้างหนี้เกินกำลังที่จะผ่อนใช้<sup>1, 4, 5</sup></p> <p>5. ความพึงพอใจในสวัสดิการต่างๆ ที่ทางบริษัทฯจัดให้<sup>1, 2, 3</sup></p> <p>6. การได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีเพียงพอ<sup>1, 2, 3</sup></p> <p>7. ความสามารถเก็บออมเงินไว้ใช้ในยามจำเป็นได้เพียงพอ<sup>1, 2, 3</sup></p>
ด้านความมั่นคงในชีวิต	แตกต่าง <sup>1, 2, 3</sup>	<p>8. การได้เลื่อนขั้นเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น<sup>3</sup></p>
คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม	แตกต่าง <sup>2, 3, 6</sup>	<p>1. การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน</p>

**หมายเหตุ 1** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน ไม่เกิน 55,000 บาท แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน 55,001–85,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน ไม่เกิน 55,000 บาท แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน 85,001–105,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน ไม่เกิน 55,000 บาท แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน มากกว่า 105,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน 55,001–85,000 บาท แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน 85,001–105,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน 55,001–85,000 บาท แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน มากกว่า 105,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน 85,001–105,000 บาท แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน มากกว่า 105,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### **ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยา ในเขตการขายภาคเหนือ**

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุข้อเสนอแนะสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ควรมีการปรับโครงสร้างเงินเดือนพื้นฐานทั้งระบบ และใกล้เคียงกับอุตสาหกรรมเดียวกัน รองลงมาคือ ควรให้ค่าเบี่ยเลี้ยงมากกว่านี้ เช่น ค่าเลี้ยงรับรองแพทย์ ค่าน้ำมัน เป็นต้น และควรเพิ่มสวัสดิการในการเบิกค่ารักษาพยาบาลให้มากกว่านี้ ตามลำดับ

#### **การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ**

**การอภิปรายผล** การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ตามแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในครั้งนี้ได้นำมาอภิปรายผลการศึกษาเปรียบเทียบกับการศึกษาของวสันต์ วิตรสุขุมาลัย (2554) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปรียบเทียบกับการศึกษาของสายสุดา มะโนชัย (2554) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 เปรียบเทียบกับการศึกษาของไพบุลย์ เสริมสุขสิริวัฒน์ (2554) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ ในเขตการขายต่างจังหวัด และเปรียบเทียบกับการศึกษาของสุรชาติ เปาว์ลัย (2553) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ฟาร์มาลิงค์ (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจากเป็นหน่วยงานบริษัทเหมือนกันและมีมาตรฐานการทำงานที่คล้ายกัน จึงทำให้สามารถสรุปประเด็นที่น่าสนใจ และนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวสันต์ วิตรสุขุมาลัย (2554) ซึ่งพบว่า บุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สายสุดา มะโนชัย (2554) ซึ่งพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับการศึกษาของสุรชาติ เปาว์ลัย (2553) ซึ่งพบว่า พนักงานบริษัท ฟาร์มาลิงค์ (ประเทศไทย) จำกัด มีคุณภาพ



**ด้านจิตวิญญาณ** จากผลการศึกษาพบว่า ผู้แทนยาในเขตการชายภาคเหนือ มีความคิดเห็นในด้านจิตวิญญาณ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วสันต์ วิตรสุขุมาลัย (2554) ที่พบว่า บุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความคิดเห็นในด้านจิตวิญญาณ อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สายสุตา มะโนชัย (2554) ที่พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 มีความคิดเห็นในด้านจิตวิญญาณ อยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ไพบุลย์ เสริมสุขสิริวัฒน์ (2554) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านจิตวิญญาณ อยู่ในระดับปานกลาง และยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรชาติ เปาวัลย์ (2553) ที่พบว่า ทั้งนี้ พนักงานบริษัท ฟาร์มาลิงค์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความคิดเห็นในด้านจิตวิญญาณ อยู่ในระดับปานกลาง

**ด้านความมั่นคงในชีวิต** จากผลการศึกษาพบว่า ผู้แทนยาในเขตการชายภาคเหนือ มีความคิดเห็นในด้านความมั่นคงในชีวิต อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สายสุตา มะโนชัย (2554) พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 มีความคิดเห็นในด้านความมั่นคงในชีวิต อยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วสันต์ วิตรสุขุมาลัย (2554) ที่พบว่า บุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความคิดเห็นในด้านความมั่นคงในชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ไพบุลย์ เสริมสุขสิริวัฒน์ (2554) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านความมั่นคงในชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง และยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรชาติ เปาวัลย์ (2553) ที่พบว่า ทั้งนี้ พนักงานบริษัท ฟาร์มาลิงค์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความคิดเห็นในด้านความมั่นคงในชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง

## ข้อค้นพบ

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตการชายภาคเหนือมีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้แทนยาในเขตการชายภาคเหนือ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับในแต่ละองค์ประกอบจากระดับคะแนนมากไปน้อย ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความมั่นคงในชีวิต ตามลำดับ

2. องค์ประกอบย่อยที่ผู้แทนยาในเขตการชายภาคเหนือ มีความคิดเห็นลำดับแรกในแต่ละองค์ประกอบ มีดังนี้ ด้านจิตใจ ได้แก่ ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว (4.23:มากที่สุด)

ด้านจิตวิญญาณ ได้แก่ การทำงานที่บริษัทมีความหมายและความสำคัญต่อตนเอง (3.98:มาก)

ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ได้แก่ ความสามารถทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตนเอง (4.28:มากที่สุด)

ด้านร่างกาย ได้แก่ ในปีที่ผ่านมาไม่มีการเจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอนโรงพยาบาล (4.56:มากที่สุด)

ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สามารถเดินทางมายังบริษัทและการเดินทางระหว่างเขตพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างสะดวก (3.81:มาก)

ด้านความมั่นคงในชีวิต ได้แก่ ความสามารถจัดการกับรายจ่ายหรือหนี้สินได้อย่างเหมาะสม (3.69:มาก)

3. องค์ประกอบย่อยที่ผู้แทนยาในเขตการชายภาคเหนือ มีความคิดเห็นลำดับสุดท้ายในแต่ละองค์ประกอบ มีดังนี้

ด้านจิตใจ ได้แก่ ความสามารถจัดการกับความเครียดจากการทำงาน (3.45:มาก)

ด้านจิตวิญญาณ ได้แก่ การทำงานที่บริษัทมีความหมายและความสำคัญต่อตนเอง (3.98:มาก)

ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ได้แก่ ตนเองและเพื่อนร่วมงานเป็นเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน (3.28: ปานกลาง)

ด้านร่างกาย ได้แก่ การได้ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ (2.52 : น้อย)

ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกที่องค์กรจัดให้ เช่น มุมพักผ่อน ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ (3.25: ปานกลาง)

ด้านความมั่นคงในชีวิต ได้แก่ การได้เลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

(2.84: ปานกลาง)

4. องค์กรประกอบย่อยคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ ในปีที่ผ่านมาไม่มีการเจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอนโรงพยาบาล และผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การได้ออกกำลังกายสม่ำเสมอ

5. ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทปัจจุบันไม่เกิน 4 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านจิตวิญญาณ สูงกว่า ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทปัจจุบัน มากกว่า 4 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบย่อยของแต่ละด้านพบว่า

องค์ประกอบย่อยด้านร่างกาย ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือที่มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทปัจจุบันไม่เกิน 4 ปี มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในเรื่องการทำงานด้วยความกระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า การได้ออกกำลังกายสม่ำเสมอ และการได้พักผ่อนนอนหลับในแต่ละวันอย่างเพียงพอ มากกว่าผู้แทนยาที่มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทปัจจุบันมากกว่า 4 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ประกอบย่อยด้านจิตใจ ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือที่มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทปัจจุบันไม่เกิน 4 ปี มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในเรื่องความสามารถจัดการกับความเครียดจากการทำงาน ความสามารถปรึกษาหัวหน้างาน เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ความพึงพอใจในความเป็นตัวเอง ความภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ได้รับ การมีสมาธิตลอดเวลาในการทำงาน และ ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว มากกว่าผู้แทนยาที่มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทปัจจุบันมากกว่า 4 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ประกอบย่อยด้านจิตวิญญาณ ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือที่มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทปัจจุบันไม่เกิน 4 ปี มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในเรื่อง การทำงานที่บริษัทมีความหมายและความสำคัญต่อตนเอง งานที่ทำทุกวันนี้สามารถตอบสนองเป้าหมายในชีวิต ความรู้สึกว่างานที่ทำมีคุณค่าแก่สังคม ความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทแห่งนี้ การไม่คิดจะลาออกไปหางานใหม่ และการใช้ความรู้ความสามารถในงานได้อย่างเต็มที่ มากกว่าผู้แทนยาที่มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทปัจจุบันมากกว่า 4 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทปัจจุบันมากกว่า 7 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมในเรื่องความพึงพอใจในวันหยุดที่ได้รับ และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขณะทำงาน สูงกว่า ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทปัจจุบัน ไม่เกิน 4 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่อยู่บริษัทยาต้นแบบ มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านจิตใจ และด้านจิตวิญญาณ ต่ำกว่า ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่อยู่บริษัทยาสามัญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบย่อยของแต่ละด้านพบว่า

องค์ประกอบย่อยด้านจิตใจ ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่อยู่บริษัทยาต้นแบบ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในเรื่อง ความพึงพอใจในความเป็นตัวเอง ความภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว และการมีความสุขในการทำงานในบริษัทฯ ต่ำกว่า ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่อยู่บริษัทยาสามัญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ประกอบย่อยด้านจิตวิญญาณ ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่อยู่บริษัทยาต้นแบบ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในเรื่อง การทำงานที่บริษัทมีความหมายและความสำคัญต่อตนเอง งานที่ทำทุกวันนี้สามารถตอบสนองเป้าหมายในชีวิต ความรู้สึกว่างานที่ทำมีคุณค่าแก่สังคม ความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทฯ แห่งนี้ การไม่คิดจะลาออกไปหางานใหม่ ความมั่นใจในความมั่นคงของบริษัทฯ และทีมผู้บริหาร การได้มีส่วนเผยแพร่ชื่อเสียงของบริษัทฯ และการมีโอกาสได้พัฒนาความสามารถในงานอย่างต่อเนื่อง ต่ำกว่า ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่อยู่บริษัทยาสามัญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนมากกว่า 105,000 บาท มีองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน สูงกว่าผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 55,000 บาท ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบย่อยของแต่ละด้านพบว่า

องค์ประกอบย่อยด้านร่างกาย ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนมากกว่า 105,000 บาท มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในเรื่อง การทำงานด้วยความกระฉับ กระเฉง กระปรี้กระเปร่า การรับประทานอาหารในแต่ละวันได้เพียงพอ และการได้พักผ่อนนอนหลับในแต่ละวันอย่างเพียงพอ สูงกว่าผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ประกอบย่อยด้านจิตใจ ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนมากกว่า 105,000 บาท มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในเรื่อง ความพึงพอใจในความเป็นอยู่ทุกวันนี้ ความภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย การมีสมาธิตลอดเวลาในการทำงาน ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว การมีความสุขในการทำงานในบริษัทฯ และการมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจในยามทุกข์ สูงกว่าผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 55,000 บาท ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ประกอบย่อยด้านสัมพันธภาพทางสังคม ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนมากกว่า 105,000 บาท มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในเรื่อง ความสามารถทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตนเอง การมีส่วนร่วมให้ข้อคิดเห็นในการทำงาน และการได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของทางบริษัทฯ สูงกว่าผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 55,000 บาท ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ประกอบย่อยด้านสิ่งแวดล้อม ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนมากกว่า 105,000 บาท มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในเรื่อง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินระหว่างการเดินทางจากบริษัทมาทำงาน และการเดินทางระหว่างเขตพื้นที่รับผิดชอบ ความพึงพอใจในวันหยุดที่ได้รับ สามารถเดินทางมายังบริษัทฯ และการเดินทางระหว่างเขตพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างสะดวก ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขณะทำงาน ความพึงพอใจใน

สิ่งอำนวยความสะดวกที่องค์กรจัดให้ เช่น มุมพักผ่อน ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ บริษัทฯได้ให้ข้อมูลและความรู้ในเรื่องการปลอดภัยในการทำงานอย่างเพียงพอ และบริษัทฯมีอุปกรณ์ช่วยในการทำงานอย่างเพียงพอ สูงกว่าผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 55,000 บาท ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ประกอบย่อยด้านจิตวิญญาณ ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนมากกว่า 105,000 บาท มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในเรื่อง ความสามารถทำกิจกรรมทางศาสนาได้ตามความต้องการ สูงกว่าผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ประกอบย่อยด้านความมั่นคงในชีวิต ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนมากกว่า 105,000 บาท มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในเรื่อง การได้รับรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ความสามารถจัดการกับรายจ่ายหรือหนี้สินได้อย่างเหมาะสม การสร้างหนี้เพื่อความมั่นคงของครอบครัวในระยะยาวมีความเหมาะสม ความพึงพอใจในสวัสดิการต่างๆ ที่ทางบริษัทฯจัดให้ การได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีเพียงพอ ความสามารถเก็บออมเงินไว้ใช้ในยามจำเป็นได้เพียงพอ และการได้เลื่อนขั้นเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น สูงกว่าผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ประกอบย่อยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนมากกว่า 105,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเรื่อง การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน สูงกว่าผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนไม่เกิน 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ มีข้อเสนอแนะโดยเรียงลำดับขององค์ประกอบจากระดับคะแนนเฉลี่ยจากน้อยไปมาก ดังนี้

#### ด้านความมั่นคงในชีวิต

1. จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อจำแนกตามรายได้ทั้งหมดต่อเดือน พบว่า ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือที่มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนสูงขึ้น มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงในชีวิต สูงขึ้นด้วย ดังนั้น การรักษามาตรฐานในเรื่องรายได้ให้ เทียบเคียงในอุตสาหกรรมเดียวกัน ย่อมส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของผู้แทนยาดีขึ้น ซึ่งบริษัทควรจะรักษามาตรฐานในส่วนนี้เอาไว้เพื่อลดโอกาสการโยกย้ายงานของผู้แทนยา

2. บริษัทฯควรมีมาตรฐานในเรื่องการเลื่อนตำแหน่ง โดยมีตัวชี้วัดในการประเมินการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจต่อผู้แทนยาในการสร้างผลงานของตนเอง เช่น การประเมินจากยอดขายที่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ทุกๆบริษัทจะใช้เกณฑ์นี้เป็นสิ่งสำคัญในการประเมินผลงานของผู้แทนยาอยู่แล้ว แต่หากเพิ่มความชัดเจนมากขึ้น เช่น ควรมีการให้น้ำหนักคะแนนการประเมินในเรื่องอื่นๆเพิ่มเติมซึ่งไม่เกี่ยวกับยอดขายเพียงอย่างเดียว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความรับผิดชอบ เป็นต้นก็จะส่งผลให้ผู้แทนยามีทิศทางที่ชัดเจนในการพัฒนาตนเองเพื่อเตรียมศักยภาพให้พร้อมสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง

3. บริษัทฯควรปรับสวัสดิการต่างๆให้ ใกล้เคียงกับบริษัทในอุตสาหกรรมเดียว เพื่อลดข้อแตกต่างระหว่างบริษัท ซึ่งอาจจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเรื่องสวัสดิการและนำไปสู่การโยกย้ายงานไปบริษัทที่มีสวัสดิการที่มากกว่าได้



ดังนั้นแต่ละบริษัทควรมีการทบทวนเรื่องสวัสดิการต่างๆให้เหมาะสมและไม่เกิดความแตกต่างจากอุตสาหกรรมเดียวกันมากนัก เช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ควรปรับวงเงินค่ารักษาพยาบาลให้ใกล้เคียงกับอุตสาหกรรมเดียวกัน เป็นต้น

4. องค์กรประกอบย่อยเรื่องความสามารถเก็บออมเงินไว้ใช้ในยามจำเป็นได้เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง เพื่อให้คะแนนในองค์ประกอบเรื่องความมั่นคงในชีวิตสูงขึ้น บริษัทควรหาช่องทางในการส่งข่าวสารประจำเดือน เช่น นิตยสารประจำเดือนของบริษัท โดยสอดแทรกประเด็นความรู้ในเรื่องการออมเงิน ประกันสังคม เงินทุนสำรองเลี้ยงชีพ การลดหย่อนภาษี เป็นต้น สำหรับบริษัทที่มีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณก็สามารถให้ข้อมูลแก่พนักงานผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล เว็บไซต์ Facebook หรือ LINE กลุ่มของบริษัท เป็นต้น

#### ด้านสิ่งแวดล้อม

1. เนื่องจากส่วนใหญ่บริษัทจะกำหนดให้ผู้แทนฯเดินทางมาประชุมที่สำนักงานใหญ่อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ประกอบกับข้อจำกัดเรื่องพื้นที่ของสำนักงานใหญ่ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้แทนฯ เช่น ห้องน้ำ ห้องรับประทานอาหาร ทำให้ระดับความคิดเห็นองค์ประกอบย่อยเรื่องความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกที่องค์กรจัดให้ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น หากจะปรับปรุงองค์ประกอบย่อยด้านนี้ให้ดีขึ้น บริษัทฯอาจจะมีการเช่าพื้นที่สำหรับผู้แทนฯเฉพาะช่วงที่มีการประชุมทีมขาย หรืออาจจะจัดกลุ่มผู้แทนฯเขตกรุงเทพมหานครและเขตต่างจังหวัดให้สลับสับเปลี่ยนวันเวลาในการเข้าสำนักงานใหญ่ เพื่อให้สามารถใช้สอยสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ ได้อย่างเพียงพอ

2. บริษัทฯควรให้ผู้แทนฯได้เข้าร่วมการฝึกอบรมในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานโดยเฉพาะในเรื่องการขับขีรถยนต์ เนื่องจากผู้แทนฯมีการใช้รถยนต์เพื่อการติดต่องานตามจังหวัดต่างๆ เป็นประจำ ดังนั้น บริษัทฯควรให้ความสำคัญในประเด็นนี้มากเป็นพิเศษด้วย เช่น การจัดอบรมการขับขีรถยนต์อย่างปลอดภัย เป็นหลักสูตรระยะสั้น หรือส่งผู้แทนฯไปอบรมกับบริษัทฯนอกสำหรับผู้แทนฯที่มาร่วมงานใหม่ เป็นต้น

3. จากผลการศึกษา พบว่า เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน พบว่า องค์กรประกอบย่อยด้านความพึงพอใจในวันหยุดที่ได้รับ นั้น ผู้แทนฯที่มีระดับระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน 5-7 ปี และ มากกว่า 7 ปี จะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิต สูงกว่า ผู้แทนฯที่มีระดับระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน ไม่เกิน 4 ปี เนื่องจาก โดยปกติบริษัทฯจะให้วันลาเพิ่มตามจำนวนอายุงาน ซึ่งอาจจะเป็นผลทำให้ระดับความเห็นในประเด็นดังกล่าวต่ำด้วย ดังนั้น บริษัทฯ อาจจะทำให้วันลาเพิ่มจากผลงานประกอบด้วยแทนที่จะยึดติดกับอายุงานในบริษัทเป็นหลัก

#### ด้านร่างกาย

1. จากการศึกษา องค์กรประกอบย่อยเรื่องการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นบริษัทฯควรสนับสนุนให้ผู้แทนฯมีการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องเวลาในการทำงานของผู้แทนฯที่ไม่แน่นอน บริษัทฯอาจจะสมัครโปรแกรมการออกกำลังกายเพื่อเป็นสวัสดิการให้ผู้แทนฯได้เลือกประเภทกีฬา หรือเลือกโปรแกรมที่เหมาะสมสอดคล้องกับเวลาในการทำงานด้วยภายใต้ข้อจำกัดงบประมาณของแต่ละบริษัท ยกตัวอย่างเช่น การใช้บัตรพนักงานเพื่อใช้บริการฟิตเนสในส่วนของตึกสำนักงาน แต่อย่างไรก็เป็นข้อจำกัดสำหรับผู้แทนฯเขตต่างจังหวัดซึ่งจะเข้ามาที่สำนักงานใหญ่น้อยเดือนละ 1 ครั้งอาจจะไม่มีเวลาที่จะมาใช้บริการในส่วนของสำนักงาน บริษัทฯอาจจะแaggerวีซีดีการออกกำลังกายด้วยตนเองที่บ้าน โดยให้ผู้แทนฯเลือกประเภทการออกกำลังกายตามที่ตนเองชอบและถนัด

2. ทางบริษัทฯ ควรแนะนำผู้แทนยาให้ความสำคัญการดูแลตนเองมากขึ้นโดยเฉพาะในองค์ประกอบย่อยเรื่องการได้พักผ่อนนอนหลับในแต่ละวันอย่างเพียงพอ นั้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการทำงานต้องเดินทางด้วยการขับรถยนต์ไปทำงานตามจังหวัดต่างๆ ในพื้นที่ หากไม่ได้รับการพักผ่อนเต็มที่ย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานรวมถึงอันตรายที่จะเกิดบนท้องถนนขณะขับขี และบริษัทก็ควรจัดสวัสดิการเรื่องที่พักให้ทั่วถึงในแต่ละจังหวัด โดยจัดหาโรงแรมหรือที่พักไว้ให้ผู้แทนยาในแต่ละจังหวัด ในราคาที่เหมาะสม เดินทางสะดวก และมีความปลอดภัยต่อผู้แทนยา

3. จากผลการศึกษา พบว่า เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน พบว่า ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทปัจจุบันมากกว่า 4 ปี ในองค์ประกอบย่อยด้านร่างกาย ได้แก่ การทำงานด้วยความกระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า และการได้พักผ่อนนอนหลับในแต่ละวันอย่างเพียงพอ ต่ำกว่า ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน ไม่เกิน 4 ปี อาจจะเป็นเพราะภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นตามระยะเวลาการทำงาน ดังนั้น ทางบริษัทฯ ควรเร่งปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานในประเด็นดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น สำหรับผู้แทนยาในกลุ่มนี้ก่อนเป็นลำดับแรกโดยควรพิจารณาเรื่องปริมาณงานที่ได้รับ และความเหมาะสมของเนื้องานกับระยะเวลาที่กำหนด เพราะโดยส่วนใหญ่แล้วผู้ที่มีอายุงานมาก มักจะได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานเนื่องจากมีความสัมพันธ์ยาวนานกับลูกค้า รวมถึงความชำนาญในการทำงาน อาจทำให้ได้รับมอบหมายงานที่เพิ่มขึ้นตามความสามารถ บริษัทฯควรให้แรงจูงใจ เช่น มอบรางวัลสำหรับผู้แทนยาที่มีอายุงานยาวนานครบ 5 ปี 10 ปี และ 15 ปี โดยชี้ให้เห็นเป็นตัวอย่างที่ดีของผู้แทนยาที่มีอายุงานนานเพื่อกระตุ้นให้ผู้แทนยากลุ่มนี้มีแรงจูงใจและมีกำลังใจที่จะสร้างสรรค์ผลงานที่ดีต่อไป

#### ด้านสัมพันธภาพทางสังคม

1. บริษัทฯควรจัดกิจกรรมภายในบริษัทอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้พนักงานภายในบริษัทได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร สร้างความสามัคคีในการทำงานเสมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน ซึ่งโดยทั่วไปบริษัทฯจะมีการจัดกิจกรรมดังกล่าวอยู่แล้วแต่ควรสอดแทรกกิจกรรมที่ทำร่วมกันให้เป็นกิจกรรมที่สร้างความรักความสามัคคีของคนในองค์กร มากกว่าเพื่อความสนุกสนานเพียงอย่างเดียว

2. บริษัทฯควรสนับสนุนให้ผู้แทนยาสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานเนื่องจากการทำงานจะประสบความสำเร็จในสายอาชีพผู้แทนยาได้นั้น ส่วนใหญ่ต้องอาศัยความร่วมมือของทุกฝ่าย เช่น หากมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อหัวหน้างานก็จะทำให้กล้านำปัญหาเข้าไปปรึกษา และจะนำไปสู่การช่วยกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

3. บริษัทฯควรมีเทคนิคในการให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อผู้แทนยา และควรมีการประเมินการทำงานโดยเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและแบ่งปันประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ในการทำงานระหว่างทีมงานด้วย

4. จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อจำแนกตามรายได้ทั้งหมดต่อเดือน พบว่า รายได้ทั้งหมดต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตขององค์ประกอบย่อยด้านสัมพันธภาพทางสังคม ได้แก่ ความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ความสามารถพึ่งพาเพื่อนร่วมงานในเรื่องการทำงาน ความสามารถทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตนเอง การมีส่วนร่วมให้ข้อคิดเห็นในการทำงาน และการได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของทางบริษัทฯ ที่แตกต่างกัน ดังนั้น บริษัทฯควรสนับสนุนให้ผู้แทนยาสร้างความสัมพันธ์ในทีมด้วย โดยอาจจะเพิ่มการคิดค่าคอมมิชชั่น ของทีมให้สูงขึ้น กว่าค่าคอมมิชชั่นรายบุคคล เพื่อให้เกิดความสามัคคี ร่วมกันในการทำงาน

### ด้านจิตวิญญาณ

1. บริษัทควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ผู้แทนยา ทำให้รู้สึกมีคุณค่าต่อองค์กร หัวหน้างานควรมีการพูดคุยปรึกษาปัญหากับผู้แทนยาอย่างสม่ำเสมอ และสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน สร้างความภาคภูมิใจในบริษัทที่ทำอยู่ เพื่อให้ผู้แทนยารู้สึกมีความรักความผูกพันต่อองค์กรและทำงานให้องค์กรด้วยความตั้งใจ

2. บริษัทควรสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของทีมผู้บริหารและเลือกทีมงานผู้บริหารที่มีศักยภาพ มีความรู้ความสามารถ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นของผู้แทนยา ทำให้เกิดความมั่นใจในทีมผู้บริหารและรู้สึกถึงความมั่นคงของบริษัท ซึ่งทีมงานทรัพยากรบุคคลควรมีการคัดเลือกทีมผู้บริหารโดยมีเกณฑ์การคัดเลือกที่ชัดเจนเพื่อให้ได้ทีมผู้บริหารที่มีศักยภาพสามารถนำองค์กรไปสู่เป้าหมายของบริษัทได้ เช่น การรับสมัครทีมผู้บริหาร นอกจากการสัมภาษณ์แล้วอาจจะมีการสอบแข่งขัน และให้ทำกรณีศึกษาในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับงาน เป็นต้น

3. จากผลการศึกษาเมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน พบว่า ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน มากกว่า 7 ปี ในองค์ประกอบย่อยด้านจิตวิญญาณ ได้แก่ การทำงานที่บริษัทมีความหมายและความสำคัญต่อตนเอง งานที่ทำทุกวันนี้สามารถตอบสนองเป้าหมายในชีวิต ความรู้สึกว่างานที่ทำมีคุณค่าแก่สังคม ความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทฯ แห่งนี้ การไม่คิดจะลาออกไปหางานใหม่ และการใช้ความรู้ความสามารถในงานได้อย่างเต็มที่ต่ำกว่า ผู้แทนยาที่มีระดับระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน ไม่เกิน 4 ปี อาจเป็นเพราะภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นตามระยะเวลาการทำงาน ทำให้ด้านจิตวิญญาณ ต่ำลง ดังนั้น บริษัทฯ ควรกระตุ้น แรงบันดาลใจของผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน มากกว่า 7 ปี โดยจัดกิจกรรมเสริมให้ผู้แทนกลุ่มนี้เป็นพิเศษ เช่น กิจกรรมส่งคลิปหรือวีดิโอสั้น (Video Clip) ถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานของผู้แทนยาในหัวข้อ “เรื่องเล่าสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน” โดยส่งเสริมให้ผู้แทนยาเห็นคุณค่าและสร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนาคน พัฒนางาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทฯ

### ด้านจิตใจ

1. เนื่องจากผู้แทนยาต้องทำงานภายใต้ภาวะกดดันที่มีการแข่งขันสูง ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานสูงด้วย ผู้แทนยาจึงจำเป็นต้องจัดการกับความเครียดจากการทำงานบริษัทฯ ควรกำหนดช่วงเวลาผู้แทนยาได้ปรึกษาปัญหาในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยปรับรูปแบบการเข้าประชุมประจำเดือนให้มีชั่วโมงของการผ่อนคลาย เช่น เชิญวิทยากรจากข้างนอกมาให้ความรู้ในเรื่องของการจัดการความเครียดจากการทำงาน เป็นต้น

2. ในการประชุมประจำเดือนนั้นนอกจากจะจัดประชุมนโยบาย กลยุทธ์ของบริษัทแล้วควรกำหนดช่วงเวลาให้ผู้แทนยาได้มีเวลาปรึกษาปัญหาจากการทำงาน และรายงานความคืบหน้าให้หัวหน้างานทราบในแต่ละเขตพื้นที่ทุกเดือน เนื่องจากหัวหน้างานมีส่วนสำคัญมากในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้แทนยาสามารถทำงานให้ได้ตามเป้าหมาย และหัวหน้างานยังเป็นผู้กำหนดกลยุทธ์และแนวทางการทำงานในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบด้วย

### ข้อเสนอแนะสำหรับบริษัทฯ ต้นแบบ

จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตามประเภทบริษัทฯ ที่ทำงาน พบว่า ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่อยู่บริษัทฯ ต้นแบบ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์ประกอบย่อยด้านจิตใจ ได้แก่ ความพึงพอใจในความเป็นตัวเอง ความภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว และการมีความสุขในการทำงานในบริษัทฯ ต่ำกว่า ผู้แทนยาในเขตการขายภาคเหนือ ที่อยู่บริษัทฯ สยาม

บริษัทขาดแบบ ควรปรับปรุงองค์ประกอบย่อยด้านจิตใจ และ ด้านจิตวิญญาณ โดยจัดกิจกรรมสนับสนุนให้ผู้แทนมีความเชื่อมั่นในตนเอง และทำงานโดยสามารถตอบสนองเป้าหมายในชีวิตได้ โดยยึดหลักที่ว่า “ถ้าคนอื่นทำได้ เราก็ทำได้ด้วย” นอกจากนี้ อาชีพผู้แทนยา เป็นอาชีพต้องมีปฏิสัมพันธ์กับแพทย์โดยตรง ดังนั้นบริษัทต้นแบบควรมีการอบรม ปลุกฝังจิตสำนึกด้านการบริการ หรือ การสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการให้กับผู้แทนยาทุกคนในบริษัท โดยแต่เดิมบริษัทฯ อาจจะจัดการอบรมโดยเน้นทางด้านวิชาการ เพียงอย่างเดียว แต่ในความเป็นจริงงานด้านการบริการก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ซึ่งนอกจากจะต้องมีการอบรมกันอย่างจริงจังแล้ว การจูงใจโดยการให้รางวัลกับบุคลากรดีเด่นในด้านการบริการ โดยการลงคะแนนทั้งจากผู้แทนยาด้วยกันเอง และจากการให้คะแนนของแพทย์ประจำเดือน ก็น่าจะสามารถช่วยพัฒนาจิตสำนึกในการบริการของบุคลากรทุกคนได้ด้วย และในแต่ละปีควรมีการให้รางวัลกับบุคลากรดีเด่นของบริษัทด้วย โดยการประเมินจากยอดขายของผู้แทนยาแต่ละบุคคล รวมถึงผลจากแบบประเมินความพึงพอใจของแพทย์ประกอบการตัดสินใจ อีกด้วย ทั้งนี้การดำเนินการดังที่ได้กล่าวข้างต้น น่าจะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านจิตใจและจิตวิญญาณ ให้สูงยิ่งขึ้นไป อีกด้วย

### บรรณานุกรม

- กัลยา วิเศษย์ปัญญา. (2547). *หลักสถิติ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรรยา ตาสา. (2552). *ความสุขในที่ทำงาน (Happy workplace)*. ค้นเมื่อ 9 พฤศจิกายน 2555, จาก <http://www.halalscience.org>
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2546). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชื่นฤทัย กาญจนจิตรา. (2551). *การศึกษาคุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน. (2554). *คู่มือมาสร้างองค์กรแห่งความสุขกันเถอะ*. ค้นเมื่อ 14 สิงหาคม 2557, จาก <http://www.csri.or.th/index.php/2012-03-19-10-53-35/2012-03-19-10-57-06>.
- พรทิพย์ เวียนวัฒนะ. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของ บริษัท Allergan (Thailand). (2557, 22 สิงหาคม). สัมภาษณ์.
- ไพบุลย์ เสริมสุขสิริวัฒน์. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติในเขตการค้าต่างจังหวัด*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- รณฤทธิ์ สุวรรณ. (2557). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในภาคเหนือ*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- รัตนา ศิริพานิช. (2530). *การวัดผลทางจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- वलันต์ วิตรสุขุมาลัย. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สามารถ ม่วงชานาญ. ผู้จัดการฝ่ายการตลาดภูมิภาคของ บริษัท Allergan (Thailand). (2557, 18 ตุลาคม). สัมภาษณ์.

- สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2552). *แบบวัดคุณภาพชีวิตของคนทำงานในสถานประกอบการ*. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2557, จาก [http://www.prema.or.th/member\\_profile.php?menu=2&key=All](http://www.hcbi.org/2011/สมาคมผู้วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์. (2556). แนวโน้มตลาดยาในประเทศไทย (พิมพ์ครั้งที่ 8). สมาคมผู้วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์. (2557). รายชื่อบริษัทสมาชิกของสมาคมพรีม่า. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2557, จาก <a href=).
- สุรชาติ เปาว์ชัย. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ฟาร์มาลิงค์ (ประเทศไทย) จำกัด*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สายสุดา มะโนชัย. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2556ข). *สถานภาพ ศักยภาพการผลิต และรูปแบบการแข่งขันในอุตสาหกรรมยาของประเทศไทย*. ค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2557, จาก [http://rubber.oie.go.th:93/Detail.aspx?cate\\_id=15 &id=20](http://rubber.oie.go.th:93/Detail.aspx?cate_id=15 &id=20)).
- สมาคมผู้วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ (พรีม่า). (2558). *ยาต้นแบบ (Original drugs) และยาสามัญ (Generic drugs) แตกต่างกันอย่างไรร*. ค้นเมื่อ 27 กันยายน 2558, จาก [http://www.prema.or.th/about\\_history.php?Menu=2 &type=4](http://www.prema.or.th/about_history.php?Menu=2 &type=4).
- AEC ช่วยธุรกิจยาได้. (2555). ค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2557, จาก <http://www.manager.co.th/mgrweekly/viewnews.aspx?NewsID=9550000015153>.
- Top-ten Thailand. (2555). *จัดอันดับเงินเดือนและความก้าวหน้าของสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ*. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2557, จาก <http://www.toptenthailand.com/>.
- Zikmund, W. G. et al. (2013). *Business Research Methods* (9<sup>th</sup> ed). Australia: South-Western Cengage Learning.