

๖๕๖.๘๘

ศ 448 ก

ร.๓

การศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นางศิริจรรย์ วิชาสศศิวิมล

- 2 พ.ศ. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

กุมภาพันธ์ 2548

ศิริจรรยา วิชาสศศิริวมล. (2548). การศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

เวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความรู้ ทักษะการขาย บุคลิกภาพ และการบริการ โดยศึกษาทั้งภาพรวมและรายค้าน และเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบวัดความสามารถในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้ใช้การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD

ผลการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร มีความสามารถในการขายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายค้านพบว่า พนักงานขายเวชภัณฑ์มีความสามารถในด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมาก สำหรับด้านอื่น ๆ พนักงานขายเวชภัณฑ์ มีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานขายเวชภัณฑ์ที่มีเพศต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายค้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. พนักงานขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายค้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. พนักงานขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายค้าน พบว่า ด้านบุคลิกภาพ มีความสามารถแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**THE STUDY OF WORKING ABILITY OF MEDICAL SALES PERSON
IN METROPOLITAN HOSPITALS.**

AN ABSTRACT

BY

MRS. SIRIJAN WIPASASIWIMOL

**Presented in Partial Fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
February 2005.**

Sirichan Wipasasiwimol. (2005). *The study of working ability of medical sales person In Metropolitan Hospitals*. Master Project M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.

Advisor : Assoc Prof. Chusri Wongrattana.

The purpose of this research was to study working ability of medical sales person In Metropolitan Hospitals in four aspects in knowledge, selling of skill, personality , and service. This included the study of all aspects and each aspect and compared them by sex, age, education, working experience.

The sample of this research was 300 medical sales person in Metropolitan Hospitals . A questionnaires was Constructed and used as a tool to collect data . Mean, standard deviation, difference analysis using t – test Independent, One – Way analysis of variance and LSD were used for analyzing data.

The findings of the research were as follows :

1. The working ability of medical sales person for all aspects was at the moderate level, for personality aspect was at high level and the others aspect were at the moderate level.
2. There was no statistical significance difference for all aspects and each aspect from sales person with difference sex.
3. There was statistical significance difference for all aspects and each aspect at level .01 from sales person with difference age and education.
4. There was statistical significance difference for all aspects at level .01, for personality aspect, there was statistical significance difference at level .05 and the others aspect, there was statistical significant difference at level .01 from sales person with difference working experience.

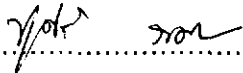
การศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นางศิริจรรยา วิชาสศศิวิมล


เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
กุมภาพันธ์ 2548
ลิขสิทธิ์ เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

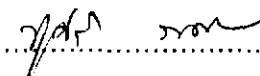
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



.....
(รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตน์)

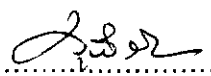
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(อาจารย์ สิวฐากร ชูทรัพย์)

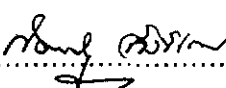
คณะกรรมการสอบ


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตน์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิมไทย)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้เฉพาะได้รับความกรุณาอย่างสูง จากรองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย อาจารย์สถิตฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ นางสุกัญญา รวยพิมาย ผู้จัดการฝ่ายผลิตภัณฑ์ แผนกขายตา บริษัทโนวาร์ติส (ประเทศไทย) จำกัด ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ศรีประภา ชมเชย อาจารย์ 2 ระดับ 7 โรงเรียนวัดทรงธรรม และนางสาวอรณี จริยา อาจารย์ 1 ระดับ 4 โรงเรียนวัดบางนาใน เพื่อนิสิตที่ควรให้คำปรึกษาและคอยช่วยเหลือในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ทุกท่านซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลในการเก็บวิจัยครั้งนี้

ประโยชน์และคุณค่าอันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบคุณงามความดีทั้งหลายเพื่อตอบแทนบิดา มารดา ครู อาจารย์ ที่ให้ความเมตตาอบรมสั่งสอน และเอาใจใส่เป็นกำลังใจให้ตลอดเวลา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและเป็นผลให้มีกำลังใจในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไป

ศิริจรรยา วิภาสศิริวิมล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ..... 1
	ภูมิหลัง..... 1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า..... 3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า..... 3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า..... 3
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 3
	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา..... 4
	นิยามศัพท์..... 5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 7
	สมมติฐานในการวิจัย..... 7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 8
	ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย..... 8
	ความหมายของความสามารถของการปฏิบัติงานด้านความรู้..... 8
	ความหมายของความสามารถของการปฏิบัติงานด้านทักษะการขาย..... 11
	ความหมายของความสามารถของการปฏิบัติงานด้านบุคลิกภาพ..... 13
	ความหมายของความสามารถของการปฏิบัติงานด้านการบริการ..... 21
	การขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล..... 24
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 24
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า..... 30
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 30
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 30
	วิธีสร้างเครื่องมือ..... 31
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 32
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล..... 32
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย..... 33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ผลการแสดงการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
5 สรุปผลอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	59
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	62
อภิปรายผล.....	63
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	66
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	66
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก.....	72
ประวัติผู้วิจัย.....	86

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

- 1 จำนวน และร้อยละของพนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานครโดยจำแนก ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา
และประสบการณ์ในการทำงาน..... 37
- 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน
ปฏิบัติงานของพนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร
โดยรวมและเป็นรายด้าน..... 38
- 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน
ปฏิบัติงานของพนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร
ด้านความรู้ โดยรวมและรายข้อ..... 39
- 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน
ปฏิบัติงานของพนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร
ด้านทักษะการขาย โดยรวมและรายข้อ..... 40
- 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน
ปฏิบัติงานของพนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร
ด้านบุคลิกภาพ โดยรวมและรายข้อ..... 41
- 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน
ปฏิบัติงานของพนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร
ด้านการบริการ โดยรวมและรายข้อ..... 42
- 7 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานชายเวชภัณฑ์
ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน..... 43
- 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม
อายุ ดังนี้คือ อายุไม่เกิน 24 ปี , อายุ 25 – 30 ปี และมากกว่า 31 ปีขึ้นไป..... 44
- 9 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานชายเวชภัณฑ์
ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ
โดยรวมและรายด้าน..... 46

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความรู้ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	47
11 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านทักษะการขาย จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	48
12 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	49
13 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านบริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	50
14 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	51
15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวมและรายด้าน.....	52
16 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวมและรายด้าน.....	54
17 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความรู้ จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงานเป็นรายคู่.....	55
18 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านทักษะการขาย จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงานเป็นรายคู่.....	56

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านบุคลิกภาพ จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงานเป็นรายคู่.....	57
20 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการ จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงานเป็นรายคู่.....	58

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสถานการณ์ทางธุรกิจในปัจจุบันนี้ มีการแข่งขันกันทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาคของโลก และระดับนานาชาติ เนื่องจากการพัฒนาการทางเทคโนโลยี และการสื่อสารโทรคมนาคม ธุรกิจชั้นนำต่างๆจึงตระหนักถึงการสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรว่ามีความสำคัญเป็นอันดับแรกเสมอ (ธนพล พูนศักดิ์อุดมสิน 2534 : 115) องค์การจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงโดยพยายามส่งเสริมพัฒนาศักยภาพและความสามารถของทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม และธำรงรักษานักธุรกิจที่มีคุณภาพให้ปฏิบัติงานอยู่กับองค์การนานที่สุด โดยมีให้เสียไปแก่คู่แข่งทางธุรกิจ (อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร 2540 : 1) พนักงานขายนับเป็นบุคลากรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อธุรกิจต่างๆ เพราะพนักงานขายเป็นผู้ที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เป็นตัวแทนขายผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทมากมายที่จะต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง มีความรู้ และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์อย่างดี และมั่นใจในการนำผลิตภัณฑ์เสนอต่อผู้บริโภค (ประภาศรี อมรสิน 2535 : 5)

จากการที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต่างๆ จึงพบว่าในวงการแพทย์ ก็มีความก้าวหน้ามากขึ้น การรักษาผู้ป่วยก็ได้รับการพัฒนาวิชาการรักษาที่ดีเพิ่มมากขึ้น และใน รพ. ของรัฐต่างมีคนไข้เพิ่มจำนวนมากขึ้นในแต่ละวัน แพทย์จึงมักหาวิธีการรักษาที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย สำหรับคนไข้ เป็นเหตุให้บริษัทผู้ผลิตเวชภัณฑ์ต่างๆเกิดการแข่งขัน ผลิตภัณฑ์ต่างๆที่สามารถสนองตอบความต้องการของแพทย์ ที่สามารถเลือกใช้เวชภัณฑ์สำหรับคนไข้ได้อย่างถูกต้อง แต่เนื่องจากการที่แพทย์จะเลือกใช้เวชภัณฑ์ ที่ผลิตมาได้อย่างถูกต้อง จึงต้องอาศัยพนักงานขายที่เป็นตัวแทนของบริษัทเวชภัณฑ์ต่างๆเป็นผู้ให้ข้อมูล เนื่องจากเวชภัณฑ์ไม่สามารถทำการโฆษณาได้เหมือนสินค้าอื่น พนักงานขายเวชภัณฑ์จะเป็นผู้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนเพื่ออธิบายให้รายละเอียดของเวชภัณฑ์สู่แพทย์ เพื่อแพทย์จะได้เข้าใจถึงความแตกต่างของเวชภัณฑ์ที่มีอยู่เดิมหรือที่ยังไม่มีมาก่อนปกติแล้วแพทย์จะมั่นใจถึงความปลอดภัยของเวชภัณฑ์ เนื่องจากก่อนที่จะทำการจำหน่ายได้จะต้องผ่านการอนุญาตจากองค์การอาหารและยามาก่อน และถ้าเป็นเวชภัณฑ์ของต่างประเทศก็ต้องผ่านการอนุญาตจากต่างประเทศมาก่อนเช่นกัน และมาผ่านการอนุญาตจากประเทศไทย ในบางครั้งเวชภัณฑ์มีความใกล้เคียงกันทั้งด้านประสิทธิภาพและราคา และมาจากประเทศเดียวกันหรือประเทศที่ได้รับการยอมรับจากทั่วโลก เช่น อเมริกา เยอรมัน สวิสเซอร์แลนด์ อังกฤษ ญี่ปุ่น

แพทย์จะมีการพิจารณาเลือกใช้เวชภัณฑ์เหล่านั้นจาก การพิจารณาด้านใดเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจ

ดังนั้นพนักงานขายเวชภัณฑ์จึงเป็นผู้มีความสำคัญในการเพิ่มการตัดสินใจในการเลือกใช้เวชภัณฑ์ของแพทย์ พนักงานขายเวชภัณฑ์เป็นผู้ที่จะเพิ่มพูนและพัฒนายอดขายให้แก่บริษัท ดังนั้นถ้าพนักงานขายแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อลูกค้าแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะใช้บริการของบริษัทนั้นเป็นไปได้ยาก และแนวโน้มที่ลูกค้าจะบอกพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมดังกล่าว ไปยังลูกค้ารายอื่นในที่สุดไม่มีลูกค้าคนใดเข้ามาใช้บริการกับบริษัทอีกต่อไป เนื่องจากไม่มีลูกค้าคนใดพอใจพฤติกรรมของพนักงานที่ไม่ดีบริษัทก็ไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ และต้องปิดกิจการไปในที่สุด (รจนา ปราณช่วย 2544 : 3)

โวทรูบา (มุขณีย์ ยมาภย์ .2537 : 57; อ้างอิงจาก Wotruba : 1970) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์กระบวนการในการคัดเลือกพนักงานขาย พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รวมทั้งประสบการณ์ เป็นแหล่งของข้อมูลที่เรานำมาพิจารณาถึงความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานได้ และเราสามารถนำมาใช้ได้ในการบวนการคัดเลือกพนักงานขาย ซึ่งทำให้สามารถคัดเลือกพนักงานขายได้อย่างรวดเร็ว และลักษณะส่วนบุคคลนี้ถือว่าเป็นตัวพยากรณ์ที่มีความน่าเชื่อถือ และสามารถทำนายถึงความสำเร็จในการขายได้ด้วย

ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัย สนใจศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานขายเวชภัณฑ์ของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ว่า ลักษณะส่วนบุคคลกับความสามารถด้านความรู้ ด้านทักษะการขาย ด้านบุคลิกภาพ ด้านการบริการ ว่า มีความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร ผลการศึกษานี้ก็เพื่อประโยชน์แก่หน่วยงานขาย เพื่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สามารถปฏิบัติงาน ได้เพิ่มศักยภาพและเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความสามารถที่ดี สำหรับผู้ประกอบการอาชีพพนักงานขายเวชภัณฑ์ เพื่อความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในเขตกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่
 - 1.1 ด้านความรู้
 - 1.2 ด้านทักษะการขาย
 - 1.3 ด้านบุคลิกภาพ
 - 1.4 ด้านการบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขายเวชภัณฑ์ โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาความสามารถของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานครนี้ ผลของการศึกษาเป็นประโยชน์ ดังนี้

1. เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารของบริษัทเวชภัณฑ์ได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะต่างๆ แก่พนักงานขายเวชภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
2. เป็นแนวทางให้พนักงานขายเวชภัณฑ์ได้เสริมสร้างความสามารถของตนเองเพื่อความสามารถในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อความพึงพอใจของลูกค้า

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นชาย หญิงที่เป็นพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,270 คน สํารวจเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2547 จากโรงพยาบาลรัฐบาลจำนวน 6 แห่ง โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลรามาธิบดี โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลภูมิพล โรงพยาบาลพระมงกุฎ โรงพยาบาลราชวิถี

- 1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานขายเวชภัณฑ์ ฝ่ายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาลเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน โดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน(R.V. Krejcie and Morgan)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกได้ดังนี้

2.1.1 เพศ แบ่งเป็น

- (1) เพศหญิง
- (2) เพศชาย

2.1.2 ระดับอายุ แบ่งเป็น

- (1) ไม่เกิน 24 ปี
- (2) อายุ 25 - 30 ปี
- (3) มากกว่า 31 ปีขึ้นไป

2.1.3 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

- (1) ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
- (2) ระดับปริญญาตรี และสูงกว่า

2.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน แบ่งเป็น

- (1) ต่ำกว่า 4 ปี
- (2) 4 - 5 ปี
- (3) มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ 4 ด้าน คือ

2.2.1 ด้านความรู้

2.2.2 ด้านทักษะการขาย

2.2.3 ด้านบุคลิกภาพ

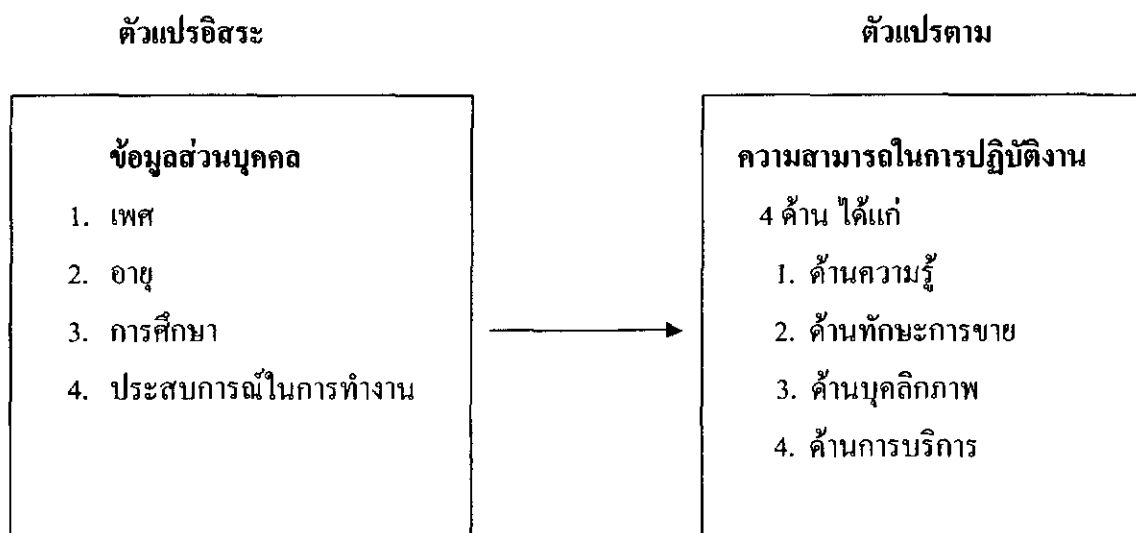
2.2.4 ด้านการบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะเฉพาะของพนักงานขายทั้งด้านความรู้ ทักษะการขาย บุคลิกภาพ และการบริการ สามารถติดต่อเป็นตัวแทนเพื่อขายเวชภัณฑ์ ให้กับลูกค้าเพื่อผลการทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สมบูรณ์ และถูกต้องจนเป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจกับลูกค้าได้ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 ด้านความรู้ หมายถึง ความสามารถในการเรียนรู้เวชภัณฑ์ มีความรู้พื้นฐาน มีความเชี่ยวชาญสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ มีความรู้เกี่ยวกับสินค้า กิจการ ลูกค้า ตลอดจนคู่แข่งและมีความรู้ภายใต้สถานการณ์ต่างๆ ได้ดี และศึกษาความรู้เพิ่มเติมทางด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต่างๆ
 - 1.2 ด้านทักษะการขาย หมายถึง พนักงานมีความสามารถในการฝึกฝนให้มีความชำนาญเชี่ยวชาญในการขาย มีเทคนิคการขาย มีไหวพริบปฏิภาณที่ดี มีความอดทนอดกลั้น มีความพยายาม ชอบความท้าทายเพื่อความสำเร็จ มีการวางแผนงาน รู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี
 - 1.3 ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง พนักงานขายมีความสามารถที่จะพัฒนา ลักษณะท่าทาง และการแสดงออกได้อย่างเหมาะสม มีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์ แข็งแรง แต่งกาย สุภาพรู้จักกาลเทศะ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีความมั่นคงทางอารมณ์ เชื่อมมั่นในตนเอง กล้าตัดสินใจ มีความรับผิดชอบสูงมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความแจ่มใส ร่าเริง มีไมตรีจิต ชอบในการติดต่อพบปะกับลูกค้าและบุคคลอื่นๆ ชอบแลกเปลี่ยนสนทนากับบุคคลทั่วไป ให้เกียรติผู้อื่น และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าที่ติดต่อในทุกกรณี อดทน มีความชอบที่จะติดต่อกับบุคคลอื่น มีอารมณ์ขัน และมีทำที่เป็นมิตร
 - 1.4 ด้านการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการต่างๆ ตลอดจนการช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาสามารถแก้ไขได้ทันท่วงที อำนวยความสะดวก ให้กับลูกค้า และสร้างความประทับใจ รักษาผลประโยชน์ให้ลูกค้าด้วยความจริงใจ มีความสม่ำเสมอ มีความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา มีความพร้อมที่จะถูกวิจารณ์ และสามารถน้อมรับคำวิจารณ์ที่มีเหตุผลด้วยความยินดี
2. เวชภัณฑ์ หมายถึง อุปกรณ์ทางการแพทย์ตลอดจนเคมีภัณฑ์ที่รับการบรรจุ ตามกระบวนการที่ ปลอดภัย ได้รับการรับรองจาก คณะกรรมการอาหารและยา ตลอดจนคณะกรรมการทางด้านเวชภัณฑ์ในสาขานั้นๆ ให้รับการรับรองก่อนถึงมือผู้บริโภค

3. พนักงานขายเวชภัณฑ์ หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย หรือขายผลิตภัณฑ์ให้กับบริษัท ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องทำการติดต่อซื้อขายตลอดจนให้บริการกับลูกค้า ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแพทย์และเภสัชกร
4. ระดับอายุ หมายถึง จำนวนอายุเต็มปีของพนักงานขายแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้
 - 4.1 อายุ ไม่เกิน 24 ปี
 - 4.2 อายุ ระหว่าง 25 - 30 ปี
 - 4.3 อายุ มากกว่า 31 ปีขึ้นไป
5. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิ การศึกษาสูงสุดของพนักงานขายเวชภัณฑ์โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม
 - 5.1 ระดับการศึกษาชั้นต่ำกว่าปริญญาตรี หมายถึง การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. และระดับอนุปริญญา
 - 5.2 ระดับการศึกษาชั้นสูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป หมายถึง การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป
6. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่พนักงานขายเวชภัณฑ์เริ่มประกอบอาชีพพนักงานขายเวชภัณฑ์ จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้
 - 6.1 อายุงานต่ำกว่า 4 ปี
 - 6.2 อายุงานตั้งแต่ 4 - 5 ปี
 - 6.3 อายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป
7. โรงพยาบาลของรัฐบาล หมายถึง สถานประกอบการซึ่งทำการรักษาพยาบาลดูแลผู้ป่วยที่เจ็บไข้โดยมีบุคลากรทางการแพทย์ให้การดูแล เป็นโรงพยาบาลที่ควบคุมและทำงานภายใต้อำนาจรัฐเฉพาะ โรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิด



สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานขายที่มีเพศต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้านต่างกัน
2. พนักงานขายที่มีอายุต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้านต่างกัน
3. พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้านต่างกัน
4. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้านต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามข้อดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย
 - 1.1 ความหมายของความสามารถของการปฏิบัติงานด้านความรู้
 - 1.2 ความหมายของความสามารถของการปฏิบัติงานด้านทักษะการขาย
 - 1.3 ความหมายของความสามารถของการปฏิบัติงานด้านบุคลิกภาพ
 - 1.4 ความหมายของความสามารถของการปฏิบัติงานด้านการบริการ
2. การขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความรู้

1.1 ความหมายของความรู้

กู๊ด (Good 1973 : 325) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความรู้เป็นการประมวลประสบการณ์ต่างๆ ที่บุคคลได้รับจากการศึกษา ข้อเท็จจริง ปรากฏการณ์ และรายละเอียดต่างๆ โดยผ่านการรวบรวมและสะสมไว้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 16) กล่าวว่าความรู้เป็นเพียงพฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนเพียงแต่จำไว้ อาจจะโดยการฝึก การเห็น การได้ยิน จำได้ ความรู้ขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับ คำจำกัดความ ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง และวิธีแก้ปัญหา เป็นต้น

ไพศาล หวังพานิช (2526 : 96) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ลักษณะข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องราวอันเป็นประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งสะสม และถ่ายทอดสืบต่อไป

จ่านง พรายเข้มแข (2531 : 44) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความรู้ หมายถึงความสามารถในการทรงรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวทั้งปวงของประสบการณ์ที่ผ่านมา รวมทั้งสิ่งที่สัมพันธ์กันกับประสบการณ์นั้นๆ ด้วย

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2536 : 49) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความรู้ หมายถึงกฎเกณฑ์ข้อเท็จจริง และข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับ และสะสมไว้ในรูปของการจำ

1.2 ความรู้ด้านการขาย

ความรู้ที่ผู้ขายทุกคนจำเป็นต้องมีหากต้องการความสำเร็จในอาชีพการขาย (ตำราศักดิ์หมื่นจักร์ 2525 : 238-241)

1. ความรู้เกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะของผู้ขายมีผลต่อการสร้างความประทับใจของผู้ซื้อเป็นอย่างมาก ดังนั้น พนักงานทุกคนจึงควรสร้างเสริมบุคลิกของคนให้น่าเชื่อถือทั้งในด้านการแต่งกายที่เหมาะสม การแสดงออก และกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดในการเจรจากับลูกค้า การมีอารมณ์มั่นคง แจ่มใส ร่าเริง ดังนั้นพนักงานขายที่ฉลาดจึงควรศึกษาถึงความต้องการของงานในหน้าที่ของตน รวมทั้งบุคลิกลักษณะของคนเพื่อวิเคราะห์คุณสมบัติต่างๆ อย่างรอบคอบ เพื่อหาข้อบกพร่องของตน และหาทางปรับปรุงจุดอ่อนและข้อบกพร่องของตนอยู่เสมอ

2. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือสินค้า ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ทำให้พนักงานขายเกิดวาทกรรมหรือรันท่องงานอาชีพขาย การมีความรู้พิเศษเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทำให้พนักงานขายสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ พนักงานขายที่คือนอกจากต้องมีความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ตนจะขายแล้วยังรวมถึงความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่เป็นคู่แข่งกับสินค้าที่ตนจะขายด้วย เพื่อให้สามารถชี้ให้เห็นข้อแตกต่างของสินค้า และพนักงานขายที่ดีจะต้องสามารถอธิบายถึงคุณสมบัติและประโยชน์อันมีลักษณะเด่นของสินค้า และพร้อมที่จะกำจัดความสงสัยหรือความไม่ไว้วางใจของลูกค้าโดยสิ้นเชิง ดังนั้น การที่พนักงานขายจะสร้างความประทับใจและความเข้าใจอันดีในสินค้าให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้าได้นั้น จำเป็นที่จะต้องมีความรู้ในผลิตภัณฑ์ที่ตนจะขายเป็นอย่างดี

3. ความรู้เรื่ององค์การ หรือหน่วยงานที่ตนสังกัด ในปัจจุบันพนักงานขายไม่ได้ขายเฉพาะสินค้าหรือ ผลิตภัณฑ์เท่านั้น แต่รวมถึงการเผยแพร่เกียรติคุณของหน่วยงาน ความสำเร็จ ความมีชื่อเสียงเป็นที่เชื่อถือ ดังนั้น สิ่งที่พนักงานขายควรจะต้องรู้เกี่ยวกับองค์การหรือหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่ก็คือ (สำอองค์ งามวิชา 2526 : 121)

- 3.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัทนับแต่แนวความคิดในการก่อตั้ง ตัวผู้ก่อตั้งสภาพในอดีตของบริษัท ตลอดจนวิวัฒนาการของบริษัท
- 3.2 ตัวบุคคลภายในบริษัททั้งบุคคลในระดับผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีชื่อเสียงและเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน
- 3.3 นโยบายของบริษัท เช่น นโยบายการจัดจำหน่าย การให้สินเชื่อและการเรียกเก็บ การส่งมอบการกำหนดราคา การโฆษณา การติดต่อกับลูกค้าที่มีปัญหาการรับคืนสินค้า และการยกภาระผูกพัน
- 3.4 ลักษณะและสภาพปัจจุบันของบริษัท เช่น เรื่องขนาด ที่ตั้ง และโครงสร้างของโรงงาน ฐานะทางการเงิน ชื่อเสียงความเป็นหนึ่งในด้านต่างๆ ของบริษัท

3.5 การจัดสานงานของบริษัท การแบ่งส่วนงาน และหน้าที่ต่างๆ ของส่วนงานทั้งหมด รวมทั้งความเกี่ยวเนื่องของส่วนงานต่างๆ เหล่านี้

4. ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า พนักงานขายจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในงานของตนขึ้นอยู่กับความรู้ที่มีเกี่ยวกับลูกค้า พนักงานขายที่รอบคอบต้องพึงระลึกอยู่เสมอว่า แม้ชื่อเสียงของบริษัทหรือหน่วยงานจะดีเยี่ยม และคุณภาพของสินค้าเป็นที่ยอมรับและนิยมกันทั่วไปเพียงใดก็ตาม และแม้ว่าพนักงานขายจะมีบุคลิกดีก็ตาม การขายจะไม่ประสบผลสำเร็จเลยหากพนักงานขายไม่สามารถดำเนินการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและมีไหวพริบ

ความรู้ที่พนักงานขายจำเป็นต้องมีในการติดต่อกับลูกค้า คือ

- 4.1 ธรรมชาติและความต้องการของลูกค้าทั้งโดยทั่วๆ ไป และเป็นการเฉพาะตัว
- 4.2 เทคนิคในการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าหลายๆ แบบ ได้อย่างเหมาะสม
- 4.3 สิ่งจูงใจหรือการกระตุ้นให้ลูกค้าต้องการซื้อสินค้า

5. ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคของการขาย การจะใช้ความรู้ทั้งหมดดังที่กล่าวมาแล้วยังไม่เพียงพอต่อการที่พนักงานขายจะโน้มน้าวจิตใจของผู้มีแนวโน้มจะซื้อสินค้าได้ พนักงานขายจำเป็นต้องมีความรู้เรื่องหลักการขายเป็นอย่างดี ซึ่งประกอบด้วยลำดับขั้นต่อไปนี้ คือ

- 5.1 การให้ความสนใจอย่างเหมาะสมแก่ผู้ที่มีแนวโน้มว่าจะซื้อสินค้า
- 5.2 ทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า
- 5.3 พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการที่ลูกค้าต้องการ ผู้ขายจำเป็นต้องสร้างความเชื่อถือ และ
มั่นใจให้เกิดมีขึ้นในตัวของผู้มีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าเสียก่อน
- 5.4 เมื่อผู้ซื้อแสดงความต้องการให้ปรากฏ พนักงานขายควรได้แนะนำถึงชนิดหรือประเภทของ
สินค้าที่จะสนองความต้องการนั้นได้เป็นอย่างดี

พนักงานขายสามารถมีความรู้ในเรื่องของการขายได้จาก 2 ทาง คือ

- 1) บริษัทจัดฝึกอบรมทางการขาย
- 2) ประสบการณ์ คือ พนักงานขายสามารถเรียนรู้หรือได้รับความรู้จากการปฏิบัติงานขาย และสาเหตุสำคัญที่พนักงานขายจำเป็นต้องมีความรู้ทางการขายดังกล่าวมาแล้วข้างต้นก็เพราะ
 - 1) ความรู้จะช่วยให้พนักงานขายมีความเชื่อมั่นในตนเองมากเพิ่มขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานขาย
 - 2) ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในตัวพนักงานขาย

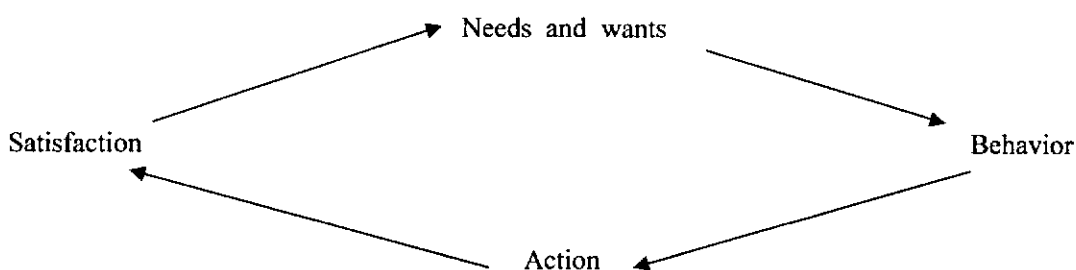
2. ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านทักษะการขาย

การศึกษาถึงทฤษฎีความต้องการมนุษย์ ซึ่งเป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดความอยากได้ (Desire) อยากซื้อ นักการตลาดจึงพยายามหาวิธีการกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการตอบสนองต่อการกระตุ้นจึงทำให้เกิดทฤษฎีแห่งการกระตุ้นและตอบสนอง (The Stimulus - Response Theory) ขึ้น (อ้างใน นิสารัฐ ธิติวรเวศม์ 2542 : 12)

ด้านจิตวิทยา สิ่งเร้า (Stimulus) ไปกระตุ้นต่ออวัยวะ (โสตประสาท) ก่อให้เกิดการตอบสนองในลักษณะแสดงพฤติกรรม เช่น การเข้าใจ การรับรู้

ด้านศิลปะการขาย สาเหตุซื้อ (Buying Motives) ไปกระตุ้นลูกค้า (Customer) ทำให้เกิดปฏิกิริยาโต้ตอบ (Reaction)

2.1 ทฤษฎีแห่งความต้องการและความพึงพอใจ (The wants and Needs Satisfaction theory)



มนุษย์ทุกคนมีความต้องการไม่สิ้นสุดฉะนั้นเมื่อคนเรามีความต้องการที่อยากได้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Needs and wants) จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรม (Behavior) ออกมาในรูปของการตัดสินใจซื้อ (Action) ที่แสดงออกมาในรูปของการกระทำการซื้อเมื่อซื้อแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) แต่ความพึงพอใจนี้จะค่อยๆ ลดน้อยลงตามลำดับ จนกระทั่งมีความต้องการสิ่งใหม่ๆ เกิดขึ้นอีกครั้ง จากเหตุนี้เองนักการตลาดจึงพยายามพัฒนาเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์อยู่ตลอดเวลาเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความต้องการสินค้าชนิดใหม่อยู่เสมอ เช่น การปรับปรุงรูปแบบรถยนต์แต่ละรุ่นที่ออกจำหน่าย หรือการเปลี่ยนแปลงรูปแบบผลไม้กระป๋องที่เปิดสะดวกขึ้น เป็นต้น (นิเวศน์ ธรรมะ 2541 : 6)

2.2 ทฤษฎีการขาย (Theories of Selling)

ทฤษฎีการขายเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยา ซึ่งนักจิตวิทยาจะกล่าวถึงศิลปะการขาย และส่วนใหญ่จะเป็นทฤษฎีในแง่ของพฤติกรรมของตน (อ้างในนิสวาร์ธ ธิติวรเวศม์ 2542 : 28)

2.2.1 ทฤษฎีแห่งการวิเคราะห์ลูกค้า (The Depth Theory)

ทฤษฎีนี้ถือว่าพนักงานขายที่รู้เรื่องเกี่ยวกับลูกค้ามากเพียงใดย่อมทำงานขายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากเพียงนั้น ทฤษฎีแห่งการวิเคราะห์ลูกค้าเป็นทฤษฎีการขายที่ใช้กันแพร่หลายมาก และมีหลักการที่ใช้ได้ผลเมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีการขายทั้งหมด

หลักสำคัญของทฤษฎีนี้ก็คือ พนักงานขายจะพิจารณาความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยไม่คำนึงถึงสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง โดยเฉพาะพนักงานวิเคราะห์ปัญหา หรือความต้องการของลูกค้าโดยการพบปะพูดคุยกับลูกค้าโดยตรง เมื่อทราบปัญหา หรือความต้องการของลูกค้าแล้ว พนักงานขายมีหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า หรือหาทางตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างถูกต้องเหมาะสมที่สุด (วุฒิชชาติ สุทรสมัย 2534 : 46)

2.2.2 ทฤษฎีแห่งสูตร (The Formula Theory)

ทฤษฎีแห่งสูตรเป็นหลักทฤษฎีการขายที่ถือว่าเก่าแก่ และใช้แพร่หลายที่สุดในวงการขาย ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎีแห่งสูตรเอคก้า (The AIDCA Formula Theory) ทฤษฎีนี้มีหลักว่า การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องดำเนินการเป็นขั้นตอนตามลำดับ บางครั้งก็เรียกว่าลำดับขั้นการตัดสินใจซื้อของลูกค้า (The Mental Buying Process) เพราะจะทำให้พนักงานขายสามารถใช้การชักจูงใจอย่างมีประสิทธิภาพในการเสนอขาย เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจซื้ออย่างถูกต้องและเหมาะสมในการตัดสินใจซื้อจิตใจของลูกค้าจะมีสภาวะการตัดสินใจเป็นลำดับขั้น 6 ขั้น

1. ขั้นความสะดุดใจ (Attention Stage)
2. ขั้นความสนใจ (Interest Stage)
3. ขั้นความต้องการ (Desire Stage)
4. ขั้นความเชื่อมั่น (Conviction Stage)
5. ขั้นการกระทำ (Action Stage)
6. ขั้นความพึงพอใจ (Satisfaction Stage)

พนักงานขายเป็นผู้นำลูกค้าไปสู่การตัดสินใจ 6 ขั้นนี้ทีละขั้น เมื่อพนักงานขายแน่ใจว่าลูกค้าได้ผ่านการตัดสินใจขั้นที่ 1 แล้ว จึงนำลูกค้าไปสู่การตัดสินใจขั้นที่ 2, 3, 4, 5 และ 6 ตามลำดับ ลำดับขั้นในการตัดสินใจของลูกค้าจะเป็นไปตามลำดับขั้นตอนในแต่ละขั้น เริ่มนับตั้งแต่ขั้นแรกคือ ความสะดุดใจ ซึ่งการตัดสินใจของลูกค้าจะเป็นไปอย่างกว้างๆ และค่อยๆ

แคบลงๆ จนถึงขั้นที่ 6 คือ ขั้นการกระทำหรือขั้นการตัดสินใจ ซึ่งจะมีเนื้อที่น้อยที่สุด (อ้างอิงใน วัลลีย์ ชัยสุรัตน์ และคณะ 2539 : 29 – 31)

3. ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านบุคลิกภาพ

3.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพมีความตรงกับภาษาอังกฤษว่า Personality โดยมีรากศัพท์มาจากภาษากรีกว่า Persona ซึ่ง

หมายถึง หน้ากาก เป็นสิ่งที่ตัวละครในสมัยโรมันสวมใส่ในการแสดงเพื่อบอกบุคลิกลักษณะของ ตัวละคร ไปตามบทบาทต่างๆ ที่กำหนดขึ้น (กัลยาณี สนธิสุวรรณ 2542 : 26. อ้างอิงจาก Perin 1989 : 15 ; citing Lazarus 1979) บุคลิกภาพแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกัน เพราะเป็นสิ่งที่เกิดมาจาก พัฒนาการที่สั่งสมมาในแต่ละช่วงของชีวิตตั้งแต่ในวัยเด็กจนถึงปัจจุบัน ภายใต้สิ่งแวดล้อมและ การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่แตกต่างกัน ดังนั้นบุคลิกภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็น ตัวกำหนดความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการปรับตัว จึงได้มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาและให้ ความหมายไว้แตกต่างกันมากมาย ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

พจนานุกรมจิตวิทยา (Dictionary of Psychology 1985 : 333) อ้างถึง คำจำกัดความของ นักจิตวิทยา ดังนี้

อัลพอร์ท (Allport) ได้ให้คำจำกัดความว่า บุคลิกภาพเป็นกระบวนการจัดโครงสร้างระบบ ร่างกายและจิตใจของบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งกำหนดถึงลักษณะทางพฤติกรรม และความคิดของบุคคล

แคทเทล (Cattell) ได้ให้คำจำกัดความว่า บุคลิกภาพ เป็นสิ่งที่ทำนายถึงพฤติกรรมของ บุคคลในสถานการณ์หนึ่ง

ฟรอยด์ (Freud) กล่าวว่า บุคลิกภาพเกิดจากการรวมตัวกันของ Id Ego และ Superego

แอดเลอร์ (Adler) ได้ให้คำจำกัดความว่า บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตของ บุคคล หรือคุณลักษณะของการตอบสนองต่อปัญหาชีวิต รวมทั้งจุดมุ่งหมายของชีวิต

ฮอลล์ และ ลินด์เซย์ (Hall and Lindzey.1970 : 7 - 9) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ ว่า หมายถึง ความสันทัดหรือทักษะทางสังคมที่บุคคลสามารถทำให้ผู้อื่นมีปฏิกริยา ในทางบวก ต่อตนอย่างมีประสิทธิภาพได้สภาวะการณ์ต่างๆ

เปอร์วินท์ (Pervin.1980 : 4-7) ได้อธิบายถึง บุคลิกภาพ ว่าเป็น โครงร่างของลักษณะแต่ละ บุคคล ซึ่งรวมลักษณะทุกอย่างที่มองเห็นตั้งแต่สภาพร่างกาย พฤติกรรม ปฏิกริยาต่างๆ ที่ตอบสนอง ต่อสิ่งแวดล้อม ความคิด ทศนคติ ความสนใจ เป็นต้น และเป็นตัวกำหนดการปรับตัวของบุคคลต่อ สิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

ซิมบาร์โด (Zimbardo.1980 : 292) นิยามว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อความหลากหลายของลักษณะรูปแบบทางพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ และไม่สามารถสังเกตเห็นได้ และมีความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล

อีเวน (Ewen) .1984 : 94) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง กลุ่มของลักษณะนิสัยหรือคุณภาพภายในตัวบุคคล หมายถึงภาพรวมทั้งที่เป็นทางด้านจิตใจ อารมณ์สังคม และด้านกายภาพ ทั้งที่สามารถสังเกตเห็นได้ และไม่สามารถสังเกตเห็นได้

จากความหมายของบุคลิกภาพที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอกที่มองเห็นได้ชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา การนั่งการยืน เป็นต้น และส่วนภายใน อาจมองเห็นได้ยาก เช่น ความสนใจ อารมณ์ เป็นต้น และลักษณะต่างๆ ของบุคลิกภาพไม่สามารถแยกออกเป็นส่วนๆ ออกจากกันโดยเด็ดขาด และเป็นสิ่งที่ไม่ตายตัว เปลี่ยนไปตามการเรียนรู้ สิ่งแวดล้อมทั้งทางสังคมและวัตถุ

3.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ทฤษฎีบุคลิกภาพเป็นสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ และประกอบด้วยนิยาม (Empirical Definition) มีกฎที่สามารถพิสูจน์ได้ มีความละเอียดลึกซึ้งซึ่งจะทำนายพฤติกรรมโดยส่วนรวมและรายบุคคล

นวลละออ สุภาพล (2524 : 40) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของทฤษฎีบุคลิกภาพไว้ดังนี้

1. อธิบายถึงความคงที่ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากตัวอย่างว่า ทำไมบางคนจึงมีพฤติกรรมคงที่

เป็นระยะเวลายาวนาน ในขณะที่คนอื่นๆ เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างรวดเร็ว

2. ช่วยให้เข้าใจความแปรปรวนของบุคลิกภาพและความเจ็บป่วยทางจิต และอธิบายสาเหตุที่ทำให้ความแปรปรวนนั้น

3. เพื่ออธิบายว่าบุคลิกภาพพัฒนาอย่างไร

4. อธิบายโครงสร้างของบุคลิกภาพ

5. ช่วยให้เข้าใจองค์ประกอบต่าง ๆ ของบุคลิกภาพว่าทำงานร่วมกันอย่างไร

เนื่องจากทฤษฎีบุคลิกภาพมีมากมายหลายทฤษฎีด้วยกัน และได้มีผู้จัดประเภทของทฤษฎีไว้หลายแบบ โดยรวบรวมทฤษฎีที่มีแนวคิดคล้ายคลึงกันหรือมีรากฐานเดียวกันให้รวมอยู่ในกลุ่มด้วยกัน หรือขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่จะใช้ในการจัด อาจจัดตามนักทฤษฎีเป็นผู้นำกลุ่มนั้นๆ หรือจัดตามหลักการทั่วไปใหญ่ๆ ที่กลุ่มนั้นยึดถือ

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ทฤษฎีบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยได้แก่ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะนิสัย (Trait Theories) ของ H.J. Eysenck และทฤษฎีแบ่งประเภท (Type Theories) ของ Carl G. Jung กล่าวคือ

3.2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะนิสัย (Trait Theories)

นักจิตวิทยาทางด้านลักษณะนิสัยพยายามที่จะเสาะหารายชื่อลักษณะนิสัยที่สั้นๆ ซึ่งสามารถที่จะใช้ในการอธิบายอุปนิสัยของคนทุกๆ ไป ในการที่จะทำให้รายชื่อนั้นสั้นซึ่งจะทำได้โดยใช้วิธีการที่เรียกว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) มีนักจิตวิทยาหลายคนที่ได้อธิบายถึงลักษณะบุคลิกภาพตามลักษณะนิสัยในที่นี้ขอกกล่าวถึง H.J. Eysenck

ทฤษฎีบุคลิกภาพตามลักษณะนิสัยของ ไอแซก (Eysenck)

ไอแซก (กัลยาณี สนธิสุวรรณ 2542 : 28 ; อ้างอิงจาก Pervin. 1989 : 293 - 300 ; citing Eysenck.1964) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีบุคลิกภาพ โดยศึกษาบุคลิกภาพของบุคคล โดยการสังเกตลักษณะนิสัยเป็นจำนวนมากจากกลุ่มประชากร และนำลักษณะที่แตกต่างกันของลักษณะนิสัยนี้มาหาความสัมพันธ์กันโดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) พบว่าบุคลิกภาพแบ่งออกได้เป็น 2 มิติ มิติที่หนึ่ง เป็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ลักษณะแสดงออกและเก็บตัว (Extraversion - Introversion) และอีกมิติหนึ่งเป็นด้านความไวของอารมณ์ ได้แก่ อารมณ์ห้วนไหวและมั่นคง (Neuroticism - Stability) และได้แบ่งประเภทของบุคลิกภาพได้ 4 ลักษณะ คือ

1. บุคลิกภาพแบบมั่นคงในสภาวะอารมณ์ - แสดงออก (Stable - Extrovert) มีลักษณะชอบเข้าสังคม ทำอะไรไม่ค่อยระมัดระวัง ชอบทำกิจกรรมที่ให้ความตื่นเต้น สนุกสนานว่าเรื่องไม่จำเจ มองโลกในแง่ดี แสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่างเปิดเผย
2. บุคลิกภาพแบบห้วนไหวในสภาวะอารมณ์ - แสดงออก (Neurotic - Extrovert) มีลักษณะก้าวร้าว ชอบความตื่นเต้น อารมณ์วู่วาม มองโลกในแง่ดี กระตือรือร้น
3. บุคลิกภาพแบบมั่นคงในสภาวะอารมณ์ - เก็บตัว (Stable - Introvert) มีลักษณะสมยอม ระมัดระวังตัว คิดมาก ไม่ค่อยแสดงอารมณ์วู่วาม เจ้าระเบียบ เชื่อถือได้ สุขุม
4. บุคลิกภาพแบบห้วนไหวในสภาวะอารมณ์ - เก็บตัว (Neurotic - Introvert) มีลักษณะหงุดหงิดง่าย กระวนกระวายใจ ไม่ค่อยยึดหยุ่น มองโลกในแง่ร้าย ไม่ชอบสังคมซึ่ง ไอแซก (Eysenck) ได้แสดงถึงลักษณะนิสัยของบุคคลทั้ง 4 แบบ ดังภาพต่อไปนี้

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> หวั่นไหวในสภาวะอารมณ์ Neuroticism </div>		หงุดหงิดง่าย	
ก้าวร้าว		ชอบความตื่นเต้น	
กระวนกระวาย		อารมณ์วู่วาม	
มองโลกในแง่ร้าย		มองโลกในแง่ดี	
ไม่ชอบเข้าสังคม		กระตือรือร้น	
เงียบ			
เก็บตัว	Melancholic	Choleric	แสดงออก
สมยอม	Phelgmatic	Sanguine	ชอบเข้าสังคม

ระมัดระวังตัว

ทำอะไรไม่ใคร่ระมัดระวังตัว

คิดมาก

ชอบกิจกรรมที่ให้ความตื่นเต้น

ไม่ใคร่แสดงอารมณ์วู่วาม

สนุกสนานร่าเริง

เจ้าระเบียบ

ไม่พอใจ

เชื่อถือได้

มองโลกในแง่ดี

สงบ แสดงอารมณ์ความรู้สึกอย่างเปิดเผย

มั่นคงในสภาวะอารมณ์

Stability

ภาพประกอบ 1 แสดงลักษณะนิสัยของบุคคลของ ไอแซก (Eysenck)

ที่มา : Pervin. 1989 : 295 ; citing Eysenck. 1964 Manual of the Eysenck Personality Inventory

3.2.2 ทฤษฎีแบ่งประเภท (Type Theories)

ทฤษฎีของบุคลิกภาพแบบแบ่งประเภทนี้เป็นแบบดั้งเดิมมานานแล้วและต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ทฤษฎีแบบแบ่งประเภทจะขึ้นอยู่กับการศึกษาโดยทั่วไป วัตถุประสงค์ของทฤษฎีภาพแบบแบ่งประเภทจะมุ่งพิจารณาเกี่ยวกับด้านตัวบุคคลมาก นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับยอมรับเกี่ยวกับลักษณะหรือบุคลิกภาพนอก นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้เชื่อว่าบุคลิกภาพของมนุษย์แยกออกเป็นหมู่หรือเป็นพวกได้เช่นเดียวกับการแยกประเภทของพืชและสัตว์

ทฤษฎีบุคลิกภาพการแบ่งประเภทของ Jung (Jung)

จุง (กัลยาณี สนธิสุวรรณ, 2542 : 31 : อ้างอิง Jung, 1961. Understanding Human Motivation – A Cognitive Approach) นักจิตวิทยาชาวสวิสมีความเห็นว่าพื้นฐานบุคลิกภาพของมนุษย์มาจากจิตใต้สำนึกเป็นสำคัญ และเขาได้ศึกษาและค้นพบลึกซึ้งลงไปอีกว่ามนุษย์ไม่จำเป็นต้องถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ที่เกิดขึ้นแต่ในอดีตเสมอไป เขายังสามารถกำหนดอนาคตของตนเองได้ด้วย และบุคลิกภาพบางส่วนของบุคคลเป็นผลสืบเนื่องมาจากวิวัฒนาการของมนุษย์จากชั่วอายุหนึ่งไปยังอีกชั่วอายุหนึ่งของชีวิต Jung ได้แบ่งลักษณะบุคลิกภาพของคนออกเป็น 2 ประเภท (กันยา สุวรรณแสง, 2533 : 179) ได้แก่ พวกที่แสดงตัว (Extraversion) และพวกที่เก็บตัว (Introversion) ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1. ผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

เป็นผู้ที่มีความสนใจสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวมากกว่าตนเอง และจะมีความตื่นตัวต่อสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ มีความสุขที่จะติดต่อกับปะเข้าสังคม ชอบสมาคมอยู่ในหมู่เพื่อ มีการแสดงออกทางอารมณ์ปรากฏเห็นได้ชัดเจน อารมณ์เปลี่ยนแปลงขึ้นลงบ่อยๆ เป็นผู้ผสมผสานที่ดี ชอบกระทำสิ่งต่างๆ โดยไม่มีการกำหนดหรือวางแผนล่วงหน้า ชอบกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว ชอบการเปลี่ยนแปลง สามารถปรับตัวได้เร็ว และปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี เชื่อมั่นในสิ่งที่ได้รับการพิสูจน์แล้ว

2. ผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเก็บตัว

จะเป็นลักษณะของผู้ที่มีความสนใจในตนเอง เชื่อมมั่นในความนึกคิดของตนเองยึดถือความคิดเห็นตนเองเป็นใหญ่ คิดถึงตนเองเป็นสำคัญ เห็นแก่ตัว ชอบเลี้ยงการที่จะต้องติดต่อกับสังคม ชอบการอยู่คนเดียว หลีกเลี้ยงการติดต่อกับคนหมู่มาก มีอารมณ์คงที่ เก็บความรู้สึกเก่งไม่ชอบแสดงอารมณ์ ไตร่ตรองก่อนแล้วจึงลงมือกระทำ ชอบการพิจารณา มักใจลอย ชอบเพื่อฝันไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ปรับตัวค่อนข้างยาก ควบคุมความประพฤติของตนตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นอย่างแน่นอน

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2539 : 28) ได้กล่าวว่าทั้งลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงออกและบุคลิกภาพแบบเก็บตัว ย่อมมีอยู่ในคนคนเดียวกัน ผู้ใดมีลักษณะอย่างแรกมากกว่าอย่างหลังก็จัดว่าผู้นั้นเป็นผู้ชอบแสดงตัว ถ้าลักษณะอย่างหลังมีมากกว่าอย่างแรกผู้นั้นก็มีพฤติกรรมต่างๆ ไปในทางชอบเก็บตัว สนใจเฉพาะเรื่องของตัวเอง

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ในบุคคลคนหนึ่ง จะประกอบไปด้วยลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 4 ด้าน คือ ทั้งแบบมันคง - แสดงออก มันคง - เก็บตัว แบบหวั่นไหว - แสดงออก และหวั่นไหว - เก็บตัว ในสภาวะอารมณ์ มากน้อยแตกต่างกัน และเนื่องจากลักษณะบุคลิกภาพสามารถประเมินได้ด้วยการสังเกตและวัด โดยให้ผู้ตอบตัดสินใจเกี่ยวกับข้อคำถามที่กำหนดขึ้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่า ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นมีลักษณะบุคลิกภาพแบบใด ซึ่งแบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI ของ ไอแซก (พนมพร พนมวัน ณ อยุธยา. 2533 : 596 ; อ้างอิงจาก Eysenck. 1984. Manual of the Eysenck Personality Inventory.) ที่ผู้วิจัยจะนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้ประเมินลักษณะนิสัยทั้ง 4 ด้านนี้ได้ด้วยว่า ผู้ตอบมีความรู้สึกหรือการกระทำของตนตามข้อคำถามนั้นหรือไม่

3.2.3 แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI (Maudsley Personality Inventory)

แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI สร้างขึ้นเพื่อเป็นการทดสอบบุคลิกภาพแบบหนึ่งที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งไอแซก เป็นผู้คิดขึ้น (ทิพย์วัลย์ อภิวฒนานนท์, 2539 : 52 อ้างอิงมาจาก Eysenck. 1984. Manual of the Eysenck Personality Inventory) ใช้ในการประเมินบุคลิกภาพที่แสดงออกใน 2 ลักษณะ คือ บุคลิกภาพแบบแสดงออก - เก็บตัว Extraversion - Introversion (Scale E) และบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว - มันคงในสภาวะอารมณ์ Neuroticism Stability (Scale N) ซึ่งได้ให้คำนิยามลักษณะบุคลิกภาพแต่ละประเภทไว้ดังนี้

บุคลิกภาพแบบแสดงออก หมายถึง ลักษณะบุคคลที่ชอบเข้าสังคมทำอะไรไม่ค่อยระมัดระวัง ชอบกิจกรรมที่ให้ความตื่นเต้น สนุกสนานร่าเริง ไม่จำเจ มองโลกในแง่ดีเป็นคนที่แสดงอารมณ์และความรู้สึก

บุคลิกภาพแบบเก็บตัว หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะที่ชอบเก็บตัว ทำทุกอย่างด้วยความระมัดระวัง มักมีการวางแผนล่วงหน้าอยู่เสมอ เป็นคนที่เอาจริงเอาจัง เจ้าระเบียบ ไม่ค่อยแสดงอารมณ์ความรู้สึก ไม่ชอบกิจกรรมที่ตื่นเต้น โลกโพน และอาจมองโลกในแง่ร้าย

3.2.4 ความสำคัญของบุคลิกภาพในงานขาย

วารินทร์ สิ้นสูงสุด (2525 : 21) บุคลิกภาพของคนเรามีความสำคัญมากคนจะบรรลุความสำเร็จหรือไม่ในงานต่างๆ ผู้ร่วมงานจะศรัทธาเชื่อถือหรือให้ความนับถือให้ความร่วมมือหรือผู้บังคับบัญชาจะสนับสนุนพิจารณาเลื่อนตำแหน่งก็ดี การสมัครงานก็ดี ตลอดจนการติดต่อกับบุคคลที่แตกต่างกันออกไป แม้กระทั่งเพื่อนฝูง บุคคลอื่นๆ จะมีความรู้สึกนิยมชมชอบ หรือมี

ทัศนคติอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของเราเป็นสำคัญ เนื่องจากบุคลิกภาพที่แสดงออกมานั้นมีอิทธิพลต่อความรู้สึก อารมณ์ และทัศนคติของผู้พบเห็น

ในงานขายก็เช่นกัน บุคลิกภาพของพนักงานขายมีความสำคัญและจำเป็นเพราะบุคลิกภาพของพนักงานขายเป็นคุณสมบัติที่จะทำให้พนักงานขายมีความสัมพันธ์ หรือมีสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า และยังกว่านั้นจะช่วยเพิ่มพูนความสนใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้า และทำให้ลูกค้ามีความประทับใจที่ดีต่อกิจการ ที่กล่าวเช่นนี้เพราะ พนักงานขายเป็นตัวแทนของกิจการที่จะติดต่อกับลูกค้าหากพนักงานขายมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมแล้วลูกค้าอาจมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพนักงานขาย และอาจมีผลเสียมาถึงกิจการด้วย กล่าวคือ จะมีทัศนคติในแง่ลบต่อกิจการ แต่ถ้าพนักงานขายมีบุคลิกภาพที่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าแล้ว ความประทับใจนี้จะเป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในความรู้สึกของเขาไปอีกนานและจะเป็นผลที่มีต่อการขายสินค้าของพนักงานขายคนนั้น และส่งผลถึงกิจการด้วย ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวในทำนองเดียวกันว่า แม้พนักงานขายจะมีความรู้ดีทุกอย่างมีความเชี่ยวชาญทางการขาย แต่ถ้าหากว่าพนักงานผู้นั้นขาดบุคลิกภาพที่ดีแล้ว ย่อมไม่อาจประสบความสำเร็จในงานได้ (วารินทร์ สิ้นสูงสุต. 2525 : 21)

3.2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงานขาย

สแตนแคมป์ (Steinkamp.1970 : 120) กล่าวว่าคุณสมบัติทางบุคลิกภาพบางที่อาจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการพิจารณารับสมัครตำแหน่งพนักงานขายลักษณะบางประการของผู้สมัครนั้นจะปรากฏให้เห็นระหว่างการสัมภาษณ์ครั้งแรก ส่วนคุณลักษณะอื่นๆ นั้นสามารถสังเกตได้จากแบบทดสอบทางจิตวิทยา การตรวจสอบ และการสัมภาษณ์เพิ่มเติมครั้งที่ 2 การขาดคุณสมบัติที่ชัดเจนของพนักงานขายสามารถคัดออกได้ทันทีในตอนต้น และอาจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการตัดสินใจความก้าวหน้า และความสำเร็จของพนักงานขายแต่ละคนด้วย

คอตเลอร์ (Kotler. 1991 : 661) กล่าวถึงคุณลักษณะ 2 ประการที่เป็นเกณฑ์ที่จะใช้ในการทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายได้ คือต้องมีคุณสมบัติพื้นฐาน 2 ประการ คือความสามารถในการรับความรู้สึกของลูกค้า (Empathy) และความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะทำการขายของพนักงานขาย (Ego Drive)

สำหรับอีกแนวคิดหนึ่งของ เชอร์ชิว ฟอร์ด และ วอลเคอร์ (Churchil ,Ford and Walker.1987 : 340-341)บุคลิกภาพ คือ พนักงานขายที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบกล้าแสดงออก และชอบเข้าสังคม รวมทั้งมีบุคลิกภาพที่มั่นคง มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จมากกว่า เพราะพวกเขาสามารถทำความสนิทสนมคุ้นเคยกับลูกค้าได้ดีกว่าพนักงานขายที่ไม่ชอบเข้าสังคม ความสนิทสนมนั้นจะทำให้พวกเขาทราบความต้องการของลูกค้า และอาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าด้วย

พนักงานขายที่มีบุคลิกภาพแบบบังคับผู้อื่นได้ กล่าวคือ มีลักษณะของการให้ความสำคัญกับตนเองสูง ชอบครอบงำผู้อื่น และมีความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จจะดำเนินการขายได้ดีเช่นกัน เพราะพวกเขาจะพยายามที่จะดำเนินการขายอย่างประชิดตัวกับลูกค้า และ เซอร์ชีว ฟอร์ด และวอลเคอร์ (มุขณีย์ ยากัย.2537 : 38; อ้างอิงจาก Churchill , Ford and Wallker. 1987 : 340 - 341. Sale Force Management) กล่าวว่ารวมทั้งพนักงานขายที่มีคุณภาพแบบเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ก็จะมีความสามารถในการขายด้วย เนื่องจากพวกเขาจะมีความละเอียดอ่อนต่อความต้องการของลูกค้า และมีความยืดหยุ่นในการเสนอสินค้าที่เข้ากับปัญหาของลูกค้าแต่ละคน

3.2.6 ความหมายของการประเมินบุคลิกภาพและวิธีวัดบุคลิกภาพ

จุฑา บุรีภักดี (2533 : 20) ได้กล่าวถึงวิธีวัดบุคลิกภาพเป็น 4 วิธี คือ

1. การสัมภาษณ์ (Interview) คือ การสนทนาระหว่างผู้สัมภาษณ์กับบุคคลอื่น เพื่อหาข้อมูลและประเมินบุคคลนั้นๆ ในเรื่องต่างๆ ไป ภายในเวลาที่กำหนดการสัมภาษณ์จะเปิดโอกาสให้สังเกตบางแง่มุมของพฤติกรรมของบุคคล

2. การสังเกต (Observation) คือ วิธีการที่จะทราบถึงพฤติกรรมที่บุคคลมักจะแสดงในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อสังเกตการตอบสนองต่อสถานการณ์

3. แบบทดสอบออฟเจกทีฟ (Objective Test) เป็นการที่ใช้แบบทดสอบเป็นเครื่องมือวัดเป็นลักษณะ Paper - pencil test คือ ผู้ถูกทดสอบ ทำแบบทดสอบด้วยตนเองตามคำชี้แจงในการทดสอบ อาจจะเป็นการตอบถูกผิด ใช่ไม่ใช่ หรือจากตัวเลือก ผู้ทดสอบมีหน้าที่ในการให้คะแนนและแปลผลตามคู่มือของแบบทดสอบ

4. แบบทดสอบโปรเจกทีฟ (Projective Test) เป็นการวัดบุคลิกภาพโดยใช้เครื่องมือที่ไม่มีโครงสร้าง และไม่สามารถกำหนดขอบเขตของการตอบสนองได้ โดยการเสนอสิ่งที่มีความหมายเป็นนัย หรือรูปแบบที่ไม่ชัดเจนคลุมเครือให้ผู้ถูกทดสอบดูและให้ผู้ถูกทดสอบบอกเล่าอธิบายเหตุการณ์ หรือให้ผู้ถูกทดสอบต่อคำพูดหรือเติมประโยคให้สมบูรณ์ ซึ่งเชื่อว่าผู้ถูกทดสอบจะแสดงบุคลิกภาพที่แท้จริงของเขาออกมาโดยการตีความหมายจากคำตอบ

3.2.7 ความสำคัญของการประเมินบุคลิกภาพ

จุฑา บุรีภักดี (2533 ; 20) ให้คำนิยามของการประเมินบุคลิกภาพว่า คือ วิธีการอะไรก็ได้ที่มีจุดมุ่งหมายในการบรรยาย ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลโดยสามารถแบ่งแยกประเภทของบุคคลได้ และเหตุผลในการประเมินบุคลิกภาพ มี 2 ประการ คือ

1. ในการประเมินบุคลิกภาพช่วยให้เราเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลอื่น ได้ดียิ่งขึ้น
2. ในขอบข่ายของการวิจัยทางจิตวิทยา และการสร้างทฤษฎี เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้ว เหตุผลทั้ง 2 ข้อ มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน กล่าวคือ การที่จะให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลควรมีทฤษฎีหรือกลุ่มแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลและนำมาผสมผสานกับข้อมูลที่ได้จากการสังเกตภายนอก

โดยปกติ คนเรามักจะแปลความหมายบุคลิกภาพของคนทั่วไป ที่เราได้พบเป็นประจำ การแปลความหมายขึ้นอยู่กับพื้นฐานของการสังเกตพฤติกรรมของคนอย่าง ไม่มีหลักเกณฑ์และส่วนใหญ่ได้กระทำไปโดยเป็นนิสัยและไม่รู้จริงเชื่อตามบุคคลอื่น อาจทำให้เกิดการผิดพลาดได้ (Goodstein & Lanyon. 1971) ฉะนั้น จึงจำเป็นต้องมีแบบทดสอบบุคลิกภาพที่เป็นมาตรฐานเพื่อประเมินบุคลิกภาพของบุคคล

3.2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงาน

ฮาร์เรล (Harrel.1971 : 457 - 463) ได้ทำการศึกษาดูตามผลการออกไปทำงานของมหาบัณฑิตที่จบการศึกษาด้านบริหารธุรกิจ จากมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด และออกไปประกอบอาชีพในองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ โดยได้ทำการเปรียบเทียบบุคลิกภาพของมหาบัณฑิตที่ประสบความสำเร็จในทางการบริหารกับมหาบัณฑิตที่ไม่ประสบความสำเร็จในทางการบริหาร ผลการศึกษาพบว่ามหาบัณฑิตที่ประสบความสำเร็จ

4. ความสามารถด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ

1. ความหมายเกี่ยวกับการบริการ

สุนนา อยู่โพธิ์ (2537) ได้กล่าวว่า บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ขายบริการจะนั้นคุณภาพของการบริการจะเป็นอย่างไรจึงขึ้นอยู่กับการปฏิบัติของผู้ให้บริการและในบางครั้งบริการเป็นเพียงความคิด (Idea) วัตถุประสงค์ของการบริการประเภทนี้ก็คือ “ความคิดที่ดี” (Good Idea) ความคิดที่ดีหลายๆ คนคิดไม่ถึงยังมีอีกมาก เมื่อเกิดความคิดที่ดีขึ้นแล้วบางครั้งจำเป็นต้องเพิ่มปัจจัยอื่นอีกด้วย เช่น ความรู้ความชำนาญทางเทคนิคเข้าไปเพื่อให้ความคิดนั้นเป็นผลออกมา เป็นต้น

วารสารมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2533) ได้สรุปความหมายการบริการลูกค้าว่า “การบริการลูกค้า หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่กิจการกำหนดขึ้น ใช้ควบคุมสนับสนุนการขายและการจัดจำหน่าย โดยมุ่งให้ลูกค้าพอใจ เกิดอรรถประโยชน์ทางด้านเวลาและสถานที่”

พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา (2536 : 58) ให้คำจำกัดความ การให้บริการที่ดีคือ การให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการในเวลาที่เขาต้องการ และในรูปแบบที่เขาต้องการ เพื่อที่จะมีความพอใจอย่างเต็มที่ ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้ว การให้บริการหมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้า ต้องการเพื่อบำบัดทั้งความต้องการและความจำเป็นพร้อมๆ กัน

สุมนา อยู่โพธิ์ (2537 : 19) ได้กล่าวว่า “บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า”

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมานั้น สำหรับในงานวิจัยนี้สรุปได้ว่า “การบริการเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดจากพนักงานขายหรือผู้ให้บริการปฏิบัติเพื่อให้ความช่วยเหลือให้เกิดความสะดวก ความพึงพอใจต่อลูกค้า”

2. ความสำคัญและลักษณะทั่วไปของการบริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อบริการ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อบริการธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่างๆ ดังที่ สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 15) แบ่งการบริการไว้ดังนี้ คือ การต้อนรับและการเอาใจใส่ การให้บริการทางโทรศัพท์ การให้บริการในร้านค้า หรือสำนักงานการบริการภายหลังการขาย การบริการสำหรับพนักงานช่าง ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

สุมนา อยู่โพธิ์ (2537 : 7 – 8) กล่าวว่า บริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ การบริการเป็นสิ่งจับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ด้วยประสาททั้งห้า ไม่ว่าจะก่อนซื้อหรือหลังซื้อ ดังนั้น ปัญหาการขายอยู่ที่โปรแกรมการส่งเสริมของกิจการ เช่น พนักงานขายการจัดโฆษณาชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการมากกว่าตัวสินค้า

2. แยกออกจากกันไม่ได้ ในด้านการตลาดหมายถึง การขายมีทางเดียว คือ การขายโดยตรง ผู้ขายบริการคนเดียว ไม่สามารถขายในตลาดหลายแห่งได้ อันเป็นการจำกัดขอบเขตดำเนินการของกิจการ การบริการนี้มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานจึงเพิ่มบริการได้น้อย

3. แตกต่างกันทำให้การกำหนดมาตรฐานทำได้ยาก การบริการจากคนเดียวกันแตกต่างวาระกัน ไม่เหมือนกัน จึงเกิดปัญหาการพิจารณาของการบริการก่อนการซื้อ

4. เป็นความต้องการที่สูญเสียได้ง่ายและขึ้นลงมากตามฤดูกาล การบริการมีการสูญเสียดังกล่าวไม่ได้ โดยเฉพาะตลาดของการบริการขึ้นลงตามฤดูกาล

ฉลอง ภริมณรัตน์ (2521) ได้กล่าวถึง จิตวิทยาและการบริการว่า อาชีพประเภทบริการหรือประเภทอำนวยความสะดวกทางกายให้แก่ผู้คน เป็นอาชีพหนึ่งที่แพร่หลายกันมากในสังคมเมือง

อาชีพประเภทนี้มีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ที่มาใช้บริการ การที่จะทำงานอาชีพประเภทนี้ให้ได้ผลดี จึงต้องพึ่งพาอาศัยหลักการทางจิตวิทยาสังคม และได้กล่าวถึงหลักการทางจิตวิทยาสังคมบางประการ ซึ่งสามารถที่จะนำมาเป็นข้อคิดและปฏิบัติในงานประเภทบริการผู้อื่น เพื่อให้ผู้ซื้อบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น พอสรุปได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพของผู้บริการ โดยหลักการทางจิตวิทยาผู้ไปใช้บริการย่อมมีความคาดหวังอย่างน้อยที่สุด

ก็หนึ่งทาง คือ ความคาดหวังที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการว่า ตนมีอำนาจเหนือกว่าผู้ให้บริการเกือบทุกผู้ทุกนามก็ว่าได้ ดังนั้น การเลือกบุคลากรมาทำหน้าที่การบริการจึงต้องเลือกบุคคลที่มีบุคลิกภาพในลักษณะที่สุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมต่อคนทั่วไป พุดจาสัมมาคารวะ มีน้ำใจ มีลักษณะท่าทีไม่อวดหยิ่งหรือนักเลงโต ต่อผู้มาใช้บริการ

2. การปรับตัวของผู้บริการ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการแม้จะมีรูปร่างหน้าตาดี ก็ยังไม่เพียงพอสิ่งสำคัญอีก

ประการหนึ่งก็คือ สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับอารมณ์ของผู้ใช้บริการได้ทุกโอกาส การใช้อารมณ์ค้าง หรือหัวเสียมาจากเรื่องอื่นๆ มาระบายออกกับผู้มาใช้บริการ ก็เท่ากับเป็นการใส่ผู้บริการโดยตรง

3. ทักษะจิตของผู้บริการ การมีอคติรู้สึกลำเอียงต่อลูกค้า เป็นการทำให้การให้บริการด้อยลง บางครั้งก็แสดงความไม่พอใจออกมาให้ปรากฏ เท่ากับว่าเราปิดประตูตัวเอง ตัดความเจริญของตนเองโดยมีทัศนคติเป็นเหตุ

4. การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริการ พ่อค้าผู้ให้บริการบางแห่งพุดจาคล่อง และพุดได้ทั้งวัน แต่บางคนนั่งอ่านหนังสือพิมพ์เฉยๆ โดยไม่สนใจต่อผู้คนที่จะมาใช้บริการ จะพุดด้วยก็พุดแบบใบหน้าบึ้ง ไม่เคยยิ้มกับใคร คนแบบนี้จัดมาทำงานบริการไม่ได้

5. การรู้จักโน้มน้าวจิตใจของผู้บริการ ผู้ขายบริการมีความจำเป็น จะต้องรู้จักวิธีการโฆษณาตามที่ เป็นไปในลักษณะที่มีเหตุผล พอเชื่อถือได้และไม่เกินความเป็นจริงมากนัก การรู้จักวิธีการโฆษณาอย่างเหมาะสม จะดำเนินการบริการได้ดีกว่าการขายโฆษณาอย่างชนิดครึ่งต่อครึ่ง ผู้ให้บริการจึงต้องมีความรู้ในเรื่องที่จะให้บริการ ผู้ให้บริการที่รู้จักวิธีการใช้เครื่องล่อใจให้ผู้ใช้บริการเกิดมีภาวะผูกพันทางใจ กับบริการของเขา

6. รู้จักศิลปะในการตกแต่งของผู้บริการ ในการแข่งขันกันหลายแห่งหลายมุม ศิลปะในการตกแต่ง เช่น การรู้จักใช้สี แสง เสียง หรือการจัดวางร้าน ถือเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งเช่นกัน

การขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล

ความหมายของการขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล

การขายเวชภัณฑ์ คือ การที่พนักงานขายได้นำเวชภัณฑ์ ซึ่งได้แก่ยาต่างๆ ทุกชนิดเพื่อเสนอขายต่อโรงพยาบาล โดยต้องขายโดยให้ความรู้ความเข้าใจต่อแพทย์ผู้ใช้งานโดยการใช้อเอกสารที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว จากสำนักงานอาหารและยา และการนำตัวอย่างให้แพทย์ได้ทดลองใช้จนเกิดความเชื่อถือ มั่นใจ ว่ามีความปลอดภัยเหมาะสมกับคนไข้ทั้งด้านราคา ความปลอดภัยและประสิทธิภาพ เมื่อแพทย์เกิดความเชื่อมั่น จึงทำเรื่องขอเสนอขายสู่โรงพยาบาลโดยพิจารณาเช่นเดียวกับเอกสารตามระเบียบของแต่ละโรงพยาบาล เพื่อนำส่งแผนกเภสัชกรรม เพื่อเภสัชกรได้รับการร้องขอก็มีการพิจารณาโดยการจัดประชุมแพทย์และเภสัชกรตามโรงพยาบาลนั้นๆ มีข้อตกลงร่วมกัน และพิจารณาสั่งซื้อเวชภัณฑ์ยานั้นกับพนักงานขายได้จัดส่งตามขั้นตอน และเงื่อนไขของบริษัทและโรงพยาบาล หลังจากที่เสนอขายเรียบร้อยแล้ว พนักงานขายเวชภัณฑ์จะต้องมาติดตามแพทย์ผู้ใช้งานเวชภัณฑ์ โดยการให้ความรู้เพิ่มเติม การบริการด้านต่างๆ เช่น การให้หนังสือวิชาการตลอดจนพบปะเพิ่ม จนเกิดการสั่งซื้อเวชภัณฑ์เพิ่มขึ้น ซึ่งนำไปสู่การสั่งซื้อเพิ่มเติม จนแพทย์ใช้เรื่อยไปทำให้ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ประสบความสำเร็จในการขายเวชภัณฑ์นั้น ตามความมุ่งหมายของบริษัทเวชภัณฑ์เหล่านั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

กัลยาณี สนิทสุวรรณ (2542 : 77 – 88) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม เครื่องเจริญโภคภัณฑ์ เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพและผลปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานตามคุณลักษณะส่วนบุคคลทางด้านเพศ ระดับการศึกษา อายุ และอายุการทำงาน หากความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า 1.) ไม่พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2.) พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน 3 กลุ่มมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 3.) ไม่พบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ กับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4.) พบว่าบุคลิกภาพ แบบแสดงออก – เก็บตัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนบุคลิกภาพ แบบหัวนั้ ไหว – มั่นคงในสภาวะอารมณ์ ไม่พบว่ามี ความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5.) พบว่าบุคลิกภาพ แบบ

แสดงออก- เก็บตัว และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5.91 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

กิตติพงษ์ พัฒนพงศ์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อาชีพขายตรง : ศึกษากรณีบริษัทไคเร็คเซลล์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยมี จุดประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านปริมาณงานที่ผู้ทำงานการขาย แต่ละคนทำได้ (Quantity of Work) ในการทำงานอาชีพ โดยศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไคเร็คเซลล์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ “ประสิทธิผลในการทำงานขายตรง” 10 ปัจจัย ได้แก่ ระดับความชัดเจนในบทบาทของการเป็นตัวแทนขาย, ระดับความสอดคล้องทางบทบาทของการเป็นตัวแทนขาย, การวางแผนบทบาท, ความพอใจในธรรมชาติของงานขาย, ความพอใจสมาชิกในกลุ่มการขาย, ความพอใจผู้นำกลุ่มการขาย, ความพอใจขององค์กรการขาย, ความพอใจลูกค้าและผู้มุ่งหวัง, การจูงใจขององค์กร, การนิยามอัตตะให้เป็นจริงขององค์กร

จากจำนวนตัวแทนขายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จาก 12 ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานขายตรง คือ ความสอดคล้องทางบทบาทของการเป็นตัวแทน, การวางแผนบทบาท, ความพอใจต่อธรรมชาติของงานขาย, การจูงใจขององค์กรการนิยามอัตตะให้เป็นจริง

มุขณีย์ ชมาภัย (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานขาย โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย จำนวน 250 คน พบว่า พนักงานขายส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบมั่นคง - แสดงออก มีความรู้ด้านการขาย มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และมีผลการปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ลักษณะการประกอบอาชีพ (อาชีพหลัก) มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าบุคลิกภาพแบบมั่นคง - แสดงออก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมทั้งพบว่าอายุการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกันชีวิต และระดับการศึกษาสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานขายเชิงคุณภาพของพนักงานขายที่มีบุคลิกภาพทั้ง 4 แบบสำหรับผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทำนายผลการปฏิบัติงานขายเชิงปริมาณของพนักงานขายที่มีบุคลิกภาพทั้ง 4 แบบ พบว่า มีตัวแปรพยากรณ์ 5 ตัวที่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ

สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานขายเชิงปริมาณได้ คือ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกันชีวิต ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการขาย อายุการทำงาน อายุ และระดับการศึกษา

สุพจน์ หมุ่ยโยธา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการสร้างแบบวัดบุคลิกภาพความเป็นนักขายของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 3 สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในจังหวัดขอนแก่น โดยแบบวัดฉบับนี้ประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ คือ ความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่นการจูงใจลูกค้า ความเชื่อมั่นในตนเอง ความจงรักภักดี มนุษยสัมพันธ์ และความรักในอาชีพขายกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 3 ปีการศึกษา 2542 จังหวัดขอนแก่น จำนวน 642 คน โดยการสุ่มหลายขั้นตอน วิธีการศึกษาได้ทำการทดสอบ 3 ครั้ง ได้ทดสอบครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ครั้งที่ 3 หาค่าความเชื่อมั่นค่าความเที่ยงตรง และสร้างเกณฑ์ปกติในรูปของคะแนนที่ปกติ

ผลการศึกษาได้แบบวัดจำนวน 120 ข้อ ที่มีคุณภาพด้านค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดหาโดยวิธีการทดสอบค่า t มีค่าตั้งแต่ 2.06 ถึง 9.27 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดหาโดยใช้สูตรประสิทธิ์แอลฟา มีค่าความเชื่อมั่นด้านความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่น การจูงใจลูกค้า ความเชื่อมั่นในตนเอง ความจงรักภักดี มนุษยสัมพันธ์ และความรักในอาชีพขาย เป็น 0.78, 0.76, 0.74, 0.68, 0.74 และ 0.85 ตามลำดับ รวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น 0.92 ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบวัดหาโดยวิธีเทคนิคกลุ่มที่รู้ชัด คำนวณโดยใช้ค่า t พบว่า ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้านความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่น การจูงใจลูกค้า ความเชื่อมั่นในตนเอง ความจงรักภักดี มนุษยสัมพันธ์ และความรักในอาชีพขายเป็น 7.78, 21.74, 11.07, 12.44 , 10.78, 12.44 และ 11.49 ตามลำดับ รวมทั้งฉบับมีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 19.03

ลำออง งามวิชา (2526 : 116 - 117) ได้ทำการวิจัยโดยสอบถามจากผู้จัดการขาย 500 คนจากบริษัทใหญ่ๆ ในสหรัฐอเมริกาว่า จากประสบการณ์ของเขานั้นอะไรเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานขายประสบความสำเร็จล้มเหลว นั้น มีสาเหตุหลักที่สำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก เป็นสาเหตุทางด้านความรู้ กล่าวคือ การที่พนักงานขายไม่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการตลาดอย่างเพียงพอ ขาดความรู้เกี่ยวกับบริษัท และไม่มีความรู้พื้นฐานเพียงพอ ประการที่สอง เป็นสาเหตุทางด้านบุคลิกภาพ ซึ่งได้แก่การขาดความคิดริเริ่ม การขาดความกระตือรือร้น การที่ไม่สามารถเข้ากับลูกค้าได้ ขาดเป้าหมายส่วนตัวที่แน่นอน มีวินัยในตนเองน้อยเกินไป ไม่สนใจพัฒนาตนเอง ขาดความมั่นใจในตนเอง แก้ปัญหาเฉพาะหน้าไม่ดี ขาดจินตนาการ ความไม่ซื่อตรง รูปร่างหน้าตาไม่ดีทัศนคติไม่เข้าที่ และขาดความเนบเนียนและสุภาพ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่นๆ ที่ทำให้พนักงานขายประสบความสำเร็จล้มเหลว อันได้แก่ พนักงานขายขาดการวางแผน และการจัดองค์การที่ดี ไม่ยึดความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ขาดการฝึกอบรมที่ดี ขาดความพึงพอใจในงานไม่เหมาะกับอาชีพ

ชาย ไม่ดำเนินการตามนโยบายของบริษัท ไม่ปฏิบัติตามคู่มือและคำสอนแนะต่างๆ ขาดการควบคุมดูแลที่ดี มีปัญหาส่วนตัว สื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้ยาก ขอร้องให้ลูกค้าซื้อไม่สำเร็จรวมทั้งการเล่นการพนันและดื่มสุรา

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในแขนงต่างๆ โดยเฉพาะด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ซึ่งมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วเป็นผลให้คนมีอายุยืนยาวขึ้นเป็นลำดับ ดังจะเห็นได้จากอายุขัยเฉลี่ยของประชากรประเทศต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นทั้งในหญิงและชาย สำหรับประเทศไทยคาดว่าในปี 2543 ประชากรจะมีอายุขัยเฉลี่ย 70.8 ปี โดยอายุขัยเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 69.4 ปี และเพศหญิงเท่ากับ 73.4 ปี ในขณะที่อัตราการเกิดของประชากรลดลง ส่งผลให้ประชากรผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทั้งจำนวนและสัดส่วนต่อประชากรทั้งหมด และลักษณะโครงสร้างของประชากรเปลี่ยนแปลงไป องค์การสหประชาชาติได้คาดการณ์ว่าในปี 2543 ประชากรของประเทศไทยจะเพิ่มจำนวนเป็น 71.5 ล้านคน หรือเพิ่มประมาณร้อยละ 53 ของประชากรในปี 2523 เมื่อพิจารณาการเพิ่มของประชากรตามกลุ่มอายุจะพบว่าในปี 2543 กลุ่มผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมากถึง 6.7 ล้านคน (อัมพร เกิดผลวัฒนา 2542 : 1) ซึ่งการคาดการณ์ นี้จะมีผลต่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับสุขภาพเพิ่มมากขึ้น

หัทธา ชื่นอารมณ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน บุคลิกภาพ และความรู้ด้านการขายไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และตัวแปรพยากรณ์สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของพนักงานขายได้ 10.30 % และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุบลรัตน์ ไวปริชี (2545 : 5) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในแขนงต่างๆ โดยเฉพาะทางด้านการแพทย์ และการสาธารณสุขซึ่งมีผลต่อการพัฒนาอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้คนมีอายุยืนยาวขึ้นตามลำดับสำหรับประเทศไทยคาดว่า ประชากรจะมีอายุขัยเฉลี่ย 70.8 ปี โดยอายุเพศชายเท่ากับ 69.4 ปี เพศหญิง เท่ากับ 73.4 ปี ในขณะที่อัตราการเกิดลดลงส่งผลให้ประชากรผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เพื่อพิจารณาการเพิ่มของประชากรตามกลุ่มอายุต่างๆ ก็คาดว่าจะมีผลต่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์กับสุขภาพเพิ่มขึ้น

งานวิจัยต่างประเทศ

สมาคมการบริหารการขายและการตลาดแห่งลอสแอนเจลิส (Los Angeles) ได้ร่วมมือกับบริษัทที่ปรึกษาทางด้านจิตวิทยา และคณะกรรมการการวิจัยด้านการวางแผนและการบริหารทำการวิจัยเรื่อง “พนักงานขายดีเด่น” (Star Salesman) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยผู้จัดการฝ่ายขายในการ

ปรับปรุงกระบวนการคัดเลือกพนักงานขาย กำหนดลักษณะพฤติกรรมของพนักงานขายดีเด่นการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานขายจำนวน 97 คน จากบริษัท 60 แห่ง ผลปรากฏว่าพนักงานขายที่ประสบความสำเร็จมีลักษณะคล่องแคล่ว เก่ง และชาญฉลาดเป็นพนักงานขายที่ไม่ให้ใครอยู่เหนือกว่า เหนือกว่าพวกเขา และเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ ขยันขันแข็งในการทำงาน มีเป้าหมายของตนเองที่ชัดเจน และมีความพยายามเพื่อให้ได้ หรือบรรลุเป้าหมายของตน มีวุฒิภาวะ มีความมั่นคงทางอารมณ์ นอกจากนี้ไม่พบว่า บุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introvert) จะเป็นลักษณะที่ทำให้พนักงานขายประสบความสำเร็จ (อ้างอิงใน Steinkamp.1970 : 10 – 15)

ซาเกอร์ และ เฟอริส (Sager & Ferris. 1986 ; 319 – 324) ได้ศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย โดยศึกษาในกลุ่มพนักงานขาย จำนวน 96 คน พบว่าบุคลิกภาพของพนักงานขายที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคือ พนักงานขายต้องมีบุคลิกภาพที่อบอุ่น มีลักษณะสบายๆ และให้ความร่วมมือ นอกจากนี้ควรมีลักษณะเป็นคนที่เข้าใจสภาพจิตใจของผู้อื่น (Empathetic) ชอบสังคมและชอบค้นหาสิ่งที่ดีกว่า เช่นเดียวกับเควิน (Kevin.1986 ; 38 – 39) พบว่าบุคลิกภาพของพนักงานขายที่เป็นดาวในธุรกิจประกัน จะมีบุคลิกภาพที่เข้าใจเงื่อนไขและสภาพจิตใจของบุคคลอื่น (Empathy) มีแรงขับในตัวเองสูง (Ego drive) และมีความมั่นคงทางอารมณ์และแรงจูงใจในสถานภาพทางอาชีพ (Ego Strength) สูง

เอเซอร์รอดด์ (Axelrod.1989 : 11- 13) ได้ศึกษาพนักงานขายดีเด่นพบว่า การประสบความสำเร็จของพนักงานขายเหล่านั้นขึ้นอยู่กับความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) เมื่อทั้ง 3 สิ่งนี้สมดุลผลที่เกิดขึ้นจะเป็นไปในทางสร้างสรรค์ ทัศนคติต่อตนเองและผู้อื่น เป็นสิ่งที่มีผลมากที่สุดต่อผลการปฏิบัติงาน รายได้และความพึงพอใจ พนักงานขายที่ประสบความสำเร็จจะชอบตนเอง และมีทัศนคติที่ดี มีทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำ ต่อเป้าหมายองค์กรที่ตระหนักในเรื่องนี้ การให้มีการอบรม เพื่อให้พนักงานขายมีทัศนคติในทางบวกต่อตนเองต่องานที่ตนทำ จะลดอัตราการออกจากงาน เพิ่มผลกำไรให้บริษัทได้

จากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า พนักงานขายเป็นตัวแทนของบริษัทที่จะติดต่อสื่อสาร นำข้อมูลของสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า หากพนักงานขายซึ่งเป็นหน้าด่านแรกของบริษัทมีคุณลักษณะไม่เหมาะสม ลูกค้าอาจมีทัศนคติไม่ดีต่อพนักงานขาย มีผลถึงสินค้าที่เสนอขายและบริษัทด้วย แต่ถ้าพนักงานขายมีคุณลักษณะที่น่าประทับใจลูกค้ากระตือรือร้น ยิ้มแย้ม แจ่มใส เชื่อมั่นในตนเอง มีความจงรักภักดีต่อลูกค้าและบริษัท มีความรักในอาชีพขาย ยินดีเต็มใจพร้อมจะให้บริการแก่ลูกค้าแล้วความสำเร็จในการขายไม่ว่าจะเป็นสินค้าชนิดใด หรือด้วยวิธีการจำหน่ายแบบใดก็ตาม ย่อมสำเร็จแน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยพิจารณาจากความสามารถในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะการขยาย ด้านบุคลิกภาพ ด้านการบริการ ตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรสำหรับผู้ประกอบอาชีพ ผู้แทนขายเวชภัณฑ์ที่ประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการศึกษาค้นคว้า ดังนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
2. วิธีการสร้างเครื่องมือ
3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ คือพนักงานขายเวชภัณฑ์ทั้งชายและหญิง ในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,270 คน สํารวจเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2547 จากโรงพยาบาลรัฐบาลที่เป็นศูนย์กลางจำนวน 6 แห่ง คือ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลรามาริบัติ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลราชวิถี และโรงพยาบาลภูมิพล

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขายเวชภัณฑ์ทั้งชายและหญิง ในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 607 – 610) จากการสุ่มจะได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 300 คน โดยเฉลี่ยทั้ง 6 โรงพยาบาลเท่า ๆ กัน คือ โรงพยาบาลละ 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ใช้วัดความสามารถของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน คือ ความรู้ด้านเวชภัณฑ์ ด้านทักษะการขาย ด้านบุคลิกภาพ และด้านการบริการ

ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามวัดความรู้ด้านเวชภัณฑ์ ด้านทักษะการขาย ด้านบุคลิกภาพ และด้านการบริการ ของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบข้อคำถามและมีคำตอบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ 4 ด้านคือ ด้านความรู้ ด้านทักษะการขาย ด้านบุคลิกภาพ และด้านการบริการ ของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จากมากที่สุด ถึงน้อยที่สุด

ความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดให้	5	คะแนน
ความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับมากให้	4	คะแนน
ความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางให้	3	คะแนน
ความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับน้อยให้	2	คะแนน
ความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุดให้	1	คะแนน

วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้สอบถามความสามารถของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของบุคลิกภาพที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับพนักงานขาย ในทั้ง 4 ด้าน คือ ความรู้ด้านเวชภัณฑ์ ด้านทักษะการขาย ด้านบุคลิกภาพ และด้านการบริการ

2. ศึกษาระบบและการปฏิบัติงาน ของพนักงานขายเวชภัณฑ์เพื่อมาเป็นพื้นฐานในการกำหนดข้อคำถาม

3. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

4. นำผลที่ได้จากการศึกษาในช่วงต้นมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบคำถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามจุดมุ่งหมายและตามกรอบแนวคิดของการวิจัยทั้งหมด 40 ข้อ โดยแยกเป็นรายด้าน 4 ด้าน ด้านละ 10 ข้อ

5. หาความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นพร้อมทั้งนิยามศัพท์เฉพาะไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามและตรวจสอบความ

เที่ยงตรงเชิงพินิจ และเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปได้ทั้งหมด 35 ข้อ โดยด้านความรู้ 9 ข้อ ด้านทักษะการขยาย 7 ข้อ ด้านบุคลิกภาพ 9 ข้อ และด้านบริการ 10 ข้อ

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วออกไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) โดยวิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบัค (α - Coefficient) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8743

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีแนวทางดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร
2. แบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปเก็บข้อมูลกับพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตกรุงเทพมหานครด้วยตนเอง จำนวน 300 คนระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2547 ถึง 31 ตุลาคม พ.ศ. 2547
3. นำแบบสอบถามมาตรวจดูว่าสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้ววิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อรับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC⁺ (Statistical Package the Social Sciences / Personal Computer Plus)
2. หาค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. วิเคราะห์วัดความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานครในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน คือ ความรู้ด้านเวชภัณฑ์ ด้านทักษะการขยาย ด้านบุคลิกภาพ และด้านการบริการ โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมาย กำหนดช่วงคะแนน (Class Interval) ดังนี้

- คะแนน 4.50 – 5.00 หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
 คะแนน 3.50 – 4.49 หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
 คะแนน 2.50 – 3.49 หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนน 1.50 – 2.49 หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
 คะแนน 1.00 – 1.49 หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยมาก

4. การเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way Analysis of variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least – Significant Different)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum X = \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมด}$$

$$N = \text{จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง}$$

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

$$S = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

$$S = \text{ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$\sum X^2 = \text{ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง}$$

$$(\sum X)^2 = \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง}$$

$$N = \text{จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง}$$

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 สถิติการหาค่าดัชนีสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ (Item - objective Congruence Index : IOC)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์
R	แทน	ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความสอดคล้อง
N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แบบมาตรฐานส่วนประมาณค่าโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) สูตร (ลิวัน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538 : 200)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

α	แทน	ค่าความเที่ยงของเครื่องมือวัด
n	แทน	จำนวนส่วนย่อยหรือจำนวนข้อคำถามของเครื่องมือวัด
S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละส่วนย่อยหรือแต่ละข้อ
S_x^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับของเครื่องมือวัด

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test independent samples (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541 : 165 – 166)

ถ้าพบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

ถ้าพบ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution

\bar{X}_1 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

\bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) (วิเชียร เกตุสิงห์.2541 : 83-84)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่พิจารณาใน F – distribution

MS_b แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least – Significant Different)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร การกำหนดสัญลักษณ์ย่อ ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดไว้ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มเป้าหมาย
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
T	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงของ t (t – distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงของ F (F – distribution)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและเป็นรายข้อทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ทักษะการขาย บุคลิกภาพ และการบริการ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความรู้ ทักษะการขาย บุคลิกภาพ และการบริการ โดยวิเคราะห์จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
1. เพศ		
1.1 ชาย	81	27.00
1.2 หญิง	219	73.00
รวม	300	100.00
2. อายุ		
2.1 ไม่เกิน 24 ปี	43	14.30
2.2 อายุ 25 – 30 ปี	118	39.30
2.3 มากกว่า 31 ปีขึ้นไป	139	46.30
รวม	300	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	50	16.70
3.2 ระดับปริญญาตรี และสูงกว่า	250	83.30
รวม	300	100.00
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 ไม่เกิน 3 ปี	78	26.00
4.2 4 – 5 ปี	83	27.70
4.3 มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	139	46.30
รวม	300	100.00

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 300 คน ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และสูงกว่า มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและเป็นรายข้อทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ทักษะการขาย บุคลิกภาพ และการบริการ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1. ด้านความรู้	3.45	.44	ปานกลาง
2. ด้านทักษะการขาย	3.48	.46	ปานกลาง
3. ด้านบุคลิกภาพ	3.51	.47	มาก
4. ด้านการบริการ	3.30	.41	ปานกลาง
รวม	3.44	.37	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านอื่น ๆ ที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ โดยรวมและรายข้อ

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1. ท่านสามารถตอบข้อซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับเวชภัณฑ์ ต่าง ๆ ได้อย่างมั่นใจ	3.53	.59	มาก
2. ท่านมีความรู้ในเวชภัณฑ์ต่าง ๆ อย่างดี	3.42	.65	ปานกลาง
3. ท่านมีความรู้ในเวชภัณฑ์ของกลุ่มและเปรียบเทียบความ แตกต่างกับเวชภัณฑ์ของท่านได้	3.36	.61	ปานกลาง
4. ท่านสามารถชี้แจงรายละเอียดและสาธิตอุปกรณ์ให้เข้าใจ ได้อย่างดี	3.55	.66	มาก
5. ท่านตรวจสอบข้อมูลของเวชภัณฑ์ให้ถูกต้องเสมอก่อน พบลูกค้า	3.33	.68	ปานกลาง
6. ท่านสามารถอธิบายเทคโนโลยีการผลิตเวชภัณฑ์ ตลอดจนข้อห้ามใช้ของบริษัทท่านได้	3.45	.73	ปานกลาง
7. ท่านสามารถบรรยายสรรพคุณของเวชภัณฑ์ได้โดยไม่ ต้องอาศัยพี่เลี้ยงหรือหัวหน้างาน	3.51	.70	มาก
8. ท่านสามารถนำความรู้เกี่ยวกับเวชภัณฑ์ไปประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์	3.49	.67	ปานกลาง
9. ท่านสามารถอธิบายเกี่ยวกับเวชภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้แพทย์ เข้าใจได้ง่าย	3.39	.59	ปานกลาง
รวม	3.45	.44	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ในเรื่อง การตอบข้อซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับเวชภัณฑ์ต่าง ๆ ได้อย่างมั่นใจ สามารถชี้แจงรายละเอียดและสาธิต อุปกรณ์ให้เข้าใจได้อย่างดี และสามารถบรรยายสรรพคุณของเวชภัณฑ์ได้โดยไม่ต้องอาศัยพี่เลี้ยงหรือ หัวหน้างาน อยู่ในระดับมาก สำหรับข้ออื่น ๆ พนักงานขายเวชภัณฑ์มีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์
ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ด้านทักษะการขาย โดยรวมและรายข้อ

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
10. ท่านจะสอบถามถึงความพอใจในเวชภัณฑ์เดิมที่กำลังใช้ ก่อนขายเวชภัณฑ์ใหม่ ๆ	3.38	.62	ปานกลาง
11. ท่านสามารถอธิบายเรื่องราคาเวชภัณฑ์ และชี้แจง รายละเอียดของเวชภัณฑ์จนแพทย์เข้าใจได้โดยง่าย	3.43	.63	ปานกลาง
12. ท่านรีบประสานงานกับบริษัททันทีที่แพทย์ต้องการ	3.68	.77	มาก
13. ท่านสามารถเสนอการขายเวชภัณฑ์ได้อย่างรวดเร็วและ น่าสนใจ	3.44	.63	ปานกลาง
14. ท่านเป็นผู้ที่มีทักษะในการฟังและเพื่อตอบข้อโต้แย้งได้ ชัดเจน	3.48	.65	ปานกลาง
15. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความรอบคอบ	3.53	.70	มาก
16. เมื่อท่านได้ลงมือทำงานใด ๆ ท่านจะต้องกระทำให้ได้	3.50	.69	มาก
รวม	3.49	.348	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร ด้านทักษะการขาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร การ
ประสานงานกับบริษัททันทีที่แพทย์ต้องการ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความรอบคอบ และการ
ลงมือทำงานใด ๆ ท่านจะต้องกระทำให้ได้ อยู่ในระดับมาก สำหรับข้ออื่น ๆ พนักงานขายเวชภัณฑ์มี
ความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์
ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลิกภาพ โดยรวมและรายข้อ

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
17. ท่านมักจะได้รับคำชมว่าท่านดูกระฉับกระเฉง	3.38	.60	ปานกลาง
18. เมื่อท่านไปพบแพทย์ ท่านสามารถสนทนาเรื่องต่าง ๆ ได้ ดีและสนุกสนาน	3.46	.60	ปานกลาง
19. มีแพทย์บอกกับท่านว่า ท่านเป็นคนร่าเริงแจ่มใส	3.35	.71	ปานกลาง
20. ท่านพัฒนาการพูดได้เร็วใจ และน่าสนใจมากขึ้น จาก ประสบการณ์การขายของท่าน	3.40	.64	ปานกลาง
21. ท่านปฏิบัติงานด้วยความคล่องแคล่ว	3.46	.62	ปานกลาง
22. ท่านมีกิริยา และคำพูดสุภาพและไม่ใช่อารมณ์ในขณะที่ ตอบข้อซักถามกับแพทย์	3.63	.73	มาก
23. ท่านควบคุมอารมณ์ได้ถึงแม้ว่าแพทย์จะแสดงพฤติกรรม ไม่พอใจท่าน	3.63	.74	มาก
24. เมื่อท่านได้รับการแนะนำให้รู้จักแพทย์ท่านจะ แสดงท่าที สุภาพ	3.71	.79	มาก
25. ท่านน้อมรับฟังคำแนะนำและความคิดเห็นของแพทย์ด้วย ความขอบคุณ	3.61	.79	มาก
รวม	3.51	.47	มาก

จากตาราง 5 พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลิกภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ในเรื่อง
กิริยา และคำพูดสุภาพและไม่ใช่อารมณ์ในขณะที่ตอบข้อซักถามกับแพทย์ การควบคุมอารมณ์ได้ถึงแม้ว่า
แพทย์จะแสดงพฤติกรรม ไม่พอใจท่าน การแนะนำให้รู้แพทย์ท่านจะแสดงท่าทีสุภาพ และรับฟัง
คำแนะนำและความคิดเห็นของแพทย์ด้วยขอบคุณค่ะ อยู่ในระดับมาก สำหรับข้ออื่น ๆ พนักงานขาย
เวชภัณฑ์มีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์
ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการ โดยรวมและรายข้อ

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
26. ท่านสามารถให้มีการเปลี่ยนเวชภัณฑ์เมื่อแพทย์บอกว่ามี ปัญหาในการใช้	3.31	.69	ปานกลาง
27. ท่านสามารถตรวจสอบสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนส่ง ถึงมือแพทย์	3.22	.71	ปานกลาง
28. ท่านได้รับคำชมว่าจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลา	3.36	.59	ปานกลาง
29. เมื่อท่านได้รับการขอร้องจากแพทย์ให้ทำภารกิจอื่น เช่น การส่งเอกสาร ท่านจะรับอาสาทันที	3.37	.75	ปานกลาง
30. ท่านเสนอวิธีการชำระเงินที่สะดวกให้แพทย์	3.32	.73	ปานกลาง
31. ท่านเก็บข้อมูลในการสั่งซื้อได้อย่างเป็นระบบและส่ง ข้อมูลให้แพทย์ได้เมื่อแพทย์ต้องการข้อมูลในอดีต	3.30	.66	ปานกลาง
32. ท่านให้ข้อมูลเพิ่มเติมในเวชภัณฑ์ใหม่ ๆ โดยจัดทำเป็น เอกสารเล็กๆพกพาสะดวกให้แพทย์ได้ดูข้อมูลและวิธีใช้	3.25	.70	ปานกลาง
33. เมื่อท่านสังเกตเห็นว่าแพทย์กำลังจะขอความช่วยเหลือ ท่านจะซักถาม และช่วยแก้ปัญหาที่แก้ได้	3.39	.69	ปานกลาง
34. ท่านมักไปพบแพทย์อย่างสม่ำเสมอเพื่ออำนวยความสะดวก เรื่องข้อมูลเวชภัณฑ์ของท่านอย่างต่อเนื่อง	3.46	.70	ปานกลาง
35. ท่านให้ความสะดวกกับแพทย์ในการให้เบอร์โทรศัพท์ ของบริษัทต่างๆ และช่วยส่งข้อมูลให้แม้ว่าจะเป็นบริษัท คู่แข่งความขอบคุณ	2.99	.79	ปานกลาง
รวม	3.30	.41	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลิกภาพ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความรู้ ทักษะการขาย บุคลิกภาพ และการบริการ โดยวิเคราะห์จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงาน

ตาราง 7 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความสามารถในการปฏิบัติงานของ พนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร	ชาย (N = 81)		หญิง (N = 219)		t	Prob.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความรู้	3.40	.40	3.47	.45	-1.10	0.271
2. ด้านทักษะการขาย	3.50	.48	3.49	.45	0.23	0.813
3. ด้านบุคลิกภาพ	3.49	.54	3.52	.45	-0.38	0.702
4. ด้านการบริการ	3.29	.42	3.30	.41	-1.11	0.912
รวม	3.42	.39	3.44	.37	-0.40	0.688

จากตาราง 7 พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร เพศชายและเพศหญิง โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร จำนวนตามอายุ ดังนี้คือ อายุไม่เกิน 24 ปี , อายุ 25 – 30 ปี และมากกว่า 31 ปีขึ้นไป

ความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพนักงานเวชภัณฑ์ ใน โรงพยาบาลเขตกรุงเทพมหานคร	ไม่เกิน 24 ปี (N = 43)			อายุ 25 – 30 ปี (N = 118)			มากกว่า 31 ปีขึ้นไป (N = 139)			รวม (N = 300)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	1. ด้านความรู้	3.10	.38	ปานกลาง	3.46	.48	ปานกลาง	3.55	.37	มาก	3.45	.44
2. ด้านทักษะการชาย	3.19	.35	ปานกลาง	3.50	.51	มาก	3.58	.41	มาก	3.49	.46	ปานกลาง
3. ด้านบุคลิกภาพ	3.29	.48	ปานกลาง	3.52	.47	มาก	3.58	.46	มาก	3.51	.47	มาก
4. ด้านการบริการ	3.19	.36	ปานกลาง	3.25	.43	ปานกลาง	3.37	.40	ปานกลาง	3.30	.41	ปานกลาง
รวม	3.19	.29	ปานกลาง	3.43	.40	ปานกลาง	3.52	.35	มาก	3.44	.37	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุไม่เกิน 24 ปี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 25 – 30 ปี โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในด้านทักษะการขาย และด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านทักษะการขายและด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ความสามารถในการ ปฏิบัติงานของ พนักงานขายเวชภัณฑ์ ใน โรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร	แหล่งความ แปรปรวน	df	S.S.	M.S.	F	Prob.
1. ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	6.470	3.235	18.125**	.000
	ภายในกลุ่ม	297	53.009	0.178		
	รวม	299	59.478			
2. ด้านทักษะการขาย	ระหว่างกลุ่ม	2	4.898	2.449	12.127**	.000
	ภายในกลุ่ม	297	59.975	0.202		
	รวม	299	64.872			
3. ด้านบุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.779	1.390	6.325**	.002
	ภายในกลุ่ม	297	65.248	0.220		
	รวม	299	68.028			
4. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.611	0.805	4.758**	.009
	ภายในกลุ่ม	297	50.269	0.169		
	รวม	299	51.880			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.496	1.748	13.123**	.000
	ภายในกลุ่ม	297	39.566	0.133		
	รวม	299	43.062			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความรู้ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	N	\bar{X}	ไม่เกิน 24 ปี	25 – 30 ปี	มากกว่า 31 ปี ขึ้นไป
			3.1085	3.4652	3.5516
ด้านความรู้					
ไม่เกิน 24 ปี	43	3.1085		-0.3566**	-0.4430**
25 – 30 ปี	118	3.4652			-0.0864
มากกว่า 31 ปีขึ้นไป	139	3.5516			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุไม่เกิน 24 ปีมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้น้อยกว่าพนักงานขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 25 – 30 ปี และอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านทักษะการขาย จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	N	\bar{X}	ไม่เกิน 24 ปี	25 – 30 ปี	มากกว่า 31 ปี ขึ้นไป
			3.1960	3.5036	3.5817
ด้านทักษะการขาย					
ไม่เกิน 24 ปี	43	3.1960		-0.3076**	-0.3857**
25 – 30 ปี	118	3.5036			-0.0781
มากกว่า 31 ปีขึ้นไป	139	3.5817			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุไม่เกิน 24 ปีมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะการขาย น้อยกว่าพนักงานขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 25 – 30 ปี และอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	N	\bar{X}	ไม่เกิน 24 ปี	25 – 30 ปี	มากกว่า 31 ปี ขึ้นไป
			3.2920	3.5207	3.5827
ด้านบุคลิกภาพ					
ไม่เกิน 24 ปี	43	3.2920	-	-0.2287**	-0.2907**
25 – 30 ปี	118	3.5207	-	-	-0.0620
มากกว่า 31 ปีขึ้นไป	139	3.5827	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุไม่เกิน 24 ปีมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพน้อยกว่าพนักงานขายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 25 – 30 ปี และอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	N	\bar{X}	ไม่เกิน 24 ปี	25 – 30 ปี	มากกว่า 31 ปี ขึ้นไป
			3.1930	3.2500	3.3770
ด้านการบริการ					
ไม่เกิน 25 ปี	43	3.1930	-	-0.0570**	-0.1840**
25 – 30 ปี	118	3.2500	-	-	-0.1270
มากกว่า 31 ปีขึ้นไป	139	3.3770	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานชายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุไม่เกิน 24 ปีมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านบริการน้อยกว่าพนักงานชายเวชภัณฑ์ที่มีอายุ 25 – 30 ปี และอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 14 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ความสามารถในการปฏิบัติงานของ พนักงานขายเวชภัณฑ์ ใน โรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร	ต่ำกว่าปริญญาตรี (N = 50)		ปริญญาตรี หรือสูงกว่า (N = 250)		t	Prob.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1. ด้านความรู้	3.01	.30	3.54		
2. ด้านทักษะการขาย	3.12	.38	3.56	.44	-6.57	0.000
3. ด้านบุคลิกภาพ	3.16	.44	3.58	.45	-6.05	0.000
4. ด้านการบริการ	3.14	.36	3.32	.41	-3.02	0.001
รวม	3.11	.29	3.50	.35	-7.32	0.000

จากตาราง 14 พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยรวมและรายด้าน
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความถี่ในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร
 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ใน โรงพยาบาลเขตกรุงเทพมหานคร	1 - 3 ปี (N = 78)			4 - 5 ปี (N = 83)			มากกว่า 5 ปีขึ้นไป (N = 139)			รวม (N = 300)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านความรู้	3.20	.43	ปานกลาง	3.50	.42	มาก	3.56	.40	มาก	3.45	.44	ปานกลาง
2. ด้านทักษะการขาย	3.32	.44	ปานกลาง	3.49	.46	ปานกลาง	3.58	.45	มาก	3.49	.46	ปานกลาง
3. ด้านบุคลิกภาพ	3.41	.47	ปานกลาง	3.51	.45	มาก	3.57	.48	มาก	3.51	.47	มาก
4. ด้านการบริการ	3.20	.47	ปานกลาง	3.26	.30	ปานกลาง	3.30	.42	ปานกลาง	3.30	.41	ปานกลาง
รวม	3.28	.35	ปานกลาง	3.44	.35	ปานกลาง	3.52	.38	มาก	3.44	.37	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร มีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานชายเวชภัณฑ์ มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 4 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์การทำงาน 4 - 5 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานชายเวชภัณฑ์ มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความรู้ และด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้และด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานชายเวชภัณฑ์ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 16 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยรวมและรายด้าน

ความสามารถในการ ปฏิบัติงานของ พนักงานขายเวชภัณฑ์ ใน โรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร	แหล่งความ แปรปรวน	df	S.S.	M.S.	F	Prob.
1. ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	6.901	3.450	19.490**	.000
	ภายในกลุ่ม	297	52.578	0.177		
	รวม	299	59.478			
2. ด้านทักษะการขาย	ระหว่างกลุ่ม	2	3.306	1.653	7.974**	.000
	ภายในกลุ่ม	297	61.566	0.207		
	รวม	299	64.872			
3. ด้านบุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.420	0.710	3.166*	.044
	ภายในกลุ่ม	297	66.608	0.224		
	รวม	299	68.028			
4. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.770	0.885	5.245**	.006
	ภายในกลุ่ม	297	50.110	0.169		
	รวม	299	51.880			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.931	1.465	10.845**	.000
	ภายในกลุ่ม	297	40.131	0.135		
	รวม	299	43.062			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานชายเวชภัณฑ์ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้าน บุคลิกภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความรู้ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน เป็นรายคู่

ประสบการณ์ในการทำงาน	N	\bar{X}	ต่ำกว่า 4 ปี	4 – 5 ปี	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป
			3.2023	3.5020	3.5667
ด้านความรู้					
ต่ำกว่า 4 ปี	43	3.2023		-0.2997**	-0.3645**
4 – 5 ปี	118	3.5020			-0.0647
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	139	3.5667			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานชายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาลเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ ในการทำงาน ไม่เกิน 4 ปี ในด้านความรู้ น้อยกว่าพนักงานชายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 4 – 5 ปีและมากกว่า 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านทักษะการขาย จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน เป็นรายคู่

ประสบการณ์ในการทำงาน	N	\bar{X}	ต่ำกว่า 4 ปี	4 – 5 ปี	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป
			3.3297	3.4991	3.5868
ด้านทักษะการขาย					
ต่ำกว่า 4 ปี	43	3.3297		-0.1695	-0.2572**
4 – 5 ปี	118	3.4991			-0.0877
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	139	3.5868			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาลเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์
ในการทำงาน ต่ำกว่า 4 ปี ในด้านทักษะการขาย น้อยกว่าพนักงานขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ในการ
ทำงาน 4 – 5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน เป็นรายคู่

ประสบการณ์ในการทำงาน	N	\bar{X}	ต่ำกว่า 4 ปี	4 – 5 ปี	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป
			3.4103	3.5127	3.5787
ด้านบุคลิกภาพ					
ต่ำกว่า 4 ปี	43	3.4103		-0.1025	-0.1685*
4 – 5 ปี	118	3.5127			-0.0660
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	139	3.5787			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 พบว่าพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาลเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์
ในการทำงาน ต่ำกว่า 4 ปี ในด้านบุคลิกภาพ น้อยกว่าพนักงานขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ในการ
ทำงาน 4 – 5 ปีและมากกว่า 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน เป็นรายคู่

ประสบการณ์ในการทำงาน	N	\bar{X}	ต่ำกว่า 4 ปี	4 – 5 ปี	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป
			3.2013	3.2614	3.3799
ด้านการบริการ					
ต่ำกว่า 4 ปี	43	3.2013		-0.0602	-1.1786**
4 – 5 ปี	118	3.2614			-0.1184
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	139	3.3799			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาลเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์
ในการทำงาน ต่ำกว่า 4 ปี ในด้านการบริการ น้อยกว่าพนักงานขายเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ในการ
ทำงาน 4 – 5 ปีและมากกว่า 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยกำหนดประเด็นไว้ตามลำดับ ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร ในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่
 - 1.1 ด้านความรู้
 - 1.2 ด้านทักษะการขาย
 - 1.3 ด้านบุคลิกภาพ
 - 1.4 ด้านการบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในเขต กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานขายที่มีเพศต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านต่างกัน
2. พนักงานขายที่มีอายุต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านต่างกัน
3. พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านต่างกัน
4. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ คือพนักงานขายเวชภัณฑ์ทั้งชายและหญิง ในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,270 คน สํารวจเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2547 จากโรงพยาบาลรัฐบาลที่เป็นศูนย์กลางจำนวน 6 แห่ง คือ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลรามาธิบดี โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลราชวิถี และโรงพยาบาลภูมิพล

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขายเวชภัณฑ์ทั้งชายและหญิง ในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 607 – 610) จากการสุ่มจะได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 300 คนโดยเฉลี่ยทั้ง 6 โรงพยาบาลเท่า ๆ กัน คือ โรงพยาบาลละ 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ใช้วัดความสามารถของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน คือ ความรู้ด้านเวชภัณฑ์ ด้านทักษะการขาย ด้านบุคลิกภาพ และด้านการบริการ

ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามวัดความรู้ด้านเวชภัณฑ์ ด้านทักษะการขาย ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการบริการ ของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบข้อคำถามและมีคำตอบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ 4 ด้านคือ ด้านความรู้ ด้านทักษะการขาย ด้านบุคลิกภาพ และด้านการบริการ ของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จากมากที่สุด ถึงน้อยที่สุด

ความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดให้	5	คะแนน
ความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับมากให้	4	คะแนน
ความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางให้	3	คะแนน
ความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับน้อยให้	2	คะแนน
ความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุดให้	1	คะแนน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีแนวทางดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร
2. นำแบบสอบถามไปสอบถามกับพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตกรุงเทพมหานครและผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
3. นำแบบสอบถามมาตรวจดูว่าสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้ววิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อรับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC¹ (Statistical Package the Social Sciences / Personal Computer Plus)

2. หาค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 คือสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. วิเคราะห์วัดความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาลเขตกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน คือ ความรู้ด้านเวชภัณฑ์ ด้านทักษะการขาย ด้านบุคลิกภาพ และด้านการบริการ โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมาย กำหนดช่วงคะแนน (Class Interval) ดังนี้

คะแนน	4.50 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
คะแนน	3.50 – 4.49	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมาก
คะแนน	2.50 – 3.49	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
คะแนน	1.50 – 2.49	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อย
คะแนน	1.00 – 1.49	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อยมาก

4. การเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way Analysis of variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least – Significant Different)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 300 คน

1. เพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00

2. อายุไม่เกิน 24 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 อายุ 25 – 30 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 มากกว่า 31 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.30

3. ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30

4. ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 1 – 3 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ประสบการณ์ 4 – 5 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 และประสบการณ์มากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน

2.1 วิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1.1 ด้านความรู้ พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$)

2.1.2 ด้านทักษะการขาย ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$)

2.1.3 ด้านบุคลิกภาพ พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$)

2.1.4 ด้านการบริการ พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ใน โรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

1. ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน โดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบุคลิกภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้

1.1 ด้านความรู้ พนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่าพนักงานขายเวชภัณฑ์ยังมีความรู้ทางด้านเวชภัณฑ์ได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร ไม่ว่าจะเป็นเวชภัณฑ์ของตนเอง หรือเวชภัณฑ์ของกลุ่ม อาจจะเป็นเพราะว่าก่อนพบลูกค้ายังตรวจสอบข้อมูลเวชภัณฑ์ได้ไม่ถี่ถ้วน จนไม่สามารถอธิบายเทคโนโลยีการผลิตเวชภัณฑ์ตลอดจนข้อห้ามใช้ของเวชภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้กับแพทย์เข้าใจอย่างง่าย ๆ ได้ หรือแม้แต่การนำความรู้เกี่ยวกับเวชภัณฑ์ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ ดังนั้นพนักงานขายเวชภัณฑ์ทุกคนจำเป็นต้องเห็นความสำคัญของการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเวชภัณฑ์ และเทคโนโลยีประโยชน์และการใช้งานรวมถึงข้อห้ามต่าง ๆ ของเวชภัณฑ์ที่ตนจำหน่ายให้กับลูกค้า พร้อมทั้งข้อมูลเวชภัณฑ์ของกลุ่มเพื่อความได้เปรียบ

ต่อการนำเสนอขายสินค้า และยังเป็น การสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง และลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ชาร์ลส์ คัทเลอร์ (จิตวิทยาธุรกิจ , 2525 : 238 – 241) ที่กล่าวถึงความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือสินค้า ที่ว่า การมีความรู้พิเศษเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทำให้พนักงานขายสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ พนักงานขายที่ดีนอกจากต้องมีความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ตนจะขายแล้ว ยังรวมถึงความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่เป็นคู่แข่งกับสินค้าที่ตนจะขายด้วย เพื่อให้สามารถชี้ให้เห็นข้อแตกต่างของสินค้าและพนักงานขายที่ดีจะต้องสามารถอธิบายถึงคุณสมบัติและประโยชน์อันมีลักษณะเด่นของสินค้า และพร้อมที่จะกำจัดความสงสัยหรือความไม่ไว้วางใจของลูกค้าโดยสิ้นเชิง ดังนั้นพนักงานขายจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ในผลิตภัณฑ์ที่ตนขายเป็นอย่างดี

1.2 ด้านทักษะการขาย พนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากว่า พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับเวชภัณฑ์ มีความสามารถและทักษะในการนำเสนอขายเวชภัณฑ์ และการตรวจสอบความพึงพอใจในเวชภัณฑ์หลังจากการขายสินค้าให้กับลูกค้าได้ไม่ดีเท่าที่ควร อาจจะเป็นเพราะพนักงานขายยังขาดทักษะบางประการของ ทักษะการขายจะต้องคำนึงถึงทักษะขบวนการดังนี้คือ การแสวงหาลูกค้า การเตรียมการขาย การเข้าพบ การเสนอขาย การแก้ไขข้อโต้แย้งและการปิดการขาย รวมถึงบริการหลังการขาย ด้วยดั่งที่ ทวีศักดิ์ สุวคนธ์ (2529 : 166 – 171) ได้กล่าวไว้ในเกณฑ์หรือมาตรฐานในการปฏิบัติการงานขาย ในด้านมาตรฐานเชิงคุณภาพ ซึ่งพนักงานที่ดีจำเป็นต้องฝึกฝนให้ตนเองมีคุณสมบัติดังกล่าว เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเองอยู่เสมอ

1.3 ด้านบุคลิกภาพ พนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความสามารถอยู่ในระดับมาก ดังที่ หทัยา ชื่นอารมณ (2545 : 61) ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานขายว่า บุคลิกภาพจะเป็นลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคล ที่จะสามารถสะท้อนถึงความสามารถในการทำงานของคน และยังส่งผลถึงความสามารถในด้านอื่น ๆ ด้วย สำหรับพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานครยังคงต้องนำปรับปรุงก็คือ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติ ด้านการพูดให้เร้าความสนใจ สนุกสนาน เพราะอาจจะมีความจริงจังก่อการปฏิบัติงานเกินไป เพื่อจะได้สร้างนำความเชื่อถือให้กับลูกค้า แต่บางครั้งก็ไม่ได้คำนึงว่าบางครั้งลูกค้าก็ต้องการความเป็นกันเอง สนุกสนานร่าเริงแจ่มใส และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซากอร์ และเฟอริส (Sagar & Ferris. 1986 : 319 – 324) ได้ศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพของพนักงานขายที่มีผลต่อการปฏิบัติงานดี คือ พนักงานขายต้องมีบุคลิกภาพที่อบอุ่น มีลักษณะสบาย ๆ และให้ความร่วมมือ นอกจากนี้ควรมีลักษณะเป็นคนที่เข้าสภาพจิตใจของผู้อื่น ชอบสังคัมและชอบค้นหาสิ่งที่ดีกว่า

1.4 ด้านบริการ พนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายข้อทุกข้อ มีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง ไม่ว่าจะเป็นการบริการก่อนการขาย เสนอขาย และหลังการขาย ซึ่งขัดแย้งกับการให้ความสำคัญและลักษณะทั่วไปของการบริการที่สมชาติ กิจบรรจง (2536 : 15) ได้กล่าวไว้ว่า ให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจะต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความเนบเนียนต่าง ๆ ที่จะให้ชนะใจลูกค้า ซึ่งการบริการจะต้องกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ

2. ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ในด้านความรู้ ทักษะการขาย บุคลิกภาพ และการบริการ ตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ปรากฏดังนี้

2.1 พนักงานขายที่มีเพศต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจจะเป็นเพราะว่า ในสังคมปัจจุบัน สิทธิเสรีภาพในการปฏิบัติงานของชายและหญิงเทียบเท่ากัน และความเหลื่อมล้ำในสังคมก็ค่อย ๆ หดหายไป ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นทางด้านการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเวชภัณฑ์ การพัฒนาทักษะการขาย การวางตัวการเข้าพบลูกค้า หรือการให้บริการให้กับลูกค้า ทั้งเพศชายและเพศหญิงจึงความสามารถในการปฏิบัติงานได้เท่าเทียมกัน จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความพยายาม ความตั้งใจของแต่ละบุคคลมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มุขฉิณี ยมาภัย (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย และกัลยาณี สนธิสุวรรณ (2542 : 77 – 83) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม เครื่องเจริญ โภคภัณฑ์ ที่พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์และความสามารถของการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 พนักงานขายที่มีอายุต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานขายที่มีอายุมากจะสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ รู้จักการวางตัว สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้มากกว่ามากกว่าพนักงานขายที่มีอายุน้อย

2.3 พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะปัจจัยคุณลักษณะหรือคุณสมบัติของพนักงานขาย รวมถึงการเข้าถึง การ

บริการแล้วอยู่ในตำรา การเรียนในระดับสูงก็มีโอกาสได้รับเทคนิคหรือทักษะต่าง ๆ มากกว่า พร้อมทั้งยังมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานจริงมากกว่า เมื่อออกมาปฏิบัติงานจึงมีความสามารถในระดับที่ดีกว่า

2.4 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลิกภาพพนักงานชายมีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านอื่น ๆ พนักงานชายมีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจจะเป็นเพราะว่า ประสบการณ์คือ การเรียนรู้วิถีหนึ่ง ดังนั้นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมานาน ก็จะสั่งสมวิชาความรู้ ทักษะต่าง ๆ การวางตัวในสังคมไว้มากกว่า จึงผลให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้มากกว่าพนักงานชายที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษา ความคิดเห็นของผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ที่มีต่อโครงการคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา ของสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ถ้ามีเวชภัณฑ์ใหม่ ๆ เข้ามาควรมีการจัดอบรม ให้ความรู้พร้อมสาธิตวิธีการใช้เวชภัณฑ์ ให้พนักงานชายเวชภัณฑ์ ได้เข้าใจอย่างถ่องแท้เสียก่อน หรือมีการทดสอบความรู้ความสามารถของพนักงานชายเวชภัณฑ์เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานชายเวชภัณฑ์

2. พนักงานชายเวชภัณฑ์ ควรมีการพัฒนาทักษะทางด้านการขายอยู่เสมอ อาจจะต้องมีการฝึกอบรมเทคนิคใหม่ ๆ ในด้านทักษะการขายให้กับพนักงานชายเวชภัณฑ์ การบริการเพราะจะส่งผลให้กับบุคลิกภาพที่ดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การทำวิจัยในครั้งต่อไป ควรจะเป็นการทำวิจัยเพื่อประเมินความสามารถของพนักงานชายในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะการขาย บุคลิกภาพ และการบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย ควรจะเป็นแบบทดสอบ แบบวัดผลประเมินผลจากหัวหน้างาน หรือแบบสัมภาษณ์ มากกว่าการใช้แบบสอบถามทางเดียว

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยาณี สนธิสุวรรณ . (2542) . *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม เครือเจริญโภคภัณฑ์*. สารนิพนธ์ กสม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- กิตติพงษ์ พัฒนพงศ์. (2539). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานอาชีพขายตรง : ศึกษากรณี บริษัทไคเร็กซ์ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ สค.ม. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ . 2539. อัดสำเนา.
- จ่านง พรายเข้มแข.(2531).*เทคนิคการวัดและการประเมินผลการเรียนรู้กับการสอนซ่อมเสริม*.พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์จำกัด.
- จุฑา บุรีภักดี. (2533). *การพัฒนาบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ ฯ : สมเจตน์การพิมพ์ .
- เฉลิมชัย ไวยชิตา. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อพนักงานขายของบริษัท ไทยการไฟฟ้า จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กสม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ ฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ถวิล เกื้อกุลวงศ์.(2528). *การจูงใจ เพื่อผลงาน*. นครปฐม : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.
- ทิพย์วัลย์ อภิวัฒนานนท์. (2539). *บุคลิกภาพและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่าย ของพนักงานไทยพาณิชย์*. กรุงเทพฯ ฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อัดสำเนา.
- ทวีศักดิ์ สุวคนธ์. (2532). *บริหารการขาย*. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท ซี เอ็ด ยูเคชั่น จำกัด.
- ธำรงค์ศักดิ์ หมั่นจักร และ ศรีสง่า กรรณสูต. (2525). *จิตวิทยาธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์ บรรณกิจ.
- นิตารัฐ ธิติจรเวศม์. (2542). *การวิเคราะห์องค์ประกอบบุคลิกภาพของผู้ขายตรงที่ประสบความสำเร็จ*. สารนิพนธ์ กสม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มุขณีย์ ขมาภัย. (2537). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อัดสำเนา.
- พนมพร พนมวัน ณ อยุธยา. (2533). *การศึกษาทดลองปรับปรุงบุคลิกภาพแบบห้วนไหวในสภาวะอารมณ์ของนิสิตปริญญาโทโดยกิจกรรมกลุ่ม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. อัดสำเนา.
- มิเกล เลอเชพ. (2534). *ลูกค้าต้องมาก่อน*. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด.
- รจนา ปราณช่วย. (2544). *การศึกษาความคิดเห็นของหัวหน้าแผนกเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการลูกค้าของพนักงานขายของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด. (2525). *ศิลปะการขาย*. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์สายใจ.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ ฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วัลลีย์ ชัยสุรัตน์ และคณะ. *หนังสือแบบเรียนการขาย (กข 102)*. กรุงเทพฯ ฯ : ภูมิบัณฑิต. ม.ป.ป.
- ศรีเรือน แก้วกังวาน. (2539). *ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (รู้เขารู้เรา)*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์ หมอชาวบ้าน.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2538). *ลุย! ธุรกิจขายตรง*. กรุงเทพฯ ฯ : วิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.
- ลำอังก์ งามวิชา. (2526). *การส่งเสริมการขาย*. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- หัทธา ชื่นอารมย์. (2545). *การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานขาย*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- อุบลรัตน์ ไวปรีชี. (2545). *คุณลักษณะของพนักงานขายตรงผลิตภัณฑ์เสริมอาหารตามทัศนะของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- แอลเมอร์ วิลเลอร์. (Elmer Wheeler.) *จิตวิทยาในการขาย*. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Axelrod , Mitchell . (1989). "Sales : Winning the Inner Game," *National Underwriter (Life / Health / Financial / Services)*. 12(9) : 11 – 13 ; February.
- Churchill , G.A. , N.M. Ford and D.C. Walker. (1987). *Sale Force Management*. (2nd ed.) Oriando : Academic Press Inc.
- Ewen , R.B. (1984). *An Introduction to Theories of Personality*. (2nd ed.) Oriando : Academic Press Inc.
- Eysenck ,H.J. and S.B.G. Eysenck. (1958). *Manual of the Eysenck Personality Inventory*. London : Hoder and Stoughton.
- Jung. (1978). *Understanding Human Motivation (A Cognitive Approach)*. New York : Macmilan Publishing Co , Inc.
- Kevin , O. Brien. "Star Produceders Shine on Personality Test," *National Underwriter*. 6(90) : 38 – 39 ; March.
- Kotler , P. (1991). *Marketing Management : Analysis , Planning , Implementation and Control*. (7 th. ED.) New York : Prentice - Hall International , Inc.
- Hall , C.S. and G. Lindzey. (1970). *Theories of Personality*. New York : John Wiley & Son Inc.
- Harrel , T.W. (1971). "The Personality of High Earning MBA's in Big Business". *Personal Psychology*. 22 (vol.) : 457 – 463.
- Pervin L.A. (1980). *Personality : Theory 'Assessment and Research*. (3rd ed.) New York : John Wiley & Son Inc.
- Sager , Jeffrey K. and Ferris , Gerald R. (1986). "Personality and Salesforce Selection in the Pharmaceutical Industry," *Industrial Marketing Management*. 6(15) : 319 – 324 ; May.
- Steinkamp , W.H. (1970). *How to Sell and Market Industrial Products*. Philadelphia : Hilton Book Co , Inc.
- Zimbardo , P. (1980). *Essentials of Psychology and Lift*. New York : Glenview III.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ถิมไทย | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ สิทธิฐากร ชูทรัพย์ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. นางสุกัญญา รวยพิมาย | ผู้จัดการฝ่ายผลิตภัณฑ์ (แผนกยาตา)
บริษัท โนวาร์ตี้ส์ (ประเทศไทย) จำกัด |

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง

การศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล
เขตกรุงเทพมหานคร

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ทักษะการขาย บุคลิกภาพ และการบริการ จึงขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ทักษะการขาย บุคลิกภาพ และการบริการ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 1 แบบสำรวจสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

กำชัย โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ซึ่งตรงกับลักษณะส่วนตัวของท่านตามความเป็นจริงในปัจจุบัน

1. เพศ
 - 1.1 () ชาย
 - 1.2 () หญิง
2. อายุ
 - 2.1 () 22 – 24 ปี
 - 2.2 () 25 – 30 ปี
 - 2.3 () 31 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 - 3.1 () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 3.2 () ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
4. ประสบการณ์ในการทำงาน
 - 4.1 () 1 – 3 ปี
 - 4.2 () 4 – 5 ปี
 - 4.3 () มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะการขาย ด้านบุคลิกภาพ ด้านการบริการ

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ระดับความสามารถ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความรู้					
1. ท่านสามารถตอบข้อซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับเวชภัณฑ์ต่างๆได้อย่างมั่นใจ					
2. ท่านมีความรู้ในเวชภัณฑ์ต่างๆ อย่างดี					
3. ท่านมีความรู้ในเวชภัณฑ์ของกลุ่มแข่งและเปรียบเทียบความแตกต่างกับเวชภัณฑ์ของท่านได้					
4. ท่านสามารถชี้แจงรายละเอียดและสารัตถะอุปกรณ์ให้เข้าใจได้อย่างดี					
5. ท่านตรวจสอบข้อมูลของเวชภัณฑ์ให้ถูกต้องเสมอก่อนพบลูกค้า					
6. ท่านสามารถอธิบายเทคโนโลยีการผลิตเวชภัณฑ์ตลอดจนข้อห้ามใช้ของบริษัทท่านได้					
7. ท่านสามารถบรรยายสรรพคุณของเวชภัณฑ์ได้โดยไม่ต้องอาศัยพี่เลี้ยงหรือหัวหน้างาน					
8. ท่านสามารถนำความรู้เกี่ยวกับเวชภัณฑ์ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์					
9. ท่านสามารถอธิบายเกี่ยวกับเวชภัณฑ์ใหม่ๆ ให้แพทย์เข้าใจได้ง่าย					

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ระดับความสามารถ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านทักษะการขาย					
10. ท่านจะสอบถามถึงความพอใจในเวชภัณฑ์เดิมที่กำลังใช้อยู่ก่อนขายเวชภัณฑ์ใหม่ๆ					
11. ท่านสามารถอธิบายเรื่องราคาเวชภัณฑ์ และชี้แจงรายละเอียดของเวชภัณฑ์จนแพทย์เข้าใจได้โดยง่าย					
12. ท่านรีบประสานงานกับบริษัททันทีที่แพทย์ต้องการ					
13. ท่านสามารถเสนอการขายเวชภัณฑ์ได้อย่างรวดเร็วและน่าสนใจ					
14. ท่านเป็นผู้ที่มีทักษะในการฟังและเพื่อตอบข้อโต้แย้งได้ชัดเจน					
15. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความรอบคอบและระมัดระวัง					
16. เมื่อท่านได้ลงมือทำงานใด ๆ ท่านจะต้องกระทำให้ได้					

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ระดับความสามารถ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลิกภาพ					
17. ท่านมักจะได้รับคำชมว่าท่านดูกระฉับกระเฉง					
18. เมื่อท่านไปพบแพทย์ ท่านสามารถสนทนาเรื่องต่าง ๆ ได้ดี และสนุกสนาน					
19. มีแพทย์บอกกับท่านว่า ท่านเป็นคนร่าเริงแจ่มใส					
20. ท่านพัฒนาการพูดได้เร็วใจ และน่าสนใจมากขึ้น จากประสบการณ์การขายของท่าน					
21. ท่านปฏิบัติงานด้วยความคล่องแคล่ว					
22. ท่านมีกิริยา และคำพูดสุภาพและไม่ให้อารมณ์ในขณะที่ตอบข้อซักถามกับแพทย์					
23. ท่านควบคุมอารมณ์ได้ถึงแม้ว่าแพทย์จะแสดงพฤติกรรมไม่พอใจท่าน					
24. เมื่อท่านได้รับการแนะนำให้รู้จักแพทย์ท่านจะ แสดงท่าทีสุภาพ					
25. ท่านน้อมรับฟังคำแนะนำและความคิดเห็นของแพทย์ด้วยความขอบคุณ					

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ระดับความสามารถ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริการ					
26. ท่านสามารถให้มีการเปลี่ยนเวชภัณฑ์เมื่อแพทย์บอกว่ามีปัญหาในการใช้					
27. ท่านสามารถตรวจสอบสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนส่งถึงมือแพทย์					
28. ท่านได้รับคำชมว่าจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลา					
29. เมื่อท่านได้รับการขอร้องจากแพทย์ให้ทำภารกิจอื่น เช่น การส่งเอกสาร ท่านจะรับอาสาทันที					
30. ท่านเสนอวิธีการชำระเงินที่สะดวกให้แพทย์					
31. ท่านเก็บข้อมูลในการสั่งซื้อได้อย่างเป็นระบบและส่งข้อมูลให้แพทย์ได้เมื่อแพทย์ต้องการข้อมูลในอดีต					
32. ท่านให้ข้อมูลเพิ่มเติมในเวชภัณฑ์ใหม่ ๆ โดยจัดทำเป็นเอกสารเล็กๆพกพาสะดวกให้แพทย์ได้ดูข้อมูลและวิธีใช้					
33. เมื่อท่านสังเกตเห็นว่าแพทย์กำลังจะขอความช่วยเหลือท่านจะซักถาม และช่วยแก้ปัญหานั้นเท่าที่ทำได้					
34. ท่านมักไปพบแพทย์อย่างสม่ำเสมอเพื่ออำนวยความสะดวกเรื่องข้อมูลเวชภัณฑ์ของท่านอย่างต่อเนื่อง					
35. ท่านให้ความสะดวกกับแพทย์ในการให้เบอร์โทรศัพท์ของบริษัทต่างๆ และช่วยส่งข้อมูลให้แม้ว่าจะเป็นบริษัทคู่แข่ง					

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/5362

วันที่ / มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางศิริจรรยา วิภาสศศิวิมล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพันธ์ ลิ้มไทย และ อาจารย์สิฎฐากร ชุทธิพันธ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางศิริจรรยา วิภาสศศิวิมล และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จิระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/ 5361



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/ มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายขายแผนกยาคา บริษัท โนวาร์ดิส (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวศิริจรรยา วิภาสศศิวิมล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นางสาวสุกัญญา รายพิมาย Medical Representative เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวศิริจรรยา วิภาสศศิวิมล และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรสาร 02-8952957 มือถือ 01-6391028

วันที่ 25 กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน พนักงานขายเวชภัณฑ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทุกท่าน

เนื่องด้วย ดิฉัน นางสาวศิริจรรยา วิภาสศิริวิมล นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนิน การทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ซึ่งขณะนี้ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยมีพนักงานขายเวชภัณฑ์เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้

จึงมีความจำเป็นต้องขอความร่วมมือจากพนักงานขายเวชภัณฑ์ทุกท่าน ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะการขาย บุคลิกภาพ และการบริการ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอแสดงความนับถือ

()

นางศิริจรรยา วิภาสศิริวิมล

นิสิตระดับปริญญาโท

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ - ชื่อสกุล	นางศิริจรรยา วิภาสศิริวิมล
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 25 ธันวาคม 2506
สถานที่เกิด	อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	192/53 หมู่บ้านลิลิกรีนวิลล์ ซอยเอกชัย 131 แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150
ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	Visudyne Specialist
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2523	มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) โรงเรียนท่าม่วงวิทยาคาร จังหวัดลพบุรี
พ.ศ. 2525	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) โรงเรียนท่าม่วงวิทยาคาร จังหวัดลพบุรี
พ.ศ. 2529	ปริญญาตรีศึกษาศาสตร์บัณฑิต (ศศ.บ.) สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2547	กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ