

ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้นำ
บริษัทข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กรกฎาคม 2559

ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา
บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

กรกฎาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา
บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กรกฎาคม 2559

โสมทัต ศรีชัชวาล. (2559). ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร. ณิชกุล กุลสิริ.

การวิจัยในครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังด้านผลตอบแทน กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ความคาดหวังด้านผลตอบแทน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม และไม่เป็นตัวเงิน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานตำแหน่งผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้แทนยาโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุอยู่ในช่วง 22 – 31 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 25,000 – 44,999 บาท และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1 – 10 ปี ความคาดหวังด้านผลตอบแทนของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากในทุกด้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับดีในทุกด้าน

ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้แทนยาที่มีอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน และด้านเวลาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงินมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพและปริมาณของงานในระดับค่อนข้างสูงทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาในระดับต่ำมากทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

EXPECTANCY ON COMPENSATION RELATING TO
WORK PERFORMANCE EFFICIENCY OF PHARMACEUTICAL REPRESENTATIVES
OF MULTINATIONAL COMPANY IN THE BANGKOK METROPOLIS



Presented in Partial Fulfillment of the Master of the
Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

July 2016

Sommatad Srichatchawal. (2016). *Expectancy on Compensation relating to Work performance efficiency of Pharmaceutical representatives of Multinational company in the Bangkok metropolis*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Nak Gulid, Ph.D.

This research aimed to study Expectancy in relation to Compensation which effects on Work performance efficiency of Pharmaceutical representatives of Multinational companies in the Bangkok metropolitan area. Expectancy of Compensation includes active, passive and non-monetary aspects.

The sample size of this research consisted of four hundred pharmaceutical representatives of multinational companies in the Bangkok metropolitan area. The data was collected through questionnaires. Percentage, means, standard deviation were used for statistical analysis tools, t-test, one way ANOVA and Pearson product moment correlation coefficient contributed to analyze the hypothesis testing.

The results revealed that the majority of pharmaceutical representatives were female, aged between 22 to 31 years of age, single, with a Bachelor's degree level of education, an average income of 25,000-44,999 Baht per month and their Duration of employment between one to ten years. Their overall expectations regarding compensation and work performance efficiency were at a high level.

Pharmaceutical representatives of a different gender have different budgets, management and their working performance is at a statistically significant level of 0.05. Pharmaceutical representatives of different ages and levels of education have different qualitative and quantitative rates of working performance at 0.05 and 0.01 statistical significance level respectively, Pharmaceutical representatives with different working experiences differ on a qualitative level in terms of working performance at a statistically significant level of 0.05.

There was a relatively high positive correlation between expectancy on active monetary, non-monetary compensation and qualitative, quantitative working performance at a statistically significant level of 0.01. There was a positive and very low correlation between expectancy on passive monetary and time management working performance at a statistically significant level of 0.05.

สารนิพนธ์

เรื่อง

ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา

บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ

โสมทัต ศรีชัชวาล

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรินทร์ ชัยวิสุทธิทางกูร)

วันที่.....เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2559

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร)

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.อัจฉริยา ศักดิ์รินทร์)

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ ที่กรุณาสละเวลาให้ความอนุเคราะห์เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะที่ดี แนะนำแนวความคิด ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อนำมาปรับปรุง จนได้สารนิพนธ์ฉบับสมบูรณ์นี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ ดร.อัจฉริยา ศักดิ์รินทร์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของแบบสอบถาม รวมถึงเป็น คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์และให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ในโครงการบริการธุรกิจมหบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ อบรม สั่งสอน ตลอดจนมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการ บริการธุรกิจมหบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีมา โดยตลอดระยะเวลาในการศึกษาของผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้เขียนและผู้แต่งหนังสือ เอกสารงานวิจัยที่ได้อ้างอิงในงานวิจัย ฉบับนี้ทุกท่าน รวมถึงขอขอบคุณเพื่อนๆ นิสิตบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร สาขาการจัดการรุ่น 14 ที่คอยให้คำแนะนำ คำปรึกษา ความช่วยเหลือและน้ำใจที่ดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ เป็นความรู้ เป็นแนวทางในการศึกษา และเป็นกำลังใจสำหรับผู้ทำวิจัยในอนาคตต่อไป

โสเมทต ศรัชชवाल

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้แทนยา.....	9
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบรรษัทข้ามชาติ.....	10
ทฤษฎีความคาดหวัง.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์.....	25
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	33
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	90
ความมุ่งหมาย ความสำคัญของการวิจัย.....	90
สมมติฐานในการวิจัย.....	90
สรุปผลการวิจัย.....	93
การอภิปรายผลการวิจัย.....	99
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	103
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	105
 บรรณานุกรม	106
 ภาคผนวก.....	112
ภาคผนวก ก.....	113
ภาคผนวก ข.....	119
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	122

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 วัตถุประสงค์ของการบริหารค่าตอบแทน.....	19
2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance).....	45
3 แสดงความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	48
4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	50
5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลอายุ สถานภาพ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของ ผู้ตอบแบบสอบถาม รวมชั้นใหม่	53
6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคาดหวังด้านผลตอบแทน ของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทนที่เป็น ตัวเงิน	54
7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคาดหวังด้านผลตอบแทน ของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทนที่เป็น ตัวเงินในทางอ้อม	55
8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคาดหวังด้านผลตอบแทน ของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็น ตัวเงิน	56
9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของงาน	57
10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณงาน	58
11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเวลา	58
12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านต้นทุน	59
13 แสดงการทดสอบความแปรปรวนระหว่างประสิทธิภาพการทำงาน กับเพศ	60
14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตาม เพศ	61
15 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตาม อายุ	63

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ จำแนกตามอายุ.....	64
17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	65
18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตาม อายุ	66
19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณ งาน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3	66
20 แสดงการทดสอบความแปรปรวนระหว่างประสิทธิภาพการทำงาน กับสถานภาพ	68
21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตาม สถานภาพ	69
22 แสดงการทดสอบความแปรปรวนระหว่างประสิทธิภาพการทำงาน กับระดับ การศึกษา	70
23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตาม ระดับการศึกษา	71
24 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	73
25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	74
26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	75
27 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	76
28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	77

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพ ของงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	78
30 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	79
31 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังด้าน ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัท ยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร	80
32 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังด้าน ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร	82
33 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังด้าน ผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร	84
34 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	86

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
2 กรอบความคิดทฤษฎีความคาดหวัง.....	13
3 องค์ประกอบคำตอบแทนของมอนดีและโนว์.....	22
4 องค์ประกอบผลตอบแทนรวมของ Mikovich and Newman.....	24



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ยารักษาโรคเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่มนุษย์บริโภคเพื่อบรรเทาอาการเมื่อเจ็บป่วย หรือเพื่อให้หายขาดจากโรคที่ตนเจ็บป่วยอยู่ หรือเพื่อเสริมสร้างและซ่อมแซมสิ่งที่เสียหาย ผุพังไปและนำกลับมาใช้ได้เหมือนปกติ ปัจจุบันคนไทยมีสถิติในการเจ็บไข้ได้ป่วย และการใช้ยาในการรักษาโรคสูงมาก นับว่าจะทวีจำนวนมากขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งนี้เพราะวิถีชีวิตของคนไทยนั้นเปลี่ยนแปลงไปต่างจากยุคก่อน การดำรงชีวิตประจำวันและการบริโภคเปลี่ยนไป เราได้รับความเจริญของโลกตะวันตกเข้ามาโดยไม่ได้คำนึงถึงพื้นฐาน สิ่งแวดล้อม และธรรมชาติของตนเอง ประกอบกับยุคปัจจุบันนี้โรคภัยไข้เจ็บก็มีวิวัฒนาการตนเองไปอย่างรวดเร็ว จากการศึกษาในระดับภาพรวมของประเทศพบว่าคนไทยมีค่าใช้จ่ายด้านยาในอัตราส่วนสูงถึงร้อยละ 30 ของค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพทั้งหมด ในขณะที่ประเทศอื่นๆใช้เป็นอัตราส่วนไม่ถึงร้อยละ 10 จากข้อมูลของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมได้สรุปภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมในปี 2556 ดังนี้ การผลิตยาในประเทศมีปริมาณลดลงจากปีก่อน เนื่องจากผู้ผลิตยาบางรายเริ่มให้ความสำคัญกับยาที่มีมูลค่าเพิ่มสูงเพียงไม่กี่รายการ ได้แก่ ยารักษาโรคความดัน เบาหวาน และหัวใจ สำหรับการจำหน่ายยาในประเทศมีปริมาณลดลงจากปีก่อน เนื่องจากยาที่เริ่มทำการตลาดใหม่ยังต้องอาศัยเวลาในการยอมรับจากแพทย์ผู้สั่งใช้ นอกจากนี้ การควบคุมการเบิกจ่ายในระบบสวัสดิการข้าราชการเพื่อประหยัดงบประมาณ ส่งผลให้โรงพยาบาลภาครัฐซึ่งเป็นตลาดหลักของผู้ผลิตมีความจำเป็นต้องปรับลดงบประมาณในการจัดซื้อ ในภาคการส่งออกมีมูลค่าเพิ่มขึ้นจากปีก่อน เนื่องจากตลาดส่งออกยาที่สำคัญของไทยในอาเซียนเกือบทุกประเทศมียอดการสั่งซื้อเพิ่มขึ้น ในส่วนของการนำเข้ามีมูลค่าลดลงจากปีก่อน เนื่องจากความเข้มงวดในการเบิกจ่ายของภาครัฐ โดยส่งเสริมการนำเข้าชื่อสามัญในระบบบัญชียาหลักและโครงการประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการนำเข้ายา(สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. 2558)

สำหรับช่องทางจำหน่ายธุรกิจยาในประเทศไทยเป็นการบริโภคผ่านตลาดโรงพยาบาลประมาณร้อยละ 80 และผ่านตลาดร้านขายยาประมาณร้อยละ 20 ตามลำดับ โดยในกลุ่มตลาดยาของโรงพยาบาล โรงพยาบาลของรัฐมีส่วนแบ่งประมาณร้อยละ 80 และโรงพยาบาลเอกชนมีส่วนแบ่งประมาณร้อยละ 20 แสดงให้เห็นว่าตลาดยานั้นยังคงกระจุกตัวอยู่ในกลุ่มโรงพยาบาลของรัฐเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ หากแบ่งตลาดยาในประเทศตามกลุ่มพื้นที่ จะพบว่าเป็นตลาดในกรุงเทพฯ มีส่วนแบ่งประมาณร้อยละ 41 และตลาดต่างจังหวัดมีส่วนแบ่งอยู่ที่ร้อยละ 59 (โครงการศึกษาอุปสรรคทางการค้า สำหรับผลิตภัณฑ์ยาในตลาดส่งออกที่สำคัญของไทย. 2558) ปัจจุบันอุตสาหกรรมยามีการแข่งขันกันสูง เจ้าของธุรกิจยาส่วนใหญ่จึงเลือกกลยุทธ์การใช้ช่องทางการ

จำหน่ายโดยผ่านผู้แทนยาซึ่งผลิตภัณฑ์ของบริษัทยาจะเป็นที่ยอมรับของตลาดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้แทนยาซึ่งความแตกต่างของคุณสมบัติและหน้าที่รับผิดชอบของผู้แทนยาระหว่างบริษัทยาข้ามชาติกับบริษัทยาในประเทศคือ บริษัทยาข้ามชาติผู้แทนยาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับเภสัชศาสตร์ เทคนิคการแพทย์พยาบาลศาสตร์ หรือวิทยาศาสตร์ เพราะผู้แทนยาต้องเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่แพทย์ เภสัชกร และผู้ที่เกี่ยวข้องในฐานะลูกค้า ในขณะที่บริษัทยาในประเทศ ผู้แทนยาไม่จำเป็นต้องจบทางด้านวิทยาศาสตร์เพราะยามักเป็นยาที่ผลิตขึ้นเลียนแบบยาจากบริษัทยาข้ามชาติ ที่แพทย์มีความคุ้นเคยมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานแล้ว ดังนั้นบริษัทยาในประเทศจึงให้ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นหลัก

บริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยที่เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายยาส่วนใหญ่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ (Pharmaceutical Research and Manufacturers Association :PREMA) เป็นองค์กรเอกชนในรูปแบบสมาคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นบริษัทยา 40 บริษัท เช่น บริษัทไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทซาโนฟี-อเวนต์ิส (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทโนวารตี้ส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นต้น และจากการสำรวจอัตราการเข้าออกของงานในบริษัทที่เป็นสมาชิกทั้งหมด พบว่ามีอัตราการเข้าออกของงาน ในเขตการขายกรุงเทพมหานครสูงถึงร้อยละ 12.6 ต่อปี(แนวโน้มตลาดยาในประเทศไทย, 2558) และเนื่องจากการผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ ต้องใช้ทักษะความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และความเป็นมืออาชีพสูง ส่งผลให้ธุรกิจต้องมีการสรรหาและคัดเลือกตัวบุคลากรที่มีความสามารถและคุณภาพ ทำให้ระยะเวลาในการสรรหาบุคลากรในตำแหน่งนี้ต้องใช้เวลาค่อนข้างนาน และการแข่งขันด้านธุรกิจที่รุนแรงส่งผลให้เกิดผลกระทบคือการทำงานในฝ่ายขายที่ขาดผู้แทนยา อาจทำให้ยอดขายลดลงคู่แข่งยึดครองส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้นทำให้บริษัทยาต่าง ๆ ต้องหาวิธีการที่จะสามารถดึงดูดคนดีให้มาทำงานและรักษาผู้แทนยาที่ดีเอาไว้ รวมทั้งพยายามกระตุ้นให้ผู้แทนยาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจ ที่จะทำการศึกษาความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัทยาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถจะนำผลวิจัยไปเป็นประโยชน์ในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานลดการเข้าออกของพนักงาน สร้างแรงจูงใจและดึงดูดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาสมัครงานกับองค์กร นำไปสู่การวางแผนด้านบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้ในยุคของธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังด้านผลตอบแทนกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยจะถูกนำเสนอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ผลการวิจัยจะถูกนำเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อนำไปพิจารณาในการวางแผนและกำหนดนโยบายการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
3. เป็นแนวทางให้ผู้สนใจทั่วไปและองค์กรอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ หรือศึกษาเพิ่มเติมให้เกิดความเหมาะสมแต่ละองค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

เป็นการศึกษาความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานตำแหน่งผู้แทนยา ของบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงนำหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545). โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 385 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างขึ้นอีก 15 คน ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 400 คน เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลากเพื่อคัดเลือกผู้แทนยาที่ดูแลพื้นที่ขาย (sales area) จำนวน 10 เขต จากจำนวนเขตทั้งหมด 50 เขตในกรุงเทพมหานคร หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) เขตละ 40 กลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) และในแต่ละเขตใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้
 - 1.1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์
 - 1.1.1 เพศ
 - 1.1.2 อายุ
 - 1.1.3 สถานภาพ
 - 1.1.4 ระดับการศึกษา
 - 1.1.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
 - 1.1.6 รายได้ต่อเดือน
 - 1.2 ความคาดหวังด้านผลตอบแทน
 - 1.2.1 ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน
 - 1.2.2 ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม
 - 1.2.3 ผลตอบแทนที่ไม่มีค่าเป็นตัวเงิน
2. ตัวแปรตาม ดังนี้
 - 2.1 ประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร
 - 2.1.1 คุณภาพของงาน
 - 2.1.2 ปริมาณงาน
 - 2.1.3 เวลา
 - 2.1.4 ค่าใช้จ่าย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคาดหวังด้านผลตอบแทน หมายถึง เงินหรือผลประโยชน์ที่จ่ายให้แก่พนักงานขายในรูปของผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1.1 ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นตัวเงินให้แก่พนักงาน ได้แก่ เงินเดือน ค่าครองชีพ ค่าคอมมิชชั่น โบนัส และสิทธิการถือหุ้นบริษัท/สิทธิซื้อหุ้นราคาพิเศษ

1.2 ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นตัวเงินในทางอ้อม ซึ่งองค์กรจัดให้กับพนักงานทั่วไป นิยมเรียกว่า “สวัสดิการ” ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต เงินกองทุนประกันสังคม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พักอาศัย ค่าน้ำมัน และค่าเดินทาง

1.3 ผลตอบแทนที่ไม่มีค่าเป็นตัวเงิน หมายถึง ผลตอบแทนที่ไม่สามารถบอกเป็นจำนวนได้ ซึ่งได้รับการจ้างงาน ได้แก่ การยกย่องและการให้ตำแหน่ง ความมั่นคงในการจ้างงาน งานที่ท้าทาย การฝึกอบรม และโอกาสในการเรียนรู้

2. ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) และค่าใช้จ่าย (Costs) ที่มีประสิทธิภาพ โดยที่ประสิทธิภาพของพนักงานทุกระดับภายในองค์กรภายใต้ขอบเขตวิธีการซึ่งองค์กรระบุไว้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์มี 4 ประการ ดังนี้

2.1 คุณภาพของงาน หมายถึง ผลงานที่ได้รับมอบหมายถูกต้อง เรียบร้อย ปริมาณการร้องเรียนของลูกค้าลดลง และลูกค้ามีความพึงพอใจในงาน

2.2 ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่ได้กระทำไปแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดอัตราส่วนจำนวนงานต่อเวลา มีความเหมาะสม และมีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น

2.3 เวลา หมายถึง ผลงานเสร็จตามกำหนดหรือก่อนเวลา สามารถส่งสินค้าได้ตามกำหนด ปฏิบัติงานตามคำสั่งได้ถูกต้อง รวดเร็ว

2.4 ค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานได้

3. ผู้แทนยา หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตัวแทนผู้มีอำนาจของบริษัทในการให้ความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์ยาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับแพทย์ในโรงพยาบาลต่าง ๆ

เพื่อให้ส่งผลิตภัณฑ์ยาของตนให้แก่ผู้ป่วย โดยบุคคลเหล่านี้ต้องจบการศึกษาปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ พยาบาลศาสตร์ หรือวิทยาศาสตร์

4. บริษัทยาข้ามชาติ หมายถึง บริษัทที่มีฐานการลงทุนจากต่างประเทศ ให้มีความสำคัญด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมยาใหม่ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นสมาชิกของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ของประเทศไทย

5. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

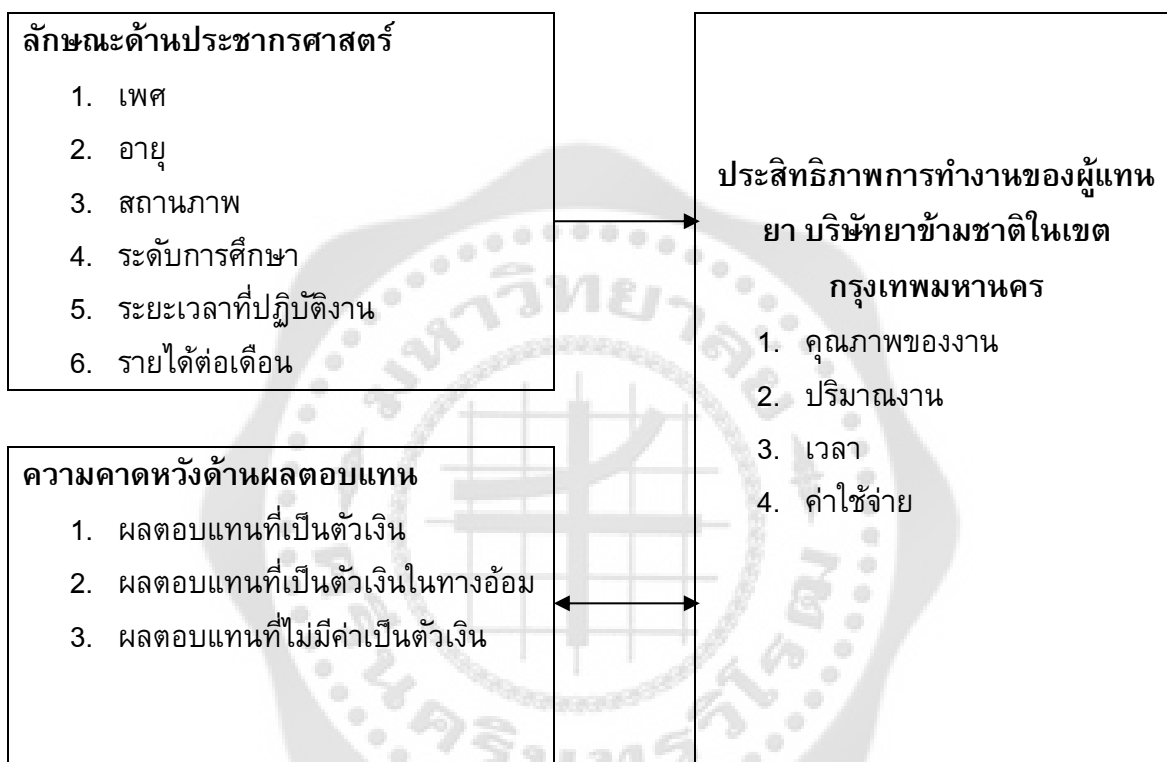


กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้แทนยาที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน
2. ความคาดหวังด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้แทนยา
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทข้ามชาติ
3. ทฤษฎีความคาดหวัง
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
5. แนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน
6. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้แทนยา

คำว่า “ผู้แทนยา” ในอดีตมักจะเรียกว่า ดีเทลเลอร์ (Detailer) ในปัจจุบันเรียกว่า Medical representative คือผู้ให้รายละเอียดของยา Medical representative หรือผู้แทนยาจะมีบทบาทเหมือนกับการเป็นทูต (Brand Ambassador) ที่ต้องมีความรู้ทั้งด้านเวชภัณฑ์ ด้านยา และด้านตลาด ทำให้บุคลากรด้านนี้ ส่วนมากมักจะจบด้านเภสัชกร หรือวิทยาศาสตร์

ผู้แทนยามีหน้าที่รับผิดชอบทุกด้าน ตั้งแต่การนำเสนอเข้าโรงพยาบาล การสั่งซื้อ การเปลี่ยนยา การจัดซื้อโต้แย้งสงสัย การปิดการขาย และอื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งบุคคลที่จะทำงานด้านนี้ต้องมีความรู้ ความพยายาม ความอดทน และความเป็นมืออาชีพ โดยเฉพาะเรื่องของมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญมากพอกับความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ สำหรับในประเทศไทยที่มีกฎหมายควบคุมเรื่องของการส่งเสริมการขายยาอยู่มาก ทำให้การส่งเสริมการขายในปัจจุบันของประเทศไทย โดยเฉพาะยาที่ต้องใช้ใบสั่งแพทย์ (Prescription Drug) ยังเป็นการส่งเสริมการขายหรือโฆษณากับบุคลากรทางการแพทย์ (Healthcare Provider) เท่านั้น เช่น แพทย์ เภสัชกร และพยาบาล เป็นต้น ขณะที่ประเทศอื่นๆ อย่างอเมริกา บริษัทสามารถที่จะสื่อสารกับคนไข้โดยตรง หรือที่เรียกว่า DTC (Direct to Consumer) สำหรับขั้นตอนกว่าจะสามารถปฏิบัติงานเป็นผู้แทนยาได้ ต้องผ่านการอบรมหลายขั้นตอนเพื่อให้มีความรู้อย่างลึกซึ้ง ซึ่งบริษัทที่มีมาตรฐานจะมีการอบรมเรื่องหลักๆ อยู่ 5 เรื่อง ดังนี้

1. Disease & Product knowledge เรื่องของความรู้เกี่ยวกับการรักษาโรคนั้นๆ คือ โรคที่ผู้แทนยาต้องเข้าไปขายยา โดยจะมีการอบรมทบทวนตั้งแต่เรื่อง เกสัชวิทยา Pharmacokinetics Pharmacodynamics Anatomy Physiology การทำงานของอวัยวะต่างๆ แล้วจึงเข้าสู่เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ต้องแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งคนที่มีหน้าที่มาให้ความรู้ก็คือ Product Manager และ Medical Director

2. Selling skills คือ เรื่องทักษะการขาย ก็จะมีสอนตั้งแต่การวางแผนการขาย การสร้างบรรยากาศในการสนทนา การควบคุมการสนทนา การเสนอขาย การถามความต้องการ การจัดซื้อโต้แย้ง การปิดการขาย และการสร้างความสัมพันธ์

3. Personality คือ การพัฒนาบุคลิกภาพเสริมด้วย เพราะบางครั้งจะเห็นว่าการมีบุคลิกภาพที่ดีก็สร้างความประทับใจไปได้ส่วนหนึ่งแล้ว

4. Territory management การวางแผนการทำงานและการเดินทาง การบริหารข้อมูลเขตการขาย การจัดลำดับความสำคัญของลูกค้า และความถี่ในการเข้าพบ

5. Laws and Regulations รวมไปถึง Guideline Code of Conduct และ Compliance ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมากๆ เนื่องจากบุคลากรในวงการยาจำเป็นที่จะต้องมีการมีจริยธรรมในการทำการขายและการตลาดยาเช่นเดียวกับบุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องมีการมีจริยธรรมในการรักษาผู้ป่วยเนื่องจากเกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นตาย นอกเหนือจากกฎระเบียบที่สำคัญของบริษัทเองแล้วที่ควรจะมีการอบรมคือ PReMA Code of Sales & Marketing Practices, IFPMA, ระเบียบการโฆษณาของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทข้ามชาติ

กระแสนิยมเสรีในยุคโลกาภิวัตน์ทำให้บริษัทข้ามชาติมีการพัฒนาระบบการผลิตด้านอุตสาหกรรม การบริการ ฯลฯ ที่มีขั้นตอนและเครือข่ายที่ครอบคลุมไปทั่วทุกมุมโลก มีบทบาทอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจโลกในปัจจุบัน มีอิทธิพลต่อรัฐบาลและการพัฒนาภายในประเทศต่างๆ ต่อการเมืองระหว่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ บริษัทข้ามชาติมีส่วนอย่างมากต่อการบริโภคของประชากรโลก และเป็นผลให้เกิดการเติบโตของธุรกิจการค้า การโฆษณาและการสื่อสาร การตลาดระหว่างประเทศ ตลอดจนธุรกิจสื่อระหว่างประเทศ

มีคำใช้เรียกบริษัทข้ามชาติอยู่มากมายในด้านการตลาดระหว่างประเทศ ทั้ง International Company Multinational Company และ Transnational Company Multinational Companies/MNCs บริษัทที่ดำเนินกิจการที่สำคัญของบริษัทไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมการผลิตหรือการให้บริการมากกว่า 2 ประเทศขึ้นไป

Multinational Corporations บริษัทที่ดำเนินกิจการในหลายประเทศ โดยมีได้มุ่งหวังบรรลุกำไรสูงสุดในแต่ละหน่วยผลิตหน่วยใดหน่วยหนึ่งที่ตั้งอยู่ในแต่ละประเทศ แต่มุ่งหวังที่จะบรรลุกำไรสูงสุดของกลุ่มบริษัทโดยรวมทั้งหมด

Multinational Enterprise/ MNCs บริษัทซึ่งบริหาร ควบคุม เป็นเจ้าของทรัพย์สิน (ทั้งหมด หรือบางส่วน) ที่ก่อให้เกิดรายได้มากกว่าหนึ่งประเทศขึ้นไป โดยผ่านการเข้าร่วมในการผลิตระหว่างประเทศ หรือการผลิตข้ามพรมแดนโดยผ่านการลงทุนโดยตรงในต่างประเทศ

Transnational Corporation (เดิม UN เรียก Multinational Corporations) บริษัทที่ดำเนินกิจการข้ามพรมแดน จัดการควบคุมทรัพย์สิน (เช่น โรงงาน เหมืองแร่ สำนักงานขาย) ในประเทศตั้งแต่ 2 ประเทศขึ้นไป

เพราะฉะนั้นตามนิยามความหมายนี้ บริษัทนำเข้าส่งออก (Import/Export) ที่ไม่มีการเข้าไปจัดการควบคุมทรัพย์สิน/การผลิตระหว่างประเทศจึงไม่ใช่บริษัทลงทุนข้ามชาติ

ประเทศผู้ส่งออกทุนข้ามชาติ และเป็นที่ตั้งของบริษัทแม่ หรือสำนักงานใหญ่ คือ Home Country จะเข้าไปลงทุนโดยตรง โดยตั้งบริษัทลูกหรือวิธีการขยายสาขาวิธีอื่นในประเทศเจ้าภาพที่รับการลงทุน (Host Country) และมีการไหลของทุนและสินค้าระหว่างบริษัทแม่-บริษัทลูกและระหว่างบริษัทลูกด้วยกันเอง และส่งรายได้ผ่านระบบการเงินธนาคารระหว่างประเทศกลับไปที่บริษัทแม่

จากข้อมูลของสมาคม PReMA (Pharmaceutical Research and Manufacturers Association) เป็นองค์กรเอกชนในรูปแบบสมาคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร ซึ่งมุ่งเน้นการวิจัยและพัฒนาใหม่ๆ เพื่อต่อสู้กับโรคร้ายที่ยังไม่สามารถรักษาได้และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัจจุบันประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นบริษัทกว่า 38 บริษัท เช่น บริษัท เอ. เมนารี (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เซลจีน จำกัด บริษัท เอ็มเอสดี (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท โรช ไทยแลนด์ จำกัด เป็นต้น บริษัทสมาชิกส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทต่างชาติ แต่ก็มีพนักงานรวมถึงผู้บริหารระดับสูงเป็นคนไทยอยู่ถึงร้อยละ 99 สำหรับบริษัทผลิตยาในประเทศไทยปัจจุบันมีแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มผลิตยาข้ามชาติ (Multinational Companies: MNCs) เป็นบริษัทยาข้ามชาติจากต่างประเทศ เช่น ยุโรป อเมริกา และญี่ปุ่น เป็นต้น
2. บริษัทยาที่ผลิตในประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นยาสามัญทั่วไป

ที่ผ่านมาพบว่ายอดขายร้อยละ 70 ของตลาดยาจากบริษัทข้ามชาติเพราะมักจะเป็นยาที่เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ มีพื้นฐานมาจากการวิจัยพัฒนา ซึ่งการนำเข้าก็มี 2 แบบคือ การให้ลิขสิทธิ์ (License) และการเข้ามาเปิดบริษัทตัวเองในแต่ละประเทศ ซึ่งการเข้ามาเปิดบริษัทเองนั้นก็ทั้งแบบที่เข้ามาบริหารการตลาดเองและที่ผ่านตัวแทนจำหน่าย (Distributor) ซึ่งในประเทศไทยมีบริษัทที่เป็นตัวแทนจำหน่ายหลักๆ 3 แห่ง คือ บริษัท ดีทีแอสล์ เคลเลอร์ โลจิสติกส์ จำกัด บริษัท ซิลลิค ฟาร์มา จำกัด และบริษัท โอลิค (ประเทศไทย) จำกัด ที่เหลือก็เป็นรายขนาดกลางและเล็ก หรือบางรายก็กระจายสินค้าเอง

3. ทฤษฎีความคาดหวัง

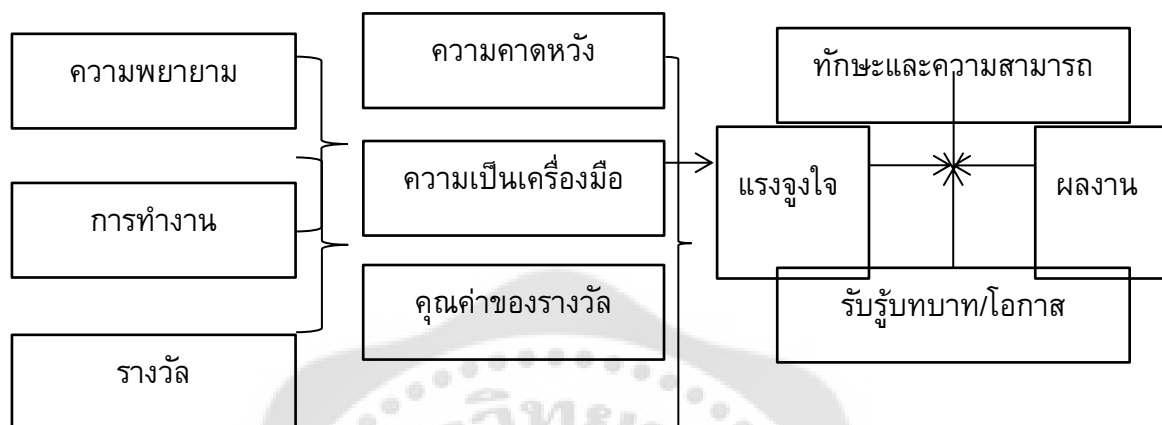
ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่มีมุมมองเกี่ยวกับบทบาทของการจูงใจครอบคลุมกว้างขวางทั้งสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวกับการทำงานทั้งหมด โดยสาระทฤษฎีนี้เชื่อว่า แรงจูงใจของมนุษย์จะเกิดขึ้น ถ้าตนสามารถคาดหวังได้ว่าเมื่อทำงานสำเร็จแล้ว ก็จะได้รับสิ่งที่ต้องการได้จากงานนั้น ทฤษฎีความคาดหวังเห็นว่าคนเราย่อมมีเหตุผลที่จะคิดว่าตนต้องทำอะไรบ้างจึงควรได้รับรางวัลผลตอบแทน และรางวัลผลตอบแทนต้องมากเท่าไรจึงลงมือทำงานนั้น อย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้ไม่ได้มองแค่ ว่า คนทำงานคิดอะไร แต่ยังพยายามเชื่อมความคิดดังกล่าวเข้ากับพื้นฐานแวดล้อมอื่นขององค์การ ซึ่งรวมแล้วมีอิทธิพลต่อการทำงาน

ทฤษฎีความคาดหวังมีอยู่หลายฉบับที่นักทฤษฎีแต่ละคนนำเสนอ โดยมีสาระที่ต่างกันเล็กน้อยแต่ฉบับที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับกันมาเป็นของ Vroom (1964: 64-66) ที่เห็นพ้องว่าแรงจูงใจเป็นผลที่เกิดมาจากความเชื่อ 3 ประการของมนุษย์ ได้แก่

1. เรื่องความคาดหวัง (Expectancy) เป็นความเชื่อที่ว่า ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จย่อมอยู่ที่นั่น คนที่เชื่อเช่นนี้จึงเห็นว่าเมื่อไรที่ตนตั้งใจทำงานย่อมมีผลงานเกิดขึ้นแน่นอน
2. ความเป็นเครื่องมือหรือตัวการ (Instrumentality) เป็นความเชื่อว่าจะมีผลงานที่เกิดขึ้นจากการใช้ความพยายามดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือหรือตัวการที่ทำให้ตนได้รับรางวัลผลตอบแทน
3. ความมีคุณค่าที่คู่ควร (Valecne) เป็นความเชื่อที่ว่ารางวัลตอบแทนที่ได้รับดังกล่าวจะต้องมีมูลค่าราคาหรือคุณค่าที่เหมาะสมหรือมีความหมายกับตน

ในบางครั้งคนเชื่อว่า ถ้าตนใช้ความพยายามสูงแล้ว ก็จะต้องประสบความสำเร็จสูงตามไปด้วย แต่ในบางกรณีแม้จะใช้ความพยายามเพียงเล็กน้อยก็อาจจะส่งผลกระทบตามมาอย่างมากมาย เช่น การที่พนักงานเกิดเลินเล่อติดตั้งชิ้นส่วนเล็กๆ ลงในอุปกรณ์สำคัญที่ต้องการความละเอียดสูง ผิดพลาด เพราะเหตุที่ตั้งความคาดหวังต่ำ (Low expectancy) หรือเงื่อนไขการทำงานเช่นนี้ ไม่จูงใจให้เกิดการใช้ความพยายามมากขึ้น หรือแม้ว่าพนักงานจะทำงานหนักและมีผลงานอยู่ในระดับสูงก็ตาม แต่ถ้าผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับจากกรณีดังกล่าวไม่เหมาะสม ก็จะทำให้แรงจูงใจของพนักงานผู้นั้นลดต่ำลง ด้วยเหตุที่ว่าผลงานที่ทำไม่สามารถทำหน้าที่เป็นเครื่องมือ (Instrumental) ให้ได้รับรางวัลตามคาดหวัง มีกรณีตัวอย่าง เช่น พนักงานที่มีเงินเดือนสูงเต็มขั้นสูงสุดของบริษัทแล้ว แม้จะเป็นคนมีผลงานดีมาก่อนแต่แรงจูงใจต่องานดังกล่าวก็จะอาจจะลดลงได้เช่นกัน สุดท้ายถึงแม้พนักงานเชื่อว่าการทำงานหนักของตนทำให้ได้ผลงานที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้ได้รับรางวัลตอบแทนที่เหมาะสมกับผลงานก็ตาม พนักงานผู้นั้นก็อาจมีแรงจูงใจต่ำลงถ้ารางวัลที่ได้รับขาดความมีคุณค่าที่คู่ควร (Valence) กับตน ตัวอย่างเช่น การมอบรางวัลเงินสด 1,000 บาท ให้มหาเศรษฐี พันล้านย่อมไม่มีคุณค่าอะไร แต่ถ้ามอบเงินจำนวนเดียวกันเป็นรางวัลตอบแทนกรรมกรหาเช้ากินค่ำ ก็จะมีคุณค่าและความหมายมหาศาล เป็นต้น ทฤษฎีความคาดหวังจึงสามารถสรุปเป็นภาพรวมได้

ว่า “แรงจูงใจเป็นผลคูณที่เกิดขึ้นจากตัวแปรที่เป็นความเชื่อสามประการ ได้แก่ ความคาดหวัง ความเป็นเครื่องมือ และความมีคุณค่าที่คู่ควร นอกจากนี้ ทฤษฎียังยอมรับว่ามีปัจจัยอื่นนอกจากแรงจูงใจที่สามารถมีอิทธิพลต่อผลงาน (Job Performance) ที่ออกมา”



ภาพประกอบ 2 กรอบความคิดทฤษฎีความคาดหวัง

ที่มา: Greenberg; & Baron. (1997). *Behavior in organizations*. p.160.

จากภาพอธิบายได้ว่า ถ้าตัวแปรทั้งสาม คือ ความคาดหวัง ความเป็นเครื่องมือ และความมีคุณค่าที่คู่ควรของรางวัลต่างมีค่าสูง ดังนั้นผลคูณที่ได้ออกมาคือ แรงจูงใจก็จะมีค่าสูงตามไปด้วย แต่ในกรณีที่ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งดังกล่าวมีค่าเป็นศูนย์ ดังนั้นผลคูณของตัวแปรทั้งสามที่ได้ ก็ย่อมมีค่าศูนย์ไปด้วย ซึ่งหมายความว่ากรณีนี้แรงจูงใจที่ได้มีค่าต่ำเป็นศูนย์ ยกตัวอย่างเช่น แม้พนักงานจะเชื่อว่าการใช้ความพยายามของตนสูงจะได้ผลงานออกมาดี ซึ่งส่งผลให้ได้รางวัลตอบแทนที่ดีด้วย แต่ถ้ารางวัลตอบแทนที่ได้รับจริงไม่มีคุณค่าเหมาะสมคู่ควรกับผลงานหรือที่พนักงานเชื่อว่าจะควรได้รับแล้ว ระดับแรงจูงใจของพนักงานอาจต่ำลงจนเป็นศูนย์ก็ได้

อย่างไรก็ตามจากภาพดังกล่าว แม้ว่าแรงจูงใจจะมีความสำคัญต่อผลงานที่ออกมาก็ตาม แต่ทฤษฎีความคาดหวังยอมรับว่ายังมีปัจจัยอื่นที่มีความสำคัญไม่น้อยต่อผลงานเช่นกัน ได้แก่

1. ทักษะและความสามารถของพนักงาน (Skill and abilities of employees) ซึ่งเป็นความจริงว่าแต่ละคนจะเหมาะสมกับงานไม่เหมือนกัน เพราะมีความแตกต่างกันทางด้านทักษะและความสามารถ จึงเกิดหลักการทางบริหารว่า “Put the right man on the right job” หรือ จัดคนให้ตรงกับงาน ซึ่งจะเห็นได้ง่ายจากการคัดเลือกนักกีฬา เช่น นักบาสเกตบอลต้องสูงคล่องแคล่วแข็งแรง แต่นักยิมนาสติกไม่สูง แต่คล่องแคล่ว แข็งแรงทรงตัวดี เป็นต้น

2. การรับรู้บทบาทของตนเอง (Role perceptions) ทฤษฎีความคาดหวังเห็นว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่องานที่รับผิดชอบได้ดี จะทำให้ผลงานดีไปด้วย กล่าวคือความเข้าใจบทบาท

หน้าที่ในงานของพนักงานต้องตรงกับบทบาทหน้าที่ซึ่งกำหนดโดยงาน ดังนั้นการไม่เข้าใจหน้าที่ที่แท้จริงเป็นปัญหาพฤติกรรมองค์การอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจถอยลงและองค์การได้ผลงานที่ไม่ดีด้วยเช่นกัน

3. การได้รับโอกาสในการทำงาน (Opportunities to perform job) แม้ว่าพนักงานจะมีความรู้ความสามารถสูง ตั้งใจที่จะทำงาน แต่ถ้าไม่มีโอกาสได้ใช้ความสามารถ เช่น ถูกกำหนดให้อยู่ในงานที่ไม่ตรงกับความสามารถที่มี ถูกกีดกันไม่ให้มีโอกาสดูแลความสามารถ เพราะเหตุจากการเมืองภายใน ถูกให้รับผิดชอบงานสำคัญโดยไม่ให้ทรัพยากรสนับสนุนการทำงาน เป็นต้น เหล่านี้ล้วนเป็นเรื่องของโอกาส ซึ่งมีส่วนกระทบต่อผลงานและกำลังใจของพนักงานทั้งสิ้น

จึงสรุปได้เป็นประเด็นสำคัญในที่นี้ได้ว่า ทฤษฎีความคาดหวังถือว่าแรงจูงใจเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งที่กระทบต่อผลงาน แต่เมื่อแรงจูงใจรวมกับปัจจัยอื่น เช่น ทักษะและความสามารถของพนักงาน ความสามารถเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของพนักงาน และการได้รับโอกาสที่ดีที่เหมาะสมแล้ว เชื่อได้ว่าผลงานของพนักงานย่อมดีตามไปด้วย

4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

อุดมลักษณ์ ชูระแพง (2553: 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance efficiency) คือ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย โดยเป็นการวัดค่าใช้จ่ายจากการใช้ปัจจัยภายใน

Brumbach (1988) กล่าวว่า ประสิทธิภาพประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ พฤติกรรม (Behavior) และผลลัพธ์ของงาน (Results)

Bemadin; et al. (1995) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลลัพธ์นั้นจะต้องเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ เป้าหมายขององค์การ ความพึงพอใจของลูกค้า และส่งผลต่อสถานะทางเศรษฐกิจขององค์การ

Hartle (1995) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ รูปแบบของผลงานแบบผสมผสานที่เน้นความสามารถของบุคคล เป็นการบริหารผลงานของตัวบุคคลและของทีมงาน เน้นพฤติกรรมหรือที่เรียกว่า ปัจจัยนำเข้า และผลสำเร็จของทีมงานที่มีการกำหนดเป้าหมายไว้ชัดเจน เป็นผลงานที่วัดออกมาได้ในเชิงตัวเลข

Oxford Dictionaries Online (2010) กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่าต้องครอบคลุมถึงความสำเร็จ หรือเป้าหมายของงาน กิจกรรมดำเนินงาน รวมถึงการประเมิน การติดตาม และการตรวจสอบผลงาน อันนำไปสู่ปรับปรุงขั้นตอนที่ไม่บรรลุผลสำเร็จ

Peterson; & Plowman (1953) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมียุทธศาสตร์สูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

Simon (1960) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการ ก็บวก ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้า หรือ ทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ (กชกร เอ็นดูราษฎร์. 2547: 10; อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน. 2526: 30) ได้นำแนวคิดของ Harring Emerson ที่เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียบไว้เป็น

หลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

Mager and Beach (1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้อย่างถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง ประบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือหรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2539: 71) ได้กล่าวถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้เปรียบเทียบผลงานที่ทำได้ดีกับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้ และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

จึงกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยพิจารณาถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันในอนาคต ซึ่งการบรรลุการปฏิบัติงานตามเป้าหมายอยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ และเหมาะสมกับเวลาในผลงานที่ออกมาซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุภารกิจขององค์กรที่สำคัญได้สำเร็จ โดยเฉพาะในด้านการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

5. แนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน

ความหมายของค่าตอบแทน

ค่าตอบแทน (Compensation) หรือในบางกรณีใช้คำว่า Remuneration หมายถึง ผลตอบแทนทุกรูปแบบทั้งที่เป็นตัวเงินบริการที่แน่ชัดและผลประโยชน์เกื้อกูลที่พนักงานได้รับซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ที่เกิดจากการจ้างงาน (Milkovich; Newman. 2005: 9)

ค่าตอบแทนสามารถแบ่งได้เป็นหลายประเภทตามเกณฑ์ที่ใช้ในการจำแนก (Mathis; & Jackson. 2007: 101-102) จำแนกค่าตอบแทนออกเป็นค่าตอบแทนทางตรงที่จ่ายให้ในรูปตัวเงิน เช่น ค่าจ้างพื้นฐาน ค่าจ้างผันแปร และค่าตอบแทนทางอ้อมที่อยู่ในรูปของผลประโยชน์เกื้อกูล (Mondy; & Note. 2005: 284-285) แบ่งค่าตอบแทนตามรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินในความหมายที่กว้างกว่า โดยจำแนกค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินออกเป็นทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่วนค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินยังจำแนกออกเป็นด้านงานและสภาพแวดล้อม

Martocchio (2006: 3) ให้ความหมายของค่าตอบแทนไว้ว่า ค่าตอบแทนเป็นรางวัลทั้งภายในและภายนอกที่พนักงานได้รับจากการทำงาน โดยค่าตอบแทนภายใน จะเป็นตัวแทนสภาพทางจิตวิทยาที่สำคัญ ซึ่งพนักงานได้รับจากการทำงาน ในขณะที่ค่าตอบแทนภายนอก จะประกอบด้วยค่าตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

เสนาะ ดิเยาว์ (2537: 198) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทน หมายถึง การจ่ายให้กับการทำงาน อาจเรียกเป็น ค่าจ้างหรือเงินเดือนก็ได้ เงินค่าจ้าง หมายถึง เงินที่คนงานได้รับ โดยถือเกณฑ์จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน ค่าจ้างจะขึ้นลงตามชั่วโมงทำงาน ส่วนเงินเดือนได้แก่รายได้ที่ได้ประจำ ในจำนวนคงที่มีเปลี่ยนแปลงไปตามชั่วโมงการทำงานหรือจำนวนผลผลิต โดยปกติขึ้นอยู่กับระยะเวลาการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2540: 283) ได้ให้ความหมายของค่าจ้างไว้ว่า จ้างเป็นระยะเวลา เช่น เป็นรายสัปดาห์ มักจะผันแปรไปตามชั่วโมงที่ทำงานได้จริง มากน้อยแตกต่างกัน หรือตามรายชิ้นของการผลิต เงินเดือน (salary) เป็นวิธีการจ่ายค่าตอบแทนที่แน่นอน ที่จะเหมือนกันสำหรับช่วงระยะเวลาของการจ่ายต่อครั้ง และไม่ขึ้นหรือสัมพันธ์โดยตรงกับชั่วโมงการทำงาน

จิราพร ช้อนสวัสดิ์ (2548: 34) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทน ว่าเป็นส่วนหนึ่งของรางวัล โดยรางวัลจะมี 2 ประเภท คือรางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) และรางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) รางวัลภายนอก หรือค่าตอบแทน คือรูปแบบของการจ่ายค่าตอบแทนทั้งหมดที่บริษัทจัดหามาให้กับพนักงานเพื่อตอบแทนการทำงานซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน ค่าตอบแทนในรูปตัวเงินที่บริษัทจ่ายเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเพื่อให้ทำงานได้ตามเป้าประสงค์ในระยะสั้นและระยะยาวขององค์กร ค่าตอบแทนที่บริษัทให้กับพนักงานในรูปของสวัสดิการทั้งหมด ส่วนรางวัลภายใน คือรูปแบบของการให้ผลตอบแทนกับพนักงานที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงินหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่บริษัทให้กับพนักงาน รางวัลภายในจะเป็นการจูงใจในรูปของการ

สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานเพื่อให้เกิดความฮึกเหิม ความท้าทายหรือความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร

Mandy, Note; & Premeaux (สมชาติ หิรัญกิตติ. 2542: 245; อ้างอิงจาก Mandy, Note; & Premeaux. 1999: GL-2) ให้ความหมายของค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึงรางวัลตอบแทนทั้งหมดที่พนักงานได้รับโดยการแลกเปลี่ยนกับการทำงานซึ่งประกอบด้วยค่าจ้าง (Wage) เงินเดือน (Salary) โบนัส (Bonuses) หรือรางวัลเหมาจ่าย (Lump-sum payment) ผลประโยชน์อื่น (Benefits)

ค่าตอบแทน หมายถึง สิ่งที่มีมูลค่าเป็นตัวเงิน รวมถึงรางวัลที่มีใช้ตัวเงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างเพื่อตอบแทนการทำงานเป็นการแลกเปลี่ยนกับความรู้ ความชำนาญ ความรับผิดชอบ การใช้กำลังกายและกำลังสมองของลูกจ้างที่มอบให้แก่องค์กร (Daessler. 2000: 396)

ค่าตอบแทน หมายถึง ทุกรูปแบบสิ่งของหรือรางวัลทั้งที่เป็นตัวเงิน บริการที่จับต้องได้ และผลประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับจากการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (สอ้าน โปรยบำรุง. 2547: 73)

โดยสรุปแล้วความหมายของค่าตอบแทน หมายถึงรูปแบบค่าตอบแทนทางการเงินหรือการบริการที่สามารถจับต้องได้หรือผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากความสัมพันธ์ในการจ้างงานหรือรางวัลตอบแทนโดยการแลกเปลี่ยนกับการทำงานซึ่งอาจประกอบไปด้วยค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส หรือรางวัลเหมาจ่าย รวมถึงประโยชน์อื่นๆ แบ่งออกเป็น ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม และค่าตอบแทนที่ไม่มีค่าเป็นตัวเงิน

วัตถุประสงค์ของค่าตอบแทน

กึ่งพร ทองใบ (2553 23-24) การบริหารค่าตอบแทนเป็นเรื่องละเอียดและซับซ้อน ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากองค์กรหรือฝ่ายจัดการมีวัตถุประสงค์ที่จะใช้ค่าตอบแทนเป็นเครื่องมือทางการบริหารในการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างให้เป็นที่พึงพอใจร่วมกันในระดับหนึ่ง โดยฝ่ายนายจ้างมักต้องการให้เกิดความสัมพันธ์ในด้านความร่วมมือในอันที่จะกระตุ้นให้ลูกจ้างทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

วัตถุประสงค์หลักของการบริหารค่าตอบแทนมี 4 ประการ ดังนี้

1. เพื่อจูงใจให้ลูกจ้างปฏิบัติงานเต็มความสามารถ เป็นที่ทราบกันว่าโดยปกติแล้วมีลูกจ้างน้อยคนที่จะทำงานให้แก่นายจ้างอย่างเต็มความสามารถ นักอุตสาหกรรมเชื่อว่ามิใช่ลูกจ้างบางส่วนเท่านั้นที่รู้จักการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ดังนั้น ฝ่ายนายจ้างจำเป็นต้องหาวิธีที่จะชักจูงและให้กำลังใจแก่ลูกจ้างในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเขาอย่างเต็มความสามารถและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเขาด้วย

2. เพื่อควบคุมต้นทุนทางด้านแรงงาน ในกรณีที่กิจการอยู่ในสภาพที่มีการแข่งขันกับกิจการอื่นๆ ภายในระบบเศรษฐกิจ การควบคุมต้นทุนของกิจการเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากต่อ

กิจการ เพราะกำไรสุทธิของกิจการจะมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับว่ากิจการสามารถควบคุมต้นทุนได้ดีเพียงใด และในบรรดาต้นทุนต่าง ๆ ของกิจการ ต้นทุนที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ลูกจ้างเป็นต้นทุนที่มีจำนวนสูงมากอย่างหนึ่ง ดังนั้นจึงต้องมีการวางแผนนโยบายและแนวปฏิบัติในการจ่ายค่าตอบแทนแก่ลูกจ้างอย่างเหมาะสม เพื่อให้กิจการได้รับผลประโยชน์คุ้มค่าจากต้นทุนด้านแรงงานที่จ่ายไป

3. เพื่อเป็นฐานสำหรับการว่าจ้างการใช้ประโยชน์ และการเลื่อนขั้น ในการบริหารค่าตอบแทนจะมีขั้นตอนเกี่ยวกับการวิเคราะห์งาน การประเมินค่างานและมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่จะใช้สำหรับวัดผลการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และเป็นสิ่งที่สื่อสารให้แก่ลูกจ้างเข้าใจถึงหน้าที่ของตนเองเพื่อปฏิบัติตามภารกิจตามที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่กิจการ รวมทั้งเป็นฐานสำหรับการพิจารณาเลื่อนขั้น ตำแหน่งและค่าตอบแทนสำหรับลูกจ้างที่ปฏิบัติงานดี

4. เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง การบริหารค่าตอบแทนที่ดีจะส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง เพราะการบริหารค่าตอบแทนให้แก่ลูกจ้างอย่างเป็นธรรม ย่อมก่อให้เกิดความพอใจทั้งฝ่ายลูกจ้างและนายจ้าง การทำงานก็เป็นไปอย่างราบรื่น แต่ในทางตรงกันข้ามหากการบริหารค่าตอบแทนเป็นไปอย่างไม่เป็นธรรม จะทำให้ลูกจ้างเกิดความไม่พอใจ และอาจมีการนัดหยุดงานได้ สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความเสียหายแก่นายจ้างทั้งในด้านการผลิต การบริหาร และชื่อเสียงขององค์กร

วัตถุประสงค์หลักทั้ง 4 ประการ ของการบริหารค่าตอบแทนดังกล่าวนี้ จะช่วยทำให้เข้าใจถึงภาพรวมของการบริหารค่าตอบแทน ซึ่งสามารถแสดงได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 วัตถุประสงค์ของการบริหารค่าตอบแทน

วัตถุประสงค์ (อะไร)	วิธีการ (อย่างไร)	ข้อพิจารณา (เพราะเหตุใด)
1. จูงใจให้ลูกจ้างปฏิบัติงานเต็มความสามารถ	โดยการเสนอค่าตอบแทนแบบจูงใจทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน	เพื่อเพิ่มผลผลิตทำให้นายจ้างได้รับกำไรเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันลูกจ้างก็ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นด้วย
2. ควบคุมต้นทุนทางด้านแรงงาน	โดยการกำหนดนโยบายหรือแนวปฏิบัติในการจ่ายค่าตอบแทนในอัตราที่เหมาะสม และสามารถแข่งขันได้	เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างค่าตอบแทนที่จ่ายให้แก่ลูกจ้าง

ตาราง 1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ (อะไร)	วิธีการ (อย่างไร)	ข้อพิจารณา (เพราะเหตุใด)
3. เป็นฐานสำหรับการว่าจ้าง การใช้ประโยชน์และการ เลื่อนขั้น	โดยการกำหนดมาตรฐานการ ปฏิบัติเพื่อใช้สำหรับการ ประเมินการปฏิบัติงานของ ลูกจ้าง	เพื่อเป็นฐานสำหรับการใช้ ประโยชน์จากลูกจ้างอย่างมี ประสิทธิภาพและสร้างความ พอใจในงานให้แก่ลูกจ้าง
4. ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดี ระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง	โดยการจ่ายค่าตอบแทนอย่าง ยุติธรรมกับงานที่ทำ	เพื่อสร้างความพอใจแก่ ลูกจ้าง ลดข้อขัดแย้งในเรื่อง ค่าตอบแทนระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง และป้องกันปัญหา การนัดหยุดงาน

องค์ประกอบของค่าตอบแทน

องค์การต่างๆ สามารถกำหนดองค์ประกอบค่าตอบแทนได้หลากหลายรูปแบบให้
เหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจ ลักษณะงาน และลักษณะของวิชาชีพ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้
รวบรวมแบ่งประเภทไว้ ในที่นี้จะยกตัวอย่าง 2 ท่านดังนี้

1. องค์ประกอบค่าตอบแทนของมอนดี้ และโนว์

Mondy; & Noe (2005: 284-285) แบ่งค่าตอบแทนในรูปแบบตัวเงินกับไม่ใช่ตัวเงินดังนี้

1.1 ค่าตอบแทนในรูปของตัวเงิน ประกอบด้วย

1.1.1 ค่าตอบแทนในรูปของตัวเงินโดยตรง หมายถึง ค่าตอบแทนที่ลูกจ้าง
ได้รับจากนายจ้าง ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส และค่าวันหยุด ซึ่งเป็นค่าตอบแทนพิเศษตาม
ผลงาน ค่าคุณวุฒิ หรือประสบการณ์ ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าทำงานตามกะ และค่าพาหนะขนส่ง

1.1.2 ค่าตอบแทนในรูปของตัวเงินทางอ้อม หมายถึง ค่าตอบแทนที่ลูกจ้าง
ได้รับตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ การประกันสังคมและการประกันการว่างงาน รวมทั้ง
ค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้แก่พนักงาน ในช่วงวันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อน วันลาป่วย ลา
คลอดบุตร และผลประโยชน์อื่นๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล การประกันชีวิต เงินบำเหน็จบำนาญ การ
ทุพพลภาพ สวัสดิการอาหารกลางวัน เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ศูนย์ดูแลเด็ก เงินช่วยเหลือบุตรและค่าเล่า
เรียนบุตร

1.2 ค่าตอบแทนไม่ใช่รูปของตัวเงิน ประกอบด้วย

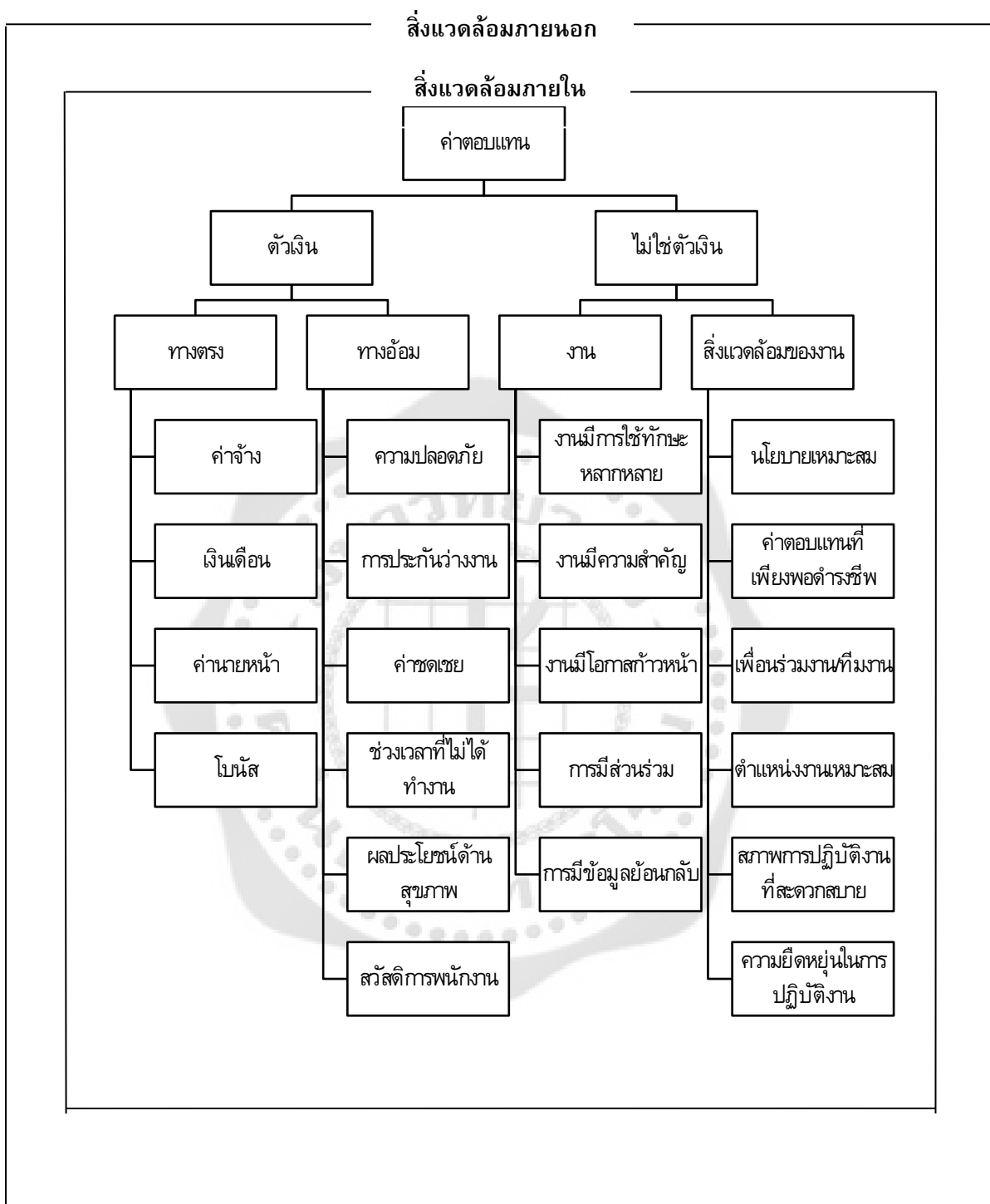
1.2.1 ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ลักษณะงานมีมากใช้ทักษะการทำงานที่
หลากหลาย มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน มีความสำคัญ มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง การมีส่วนร่วม

ร่วมแสดงความคิดเห็น และกำหนดวัตถุประสงค์ของงาน และการมีข้อมูลย้อนกลับสามารถเสนอข้อคิดเห็น ปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ

1.2.2 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ นโยบายที่เหมาะสม ผู้บริหารและพนักงานมีความสามารถ ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงานที่สะดวกสบาย ความยืดหยุ่นในการทำงานทั้งด้านเวลา การติดต่อสื่อสารและการกำหนดชั่วโมงการทำงาน

การบริหารค่าตอบแทนจะต้องกำหนดองค์ประกอบของค่าตอบแทนภายในองค์การ หน่วยงาน และการจ่ายเป็นรายบุคคลเพื่อช่วยลดอัตราการหมุนเวียนงาน ลดอัตราการขาดงาน เพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานดีขึ้น โดยมีปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เข้ามามีส่วนสำคัญในการกำหนดองค์ประกอบค่าตอบแทนในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ดังภาพประกอบ 3





ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบค่าตอบแทนของมอนดี้และโนว์

ที่มา: Mondy; & Noe. (2005). *Compensation*. p.285.

2. องค์ประกอบค่าตอบแทนของมิลโควิช และนิวแมน

Milkovich and Newman (2005: 8-12) ได้พัฒนาคำตอบแทนเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ในการดึงดูด พัฒนาและรักษาพนักงานขององค์กร แบ่งคำตอบแทนเป็นคำตอบแทนรวมกับคำตอบแทนที่สัมพันธ์กับงานดังนี้

2.1 คำตอบแทนรวม หมายถึง คำตอบแทนที่เป็นตัวเงินและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ มีรายละเอียดโดยสังเขปดังนี้

2.1.1 คำตอบแทนตัวเงิน ประกอบด้วย

2.1.1.1 คำตอบแทนพื้นฐาน หรือคำตอบแทนมูลฐาน หมายถึง คำตอบแทนที่นายจ้างให้กับพนักงานตามค่าของงานหรือทักษะที่มีความแตกต่าง

2.1.1.2 คำตอบแทนแบบคุณธรรม หมายถึง คำตอบแทนที่มีการจ่ายเพิ่มขึ้นจากคำตอบแทนพื้นฐานตามผลการปฏิบัติงานหรือผลงานจริงในรอบเดือนหรือรอบปีที่ผ่านมา

2.1.1.3 คำตอบแทนตามระดับค่าครองชีพ หมายถึง คำตอบแทนที่เพิ่มขึ้นจากคำตอบแทนพื้นฐานตามร้อยละของค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้น โดยเพิ่มให้กับพนักงานทุกคนเท่ากัน และไม่นำเรื่องของผลงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับการเพิ่มนี้

2.1.1.4 คำตอบแทนแบบจงใจ หมายถึง คำตอบแทนที่เพิ่มขึ้นตามผลงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งแตกต่างจากคำตอบแทนแบบคุณธรรม 2 ประการ คือ ไม่ได้เพิ่มจากคำตอบแทนพื้นฐานแต่เป็นคำตอบแทนที่ให้เป็นครั้งคราว และการจ่ายให้มากหรือน้อยพนักงานจะรับรู้ก่อนหน้า ในขณะที่คำตอบแทนแบบคุณธรรมจะขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานในอดีต

เนื่องจากคำตอบแทนแบบจงใจเป็นการจ่ายเป็นครั้งคราวจึงไม่มีผลกระทบต่อต้นทุนด้านแรงงาน เมื่อผลงานลดลง การตอบแทนแบบจงใจก็ลดลงตามไปด้วย ดังนั้น คำตอบแทนแบบจงใจจึงเป็นลักษณะคำตอบแทนผันแปร สามารถใช้ได้ทั้งแบบระยะสั้นและระยะยาว กรณีระยะยาวมีจุดมุ่งหมายให้พนักงานมีความพยายามปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยให้พนักงานได้รับหุ้นหรือได้สิทธิซื้อหุ้นในราคาพิเศษ

2.1.2 ผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ประกอบด้วย

ผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ หมายถึง คำตอบแทนที่สร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิต ประกอบด้วย

2.1.2.1 ผลประโยชน์ด้านการประกันรายได้ หมายถึง เงินที่นายจ้างและลูกจ้างจ่ายสมทบเข้ากองทุนประกันการว่างงาน เพื่อเป็นหลักประกันว่าเมื่อลูกจ้างว่างงานจะมีรายได้จากกองทุนเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ช่วงหางานใหม่

2.1.2.2 ผลประโยชน์ด้านการเพิ่มคุณค่าทั้งงานและชีวิต หมายถึง คำตอบแทนที่บูรณาการทำงาน และการดำรงชีวิตให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้น ได้แก่ การจัดโปรแกรมการวางแผนด้านการเงิน การบริการที่ปรึกษาด้านสุขภาพและอื่นๆ การดูแลเด็กและคนชรา และการจัดระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น

2.1.2.3 ผลประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ หมายถึง โปรแกรมช่วยเหลือการเงินระยะสั้น ได้แก่ ค่าเดินทาง ค่าเช่าบ้าน ค่าอาหาร ค่าพาหนะ ในกรณีที่องค์กรต้องการดึงดูด และรักษาบุคลากร อาจใช้โปรแกรมเหล่านี้ในระยะยาว

2.2 ค่าตอบแทนที่ได้รับสัมพันธ์กับงาน หมายถึง ค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมตามสถานะที่ดำรงอยู่ ได้แก่ การยกย่อง ความมั่นคงในการจ้างงาน งานที่ทำหยาไม่น่าเบื่อหน่ายจำเจ มีโอกาสก้าวหน้า งานที่มีโอกาสเรียนรู้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน



ภาพประกอบ 4 องค์ประกอบผลตอบแทนรวมของ Mikovich and Newman

ที่มา: Mikovich; & Newman. (2005). *Compensation*. p.285.

สรุปได้ว่าค่าตอบแทนเป็นการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานในรูปของเงินหรือผลประโยชน์ที่จ่ายให้แก่พนักงานขายในรูปของเงินเดือน ค่าโบนัส ค่าสวัสดิการและอื่นๆ เพื่อชดเชยการทำงานซึ่งมีค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินที่เกี่ยวกับค่าจ้างและเงินเดือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดึงดูด กระตุ้น รักษา เพิ่มปริมาณขายสินค้าของบริษัททั้งปริมาณ

การขายรวม กระตุ้นให้พนักงานขายสนใจบริการลูกค้าและสร้างกิจกรรมการขาย และลดค่าใช้จ่าย หรือควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินการขาย

6. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง การวิเคราะห์เชิงสถิติ และการพรรณนาลักษณะของกลุ่มประชากรในด้านการแจกกระจาย สถิติอาชีพ อายุ เพศ และสถานภาพในทางพลเมือง ในขณะใดขณะหนึ่ง หรือช่วงระยะเวลาหนึ่ง (ราชบัณฑิตยสถาน. 2524: 109)

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2529: 312 – 315) ได้กล่าวถึง ลักษณะผู้รับสารที่วิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชายและเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่า เด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและการจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิง สนใจภาพยนตร์ด้านวิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็มียงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสาร และรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่มีอายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งผู้ที่มีอายุมากกว่า การที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติ และเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น ซี.เมเปิล (C.Maple) และ ไอ แอล เจนิส และดีเรฟ (I.L.Janis and D.Rife) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้น ตามอายุของคนเพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสารและสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความต่างกัน โดยจะพบว่า ภาษาใหม่ๆ แปลกๆ มักจะพบในคนหนุ่มสาวสูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรสำคัญ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้น ทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมสื่อสารที่ต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสารไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549: 41) ได้กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว

ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรม จะช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างในด้านเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มและความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ให้เกิดขึ้น จากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชาย ยังมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาท และกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อย มักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมาก มักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมาก มักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูง จะได้เปรียบเป็นอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำ มักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอ ก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัด ก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคน มีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน ปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากผลการศึกษาที่ปรากฏในแต่ละเรื่องหรือในแต่ละกรณีศึกษา พบว่า ปัจจัยเดียวกันแต่แตกต่างกันที่สถานที่ องค์กรที่ถูกศึกษา หรือแม้แต่วิธีระยะเวลาที่ต่างกัน ผลการศึกษามักปรากฏเสมอว่า ปัจจัยเหล่านี้ บางครั้งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่บางกรณีปัจจัยเหล่านี้ ก็ไม่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ แต่อย่างไรก็ตาม ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่า สาเหตุเหล่านี้ อาจจะมีปัจจัยอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง จึงทำให้ผลการศึกษาวิจัยที่ปรากฏมีความแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

อายุ

Cascio (1998: 369) กล่าวว่า อายุเป็นปัจจัยในการกำหนดขวัญของบุคคลในสังคม บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นและการปฏิบัติในสิ่งต่างๆ แตกต่างกันตามแต่ประสบการณ์ที่สะสม อายุของบุคคลสามารถนำมาใช้อธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์อยู่เสมอ จากการศึกษพบว่า ความสามารถด้านต่างๆ เช่น ด้านภาษา ตัวเลขและทักษะในการใช้เหตุผลจะพบในผู้ที่มีอายุมากและมีแนวโน้มของอัตราการลาป่วนน้อยกว่า

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544: 53) พบว่า การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

พลินี อัครจวนนท์ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแอด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการมาทำงานสาย/ขาดงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่ ผู้วิจัยขอสรุปว่า อายุการทำงานเป็นส่วนสำคัญในการทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานดี โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานมากมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย หรือกล่าวได้ว่าพนักงานที่มีอายุมากจะมีประสิทธิภาพในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่นักวิชาการและนักทฤษฎีองค์กร มักจะเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามองค์กรต่างๆ โดยทั่วไป ซึ่งตามทีผลการศึกษาวิจัยที่ปรากฏพบว่า บุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสูงจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าบุคคลที่มีความรู้ความสามารถต่ำ ดังที่ได้มีนักวิชาการและผู้ทีศึกษากล่าวได้ดังนี้ คือ

สมพงษ์ เกษมสิน (2519: 271-273) กล่าถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติตนของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ประการ คือ

1. ความสามารถทางร่างกาย (Physical capacity)
2. ความสามารถทางการศึกษาและสติปัญญา (Education and Intelligence)
3. ความสามารถทางจิตใจ (Psychological factors)
4. ความสามารถในทางฝีมือและความสนใจในงาน (Attitudes interest and Skills)
5. ความสามารถในการยอมรับของสังคม (Social acceptability)

นอกจากนี้ พจนา สุจันงค์ ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการหมู่บ้าน ที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานรัฐมนตรี ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความสามารถของข้าราชการเป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานรัฐมนตรี นอกเหนือจากปัจจัยอื่นๆ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ได้รับการศึกษา

ระดับการศึกษา

ในจำนวนปัจจัยส่วนบุคคลหลายปัจจัย ที่มักจะถูกนำไปเป็นกรอบของการศึกษาวิจัยในเรื่องต่างๆ นั้น ระดับการศึกษาก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่รวมอยู่ในบรรดาปัจจัยเหล่านั้นด้วย จากผลการศึกษาวิจัยที่ปรากฏในหลายๆ กรณีศึกษาพบว่า ระดับการศึกษามีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรต่างๆ โดยพบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าจะปฏิบัติงานในหลายๆ กรณีได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำ ดังที่จะขอกกล่าวถึงความคิดเห็นของนักวิชาการที่ได้ให้ไว้พร้อมกับผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

มานิช สุขฤกษ์ และคณะ (2523: 138) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ ระยะเวลาในการทำงาน สติปัญญา ระดับการศึกษา และบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากการได้แก่ ชนิดของงาน ทักษะความชำนาญ สถานภาพทางอาชีพ สถานภาพทางภูมิศาสตร์ และขนาดธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ ความมั่นคง รายได้ สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในงาน สถานภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบ และการจัดการ

นอกจากนี้ ผลการศึกษาวิจัยของเรวัตร เครือบุตดี ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง ในการเข้าร่วมสอบสวนคดีอาญาศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ในขณะที่เดียวกันผลงานวิจัยของศุทธิณี อุตสาณนท์ พบว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยจูงใจด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนหน่วยงานของข้าราชการตำรวจในกองบังคับการกองอำนาจการสำนักงานตำรวจสันติบาล

สถานภาพ

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544: 54) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานโสด โดยกลุ่มสมรสหรือหย่าร้างมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการทำงานสูงกว่ากลุ่มพนักงานโสด

ปัทมดา สันตภักดิ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีเอ็นดีอี จำกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ไพบุลย์ อินทิสันห์ (2544: 75) พบว่า พฤติกรรมการทำงานบริการบนเครื่องบินของสายการบินไทยนั้น พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานบริการไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยส่วนใหญ่จะเห็นได้ว่า สถานภาพสมรสมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน กล่าวโดยสรุปพนักงานที่แต่งงานแล้วมักมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานโสด

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้พูดถึงและใช้ปัจจัยในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการวิจัย ตลอดจนเพื่อใช้ในการตั้งสมมติฐานเป็นจำนวนมาก โดยผลการศึกษาวิจัยในหลายๆ เรื่องชี้ให้เห็นว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่ชี้ให้เห็นว่าบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน มักจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ดังที่จะกล่าวต่อไปนี้

Katz and Kahn (1978: 232-240) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กร หากวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้รับ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง นอกจากนี้เขายังได้ให้นิยามประสิทธิภาพขององค์กรว่า เป็นการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ขณะเดียวกันปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ได้แก่ การได้รับการฝึกอบรม ประสบการณ์ และความรู้ลึกผูกพันที่มีต่อองค์กร

วิรุจเทพ ถิ่นน้ำโขง (2539) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน โดยกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนน้อย มีผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนดีกว่ากลุ่มผู้ใหญ่บ้าน กำนันที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาชุมชนน้อยหรือไม่เคยปฏิบัติงานมาก่อน ในขณะเดียวกัน ญัฐ มงคลศรี (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสินเชื่อสายงานพัฒนารัฐกิจสำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานของธนาคารที่มีอายุงานหรือระยะเวลา ในการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานสินเชื่อสายงานพัฒนารัฐกิจ ที่มีอายุงานหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน จะปฏิบัติงานได้ดีกว่าพนักงานสินเชื่อสายงานพัฒนารัฐกิจที่มีอายุงานหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า

7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมยศ แยมเผื่อน (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การวางแผนอัตราค่าจ้าง การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และขวัญและกำลังใจทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการใน 3 ด้านด้วยกัน คือ ปริมาณงาน คุณภาพงาน และผลผลิต ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าบรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน การจ่ายค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กิตติพงษ์ เลิศเลียงชัย (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท นวโลหะไทย จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน ปัจจุบัน หน่วยงานปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทนและรายได้ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความยุติธรรมในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประเมินประสิทธิภาพการทำงานตามหลัก Balance Scorecard ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Innovation and Learning Perspective) และด้านลูกค้า (Customer Perspective) ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ คือ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์

ในการทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน หน่วยงานปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน พบว่ามีเพียงระดับการศึกษาเท่านั้นที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในและด้านลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในส่วนของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านการเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พรทิพย์ วานิชชญ์เกียรติ (2553) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก ซึ่งแบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการทำงานเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ความมั่นคงของบริษัท เงินเดือนและผลตอบแทน นโยบายการบริหาร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการนิเทศงานหรือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ความรับผิดชอบ การเรียนรู้ ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน และการยอมรับนับถือ ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้แทนยาต่อปัจจัยทั้งสอง พบว่าผู้แทนยาให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้งสองอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านการบำรุงรักษา เห็นว่าความมั่นคงของบริษัทมีความสำคัญมากที่สุด และปัจจัยด้านตัวกระตุ้น เห็นว่าความรับผิดชอบมีความสำคัญมากที่สุด นอกจากนี้ได้ทำการเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชา สถาบันการศึกษา และประสบการณ์การย้ายงาน พบว่า เพศ และอายุของผู้แทนยาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุศยรินทร์ ธนทรวินันต์ (2555) ได้ศึกษาปัจจัยค่าจ้างและสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานรายวัน กรณีศึกษา บริษัท วิลสันอาร์ท (ประเทศไทย) จำกัดโดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับ ประกอบด้วย ค่าจ้างพนักงานรายวัน ค่าล่วงเวลาทำงาน สวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการทางด้านสังคม สวัสดิการทางด้านความมั่นคงในชีวิต และสวัสดิการทางด้านเกื้อกูล ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประเมินประสิทธิภาพการทำงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุนการผลิต ด้านกระบวนการผลิต และด้านผลผลิต ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ คือ ประกอบด้วย ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

นอกจากนี้ค่าจ้างพนักงานรายวัน และสวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ค่าจ้างรายวันและสวัสดิการด้านเศรษฐกิจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะให้เพิ่มค่ากะ เบี้ยขยัน เงินค่าวันเกิดพนักงาน เงินอั่งเปาเทศกาลตรุษจีน และเงินจูงใจตอบแทนที่ไม่เกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน ในอัตราที่มากกว่าเดิม เพื่อจูงใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น

กล่าวโดยสรุป ในการศึกษาเรื่อง "ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร" ครั้งนี้ เป็นการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ของ พรทิพย์ วร กิจโกคาทร (2549: 312-316) และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549: 41) ซึ่งได้พิจารณาความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ผลการวิจัยของ Katz; & Kahn (1978: 232-240) วิรุจเทพ ถิ่นน้ำโขง (2539) และณัฐ มงคลศรี (2540) ในด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

การศึกษาถึงความคาดหวังด้านผลตอบแทน ซึ่งได้แก่ ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ผลตอบแทน ที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม และผลตอบแทนที่ไม่มีค่าเป็นตัวเงิน ใช้แนวคิดและทฤษฎีด้านความคาดหวังของ Vroom (1964) และแนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทนของ Mondy; & Noe (2005)

การศึกษาถึงประสิทธิภาพการทำงานใน 4 ด้าน คือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ใช้แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของ Peterson and Plowman (1953)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ได้แก่พนักงานตำแหน่งผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานตำแหน่งผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548) ดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ	n	แทนจำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง
	Z	แทนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้คือร้อยละ 95
	e	แทนค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.96^2}{4(0.05)^2} \\ &= 384.16 \quad \text{ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

จากการคำนวณข้างต้น จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างขึ้นอีก 15 คน ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับฉลาก เพื่อคัดเลือกผู้แทนยาที่ดูแลพื้นที่ขาย (sales area) จำนวน 10 เขต จากจำนวนเขตทั้งหมด 50 เขต ได้ตัวแทนพื้นที่ขาย ดังนี้ เขตบางกะปิ เขตคลองสาน เขตธนบุรี เขตจตุจักร เขตวัฒนา เขตบางรัก เขตราชเทวี เขตห้วยขวาง เขตปทุมวัน และเขตบางกอกน้อย

ขั้นที่ 2 สุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตที่สุ่มขึ้นมา เขตละ 40 คน

ขั้นที่ 3 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัยจะทำการเลือกโรงพยาบาลในแต่ละเขต โดยพิจารณาคัดเลือกจากโรงพยาบาลที่มีจำนวนผู้ป่วยมาใช้บริการมากที่สุดในแต่ละเขต ดังนี้

1.เขตบางกอกน้อย	รพ.ศิริราช
2.เขตปทุมวัน	รพ.จุฬาลงกรณ์
3.เขตห้วยขวาง	รพ.กรุงเทพ
4.เขตราชเทวี	รพ.รามาริบดี
5.เขตบางรัก	รพ.เลิดสิน
6.เขตวัฒนา	รพ.บำรุงราษฎร์
7.เขตจตุจักร	รพ.วิภาวดี
8.เขตธนบุรี	รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า
9.เขตคลองสาน	รพ.ตากสิน
10.เขตบางกะปิ	รพ.รามคำแหง

ขั้นที่ 4 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยทำการเก็บตัวอย่างพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาที่ดูแลพื้นที่ขายโรงพยาบาลละ 40 คน จนครบ 10 แห่ง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายละเอียดของขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบในการพิจารณาศึกษาความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยศึกษาจากนิยามและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Close-end) แบบมีให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous choices) แบบมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choices) และแบบปลายเปิด (Open-end) ซึ่งข้อคำถามแต่ละข้อคำถามมีลักษณะข้อมูลประเภทต่างๆ ดังต่อไปนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง โดยใช้วัดระดับการวัดข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ โดยใช้วัดระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งกำหนดช่วงอายุโดยใช้สูตร ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2549: 129) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

สำหรับพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาโดยทั่วไป จะต้องจบการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี จึงสามารถกำหนดอายุต่ำสุดที่ 22 ปี และสามารถทำงานได้ถึงเกษียณอายุ 60 ปี นำมาคำนวณหาความกว้างของชั้น โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูลเท่ากับ 4 ชั้น ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{60 - 22}{4} \\ &= 9.5 \text{ ปี หรือประมาณ } 10 \text{ ปี} \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุข้างต้น สามารถแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. 22 - 31 ปี
2. 32 - 41 ปี
3. 42 - 51 ปี
4. 52 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

1. โสด
2. สมรส
3. หม้าย/หย่าร้าง

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

1. ปริญญาตรี
2. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งกำหนดช่วงระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยใช้สูตร ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2549 : 129) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

สำหรับการเก็บข้อมูลตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้ จะเลือกพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาที่มีอายุงานอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป เพื่อความถูกต้องของการให้ข้อมูลและเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ดี ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูล ดังนั้นระยะเวลาที่ปฏิบัติงานจึงเริ่มที่ 1 ปี ถึงเกษียณอายุ คือ 60 ปี กล่าวคือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน จึงเท่ากับ 38 ปี นำมาคำนวณหาความกว้างของชั้น โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูลเท่ากับ 4 ชั้น ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{38 - 1}{4} \\ &= 9.25 \text{ ปี หรือประมาณ } 10 \text{ ปี} \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานข้างต้น สามารถแสดงช่วงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. 1 - 10 ปี
2. 11 - 20 ปี
3. 21 - 30 ปี
4. 31 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 6 รายได้ต่อเดือน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งกำหนดช่วงรายได้ต่อเดือนโดยใช้สูตร ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2549: 129) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

สำหรับรายได้ขั้นต่ำของพนักงานผู้แทนยาตามกฎหมายแรงงานค่าจ้างขั้นต่ำเท่ากับ 15,000 บาท แต่การวิจัยในครั้งนี้ได้รวมรายได้ทุกประเภทที่ได้รับ เช่น เงินเดือน ค่าคอมมิสชั่น ค่าเดินทาง ค่าเบี้ยเลี้ยง เป็นต้น จากการสอบถามเบื้องต้นของฝ่ายบุคคลบริษัทยาข้ามชาติแห่งหนึ่ง รายได้ต่อเดือนของพนักงานผู้แทนยาอย่างน้อย 25,000 บาท และรายได้สูงสุดมากกว่า 100,000 บาท นำมาคำนวณหาความกว้างของชั้น โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูลเท่ากับ 4 ชั้น ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{100,000 - 25,000}{4} \\ &= 18,750 \text{ บาท หรือประมาณ } 20,000 \text{ บาท} \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงรายได้ต่อเดือนข้างต้น สามารถแสดงช่วงรายได้ต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. 25,000 - 44,999 บาท
2. 45,000 - 64,999 บาท
3. 65,000 - 84,999 บาท
4. ตั้งแต่ 85,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผลตอบแทนของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย

1. ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มี 3 ข้อ (ข้อที่ 1-3)
2. ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม มี 3 ข้อ (ข้อที่ 4-6)
3. ผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน มี 3 ข้อ (ข้อที่ 7-9)

ลักษณะคำถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การกำหนดคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	ระดับความคาดหวังมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	ระดับความคาดหวังมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ระดับความคาดหวังปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	ระดับความคาดหวังน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2549: 129)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นความคาดหวังของผลตอบแทนของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง
4.21 – 5.00	ผู้แทนยามีระดับความคาดหวังมากที่สุด
3.41 – 4.20	ผู้แทนยามีระดับความคาดหวังมาก
2.61 – 3.40	ผู้แทนยามีระดับความคาดหวังปานกลาง
1.81 – 2.60	ผู้แทนยามีระดับความคาดหวังน้อย
1.00 – 1.80	ผู้แทนยามีระดับความคาดหวังน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 ข้อ ประกอบด้วย

- | | |
|-----------------|---------------------------|
| 1. คุณภาพของงาน | มี 3 ข้อ (ข้อที่ 1 - 3) |
| 2. ปริมาณงาน | มี 4 ข้อ (ข้อที่ 4 - 7) |
| 3. เวลา | มี 3 ข้อ (ข้อที่ 8 - 10) |
| 4. ค่าใช้จ่าย | มี 3 ข้อ (ข้อที่ 11 - 13) |

ลักษณะคำถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การกำหนดคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการทำงานดีมาก
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการทำงานดี
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่ดี
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่ดีมาก

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2549: 129)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทฯ ข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มีประสิทธิภาพในการทำงานดีมาก
3.41 – 4.20	มีประสิทธิภาพในการทำงานดี
2.61 – 3.40	มีประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง
1.81 – 2.60	มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่ดี
1.00 – 1.80	มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่ดีมาก

สรุปได้ว่า ระดับการวัดข้อมูลประเภท Interval scale ให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด และตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางลบที่สุดจะเป็นเลข 1

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์พิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง และนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

6. นำแบบสอบถาม ไปทดสอบ (Tryout) ครั้งที่ 1 กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อนำกลับมาทดสอบหาความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) สูตรของครอนบาค (Cronbach) เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าแอลฟาจะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาจะต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 จึงจะถือว่าเป็นข้อคำถามที่ดี ส่วนข้อคำถามที่ไม่ถึง 0.70 ต้องนำมาปรับปรุงแก้ไขใหม่

โดยคำถามในส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผลตอบแทนของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม พบว่า ในด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม และในด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.700, 0.777, และ 0.705 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.7 ในทุกด้าน แสดงว่าโดยรวมแบบสอบถามในส่วนที่ 2 มีความเหมาะสม สามารถที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ต่อไป

สำหรับคำถามในส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม พบว่า ในด้านคุณภาพของงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.705 ด้านปริมาณงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.713 ด้านเวลา มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.716 และในด้านค่าใช้จ่าย มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.704 ซึ่งมากกว่า 0.7 ในทุกด้าน แสดงว่าโดยรวมแบบสอบถามในส่วนที่ 3 มีความเหมาะสม สามารถที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ต่อไป

7. นำแบบสอบถามไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. หลังจากเก็บข้อมูลแล้วนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัส (Coding) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows (Statistical Package for Social Science) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งใช้สถิติดังนี้
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผลตอบแทนของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครประกอบด้วย ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม ผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน และส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ ด้านผลผลิต
 - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผลตอบแทนของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม ผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน และส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้าม

ชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที่ เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ

2.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

2.3 สถิตีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระจากกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 36)

$$P = \left[\frac{f}{n} \right] \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของข้อมูล
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 36)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2545: 38)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α – Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2549: 35)

$$\alpha = \frac{k \text{covariance} / \text{variance}}{1 + (k-1) \text{covariance} / \text{variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น หรือ Alpha coefficient
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่าง
คำถาม			
	variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำตอบ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2549: 108) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศ โดยมีสูตรดังนี้

ในการทดสอบ t-test หาค่าความแปรปรวนของข้อมูลโดยการทดสอบ Levene's test ถ้าความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มให้พิจารณาค่าในแถว Equal variances assumed และถ้าค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้พิจารณาค่าในแถว Equal variances not assumed

3.1.1 กรณีที่มีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($s_1^2 = s_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ 2 กลุ่ม	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$
	S_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง
	n_i	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

$$S_p^2 = \frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

3.1.2 กรณีที่มีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($s_1^2 \neq s_2^2$)

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

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ = v

$$v = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	v	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)
 แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชย
 บัญชา. 2549: 293)

3.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน มีสูตร
 ดังนี้

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม(B)	k - 1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k - 1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม(W)	n - k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n - k}$	
รวม (T)	n - 1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1)และภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
	$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณการของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Squares between groups)
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณการของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Squares within groups)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least significant Difference (LSD) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
 $t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = n - k

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

3.2.2 ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}} \quad \text{โดยค่า } MS_{(W)} \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S_1^2$$

เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe

$MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

N แทน ขนาดของประชากร

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(W)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe

$\bar{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{X}_j$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 311-312) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2 มีสูตรดังนี้

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมคะแนน X

$\sum Y$ แทน ผลรวมคะแนน Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และชุด Y

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r มีดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 437)

1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลดลง แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย

3) ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

4) ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

5) ค่า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

ตาราง 3 แสดงความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 - 1.00	สูงมาก (Very Strong)
0.61 - 0.80	ค่อนข้างสูง (Strong)
0.41 - 0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.21 - 0.40	ค่อนข้างต่ำ (Low)
0.01 - 0.20	ต่ำมาก (Very Low)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง "ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร" ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of squares)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (Level of significance) โดยกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคาดหวังด้านผลตอบแทนของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้แทนยาที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความคาดหวังด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ปรากฏผลในตารางดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	106	26.50
1.2 หญิง	294	73.50
รวม	400	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 22 – 31 ปี	208	52.00
2.2 32 – 41 ปี	144	36.00
2.3 42 – 51 ปี	36	9.00
2.4 52 ปีขึ้นไป	12	3.00
รวม	400	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	292	73.00
3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน	102	25.50
3.3 หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	6	1.50
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
4.1 ปริญญาตรี	284	71.00
4.2 สูงกว่าปริญญาตรี	116	29.00
รวม	400	100.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5.1 25,000 – 44,999 บาท	127	31.75
5.2 45,000 – 64,999 บาท	96	24.00
5.3 65,000 – 84,999 บาท	75	18.75
5.4 85,000 บาทขึ้นไป	102	25.50
รวม	400	100.00
6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
6.1 1 – 10 ปี	257	64.25
6.2 11 - 20 ปี	113	28.25
6.3 21 – 30 ปี	19	4.75
6.4 31 ปีขึ้นไป	11	2.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน มีรายละเอียดดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 22 – 31 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 32 – 41 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 อายุในช่วง 42 – 51 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด โดยมีอยู่ถึง 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 รองลงมา คือ สมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และสำหรับผู้หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่ จะมีอยู่เพียง 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีอยู่จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 25,000 – 44,999 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือนมากกว่า 85,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รายได้ต่อเดือนในช่วง 45,000 – 64,999 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และมีรายได้ต่อเดือนในช่วง 65,000 – 84,999 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1 - 10 ปี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.25 รองลงมา มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในช่วง 11 - 20 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในช่วง 21 – 30 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

เนื่องจากมีบางอันตรภาคชั้นของอายุ สถานภาพ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีความถี่น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการจัดกลุ่มใหม่ ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลอายุ สถานภาพ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมชั้นใหม่

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
1.1 22 – 31 ปี	208	52.00
1.2 32 – 41 ปี	144	36.00
1.3 42 ปีขึ้นไป	48	12.00
รวม	400	100.00
2. สถานภาพ		
2.1 โสด / หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	298	74.50
2.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน	102	25.50
รวม	400	100.00
3. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
3.1 1 – 10 ปี	257	64.25
3.2 11 - 20 ปี	113	28.25
3.3 21 ปีขึ้นไป	30	7.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลอายุ สถานภาพ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน มีรายละเอียดดังนี้

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 22 – 31 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 32 – 41 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 และอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด / หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่ โดยมีอยู่ถึง 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมา คือ สมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อยู่ในช่วง 1 – 10 ปีจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.25 รองลงมา มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในช่วง 11 - 20 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังด้านผลตอบแทนของผู้แทน ยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคาดหวังด้านผลตอบแทนของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม และผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ปรากฏผลในตารางดังนี้

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคาดหวังด้านผลตอบแทนของ
ผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ความคาดหวังด้านผลตอบแทนของผู้แทนยา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คาดหวัง
ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน			
1. รายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน	4.20	0.857	มาก
2. สิ่งจูงใจ เช่น โบนัส คอมมิชชั่น เป็นต้น ที่ได้รับ	4.26	0.884	มากที่สุด
3. ได้รับหุ้นหรือได้สิทธิซื้อหุ้นในราคาพิเศษ	3.43	1.068	มาก
โดยรวมด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน	3.96	1.011	มาก

จากตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคาดหวังด้าน
ผลตอบแทนของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน
โดยรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า

สิ่งจูงใจ เช่น โบนัส คอมมิชชั่น เป็นต้น ที่ได้รับ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดย
มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26 รองลงมาได้แก่ รายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน และได้รับหุ้นหรือได้สิทธิซื้อหุ้น
ในราคาพิเศษ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ 3.43 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคาดหวังด้านผลตอบแทนของผู้แทนยา บริษัทฯ ข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม

ความคาดหวังด้านผลตอบแทนของผู้แทนยา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม			
1. ผลประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับตามที่กฎหมายกำหนด เช่น การประกันสังคม การประกันการว่างงาน เป็นต้น	3.81	0.999	มาก
2. ผลประโยชน์ที่องค์กรจัดให้แก่พนักงาน เช่น วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อน วันลาป่วย ลาคลอดบุตร เป็นต้น	3.74	0.928	มาก
3. ผลประโยชน์อื่นๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าน้ำมัน ค่าทางด่วน ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น	3.82	0.975	มาก
โดยรวมด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม	3.78	0.941	มาก

จากตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคาดหวังด้านผลตอบแทนของผู้แทนยา บริษัทฯ ข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อมโดยรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งในข้อผลประโยชน์อื่นๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าน้ำมัน ค่าทางด่วน ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น ผลประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับตามที่กฎหมายกำหนด เช่น การประกันสังคม การประกันการว่างงาน เป็นต้น และในข้อผลประโยชน์ที่องค์กรจัดให้แก่พนักงาน เช่น วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อน วันลาป่วย ลาคลอดบุตร เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82, 3.81 และ 3.74 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคาดหวังด้านผลตอบแทนของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน

ความคาดหวังด้านผลตอบแทนของผู้แทนยา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
ด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน			
1. ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.93	0.931	มาก
2. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน	3.98	0.987	มาก
3. การได้รับโอกาสพัฒนาและเรียนรู้งาน	3.89	0.894	มาก
โดยรวมด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน	3.94	0.938	มาก

จากตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคาดหวังด้านผลตอบแทนของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งในข้อ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และในข้อการได้รับโอกาสพัฒนาและเรียนรู้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.93 และ 3.89 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทน ยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และในด้านต้นทุน ปรากฏผลในตารางดังนี้

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
ด้านคุณภาพของงาน			
1. ผลงานที่ทำสำเร็จ มีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้	4.11	0.904	ดี
2. การร้องเรียนของลูกค้า เมื่อเทียบกับการทำงาน ของผู้แทนยา	3.31	1.122	ปานกลาง
3. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการทำงานของ ผู้แทนยา	4.08	0.797	ดี
โดยรวมด้านคุณภาพของงาน	3.83	0.941	ดี

จากตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของงานโดยรวม
พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า

ผลงานที่ทำสำเร็จ มีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ และในข้อความพึงพอใจของลูกค้า
ต่อการทำงานของผู้แทนยา มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.11
และ 4.08 ตามลำดับ ส่วนในข้อการร้องเรียนของลูกค้า เมื่อเทียบกับการทำงาน ของผู้แทนยา
มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านปริมาณงาน			
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	4.04	0.810	ดี
2. อัตราส่วนปริมาณงานต่อเวลาทำงาน	3.72	0.856	ดี
3. จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการของท่าน	3.96	0.744	ดี
4. ปริมาณงานที่ผิดพลาดจากการทำงาน	2.92	1.095	ปานกลาง
โดยรวมด้านปริมาณงาน	3.66	0.877	ดี

จากตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณงานโดยรวม พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงาน ที่ได้รับมอบหมาย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการของท่าน และในข้ออัตราส่วนปริมาณงานต่อเวลาทำงาน มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04, 3.96 และ 3.72 ตามลำดับ ส่วนในข้อปริมาณงานที่ผิดพลาดจากการทำงาน มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเวลา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านเวลา			
1. ท่านสามารถทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	4.12	0.797	ดี
2. ท่านสามารถส่งมอบสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ	4.09	0.784	ดี
3. ท่านสามารถวางแผนให้งานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย	3.97	0.805	ดี
โดยรวมด้านเวลา	4.06	0.795	ดี

จากตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเวลาโดยรวม พบว่ามีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ ทั้งในข้อท่านสามารถทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ท่านสามารถส่งมอบสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ และในข้อท่านสามารถวางแผนให้งานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.12, 4.09 และ 3.97 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านต้นทุน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านต้นทุน			
1. ความสามารถในการลดต้นทุนของการดำเนินการกับลูกค้า	3.65	0.820	ดี
2. ความสามารถในการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่า	3.66	0.850	ดี
3. บริษัทมีแบบฟอร์มครบทุกอย่างและเพียงพอต่อการทำงาน	3.58	0.899	ดี
โดยรวมด้านต้นทุน	3.63	0.856	ดี

จากตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านต้นทุนโดยรวม พบว่ามีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ ทั้งในข้อความสามารถในการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่า ความสามารถในการลดต้นทุนของการดำเนินการกับลูกค้า และในข้อบริษัท มีแบบฟอร์มครบทุกอย่างและเพียงพอต่อการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.66, 3.65 และ 3.58 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้แทนยาที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 6 สมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังแสดงในตารางดังต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงการทดสอบความแปรปรวนระหว่างประสิทธิภาพการทำงาน กับเพศ

ประสิทธิภาพการทำงาน	Levene's test for Equality of variance	
	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	0.303	0.583
2. ด้านปริมาณงาน	0.130	0.719
3. ด้านเวลา	0.424	0.516
4. ด้านต้นทุน	0.096	0.757

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบ แสดงดัง

ตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.583 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ด้านปริมาณงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.719 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ด้านเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.516 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ด้านต้นทุน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.757 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการทำงาน	เพศ	$\bar{X}$	S.D	t	df	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	ชาย	3.68	0.702	-1.567	398	0.116
	หญิง	3.90	0.709			
2. ด้านปริมาณงาน	ชาย	3.59	0.597	-0.860	398	0.390
	หญิง	3.69	0.626			
3. ด้านเวลา	ชาย	3.93	0.625	-1.339	398	0.180
	หญิง	4.11	0.679			
4. ด้านต้นทุน	ชาย	3.47	0.701	-2.132*	398	0.033
	หญิง	3.70	0.669			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบ Independent t-test สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.116 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านปริมาณงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.390 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.180 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านต้นทุน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศหญิงมีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนมากกว่าเพศชาย

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ F – test หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F – test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 15 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการทำงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	0.397	2	397	0.673
2. ด้านปริมาณงาน	3.445*	2	397	0.033
3. ด้านเวลา	2.511	2	397	0.082
4. ด้านต้นทุน	0.858	2	397	0.425

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.673 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนของทุกช่วงอายุไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

2. ด้านปริมาณงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

3. ด้านเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.082 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนของทุกช่วงอายุไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

4. ด้านต้นทุน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.425 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนของทุกช่วงอายุ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	Between Groups	2.714	2	1.3570	2.8247	0.061
	Within Groups	190.7294	397	0.4804		
	Total	193.4434	399			
ด้านเวลา	Between Groups	8.259	2	4.1295	6.7841**	0.001
	Within Groups	241.688	397	0.6087		
	Total	249.947	399			
ด้านต้นทุน	Between Groups	2.396	2	1.1980	2.6903	0.069
	Within Groups	176.7773	397	0.4453		
	Total	179.1733	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 แสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-Test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.061 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่ายอายุ คู่ใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Least Significant Difference (LSD) ซึ่งผลวิเคราะห์ดังตารางที่ 17

ด้านต้นทุน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.069 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

อายุ	Mean	22 – 31 ปี	32 – 41 ปี	42 ปีขึ้นไป
22 – 31 ปี	4.12	-	0.02 (0.895)	0.48* (0.042)
32 – 41 ปี	4.10		-	0.46* (0.047)
42 ปีขึ้นไป	3.64			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 22 – 31 ปี กับผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 42 ปีขึ้นไป มี Probability (p) เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 22 – 31 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 42 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 22 – 31 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา มากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป

ผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 32 – 41 ปี กับผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 42 ปีขึ้นไป มี Probability (p) เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 32 – 41 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 42 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 32 – 41 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา มากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการทำงาน		Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านปริมาณงาน	Brown-Forsythe	3.154*	2	180.528	0.045

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้ Brown-Forsythe สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านปริมาณงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่ายู กลุ่มใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Dunnett's T3 ซึ่งผลวิเคราะห์ดังตารางที่ 19

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3

อายุ	Mean	22 – 31 ปี	32 – 41 ปี	42 ปีขึ้นไป
22 – 31 ปี	3.66	-	-0.08 (0.519)	0.44* (0.049)
32 – 41 ปี	3.73		-	0.51* (0.038)
42 ปีขึ้นไป	3.22			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 พบว่า

ผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 22 – 31 ปี กับผู้แทนยาที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป มี Probability (p) เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 22 – 31 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน แตกต่างเป็นรายคู่ กับผู้แทนยาที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 22 – 31 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน มากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป

ผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 32 – 41 ปี กับผู้แทนยาที่มีอายุ 52 ปีขึ้นไป มี Probability (p) เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 32 – 41 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน แตกต่างเป็นรายคู่ กับผู้แทนยาที่มีอายุ 52 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 32 – 41 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน มากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้แทนยาที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้แทนยาที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้แทนยาที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังแสดงในตารางดังต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแปรปรวนระหว่างประสิทธิภาพการทำงาน กับสถานภาพ

ประสิทธิภาพการทำงาน	Levene's test for Equality of variance	
	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	0.010	0.922
2. ด้านปริมาณงาน	0.510	0.476
3. ด้านเวลา	0.867	0.354
4. ด้านต้นทุน	0.146	0.703

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.922 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ด้านปริมาณงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.476 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ด้านเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.354 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ด้านต้นทุน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.703 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิภาพการทำงาน	สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D	t	df	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	โสด / หย่าร้าง /	3.84	0.730	0.193	398	0.847
	หม้าย / แยกกันอยู่					
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	3.81	0.672	-0.116	398	0.907
2. ด้านปริมาณงาน	โสด / หย่าร้าง /	3.66	0.635	-0.238	398	0.812
	หม้าย / แยกกันอยู่					
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	3.67	0.577	-0.276	398	0.783
3. ด้านเวลา	โสด / หย่าร้าง /	4.05	0.695	-0.238	398	0.812
	หม้าย / แยกกันอยู่					
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	4.08	0.593	-0.276	398	0.783
4. ด้านต้นทุน	โสด / หย่าร้าง /	3.60	0.693	-0.276	398	0.783
	หม้าย / แยกกันอยู่					
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	3.64	0.669			

จากตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติทดสอบ Independent t-test สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.847 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านปริมาณงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.907 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.812 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านต้นทุน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.783 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังแสดงในตารางดังต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงการทดสอบความแปรปรวนระหว่างประสิทธิภาพการทำงาน กับระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการทำงาน	Levene's test for Equality of variance	
	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.490	0.064
2. ด้านปริมาณงาน	0.001	0.972
3. ด้านเวลา	1.690	0.196
4. ด้านต้นทุน	2.705	0.103

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบ แสดงดัง

ตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.064 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน

2. ด้านปริมาณงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.972 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน

3. ด้านเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.196 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน

4. ด้านต้นทุน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.103 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D	t	df	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	ปริญญาตรี	3.78	0.752	-1.337	398	0.180
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.97	0.588			
2. ด้านปริมาณงาน	ปริญญาตรี	3.57	0.618	-2.535*	398	0.011
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.88	0.565			
3. ด้านเวลา	ปริญญาตรี	3.96	0.708	-2.599**	398	0.009
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.30	0.474			
4. ด้านต้นทุน	ปริญญาตรี	3.56	0.719	-1.847	398	0.064
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.81	0.558			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติทดสอบ Independent t-test สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.180 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านปริมาณงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้แทนยาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ต่ำกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญา ตรี

3. ด้านเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้แทนยาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพ การทำงานด้านเวลา ต่ำกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

4. ด้านต้นทุน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.064 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการ ทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่าง กัน

H_1 : ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ F – test หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความ เชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F – test และหากค่า

แปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมุติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมุติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 24 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพการทำงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	1.541	3	396	0.203
2. ด้านปริมาณงาน	4.069**	3	396	0.007
3. ด้านเวลา	4.042**	3	396	0.008
4. ด้านต้นทุน	0.172	3	396	0.915

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.203 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนของทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

2. ด้านปริมาณงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

3. ด้านเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

4. ด้านต้นทุน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.915 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนของทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	Between Groups	2.6130	3	0.8710	1.1811	0.317
	Within Groups	292.0350	396	0.7375		
	Total	294.6480	399			
ด้านต้นทุน	Between Groups	2.4480	3	0.8160	1.0297	0.379
	Within Groups	313.8300	396	0.7925		
	Total	316.2780	399			

จากตาราง 25 แสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.317 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านต้นทุน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.379 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพการทำงาน		Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านปริมาณงาน	Brown-Forsythe	1.294	3	170.04	0.278
2. ด้านเวลา	Brown-Forsythe	0.760	3	181.44	0.518

จากตาราง 26 แสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ Brown-Forsythe สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านปริมาณงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.278 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.518 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ F – test หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F – test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 27 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	1.625	2	397	0.198
2. ด้านปริมาณงาน	1.899	2	397	0.151
3. ด้านเวลา	5.247**	2	397	0.005
4. ด้านต้นทุน	0.170	2	397	0.844

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.198 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนของทุกช่วงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

2. ด้านปริมาณงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.151 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนของทุกช่วงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

3. ด้านเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

4. ด้านต้นทุน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.844 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนของทุกช่วงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	Between Groups	4.6519	2	2.3260	4.1520*	0.016
	Within Groups	222.3959	397	0.5602		
	Total	227.0478	399			
ด้านปริมาณงาน	Between Groups	2.9817	2	1.4909	2.2520	0.106
	Within Groups	262.8083	397	0.6620		
	Total	265.7900	399			
ด้านต้นทุน	Between Groups	3.3524	2	1.6762	2.4899	0.084
	Within Groups	267.2638	397	0.6732		
	Total	270.6162	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 แสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ F-test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบวาระเวลาที่ปฏิบัติงานคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Least Significant Difference (LSD) ซึ่งผลวิเคราะห์ดังตาราง 29

ด้านปริมาณงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.106 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านต้นทุน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.084 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	Mean	1 – 10 ปี	11 - 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
1 – 10 ปี	3.51	-	-0.41* (0.027)	-0.04 (0.984)
11 - 20 ปี	3.92		-	0.39* (0.048)
21 ปีขึ้นไป	3.53			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1 – 10 ปี กับผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี มีค่าProbability (p) เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1 – 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1 – 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน ต่ำกว่าผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี

2. ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี กับผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป มีค่าProbability (p) เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน สูงกว่าผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านเวลา	Brown-Forsythe	1.517	2	195.83
				0.221

จากตาราง 30 แสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ Brown-Forsythe สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.221 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ความคาดหวังด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นถ้ามีค่า Sig (2-tailed) Probability (p) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ความคาดหวังผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H₀: ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

H₁: ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน			
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านคุณภาพของงาน	0.796**	0.000	เดียวกัน	ค่อนข้างสูง
2. ด้านปริมาณงาน	0.613**	0.000	เดียวกัน	ค่อนข้างสูง
3. ด้านเวลา	0.118	0.205	-	-
4. ด้านต้นทุน	0.011	0.906	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 ผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.796 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ถ้าผู้แทนยาที่มีความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านคุณภาพของงาน เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

ด้านปริมาณงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.613 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ถ้าผู้แทนยาที่มีความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านปริมาณงาน เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

ด้านเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.205 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านต้นทุน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.906 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคาดหวังผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม			
	Pearson		ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
	Correlation (r)	Sig.		
1. ด้านคุณภาพของงาน	0.015	0.874	-	-
2. ด้านปริมาณงาน	0.028	0.760	-	-
3. ด้านเวลา	0.185*	0.046	เดียวกัน	ต่ำมาก
4. ด้านต้นทุน	0.058	0.537	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.874 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านปริมาณงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.760 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.185 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก กล่าวคือ ถ้าผู้แทนยา มีความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อมเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านเวลา เพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

ด้านต้นทุน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.537 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ความคาดหวังด้านผลตอบแทน ที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคาดหวังผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 33 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน			
	Pearson	Sig.	ทิศทาง	ระดับ
	Correlation (r)		ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์
1. ด้านคุณภาพของงาน	0.734**	0.000	เดียวกัน	ค่อนข้างสูง
2. ด้านปริมาณงาน	0.629**	0.000	เดียวกัน	ค่อนข้างสูง
3. ด้านเวลา	0.068	0.464	-	-
4. ด้านต้นทุน	0.070	0.450	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.734 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ถ้าผู้แทนยา มีความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลทำให้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านคุณภาพของงาน เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

ด้านปริมาณงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.629 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ถ้าผู้แทนยา มีความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลทำให้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านปริมาณงาน เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

ด้านเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.464 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านต้นทุน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.450 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 34 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้แทนยาที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน		
1.1 ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน		
ด้านคุณภาพของงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ด้านปริมาณงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ด้านเวลา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ด้านต้นทุน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.2 ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน		
ด้านคุณภาพของงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ด้านปริมาณงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe
ด้านเวลา	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ด้านต้นทุน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.3 ผู้แทนยาที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน		
ด้านคุณภาพของงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ด้านปริมาณงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ด้านเวลา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ด้านต้นทุน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.4 ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน		
ด้านคุณภาพของงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ด้านปริมาณงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ด้านเวลา	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ด้านต้นทุน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test

ตาราง 34 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
1.5 ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน		
ด้านคุณภาพของงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ด้านปริมาณงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe
ด้านเวลา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe
ด้านต้นทุน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.6 ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน		
ด้านคุณภาพของงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ด้านปริมาณงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ด้านเวลา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe
ด้านต้นทุน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานข้อที่ 2 ความคาดหวังด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทฯข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร		
2.1 ความคาดหวังด้านผลตอบแทนโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทฯข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร		
ด้านคุณภาพของงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson
	ในระดับปานกลาง	Correlation
	ในทิศทางเดียวกัน	
ด้านปริมาณงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson
	ในระดับปานกลาง	Correlation
	ในทิศทางเดียวกัน	
ด้านเวลา	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	Pearson
		Correlation
ด้านต้นทุน	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	Pearson
		Correlation

ตาราง 34 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
2.2 ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของ ผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร		
ด้านคุณภาพของงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน ในระดับค่อนข้างสูง ในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
ด้านปริมาณงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน ในระดับค่อนข้างสูง ในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
ด้านเวลา	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	Pearson Correlation
ด้านต้นทุน	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	Pearson Correlation
2.3 ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ ทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร		
ด้านคุณภาพของงาน	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	Pearson Correlation
ด้านปริมาณงาน	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	Pearson Correlation
ด้านเวลา	สอดคล้องกับสมมติฐาน ในระดับต่ำมาก ในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
ด้านต้นทุน	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	Pearson Correlation

ตาราง 34 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
2.4 ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของ ของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร		
ด้านคุณภาพของงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson
	ในระดับค่อนข้างสูง	Correlation
	ในทิศทางเดียวกัน	
ด้านปริมาณงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson
	ในระดับค่อนข้างสูง	Correlation
	ในทิศทางเดียวกัน	
ด้านเวลา	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	Pearson
		Correlation
ด้านต้นทุน	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	Pearson
		Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง “ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวังด้านผลตอบแทน กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยจะถูกนำเสนอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ผลการวิจัยจะถูกนำเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อนำไปพิจารณาในการวางแผนและกำหนดนโยบายการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
3. เป็นแนวทางให้ผู้สนใจทั่วไปและองค์กรอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ หรือศึกษาเพิ่มเติมให้เกิดความเหมาะสมแต่ละองค์กร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้แทนยาที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน
2. ความคาดหวังด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานตำแหน่งผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานตำแหน่งผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง กรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับความผิดพลาดจากการสุ่มตัวอย่างไม่เกิน 5% (กลยา วาณิชย์บัญชา 2548) จากการคำนวณ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างขึ้นอีก 15 คน ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากเพื่อคัดเลือกผู้แทนยาที่ดูแลพื้นที่ขาย (sales area) จำนวน 10 เขต จากจำนวนเขตทั้งหมด 50 เขต ได้ตัวแทนพื้นที่ขาย ดังนี้ เขตบางกะปิ เขตคลองสาน เขตธนบุรี เขตจตุจักร เขตวัฒนา เขตบางรัก เขตราชเทวี เขตห้วยขวาง เขตปทุมวัน และเขตบางกอกน้อย

ขั้นที่ 2 สุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตที่สุ่มขึ้นมา เขตละ 40 คน

ขั้นที่ 3 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัยจะทำการเลือกโรงพยาบาลในแต่ละเขต โดยพิจารณาจากโรงพยาบาลที่มีผู้ป่วยมาใช้บริการมากที่สุดในเขตนั่นๆ ดังนี้

- | | |
|------------------|-----------------------|
| 1. เขตบางกอกน้อย | รพ.ศิริราช |
| 2. เขตปทุมวัน | รพ.จุฬาลงกรณ์ |
| 3. เขตห้วยขวาง | รพ.กรุงเทพ |
| 4. เขตราชเทวี | รพ.รามาริบดี |
| 5. เขตบางรัก | รพ.เลิดสิน |
| 6. เขตวัฒนา | รพ.บำรุงราษฎร์ |
| 7. เขตจตุจักร | รพ.วิภาวดี |
| 8. เขตธนบุรี | รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า |

9. เขตคลองสาน รพ.ตากสิน

10. เขตบางกะปิ รพ.รามคำแหง

ขั้นที่ 4 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยทำการเก็บตัวอย่างพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาที่ดูแลพื้นที่ขายโรงพยาบาลละ 40 คน จนครบ 10 แห่ง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

1. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานภาพ
- 1.4 ระดับการศึกษา
- 1.5 รายได้ต่อเดือน
- 1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

2. ความคาดหวังด้านผลตอบแทน

- 2.1 ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน
- 2.2 ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม
- 2.3 ผลตอบแทนที่ไม่มีค่าเป็นตัวเงิน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

1. ประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

- 1.1 ด้านคุณภาพของงาน
- 1.2 ด้านปริมาณงาน
- 1.3 ด้านเวลา
- 1.4 ด้านต้นทุน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ “ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทฯข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบไปด้วยค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 22 – 31 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 32 – 41 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 อายุในช่วง 42 – 51 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด โดยมีอยู่ถึง 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 รองลงมา คือ สมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และสำหรับผู้ที่ย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่ จะมีอยู่เพียง 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีอยู่จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 25,000 – 44,999 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือนมากกว่า 85,000 บาทขึ้นไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รายได้ต่อเดือนในช่วง 45,000 – 64,999 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และมีรายได้ต่อเดือนในช่วง 65,000 – 84,999 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อยู่ในช่วง 1 – 10 ปี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.25 รองลงมา มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในช่วง 11 - 20 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในช่วง 21 – 30 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

เนื่องจากมีบางอันตรภาคชั้นของอายุ สถานภาพ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีความถี่น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการจัดกลุ่มใหม่ ดังนี้

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 22 – 31 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 32 – 41 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 และอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด / หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่ โดยมีอยู่ถึง 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมา คือ สมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อยู่ในช่วง 1 – 10 ปี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.25 รองลงมา มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในช่วง 11 - 20 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังด้านผลตอบแทนของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินโดยรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งจูงใจ เช่น โบนัส คอมมิชชั่นที่ได้รับ มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26 รองลงมาได้แก่ รายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน และได้รับหุ้นหรือได้สิทธิซื้อหุ้นในราคาพิเศษ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ 3.43 ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อมโดยรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งในข้อผลประโยชน์อื่นๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าน้ำมัน ค่าทางด่วน ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น ผลประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับตามที่กฎหมายกำหนด เช่น การประกันสังคม การประกันการว่างงาน เป็นต้น และในข้อผลประโยชน์ที่องค์กรจัดให้แก่พนักงาน เช่น วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อน วันลาป่วย ลาคลอดบุตร เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82, 3.81 และ 3.74 ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินโดยรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งในข้อความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และในข้อการได้รับโอกาสพัฒนาและเรียนรู้ งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.93 และ 3.89 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านคุณภาพของงานโดยรวม พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลงานที่ทำสำเร็จ มีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ และในข้อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานของผู้แทนฯ มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.11 และ 4.08 ตามลำดับ ส่วนในข้อการร้องเรียนของลูกค้า เมื่อเทียบกับการทำงานของผู้แทนฯ มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ด้านปริมาณงานโดยรวม พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการของท่าน และในข้ออัตราส่วนปริมาณงานต่อเวลาทำงาน มีประสิทธิภาพ การทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04, 3.96 และ 3.72 ตามลำดับ ส่วนในข้อปริมาณงานที่ผิดพลาดจากการทำงาน มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92

ด้านเวลาโดยรวม พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ ทั้งในข้อท่านสามารถทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ท่านสามารถส่งมอบสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ และในข้อท่านสามารถวางแผนให้งานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.12, 4.09 และ 3.97 ตามลำดับ

ด้านต้นทุนโดยรวม พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ ทั้งในข้อความสามารถ ในการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่า ความสามารถในการลดต้นทุนของการดำเนินการกับลูกค้า และในข้อบริษัทมีแบบฟอร์มครบทุกอย่างและเพียงพอต่อการดำเนินงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66, 3.65 และ 3.58 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้แทนฯที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

1.1 ผู้แทนฯที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

1. ด้านคุณภาพของงาน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านปริมาณงาน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านเวลา มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านต้นทุน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศหญิง มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนมากกว่าเพศชาย

1.2 ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

1. ด้านคุณภาพของงาน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านปริมาณงาน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่าอายุคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Dunnett's T3 พบว่า ผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 22–31 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน มากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป และผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 32–41 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน มากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป

3. ด้านเวลา มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่าอายุคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Least Significant Difference (LSD) พบว่า ผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 22–31 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา มากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป และผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 32–41 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา มากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป

4. ด้านต้นทุน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 ผู้แทนยาที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

1. ด้านคุณภาพของงาน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านปริมาณงาน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านเวลา มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านต้นทุน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

1. ด้านคุณภาพของงาน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านปริมาณงาน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้แทนยาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ต่ำกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

3. ด้านเวลา มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้แทนยาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ต่ำกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

4. ด้านต้นทุน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

1. ด้านคุณภาพของงาน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านปริมาณงาน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านเวลา มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านต้นทุน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.6 ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

1. ด้านคุณภาพของงาน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบวาระเวลาที่ปฏิบัติงานคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Least Significant Difference (LSD) พบว่าผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1-10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานต่ำกว่าผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11-20 ปี และผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11-20 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน สูงกว่าผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป

2. ด้านปริมาณงาน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านเวลา มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านต้นทุน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ความคาดหวังด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ถ้าผู้แทนยามีความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เพิ่มขึ้น จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้น ในระดับค่อนข้างสูง

2. ด้านปริมาณงาน พบว่า ถ้าผู้แทนยามีความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินเพิ่มขึ้น จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านปริมาณงาน เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

3. ด้านเวลา พบว่า ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ด้านต้นทุน พบว่า ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ด้านปริมาณงาน พบว่า ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ด้านเวลา พบว่า ถ้าผู้แทนยามีความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อมเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านเวลา เพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

4. ด้านต้นทุน พบว่า ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ถ้าผู้แทนยามีความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้น ในระดับค่อนข้างสูง

2. ด้านปริมาณงาน พบว่า ถ้าผู้แทนยามีความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านปริมาณงาน เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

3. ด้านเวลา พบว่า ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ด้านต้นทุน พบว่า ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร” มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปราย ตามผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้แทนยาที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

1. ผู้แทนยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ด้านต้นทุน พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิง มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนมากกว่าเพศชาย เนื่องจากลักษณะนิสัยของเพศหญิงที่มีความละเอียดรอบคอบ และใส่ใจในรายละเอียดของสิ่งต่างๆ ที่มากกว่าเพศชาย จึงทำให้เพศหญิงใช้งานวัสดุอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ ได้อย่างคุ้มค่า จนสามารถลดต้นทุนในการดำเนินการกับลูกค้าได้ดีกว่าเพศชาย และนอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้ ยังสอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549: 41) ที่ได้กล่าวไว้ว่า “เพศหญิงและเพศชาย มีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาท และกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน”

2. ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ด้านปริมาณงาน พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 32-41 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานมากที่สุด เนื่องจากผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 32-41 ปี มีประสบการณ์ที่เกิดจากการทำงานมาอย่างยาวนาน แต่ด้วยอายุที่ยังไม่สูงมากนัก เมื่อเทียบกับผู้แทนยาที่มีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานของผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 32-41 ปี จึงสูงกว่า ส่วนผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 22-31 ปี ถึงแม้ว่าคนกลุ่มนี้จะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน แต่ยังขาดประสบการณ์ ในการเข้าหากลุ่มลูกค้าทั้งในส่วนของแพทย์และเภสัชกรตามโรงพยาบาลต่างๆ ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานของผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 32-41 ปี จึงสูงกว่า

ด้านเวลา พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 22-31 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลามากที่สุด เนื่องจาก ผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 22-31 ปี เป็นคนรุ่นใหม่ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา คนกลุ่มนี้จึงมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ อยู่เสมอ จึงส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา สูงกว่าผู้แทนยาที่มีอายุในช่วงอื่นๆ และนอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้ ยังสอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากร ศาสตร์ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549: 41) ที่ได้กล่าวไว้ว่า “อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด และพฤติกรรม”

3. ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ด้านปริมาณงาน พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานมากที่สุด ด้านเวลา พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้แทนยาที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลามากที่สุด เกิดจากการที่ผู้จบการศึกษาในระดับที่สูง

กว่า ผ่านกระบวนการเรียนรู้ในด้านต่างๆ มาเป็นระยะเวลาที่นานกว่า จึงส่งผลทำให้วิธีการคิด กระบวนการในการทำงาน รวมไปถึงการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน ทำได้อย่างมีระบบระเบียบมากกว่าผู้ที่จบการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า ประสิทธิภาพการทำงานทั้งในด้าน ปริมาณงาน และด้านเวลา จึงสูงกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของบุศยรินทร์ ธนทรวิวัฒน์ (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยค่าจ้าง และสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานรายวัน กรณีศึกษา บริษัท วิลสัน อาร์ท (ประเทศไทย)” ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยของกิตติพงษ์ เลิศเลียงชัย (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท นว โลหะไทย จำกัด” ซึ่งผลการวิจัย พบว่า มีเพียงระดับการศึกษาเท่านั้นที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และนอกจากนี้ผลการทดสอบ สมมติฐานที่ได้ ยังสอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์กับประสิทธิภาพการทำงานของมาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (2523: 138) ที่ได้กล่าวไว้ว่า “ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา สติปัญญาและบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน”

4. ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ด้านคุณภาพของงาน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11-20 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานมากที่สุด เนื่องจาก ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 11-20 ปี เป็นพนักงานที่ผ่านการปฏิบัติงาน และมีประสบการณ์ที่เกิดจากการทำงานมาอย่างยาวนาน จึงส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน สูงกว่าผู้แทนยาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-10 ปี ซึ่งมักจะเป็นคนรุ่นใหม่ที่ยังสำเร็จการศึกษา ถึงแม้ว่าคนกลุ่มนี้จะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน แต่คนกลุ่มนี้ยังขาดประสบการณ์และความชำนาญในการปฏิบัติงาน คุณภาพของงานที่ได้จึงต่ำกว่า และสำหรับผู้แทนยาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป ถึงแม้จะมีทั้งประสบการณ์และความชำนาญที่เกิดจากการทำงานมาอย่างยาวนาน แต่ด้วยอายุที่เพิ่มสูงขึ้น ความรวดเร็วและความคล่องตัวในการปฏิบัติงานก็จะลดลง จึงส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน ต่ำกว่าผู้แทนยาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 11-20 ปี และนอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้ ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐ มงคลศรี (2540) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสินเชื่อ สายงานพัฒนาธุรกิจสำนักงานใหญ่” ซึ่งผลการวิจัย พบว่า พนักงานของธนาคารที่มีอายุงานหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานสินเชื่อสายงาน

พัฒนาธุรกิจที่มีอายุงานหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน จะปฏิบัติงานได้ดีกว่าพนักงานสินเชื่อสายงานพัฒนาธุรกิจที่มีอายุงานหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า

สมมติฐานข้อที่ 2 ความคาดหวังด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

5. ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง กับความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน โดยสาเหตุที่ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของผู้แทนยาทั้งในส่วนของคุณภาพของงานและปริมาณงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง เกิดจากความกระตือรือร้น และความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้น เพราะผู้แทนยาทราบว่าตนเองจะได้รับผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เช่น โบนัส หรือคอมมิชชั่นเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของจิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของปัจจัยกระบวนการจัดการบริหารกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่” ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ค่าตอบแทนในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

6. ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา โดยสาเหตุที่ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านเวลาเพิ่มขึ้น มาจากความสะดวกและความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา เนื่องจากการได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าน้ำมัน ค่าทางด่วน ค่าโทรศัพท์ อย่างเต็มที่จากทางบริษัท จึงส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา เพิ่มขึ้น ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของมุกิตา คงกระพันธุ์ (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่” ซึ่งผลการวิจัย พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

7. ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาด้านคุณภาพของงานและด้าน

ปริมาณงานโดยสาเหตุที่ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนคุณภาพของงานและปริมาณงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง เกิดจากการที่ผู้แทนยาสามารถที่จะพุ่งสมาธิไปที่การปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ โดยที่ไม่ต้องมาคอยพะวงกับเรื่องอื่นๆ เนื่องจากทางบริษัทได้ให้การสนับสนุนด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินในรูปแบบต่างๆ แก่ผู้แทนยาอย่างเต็มที่ เช่น เรื่องความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานรวมไปถึงความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งในส่วนของคุณภาพของงานและปริมาณงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูงในที่สุด ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของสมยศ แยมเพื่อน (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซียนมารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” ซึ่งผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศในการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร” มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัยดังนี้

1. บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครแต่ละแห่ง สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุนได้ โดยที่แต่ละบริษัทควรเน้นไปที่การจัดการฝึกอบรมกับตัวแทนยาเพศหญิงอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการใช้แบบฟอร์มต่างๆ ในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงวิธีการในการใช้งานวัสดุอุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่า เพื่อที่จะสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานของทางบริษัทและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า เพศหญิง มีประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านต้นทุนมากกว่าเพศชาย

2. บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครแต่ละแห่ง สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านปริมาณงานได้ โดยการให้ความสำคัญกับผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 32-41 ปี เช่น การเพิ่มค่าคอมมิชชั่นและโบนัส หรือการสนับสนุนค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ส่วนผู้แทนยาที่มีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป บริษัทควรผลักดันผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ไปทำงาน ในส่วนของการบริหารที่คอยกำหนดนโยบาย แนวทาง และเป็นที่ปรึกษาให้แก่ผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 22-31 ปี และ 32-41 ปี และนอกจากนี้ บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ละแห่งยังควรที่จะจัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้แทนยาที่เพิ่งจบการศึกษา หรือเพิ่งเริ่มเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ในด้านต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน จนส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเพิ่มสูงขึ้นได้ในอนาคต เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ผู้แทนยาที่มีอายุในช่วง 32 - 41 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานมากที่สุด

3. การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณงานและด้านเวลาของผู้แทนยาได้นั้น บริษัทควรมีการฝึกอบรมผู้แทนยาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะช่วยให้วิธีการคิดกระบวนการในการทำงาน รวมไปถึงการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ขณะปฏิบัติงานทำได้อย่างมีระบบระเบียบมากขึ้น และนอกจากนี้ บริษัทฯ ข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครแต่ละแห่ง ควรส่งเสริมให้ผู้แทนยาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีได้รับการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท โดยทางบริษัทอาจให้ทุนในการศึกษาต่อแก่ผู้แทนยาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีผลการปฏิบัติงานผ่านเกณฑ์ที่ทางบริษัทได้กำหนดเอาไว้ เพราะการศึกษาต่อจะส่งผลทำให้วิธีการคิด กระบวนการในการทำงาน รวมไปถึงการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในที่สุด เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ผู้แทนยาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งในด้านปริมาณงานและด้านเวลาต่ำกว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

4. บริษัทฯ ข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครแต่ละแห่ง สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านคุณภาพของงานได้ โดยการดูแลผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11-20 ปี อย่างดีที่สุด เช่น การมอบรางวัลและจัดงานเพื่อเป็นเกียรติให้แก่ผู้แทนยาที่ปฏิบัติงานมาอย่างยาวนาน รวมไปถึงการให้โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยการเลื่อนตำแหน่งให้ไปทำงานในส่วนของการบริหารที่คอยกำหนดนโยบาย แนวทาง และเป็นที่ปรึกษาให้แก่ผู้แทนยากลุ่มอื่นๆ เพื่อลดการลาออกจากงานของผู้แทนยากลุ่มนี้ เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ผู้แทนยาที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11-20 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานมากที่สุด

5. ในการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานทั้งในด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงานได้นั้น แต่ละบริษัทควรที่จะจ่ายผลตอบแทนให้แก่ผู้แทนยาเป็น 2 ส่วน คือ จ่ายเป็นเงินเดือนประจำคงที่ในระดับหนึ่ง พร้อมด้วยค่าคอมมิชชั่น และโบนัสตามคุณภาพของงานและปริมาณงานที่ผู้แทนยาคอนนั้นทำได้ เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินทั้งในส่วนของบริษัทและค่าคอมมิชชั่น สามารถที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาได้

6. แต่ละบริษัทควรให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าน้ำมัน ค่าทางด่วน ค่าโทรศัพท์ รวมไปถึงอุปกรณ์ต่างๆ ที่จะช่วยทำให้การเสนอขายยาของผู้แทนยาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างเต็มที่ เพื่อเพิ่มความสะดวกและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาได้

7. แต่ละบริษัทควรที่จะให้การสนับสนุนผู้แทนยาในด้านอื่นๆ นอกเหนือไปจากด้านที่เป็นตัวเงิน และด้านที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม เช่น การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน การสร้างความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ รวมไปถึงสวัสดิการด้านต่างๆ เช่น ด้านการรักษาพยาบาล การทำประกันสังคม การทำประกันชีวิต เงินบำเหน็จบำนาญ เงินช่วยเหลือบุตร เป็นต้น เพื่อที่จะทำให้

ผู้แทนยาแต่ละคน สามารถที่จะพุ่งสมาธิไปที่การปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่โดยไม่ต้องมาคอยพะวงถึงเรื่องความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมไปถึงความก้าวหน้าในอาชีพ เนื่องจากในการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงานได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

ควรที่จะมีการศึกษาถึงความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติ แต่ขยายขอบเขตของการศึกษาไปยังกลุ่มอื่นๆ ที่น่าสนใจนอกเขตกรุงเทพมหานคร อาทิเช่น จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดชลบุรี หรือจังหวัดนครราชสีมา เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบถึงความแตกต่างของระดับความคาดหวังด้านผลตอบแทน รวมไปถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยาว่ามีความแตกต่างหรือคล้ายคลึงกันอย่างไรบ้าง เพื่อที่ทางบริษัทยาข้ามชาติแต่ละแห่ง จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของผู้แทนยาได้ต่อไปในอนาคต





บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ไกรเฮ่ สยาม จำกัด. ปัญหาพิเศษ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.*
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- (2549). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- กิงพร ทองใบ. (2553). *ระบบคำตอบแทนสมัยใหม่ จากวิชาการสู่วิชาชีพ. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.*
- กิตติพงษ์ เลิศเสียงชัย. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท นวโลหะไทย จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.*
- จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2544). *ความสัมพันธ์ของปัจจัยกระบวนการจัดการบริหารกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.*
- จิราพร ช้อนสวัสดิ์. (2548). *การบริหารรางวัล (Reward Management) เพื่อสร้างความได้เปรียบแข่งขันขององค์กร. วารสารการบริหารคน. 26(2): 33 - 37.*
- ณัฐ มงคลศรี. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณีพนักงานสินเชื่อสายงานพัฒนาธุรกิจสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาศึกษา). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *องค์การ: ทฤษฎีและการออกแบบ. กรุงเทพฯ: เมเนเจอร์ เซ็นเตอร์ กรุงเทพฯ.*
- บุศยรินทร์ ธนทรวิวัฒน์. (2555). *ปัจจัยค่าจ้างและสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของรายวัน กรณีศึกษา บริษัท วิลสัน อาร์ท (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.*

- ปัทมิตา สันตภักดิ์. (2550). *ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรพนักงาน บริษัทบีแอนด์อี จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พจนา สุจันต์. (2538). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานศึกษาเฉพาะกรณีกรรมการหมู่บ้านฝ่ายกิจการสตรีในอำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). *การเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ วานิชจรรย์เกียรติ. (2553). *ความคิดเห็นของผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (วิทยาการจัดการ)*. นนทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- พลินี อัครจวนนท์. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทที่ดับบลิวแซดคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพบุลย์ อินทิสันห์. (2544). *ความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงานและลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการบนสายการบินไทย*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- มานิช สุขฤกษ์; และคณะ. (2523). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- มุกิตา คงกระพันธุ์. (2544). *การศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความพึงพอใจในงาน กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่*. วิทยานิพนธ์. ศป.ม. (การจัดการภาครัฐและเอกชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- เรวัตร เกรือบุตดี. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครองในการเข้าร่วมสอบสวนคดีอาญา ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์*. คณะพัฒนาสังคม กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิรุฑเทพ ถิ่นน้ำโขง. (2539). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). *คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2549). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมชาย หิรัญภิตติ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). *การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่5)*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ แยมเพื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์. (2558.). *รายชื่อบริษัทสมาชิกของสมาคมพรีมา*. สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2558, จาก http://www.prema.or.th/member_profile
- สอ้าน โปรยบำรุง. (2547). *การบริหารงานขาย*. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักส์.
- เสนาะ ดิยาวี. (2537). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แสวง รัตนมงคลมส. (2514). *เทคนิควิธีการใช้แนวคิดทางทฤษฎีในการกำหนดปัญหา และสมมติฐานในการวิจัย*. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์. 2: 80-106.
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2558). *รายงานประจำปี 2558*. สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2558 จาก <http://www.oie.go.th/publications/report>
- (2558). *รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาอุปสรรคทางการค้าสำหรับผลิตภัณฑ์ยาในตลาดส่งออกที่สำคัญของไทย*. สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2558 จาก <http://www.oie.go.th/academic/รายงานฉบับสมบูรณ์%20โครงการศึกษาอุปสรรคทางการค้าสำหรับผลิตภัณฑ์ยาในตลาดส่งออกที่สำคัญของไทย>
- (2558). *แนวโน้มหรือการกำหนดตำแหน่งทางการตลาดของอุตสาหกรรมยาไทย*. สืบค้นเมื่อ 26 กุมภาพันธ์ 2558 จาก <https://thaiherbmedicine.wordpress.com/คลังข้อมูล/อุตสาหกรรมยาไทย/>
- อรษา โพธิ์ทอง. (2537). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพัฒนาการอำเภอ ในฐานะเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาอำเภอ (กพอ.) ศึกษากรณีอำเภอ ในเขตศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชน เขตที่ 7*. วิทยานิพนธ์ คณะสังคมสงเคราะห์ กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อลงกรณ์ มีสุทธา; และสมิต สัจฉกร. (2539). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน แนวความคิดหลักการวิธีการกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: ประชาชน.

- อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). *ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ*.
วิทยานิพนธ์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- อุดมลักษณ์ ฐระแพง. (2553). *การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานล่วงเวลาของพนักงานฝ่ายผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม.*
เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- Bernadin, H. J., Kane, J. S., Ross, S., Spina, J. D., & Johnson, D. L. (1995). *Performance appraisal design, development, and implementation*. In G. R. Ferris, S. D. Rosen, & D. T. Barnum (Eds.), *Handbook of human resource management*. pp. 462-493. Cambridge, MA: Blackwell.
- Brumbach, G. B. (1988). *Some ideas, issues and predictions about performance management*, Public Personnel Management, Winter: 387–402.
- Cascio, W. F. (2003). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*. 6th ed. New York: McGraw-Hill.
- Daniel Katz, Robert L. Kahn. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. New York : Wiley.
- Gary Dessler. (2000). *Human Resource Management*. New York: Prentice Hall.
- George Milkovich, Jerry Newman. (2005). *Compensation*. 10 th ed., Burr Ridge. IL: Irwin.
- Hartle, F. (1995). *How to re-engineer your performance management process*. London: Kogan Page
- Hartung, Joachim. (2001). Testing for Homogeneity in Combining of two-armed trials with normally distributed responses. *The Indian Journal of Statistics. Sankhya*. 63: 293-310.
- J Greenberg, RA Baron. (1997). *Behavior in organizations*. New York: Pearson Prentice Hall.
- Joseph J. Martocchio. (2006). *Strategic Compensation: A Human Resource Management Approach*. New York: Pearson Prentice Hall.
- Mondy, M. Noe. (2005). *Human resource Management*. 9 th ed., Upper Saddle River, N.J. : Pearson Education International.
- Oxford Dictionaries Online. (2010). *Oxford Dictionary of English*. Oxford: Oxford University Press.
- Peterson, E; & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. (3rd ed.). Ill: Irwin.

Robert Frank Mager, Kenneth M. Beach. (1967). *Developing vocational instruction*.

California: Fearon Publishers.

Robert L. Mathis, John Jackson. (2007). *Human Resource Management*. Mason: Thomson South-Western.

Vroom, H Victor. (1964). *Work and Motivation*. Now York: Wiley and Sons Inc.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม**เรื่อง**

**ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา
บริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร**

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของทำสารนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ ข้อมูลที่ได้จากคำตอบของท่าน จะถูกเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับโดยนำเสนอให้เห็นเฉพาะ
ภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม :

1. โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นในความเป็นจริงของท่านและขอความกรุณาตอบ
คำถามในแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ในการประมวลผลการวิจัย
2. แบบสอบถามมีทั้งสิ้น จำนวน 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผลตอบแทนของผู้แทนยา
ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา
3. หากไม่เข้าใจข้อมูลในแบบสอบถามข้อใด ขอให้สอบถามจากผู้เก็บแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวท่าน โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน ☐ ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 22 – 31 ปี

☐ 2. 32 – 41 ปี

☐ 3. 42 - 51 ปี

☐ 4. 52 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส / อยู่ด้วยกัน

☐ 3. หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1. ปริญญาตรี

☐ 2. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. 25,000 – 44,999 บาท

☐ 2. 45,000 – 64,999 บาท

☐ 3. 65,000 – 84,999 บาท

☐ 4. 85,000 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

☐ 1. 1 – 10 ปี

☐ 2. 11 - 20 ปี

☐ 3. 21 – 30 ปี

☐ 4. 31 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : ความคาดหวังด้านผลตอบแทนของผู้แทนยา

คำชี้แจง ในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังด้านผลตอบแทนของผู้แทนยา โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ความคาดหวังด้านผลตอบแทนของผู้แทนยา	ระดับของความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความคาดหวังผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน					
1.รายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน					
2.สิ่งจูงใจ เช่น โบนัส คอมมิชชั่น เป็นต้นที่ได้รับ					
3.ได้รับหุ้นหรือได้สิทธิซื้อหุ้นในราคาพิเศษ					
ความคาดหวังผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในทางอ้อม					
4. ผลประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับตามที่กฎหมายกำหนด เช่น การประกันสังคม การประกันการว่างงาน เป็นต้น					
5. ผลประโยชน์ที่องค์กรจัดให้แก่พนักงาน เช่น วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อน วันลาป่วย ลาคลอดบุตร เป็นต้น					
6.ผลประโยชน์อื่นๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าน้ำมัน ค่าทางด่วน ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น					
ความคาดหวังผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน					
7.ความก้าวหน้าในอาชีพ					
8.ความมั่นคงในหน้าที่การงาน					
9.การได้รับโอกาสพัฒนาและเรียนรู้งาน					

ส่วนที่ 3 : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา

คำชี้แจง ในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ประสิทธิภาพในการทำงานของ ผู้แทนยา	ระดับประสิทธิภาพ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ดี (2)	ไม่ดีย่างมาก (1)
คุณภาพของงาน					
1. ผลงานที่ทำสำเร็จ มีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้					
2. การร้องเรียนของลูกค้าเมื่อเทียบกับการทำงานของผู้แทนยา					
3. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการทำงานของ ผู้แทนยา					
ปริมาณงาน					
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตาม ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					
5. อัตราส่วนปริมาณงานต่อเวลาทำงาน					
6. จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการของท่าน					
7. ปริมาณงานที่ผิดพลาดจากการทำงาน					
เวลา					
8. ท่านสามารถทำงานเสร็จภายในเวลาที่ กำหนด					
9. ท่านสามารถส่งมอบสินค้าตามที่ลูกค้า ต้องการ					
10. ท่านสามารถวางแผนให้งานสำเร็จ ตามที่ได้รับมอบหมาย					

ประสิทธิภาพในการทำงานของ ผู้แทนยา	ระดับประสิทธิภาพ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ดี (2)	ไม่ดีย่างมาก (1)
ด้านต้นทุน					
11. ความสามารถในการลดต้นทุนของการดำเนินการกับลูกค้า					
12. ความสามารถในการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่า					
13. บริษัทมีแบบฟอร์มครบทุกอย่างและเพียงพอต่อการทำงาน					

ผู้จัดทำแบบสอบถามขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านให้ความกรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.อัจฉริยา ศักดิ์รินทร์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/ 5313

วันที่ 9 พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวโสมกิต ศรีชีชาวล มีระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังด้านผลตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้นำ บริษัทฯข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุศลศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุลตา และ อาจารย์ ดร.อังฉวียา ศักดิ์นรงค์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวโสมกิต ศรีชีชาวล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ โยเหลา)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติศ โทรศัพท 092-942-4252



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวโสมทัต ศรีชัชวาล
วันเดือนปีเกิด	17 เมษายน 2525
สถานที่เกิด	ชลบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	45/57 ม.7 ต.เสม็ด อ.เมือง จ.ชลบุรี 20130
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้จัดการฝ่ายขาย
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เบอรिंगเกอร์ – อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	เภสัชศาสตรบัณฑิต สาขาเภสัชกรรมคลินิก จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2559	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ