

ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้จัดการฝ่ายขายบริษัทยาข้ามชาติขนาดใหญ่ในประเทศไทย

Job Motivating Factors of Sales Managers in Large Multinational Pharmaceutical Companies in Thailand

นพพล ปิยวรรณหงส์ และอดิศักดิ์ ธีรานุพัฒนา**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้จัดการฝ่ายขายบริษัทยาข้ามชาติขนาดใหญ่ในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้จัดการฝ่ายขายบริษัทยาข้ามชาติขนาดใหญ่ในประเทศไทย จำนวน 175 รายทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก ในส่วนของปัจจัยจูงใจปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงมาก ได้แก่ ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ และปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ด้านโอกาสเจริญเติบโต และในส่วนของปัจจัยสุขอนามัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยอยู่ในระดับสำคัญมากได้แก่ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านสถานภาพ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านเงื่อนไขการทำงาน ปัจจัยต่างๆ ในชีวิตส่วนตัว ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study the job motivating factors of sales managers in large multinational pharmaceutical companies in Thailand. They consisted of two factors; motivation factors and hygiene factors. The samples of this study were 175 sales managers in large multinational pharmaceutical companies in Thailand. The data was collected by questionnaires and then analyzed by descriptive statistics; frequency, percentage and mean. And inferential statistics in terms of t-test.

It was found from this study that the respondents ranked the importance of the overall both motivation factors and hygiene factors at a high level. Motivation factors that the respondents ranked the importance at high levels which were achievement, responsibility, work-itself, recognition and advancement, respectively. The factors

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร จังหวัดเชียงใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ranked at a medium level was possibility of growth. For hygiene factors that the respondents ranked the importance at high levels which were technical supervision, status, company policy and administration, job security, working conditions, factors in personal life, salary and interpersonal relations, respectively.

บทนำ

ธุรกิจยาถือว่าเป็นธุรกิจที่น่าสนใจธุรกิจหนึ่ง เพราะเป็นธุรกิจที่มีมูลค่าสูงมาก ในปี พ.ศ. 2556 ธุรกิจยาในประเทศไทยมีมูลค่าสูงถึง 125,253 ล้านบาท (IMS Health , 2557) และมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง มูลค่าดังกล่าวเป็นมูลค่าของยารักษาโรคที่เกิดจากช่องทางการจัดจำหน่ายได้หลักๆอยู่ 2 ช่องทาง คือ ช่องทางผ่านทางโรงพยาบาล (รวมถึงคลินิกต่างๆ) และช่องทางผ่านทางร้านขายยา จากมูลค่าดังกล่าวทำให้เป็นตลาดที่น่าสนใจต่อบริษัทเป็นอย่างมาก

บริษัทยาสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ บริษัทยาภายในประเทศและบริษัทยาข้ามชาติ จากข้อมูลปี พ.ศ. 2556 ประเทศไทยมีบริษัทยาทั้ง 2 ประเภทรวมกันทั้งสิ้น 785 บริษัท (IMS Health , 2557) เป็นบริษัทยาภายในประเทศ 312 บริษัท ซึ่งส่วนใหญ่จะผลิตยาสามัญ (Generic Drugs) ที่หมดสิทธิบัตรยาแล้ว ส่วนบริษัทยาข้ามชาติมีอยู่ 473 บริษัท ซึ่งส่วนใหญ่จะทำการวิจัยและพัฒนา แล้วผลิตยาที่ถือเป็นยาต้นแบบ (Original Drugs) และนำยาที่ผลิตนั้นเข้ามาจำหน่ายในประเทศ แต่ตลาดของบริษัทยาทั้ง 2 ประเภทก็มีความแตกต่างกันค่อนข้างชัดเจน คือ บริษัทยาภายในประเทศจะขายยาที่มีราคาไม่แพง ดังนั้นกลุ่มผู้ป่วยที่จะได้ใช้ยาประเภทนี้จะเป็นผู้ป่วยที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และสิทธิประกันสังคมเป็นหลัก ส่วนบริษัทยาข้ามชาติ จะขายยาซึ่งจะมีราคาที่สูง ดังนั้นกลุ่มผู้ป่วยที่จะได้ใช้ยาประเภทนี้ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ป่วยสิทธิข้าราชการ สิทธิรัฐวิสาหกิจ สิทธิบริษัทประกัน หรือผู้ที่มียาได้สูง

การทำธุรกิจปฏิเสธไม่ได้เลยว่าองค์ประกอบที่สำคัญเพื่อให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จได้ คือ บุคลากรขององค์กร ซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถกลยุทธ์ที่สำคัญที่บริษัทจะใช้ในการทำการตลาด คือจะใช้วิธีการขายผ่านผู้แทนยา (Medical Representative) ซึ่งจะถือว่าเป็นตัวแทนของบริษัทในการนำเสนอข้อมูลยาและการบริการที่จะส่งเสริมให้มีการใช้ยาอย่างถูกต้องเหมาะสมต่อแพทย์ ซึ่งการทำงานของผู้แทนยา จะทำงานในระบบของทีมงาน โดยหนึ่งทีมจะประกอบไปด้วยผู้แทนยาจำนวนหลายคน โดยแบ่งหน้าที่รับผิดชอบตามเขตพื้นที่ โดยในหนึ่งทีมนั้นจะมีผู้ที่เป็นหัวหน้าทีมในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัท คือ ผู้จัดการฝ่ายขาย (Sales Manager) ซึ่งจะเป็นผู้นำและผู้ควบคุมการทำงานของผู้แทนยาเพื่อให้เป็นไปตามกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานของบริษัท ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้จัดการฝ่ายขาย จะเป็นบุคลากรที่มีสำคัญต่อการขับเคลื่อนการทำงานของทีมงานฝ่ายขายอย่างมาก เพราะจะเป็นผู้บริหารที่ทีมงานที่เป็นทีมที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง และเป็นทีมงานที่สร้างยอดขายให้กับบริษัทซึ่งยอดขายถือว่าเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินธุรกิจบริษัท

เนื่องจากผู้จัดการฝ่ายขายในบริษัทยาข้ามชาติต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถอย่างมาก ต้องมีทักษะพื้นฐานทางด้านการขาย ความรู้ในผลิตภัณฑ์ ความรู้เรื่องโรค มีทัศนคติที่ดี และยังต้องมีทักษะเฉพาะทั้งในเรื่องคน การคิดเชิงกลยุทธ์ การตัดสินใจ การเป็นผู้นำ และต้องเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องการจัดการธุรกิจ ส่งผลให้ธุรกิจบริษัทยาข้ามชาติ เวลาที่ต้องมีการสรรหาและคัดเลือกตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขาย ต้องใช้เวลานานเพื่อคัดสรรคนให้ได้คนที่มีความสามารถตามบริษัทที่

ต้องการมากที่สุดและเพื่อให้ได้ผู้จัดการฝ่ายขายที่เหมาะสมกับค่าจ้างที่ค่อนข้างสูง ประกอบกับสถานการณ์ตลาดยาในประเทศไทยปัจจุบัน ที่โรงพยาบาลของรัฐบาลซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่มีความต้องการใช้ยาและมีปริมาณการสั่งซื้อยาที่มากได้มีข้อกำหนดและแนวทางการใช้ยาที่เข้มงวดขึ้น โดยให้ใช้ยาในบัญชียาหลักแห่งชาติ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นยาสามัญที่ผลิตโดยบริษัทภายในประเทศ เนื่องจากมีราคาถูก ส่งผลให้แนวโน้มการขายยาของบริษัทข้ามชาติที่ขายยาต้นแบบซึ่งมักจะมีราคาแพง ขายได้ลำบากมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้จัดการฝ่ายขายที่มีทักษะความรู้ความสามารถที่สูง เลือกทำงานกับบริษัทที่ขายยาที่ได้รับผลกระทบจากนโยบายภาครัฐน้อย บริษัทที่ให้ผลตอบแทนที่ดี มีความมั่นคง หรืออาจจะออกจากธุรกิจบริษัทไปเลย ส่งผลให้ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่จะเป็นผู้นำการทำงานที่มขาย และอาจทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจลดลง

จากมูลค่าของธุรกิจยาทั้งหมดของประเทศไทยในปี พ.ศ.2556 ที่มีมูลค่า 125,253 ล้านบาท (IMS Health, 2557) แยกเป็นมูลค่าของธุรกิจบริษัทภายในประเทศ 35,008 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน 28% และเป็นมูลค่าของธุรกิจบริษัทข้ามชาติ 90,245 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน 72% ของมูลค่าธุรกิจยาทั้งหมดในประเทศไทย จะเห็นได้ว่าธุรกิจยาในประเทศไทยนั้น มูลค่าของธุรกิจส่วนใหญ่จะมาจากบริษัทข้ามชาติ และเมื่อเจาะลึกเข้าไปเฉพาะกลุ่มบริษัทข้ามชาติจะพบว่ามูลค่าของธุรกิจบริษัทข้ามชาติกว่าร้อยละ 80 จะมาจากบริษัทข้ามชาติที่มียอดขายสูงสุด 38 อันดับแรก ซึ่งมีมูลค่า 72,382 ล้านบาท จากมูลค่านี้อคิดเป็นสัดส่วนเทียบกับมูลค่าของธุรกิจยาทั้งหมดในประเทศไทยจะคิดเป็น 58% จะเห็นได้ว่าธุรกิจยาในประเทศไทยนั้น มูลค่าของธุรกิจส่วนใหญ่จะมาจากบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ที่มีมูลค่าลำดับต้นๆ ของธุรกิจยา

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้จัดการฝ่ายขายบริษัทข้ามชาติ โดยจะทำการศึกษาเฉพาะผู้จัดการฝ่ายขายบริษัทข้ามชาติจำนวน 38 บริษัทแรกที่มียอดขายสูงสุด เพราะมีมูลค่าของธุรกิจรวมที่สูง ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนสูงถึง 80% ของมูลค่าธุรกิจยาบริษัทข้ามชาติทั้งหมด เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัทและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และใช้ในการดึงดูดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาร่วมงานกับองค์กร เพื่อให้องค์กรดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวังภายใต้การแข่งขันทางธุรกิจที่สูง

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory) ของ Frederick Herzberg (อ้างถึงใน ตุลา มหาพสุธานนท์, 2554) ซึ่งกล่าวถึงมนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการ 2 ด้าน คือ ความต้องการด้านการจูงใจ (Motivator Needs) หรือปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) และ ความต้องการทางด้านสุขอนามัย (Hygiene Needs) หรือปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factors) โดยมีรายละเอียดของปัจจัยต่างๆ จำแนกออกได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Satisfiers) เรียกอีกอย่างว่าปัจจัยจูงใจ (Motivator Needs) หรือปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ด้านด้วยกัน คือ

1.1 การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและสำเร็จอย่างดี

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่างๆ

1.3 ลักษณะของงาน (Work-Itself) หมายถึง ลักษณะงานเป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทายความสามารถ

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายรับผิดชอบ และมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

1.6 การมีโอกาสเจริญเติบโต (Possibility of Growth) หมายถึง การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfiers) เรียกอีกอย่างว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Needs) หรือปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factors) ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 8 องค์ประกอบ คือ

2.1 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง การบริหารงานขององค์กรมีนโยบายชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม

2.2 การควบคุมบังคับบัญชา (Technical Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือควบคุมความยุติธรรมในการบริหาร

2.3 เงื่อนไขการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ บรรยากาศในการทำงาน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) หมายถึง การติดต่อรวมทั้งไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือ วาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไป

2.5 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง โบนัส สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการการกู้เงินยามฉุกเฉิน เป็นต้น

2.6 สถานภาพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี ภาพพจน์ขององค์กร เป็นต้น

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร หรือความยั่งยืนของอาชีพ

2.8 ปัจจัยต่างๆในชีวิตส่วนตัว (Factors in Personal life)

ตามทฤษฎีของ Frederick Herzberg หากความต้องการทางด้านสุขอนามัย ได้รับการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่มนุษย์จะเกิดความไม่พึงพอใจ และถึงแม้ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์จะพึงพอใจแต่ไม่ถึงขั้นการพึงพอใจที่สุด ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยของมนุษย์จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถจะทำให้มนุษย์พอใจได้ ในขณะเดียวกันหากความต้องการด้านการจูงใจ ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตนเองอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละ

ทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจให้กับองค์กรอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์ก็จะรู้สึกเฉยๆ อาจทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จไปวันหนึ่งๆ เท่านั้น ไม่สนใจที่จะอุทิศตนเองแต่อย่างใด ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่าจะเห็นว่าเป็นแนวทางสำหรับองค์กรในการจัดหาสิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้จัดการฝ่ายขายบริษัทฯ ข้ามชาติ เช่น การเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและดึงดูดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาสมัครงานกับองค์กร

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory) ของ เฟรดเดอริก เฮอริสเบอร์ก ได้แก่ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า การมีโอกาสเจริญเติบโตและปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การควบคุมบังคับบัญชา เงื่อนไขการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน สภาพภาพ ความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยต่างๆ ในชีวิตส่วนตัว

2. ขั้นตอนการศึกษา

2.1 การรวบรวมข้อมูล : ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามจากผู้จัดการฝ่ายขายบริษัทฯ ข้ามชาติ 38 บริษัทแรกที่มียอดขายสูงสุดจำนวน 175 ราย

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา : รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัย ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะด้านผลตอบแทนอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล : วิเคราะห์โดยใช้ค่า ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบค่าที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้จัดการฝ่ายขายบริษัทฯ ข้ามชาติขนาดใหญ่ในประเทศไทยจำนวน 38 บริษัทแรกที่มียอดขายสูงสุด มีประชากรจำนวน 320 คน และคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซ์และมอร์แกน (ธีรวุฒิ เอกกฤษฎ, 2543) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 ราย โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะทำการเลือกแบบสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้จัดการฝ่ายขายบริษัทฯ ข้ามชาติขนาดใหญ่ในประเทศไทยจำนวน 175 รายตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ ถึงเดือน กันยายน 2558

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปี มีสถานภาพสมรสเป็นโสดมีการศึกษาระดับปริญญาตรีสำเร็จการศึกษาสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยย้ายบริษัททำงานมาก่อนโดยมีสาเหตุหลักที่ย้ายบริษัททำงานคือต้องการรายได้เพิ่มขึ้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบของปัจจัยจูงใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับสำคัญมากซึ่งปัจจัยด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ รองลงมาเป็นปัจจัยด้านความรับผิดชอบด้านลักษณะของงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความก้าวหน้าในงานตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านโอกาสเจริญเติบโตเป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลางดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ปัจจัยย่อยที่มีระดับความสำคัญสูงสุด
1. ปัจจัยด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	3.86	มาก	ความสำเร็จของงานที่ได้กระทำ
2. ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.70	มาก	ผู้บังคับบัญชายอมรับ ความสามารถในการทำงาน
3. ปัจจัยด้านลักษณะของงาน	3.71	มาก	ความมีอิสระในการทำงาน
4. ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	3.82	มาก	การมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่
5. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน	3.54	มาก	มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน
6. ปัจจัยด้านโอกาสเจริญเติบโต	3.31	ปานกลาง	ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ จากงานที่ทำ
ภาพรวมปัจจัยจูงใจ	3.66	มาก	

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยสุขอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบของปัจจัยสุขอนามัยทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากซึ่งปัจจัยด้านการควบคุมบังคับบัญชา และด้านสถานภาพเป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆรองลงมาเป็นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานด้านเงื่อนไขการทำงานด้านปัจจัยต่างๆ ในชีวิตส่วนตัวด้านเงินเดือนและให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยสุขอนามัยของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ	ปัจจัยย่อยที่มีระดับ ความสำคัญสูงสุด
1. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	3.73	มาก	บริษัทมีจรรยาบรรณทางธุรกิจ
2. ปัจจัยด้านการควบคุมบังคับบัญชา	3.78	มาก	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมและเป็นกลาง
3. ปัจจัยด้านเงื่อนไขการทำงาน	3.68	มาก	บรรยากาศในการทำงานที่ดี
4. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.54	มาก	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
4.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.47	ปานกลาง	การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันกับผู้บังคับบัญชา
4.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.60	มาก	การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันกับเพื่อนร่วมงาน
4.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.56	มาก	การได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย
5. ปัจจัยด้านเงินเดือน	3.61	มาก	เงินเดือน และค่าตอบแทน
6. ปัจจัยด้านสภาพ	3.78	มาก	บริษัทดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ
7. ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.71	มาก	มีความมั่นคงในรายได้
8. ปัจจัยต่างๆในชีวิตส่วนตัว	3.62	มาก	ความสะดวกส่วนตัวในการเดินทางไปทำงาน
ภาพรวมปัจจัยสุขอนามัย	3.65	มาก	

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา

3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ปัจจัยจูงใจที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญระหว่างเพศชายและเพศหญิงได้แก่ ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงานด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้าในงาน โดยพบว่าเพศชายให้ระดับความสำคัญมากกว่าเพศหญิงทั้ง 4 ปัจจัยส่วนปัจจัยสุขอนามัยที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญระหว่างเพศชายและเพศหญิง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยพบว่าเพศชายให้ระดับความสำคัญมากกว่าเพศหญิง เช่นกัน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบเฉพาะปัจจัยหลักที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และปัจจัยย่อยในปัจจัยหลักนั้นๆ ที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	เพศ (N=175)		t	Sig.	แปลผล
	ชาย (N=105)	หญิง (N=70)			
ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)	3.84	3.61			
ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	3.96	3.79	2.154	0.016	แตกต่าง
- ความสำเร็จของงานที่ได้กระทำ	4.34	4.14	2.197	0.015	แตกต่าง
- ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของบริษัท	3.97	3.67	2.223	0.014	แตกต่าง
ด้านลักษณะของงาน	4.00	3.41	4.466	0.000	แตกต่าง
- พื้นที่การขายที่ต้องรับผิดชอบ	4.00	3.41	4.466	0.000	แตกต่าง
- ความกดดันในงานที่ทำ	3.97	3.71	2.757	0.003	แตกต่าง
- ความอิสระในการทำงาน	4.27	3.97	2.352	0.010	แตกต่าง
ด้านความรับผิดชอบ	4.21	3.96	1.900	0.030	แตกต่าง
- การมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่	4.21	3.96	1.900	0.030	แตกต่าง
- ได้รับมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบสูง	3.72	3.51	1.833	0.034	แตกต่าง
- ความเหมาะสมของเป้าหมายการขาย (Target) ที่ได้รับมอบหมายรับผิดชอบ	4.07	3.71	2.120	0.018	แตกต่าง
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.71	3.34	2.558	0.006	แตกต่าง
- มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.71	3.34	2.558	0.006	แตกต่าง
- มีระบบประเมินผลงานเพื่อความก้าวหน้าในงาน	3.67	3.41	1.803	0.037	แตกต่าง
- มีการให้ข้อมูลในเรื่องความก้าวหน้าในงาน	3.47	3.17	1.977	0.025	แตกต่าง
ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)	3.84	3.55			
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา	3.72	3.19	5.721	0.000	แตกต่าง
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
- การได้รับความช่วยเหลือและแนะนำเมื่อมีปัญหาในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	3.91	3.63	1.959	0.026	แตกต่าง
- การได้รับความช่วยเหลือและแนะนำในเรื่องส่วนตัวจากผู้บังคับบัญชา	3.03	2.43	3.417	0.000	แตกต่าง

- ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเองกับ ผู้บังคับบัญชา	3.86	3.24	3.771	0.000	แตกต่าง
- ความเสียสละของผู้บังคับบัญชา	3.73	3.37	2.269	0.012	แตกต่าง
- การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันกับผู้บังคับบัญชา	4.02	3.64	2.339	0.010	แตกต่าง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
- การได้รับความช่วยเหลือและแนะนำเมื่อมีปัญหาใน การทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.90	3.59	2.831	0.003	แตกต่าง
- การได้รับความสนใจในสุขภาพร่างกายและจิตใจจาก เพื่อนร่วมงาน	3.39	3.04	2.683	0.004	แตกต่าง
- ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเองกับ เพื่อนร่วมงาน	3.87	3.37	3.396	0.000	แตกต่าง
ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา					
- การได้รับความช่วยเหลือและแนะนำในเรื่องส่วนตัว จากผู้ใต้บังคับบัญชา	3.35	2.39	5.938	0.000	แตกต่าง
- การได้รับความสนใจในสุขภาพร่างกายและจิตใจจาก ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.31	2.81	3.257	0.001	แตกต่าง
- ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเองกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.96	3.41	3.830	0.000	แตกต่าง
- มีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน	4.11	3.71	2.630	0.005	แตกต่าง

3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญระหว่างกลุ่มอายุน้อยกว่า 40 ปีและ อายุมากกว่า 40 ปี

ปัจจัยจริงใจที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญระหว่างกลุ่มอายุน้อยกว่า 40 ปีและอายุมากกว่า 40 ปี ได้แก่ ด้านโอกาสเจริญเติบโต โดยพบว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า 40 ปีให้ระดับความสำคัญมากกว่ากลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี ส่วนปัจจัยสุขอนามัยที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร และด้านต่างๆในชีวิตส่วนตัวโดยพบว่าด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรกลุ่มอายุน้อยกว่า 40 ปี ให้ระดับความสำคัญมากกว่ากลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี ส่วนด้านต่างๆ ในชีวิตส่วนตัวกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี ให้ระดับความสำคัญมากกว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า 40 ปี ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบเฉพาะปัจจัยหลักที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และปัจจัยย่อยในปัจจัยหลักนั้นๆ ที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	อายุ (N=175)		t	Sig.	แปลผล
	น้อยกว่า 40 ปี (N=140)	มากกว่า 40 ปี (N=35)			
ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)	3.76	3.72			
ด้านโอกาสเจริญเติบโต	3.24	2.94	1.718	0.044	แตกต่าง
- ส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	3.24	2.94	1.718	0.044	แตกต่าง
- ได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ จากงานที่ทำ	3.76	3.37	1.979	0.027	แตกต่าง
ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)	3.76	3.60			
ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	3.91	3.51	1.708	0.048	แตกต่าง
- มีการประกาศนโยบายของบริษัทให้ทราบอย่างชัดเจน	3.91	3.51	1.708	0.048	แตกต่าง
ด้านต่างๆ ในชีวิตส่วนตัว	3.63	3.94	-1.685	0.049	แตกต่าง
- บริษัทให้ความสำคัญเรื่องเวลาส่วนตัวของพนักงาน โดยแยกกับเวลางานอย่างชัดเจน	3.63	3.94	-1.685	0.049	แตกต่าง
- ความสะดวกส่วนตัวในการเดินทางไปทำงาน	3.85	3.49	2.309	0.011	แตกต่าง
- ความคิดเห็นจากครอบครัวต่องานที่ทำ	3.63	3.14	2.698	0.004	แตกต่าง

3.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญระหว่างระหว่างกลุ่มสถานภาพโสดและสมรส

ปัจจัยจูงใจที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญระหว่างกลุ่มสถานภาพโสดและสมรส ได้แก่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบโดยพบว่ากลุ่มสมรส ให้ระดับความสำคัญมากกว่ากลุ่มโสดทั้ง 2 ปัจจัย ส่วนปัจจัยสุขอนามัยที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญได้แก่ ด้านต่างๆ ในชีวิตส่วนตัว โดยพบว่ากลุ่มสมรส ให้ระดับความสำคัญมากกว่ากลุ่มโสดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบเฉพาะปัจจัยหลักที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และปัจจัยย่อยในปัจจัยหลักนั้นๆ ที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	สถานภาพสมรส (N=175)		t	Sig.	แปลผล
	โสด (N=112)	สมรส (N=63)			
ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)	3.73	3.79			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.91	4.13	-1.891	0.030	แตกต่าง
- ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถในการทำงาน	3.91	4.13	-1.891	0.030	แตกต่าง
- เพื่อนร่วมงานมีการยกย่องชมเชย	3.60	3.30	2.767	0.003	แตกต่าง
- บริษัทมีการยกย่องและส่งเสริมพนักงานที่มีผลงานดี	3.89	3.67	1.829	0.035	แตกต่าง
ด้านความรับผิดชอบ	4.03	4.25	-1.671	0.048	แตกต่าง
- การมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่	4.03	4.25	-1.671	0.048	แตกต่าง
- การมีส่วนร่วมในการวางแผนงานและตัดสินใจ	3.84	4.06	-1.689	0.046	แตกต่าง
- ได้รับโอกาสแสดงความสามารถ	3.72	3.95	-1.752	0.041	แตกต่าง
ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)	3.68	3.80			
ด้านต่างๆในชีวิตส่วนตัว	3.51	4.02	-2.915	0.002	แตกต่าง
- บริษัทให้ความสำคัญเรื่องเวลาส่วนตัวของพนักงานโดยแยกกับเวลางานอย่างชัดเจน	3.51	4.02	-2.915	0.002	แตกต่าง
- การมีเวลาให้กับครอบครัว	3.46	4.11	-3.858	0.000	แตกต่าง
- ความคิดเห็นจากครอบครัวต่อการทำงาน	3.39	3.78	-2.561	0.006	แตกต่าง

3.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญระหว่างกลุ่มที่สำเร็จการศึกษาสหวิทยาไม่ใช้เภสัชศาสตร์และเภสัชศาสตร์

ปัจจัยจูงใจที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญระหว่างกลุ่มที่สำเร็จการศึกษาสหวิทยาไม่ใช้เภสัชศาสตร์และเภสัชศาสตร์ ได้แก่ ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านความก้าวหน้าในงานโดยพบว่ากลุ่มเภสัชศาสตร์ให้ระดับความสำคัญมากกว่ากลุ่มไม่ใช้เภสัชศาสตร์ทั้ง 3 ปัจจัย ส่วนปัจจัยสุขอนามัยที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยพบว่ากลุ่มไม่ใช้เภสัชศาสตร์ให้ระดับความสำคัญมากกว่ากลุ่มเภสัชศาสตร์ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบเฉพาะปัจจัยหลักที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และปัจจัยย่อยในปัจจัยหลักนั้นๆ ที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา

ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้ตอบ แบบสอบถาม	สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา (N=175)		t	Sig.	แปลผล
	ไม่ใช่ เภสัชศาสตร์ (N=77)	เภสัชศาสตร์ (N=98)			
ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)					
ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	3.78	3.98	-2.403	0.009	แตกต่าง
- บริษัทให้ความสำคัญสนับสนุนทำให้งานสำเร็จ ลุล่วงเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ	3.61	4.01	-3.436	0.000	แตกต่าง
ด้านลักษณะของงาน	3.53	3.95	-3.132	0.001	แตกต่าง
- พื้นที่การขายที่จะต้องรับผิดชอบ	3.53	3.95	-3.132	0.001	แตกต่าง
- ชนิดของผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบ	3.35	3.69	-2.285	0.012	แตกต่าง
- จำนวนของผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบ	3.39	3.13	1.714	0.044	แตกต่าง
- ความกดดันในงานที่ทำ	3.77	3.95	-1.940	0.027	แตกต่าง
- งานที่ตรงกับความรู้ที่จบการศึกษามา	2.95	3.61	-5.171	0.000	แตกต่าง
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.27	3.80	-3.548	0.000	แตกต่าง
- มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.27	3.80	-3.548	0.000	แตกต่าง
- มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับ พนักงานที่ชัดเจน	3.58	3.85	-1.768	0.040	แตกต่าง
ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)					
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.83	3.50	2.616	0.005	แตกต่าง
- บริษัทเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความมั่นคง	3.83	3.50	2.616	0.005	แตกต่าง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะด้านผลตอบแทนอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งสามารถสรุปเฉพาะที่สำคัญได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่าบริษัทควรมีสวัสดิการรักษายาบาลให้กับคนในครอบครัวด้วย
2. ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่าบริษัทควรมีสวัสดิการด้านสุขภาพอื่นๆ นอกจากค่ารักษายาบาล เช่น ฟิตเนส ทำฟัน ดัดแว่น
3. ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่าบริษัทควรมีเครื่องมือในการทำงานเพื่อส่งเสริมการตลาดอย่างเพียงพอ

การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อการทำงานของผู้จัดการฝ่ายขายบริษัทยาข้ามชาติขนาดใหญ่ในประเทศไทย โดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก เช่นเดียวกับองค์ประกอบของปัจจัยจูงใจซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความก้าวหน้าในงาน ส่วนด้านโอกาสเจริญเติบโตเป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ผลของปัจจัยจูงใจที่โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากสอดคล้องกับการศึกษาของจิราศาสตร์ ไชยเลิศ (2540) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรในเขตการขายภาคเหนือ นวรัตน์ ชูเวทย์ (2550) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นงลักษณ์ คงมีสุข (2553) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์ และธนฤทธิ์ สุวรรณ (2557) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในภาคเหนือ อาจเนื่องจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งผู้แทนยาและผู้จัดการฝ่ายขายบริษัทยา เป็นผู้ประกอบอาชีพที่อยู่ในธุรกิจเดียวกันคือ บริษัทยา มีการทำงานในระบบทีมซึ่งต้องมีความใกล้ชิดกัน มีการทำงานร่วมกัน และมีเป้าหมายการทำงานเหมือนกัน ทำให้ผลของปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากเช่นเดียวกัน

ผลของปัจจัยจูงใจที่ปัจจัยด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ สอดคล้องกับการศึกษาของจิราศาสตร์ ไชยเลิศ (2540) และนงลักษณ์ คงมีสุข (2553) อาจเนื่องจากพนักงานที่ทำงานเป็นทีมร่วมกัน มีเป้าหมายการทำงานเหมือนกัน ทำให้พนักงานนั้นให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานเหมือนกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนวรัตน์ ชูเวทย์ (2550) ที่ปัจจัยด้านความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของธนฤทธิ์ สุวรรณ (2557) ที่ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือเป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ อาจเนื่องจากพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน โดยผู้จัดการฝ่ายขายบริษัทยาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ อาจเพราะด้วยตำแหน่งที่ต้องวัดผลงานจากความสำเร็จของงานมากกว่าผู้แทนยา ส่วนผู้แทนยาอาจเพียงแค่ต้องการโอกาสแสดงความสามารถ อยากได้รับอำนาจรับผิดชอบในงานที่ตัวเองทำได้เต็มที่ อยากให้ผู้อื่นยกย่องชมเชยและได้รับการยอมรับเท่านั้น

ในส่วนของปัจจัยสุขอนามัย พบว่าปัจจัยสุขอนามัยมีผลต่อการทำงานของผู้จัดการฝ่ายขายบริษัทยาข้ามชาติขนาดใหญ่ในประเทศไทย โดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมากโดยที่องค์ประกอบของปัจจัยสุขอนามัยทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านสภาพภาพ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านเงื่อนไขการทำงาน ปัจจัยต่างๆในชีวิตส่วนตัว ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลของปัจจัยสุขอนามัยที่โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก สอดคล้องกับการศึกษาของจิราศาสตร์ ไชยเลิศ(2540) นวรัตน์ ชูเวทย์ (2550) นงลักษณ์ คงมีสุข(2553) และธนฤทธิ์ สุวรรณ (2557) อาจเพราะเช่นเดียวกับปัจจัยจูงใจ ที่เนื่องจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งผู้แทนยาและผู้จัดการฝ่ายขายบริษัทยา เป็นผู้ประกอบ

อาชีพที่อยู่ในธุรกิจเดียวกันคือ บริษัทฯ มีการทำงานในระบบทีมซึ่งต้องมีความใกล้ชิดกัน มีการทำงานร่วมกัน และมีเป้าหมายการทำงานเหมือนกัน ทำให้ผลของปัจจัยสุขอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากเช่นเดียวกัน

ผลของปัจจัยสุขอนามัย ที่ปัจจัยด้านการควบคุมบังคับบัญชา และด้านสภาพภาพ เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจิราศาสตร์ ไชยเลิศ (2540) ที่ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนวรรตน์ ชูเวทย์ (2550) ที่ปัจจัยด้านเงินเดือน เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนงลักษณ์ คงมีสุข (2553) และธนฤทธิ์ สุวรรณ (2557) ที่ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ อาจเนื่องจากพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน เขตการขายแตกต่างกัน สาขาวิชาที่จบแตกต่างกัน บริษัทเป็นบริษัทฯ ภายในประเทศหรือบริษัทฯ ข้ามชาติแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยสุขอนามัยที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ช่วยทำให้พนักงานเกิดความพอใจในการทำงานรู้สึกพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตนเองอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจให้กับองค์กร และปัจจัยสุขอนามัยเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจแก่พนักงานป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับบริษัทฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาทำการปรับปรุงหรือแก้ไขปัจจัยจูงใจในการทำงานดังนี้

1. เนื่องจากปัจจัยจูงใจ ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญมากที่สุด และปัจจัยย่อยด้านความสำเร็จของงานที่ได้กระทำ ถูกให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ดังนั้นบริษัทควรมุ่งเน้นที่ปัจจัยนี้โดยบริษัทควรจัดทำหลักสูตรเพื่อแนะนำให้ผู้จัดการฝ่ายขายได้รู้จักกฎระเบียบของบริษัท แนะนำการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและเหมาะสมในการทำงานตั้งแต่แรกเริ่มของการทำงาน ฝึกอบรมผู้จัดการฝ่ายขายให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญและมีทักษะในงานที่ทำอยู่เสมอเพื่อทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน มีการจัดโครงการเพื่อส่งเสริมให้ผู้จัดการฝ่ายขายที่มีความโดดเด่น (Talent Project) ได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ โอกาสแสดงความสามารถ มีการมอบหมายงานที่มีความสำคัญและท้าทายให้ทำนอกเหนือจากการทำให้ยอดขายถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ เปิดโอกาสให้ผู้จัดการฝ่ายขายมีส่วนร่วมในการบริหารงานที่นอกเหนือจากงานหลัก ให้สามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้เมื่อเกิดปัญหาหรือไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ก็ควรให้ผู้จัดการฝ่ายขายสามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่อไป หากงานที่มอบหมายประสบผลสำเร็จก็ควรยกย่องชมเชยเพื่อทำให้ผู้จัดการฝ่ายขายรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จนั้น

2. เนื่องจากปัจจัยสุขอนามัย ด้านการควบคุมบังคับบัญชา และด้านสภาพภาพ เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญเท่ากันและมากที่สุด ดังนั้นบริษัทควรมุ่งเน้นทั้ง 2 ปัจจัยนี้โดย ด้านการควบคุมบังคับบัญชา บริษัทควรจัดโครงสร้างองค์กรให้มีชั้นการบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อน และกำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน หัวหน้างานของผู้จัดการฝ่ายขายต้องมีความยุติธรรมและเป็นกลางในการทำงาน หากมีการประเมินผลงานควรประเมินผลแบบ 360 องศาเพื่อให้ได้ข้อมูลครบทุกมุมมอง มีการรับฟังความคิดเห็น รู้จักการสร้างขวัญและกำลังใจของทีมงาน ให้อิสระในการตัดสินใจในการทำงานแก่ผู้จัดการฝ่ายขาย มีการมอบหมายงานโดยแจ้งให้ทราบอย่างชัดเจนเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่

ตรงกัน และที่สำคัญ หัวหน้างานของผู้จัดการฝ่ายขายต้องมีการพูดคุยกับผู้จัดการฝ่ายขายอยู่เสมอเพื่อให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ป้องกันการเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อกัน ส่วนด้านสถานภาพ บริษัทต้องสร้างภาพลักษณ์ดีในสังคมโดยการจัดกิจกรรม CSR (Corporate Social Responsibility) เพื่อสร้างชื่อเสียงของบริษัทให้เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของคนในธุรกิจเดียวกันและสังคมภายนอก บริษัทต้องดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณเนื่องจากการขายยานั้นเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและชีวิตของคน จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องมีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม ความถูกต้อง และความโปร่งใส ดังนั้นบริษัทควรมีนโยบายการดำเนินธุรกิจที่เน้นย้ำเรื่องจรรยาบรรณทางธุรกิจ โดยไม่เน้นแต่ด้านของผลทางธุรกิจมากเกินไป เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าได้มีอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี เพราะฉะนั้นพนักงานทุกคนต้องผ่านการอบรมเรื่องจรรยาบรรณทางธุรกิจ (Code of Conduct) และต้องมีการย้ำเตือนอยู่เสมอ

3. เนื่องจากผู้จัดการฝ่ายขายแต่ละเพศให้ความสำคัญต่อบัจจัยสูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อสร้างความพอใจและป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน สำหรับผู้จัดการฝ่ายขายเพศชาย บริษัทควรเน้นประเด็นสำคัญ คือ บริษัทควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานที่มีความรับผิดชอบสูง นอกเหนือจากงานหลัก มอบหมายงานที่มีความสำคัญและท้าทาย ให้อำนาจในการตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ทำให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ ส่งเสริมโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น ส่งผู้จัดการฝ่ายขายที่มีความโดดเด่น เข้าร่วม Talent Project เพื่อให้ได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ โอกาสแสดงความสามารถพร้อมที่จะเติบโตในตำแหน่งที่สูงขึ้น

สำหรับผู้จัดการฝ่ายขายเพศหญิง บริษัทควรเน้นประเด็นสำคัญ คือ ควรเปิดโอกาสให้ได้เพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ เช่น จัดการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการบริหารทีมขาย การจัดการยอดขาย และทักษะการขายที่ดีอย่างต่อเนื่อง ควรจัดสรรการอบรมโดยให้ผู้จัดการฝ่ายขายเพศหญิงเป็นผู้ออกแบบหัวข้อสิ่งที่สนใจเองแล้วจัดให้มีการอบรมกับผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและนอกบริษัท

4. เนื่องจากผู้จัดการฝ่ายขายแต่ละกลุ่มอายุ ให้ความสำคัญต่อบัจจัยสูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน จึงมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้ สำหรับผู้จัดการฝ่ายขายที่อายุน้อยกว่า 40 ปี บริษัทควรเน้นประเด็นสำคัญ คือ บริษัทควรส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เช่น สนับสนุนทุนการศึกษาต่อ เปิดโอกาสให้ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ จากงานที่ทำ เช่น ส่งไปแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานกับบริษัทสาขาในประเทศอื่นๆ มีการประกาศนโยบายของบริษัทให้ทราบอย่างชัดเจน จัดให้มีความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน เช่น ให้สวัสดิการค่าทางด่วน ค่าจอดรถ สวัสดิการค่าเดินทางด้วยสายการบินหากต้องเดินทางไปต่างจังหวัด และจัดกิจกรรมที่ทำให้ครอบครัวของผู้จัดการฝ่ายขายได้เข้ามามีส่วนร่วม กับบริษัท เช่น การจัด Family Days เพื่อให้ครอบครัวมีความรู้สึกที่ดีต่องานของผู้จัดการฝ่ายขาย และรู้สึกผูกพันกับบริษัท

สำหรับผู้จัดการฝ่ายขายที่อายุมากกว่า 40 ปี บริษัทควรเน้นประเด็น คือ บริษัทต้องให้ความสำคัญเรื่องเวลาส่วนตัวของผู้จัดการฝ่ายขาย โดยแยกเวลางานกับเวลาส่วนตัวอย่างชัดเจน จัดทำโครงการความสมดุลของงานและชีวิตส่วนตัว (Work Life Balance) โดยไม่รบกวนเวลาส่วนตัวในช่วงวันหยุดหรือเวลาที่นอกเหนือจากเวลางาน มีการให้จำนวนวันลาพักผ่อนที่เหมาะสม ควรจัดสวัสดิการเรื่องการตรวจสุขภาพประจำปีให้เหมาะสมกับอายุของผู้จัดการฝ่ายขาย

5. เนื่องจากผู้จัดการฝ่ายขายแต่ละกลุ่มตามสถานภาพสมรส ให้ความสำคัญต่อบัจจัยสูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน จึงมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้ สำหรับผู้จัดการฝ่ายขายกลุ่มโสดบริษัทควรเน้นประเด็นสำคัญ คือ บริษัทควรจัด

ให้มีกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในบริษัท เช่น จัดกิจกรรม Team Building เพื่อให้เกิดความสนิทสนมต่อกัน มีความรักและความผูกพันกัน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บริษัทควรมีการยกย่องและส่งเสริมผู้จัดการฝ่ายขายที่มีผลงานดีโดยประกาศผ่านสื่อของบริษัทเพื่อให้พนักงานในบริษัทได้รับรู้

สำหรับผู้จัดการฝ่ายขายกลุ่มสมรส บริษัทควรเน้นประเด็น คือ บริษัทควรให้โอกาสแสดงความสามารถให้อำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ จัดให้มีส่วนร่วมในการวางแผนงานและตัดสินใจ หากงานที่มอบหมายประสบผลสำเร็จ หัวหน้างานของผู้จัดการฝ่ายขายควรยกย่องชมเชยและแสดงถึงการยอมรับในความสามารถ บริษัทต้องให้ความสำคัญเรื่องเวลาส่วนตัวของผู้จัดการฝ่ายขาย โดยแยกเวลางานกับเวลาส่วนตัวอย่างชัดเจน จัดทำโครงการความสมดุลของงานและชีวิตส่วนตัว (Work Life Balance) โดยไม่รบกวนเวลาส่วนตัวและเวลาของครอบครัวในช่วงวันหยุดหรือเวลาพักผ่อนนอกเหนือจากเวลางาน และจัดกิจกรรมที่ทำให้ครอบครัวของผู้จัดการฝ่ายขายได้เข้ามามีส่วนร่วมกับบริษัท เช่นการจัด Family Days เพื่อให้ครอบครัวมีความรู้สึกที่ดีต่องานของผู้จัดการฝ่ายขาย และรู้สึกผูกพันกับบริษัท สวัสดิการทางด้านสุขภาพควรมีการครอบคลุมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย

6. เนื่องจากผู้จัดการฝ่ายขายแต่ละกลุ่มที่จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน จึงมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้ สำหรับผู้จัดการฝ่ายขายกลุ่มที่สำเร็จการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ บริษัทควรเน้นประเด็นสำคัญ คือ บริษัทควรจัดการฝึกอบรมให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการบริหารที่มขาย การจัดการยอดขายและทักษะการขายที่ดีอย่างต่อเนื่องเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ ส่งเสริมให้งานที่ทำตรงกับความถนัดและความรู้ที่จบการศึกษามา เช่น นอกจากผู้จัดการฝ่ายขายจะต้องมีความรู้ในผลิตภัณฑ์ที่ตนเองรับผิดชอบแล้ว ควรให้ความรู้ผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของบริษัทเพื่อให้เป็นผู้ที่รอบรู้และสามารถตอบคำถามหากมีผู้ถามได้ บริษัทควรให้ผู้จัดการฝ่ายขายกลุ่มนี้สามารถรับรู้ถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยมีเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรในเรื่องกระบวนการและขั้นตอนในการเลื่อนตำแหน่ง คุณสมบัติของผู้ที่ต้องการเลื่อนตำแหน่ง ส่งเสริมให้ได้สร้างประสบการณ์และความชำนาญจากงาน เพื่อบรรลุการเลื่อนตำแหน่ง และให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเป็นผู้จัดการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

สำหรับผู้จัดการฝ่ายขายกลุ่มที่สำเร็จการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ บริษัทควรเน้นประเด็นสำคัญ คือ บริษัทควรมอบหมายจำนวนของผลิตภัณฑ์ที่ต้องรับผิดชอบให้เหมาะสมโดยต้องไม่มากหรือน้อยจนเกินไป บริษัทควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทอยู่เสมอเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมั่นคงของบริษัท ขนาดธุรกิจของบริษัท ความมีชื่อเสียง และมีการแจ้งข้อมูลทั้งด้านยอดขาย ผลประกอบการแต่ละไตรมาส ยอดขายในแต่ละแผนก แนวโน้มของธุรกิจ เพื่อทำให้ผู้จัดการฝ่ายขายกลุ่มนี้รู้สึกถึงความมั่นคงในตำแหน่งงานและหน้าที่การงานที่ทำอยู่

ดังนั้นการศึกษานี้จะมีประโยชน์ต่อผู้บริหารหรือองค์กรในการที่จะรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และดึงดูดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมงานกับองค์กร นำไปสู่การวางแผนด้านบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้องค์กรดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวังภายใต้การแข่งขันทางธุรกิจที่สูง

บรรณานุกรม

- จิรศาสตร์ ไชยเลิศ. (2540). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรในเขตการขยายภาคเหนือ*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2554). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: พี เอ็น เค แอนด์ สกายพริ้นติ้งส์.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏ อุบลราชธานี.
- นงลักษณ์ คงมีสุข. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อผู้แทนยาในการเลือกทำงานในบริษัทเภสัชภัณฑ์*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- นวรรตน์ ชูเวทย์. (2550). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- รณฤทธิ์ สุวรรณ. (2557). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในภาคเหนือ*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).