

แรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนเครื่องมือแพทย์ ในเขตพื้นที่การขาย
ภาคเหนือตอนบน

MOTIVATION TO WORK OF MEDICAL EQUIPMENT SALES REPRESENTATIVES
IN UPPER NORTHERN THAILAND SALES AREA

ประภัสสร วงศ์เสื่อ* และวรรณัย สายประเสริฐ**

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนเครื่องมือแพทย์ในเขตพื้นที่การขายภาคเหนือตอนบน โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยประกอบด้วย ปัจจัยบำรุงรักษาและปัจจัยจูงใจ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้แทนเครื่องมือแพทย์ในเขตพื้นที่การขายภาคเหนือตอนบน จำนวน 300 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย และสถิติอนุมานในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามช่วงอายุและอายุงานที่ประกอบอาชีพเป็นผู้แทนเครื่องมือแพทย์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุช่วง 36-40 ปี จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี และสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับสูงสุด คือ บริหารธุรกิจ ทำงานบริษัทเครื่องมือแพทย์ข้ามชาติ อายุงานที่ประกอบอาชีพเป็นผู้แทนเครื่องมือแพทย์คือ 1-3 ปี และ 4-6 ปี และมากกว่า 10 ปี เท่ากัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งผู้แทนขาย ได้รับเงินเดือนรายได้รวมและค่าตอบแทนอื่นๆ อยู่ในช่วงมากกว่า 60,000 บาท

ผลการศึกษาระดับความสำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม พบว่า ปัจจัยบำรุงรักษาในภาพรวมมีความสำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านระดับและคุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยจูงใจในภาพรวมมีความสำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ ส่วนด้านการเติบโตและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตามช่วงอายุ อายุงานและตำแหน่งงาน พบว่ามีความแตกต่างกันในบางปัจจัยย่อยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน ผู้แทนเครื่องมือแพทย์ ในเขตพื้นที่การขายภาคเหนือตอนบน

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

This independent research aims to study the motivation for working of medical equipment representatives in the upper northern sales area. Using two-factor theory, consisting of Maintenance factors and Motivation factors. Data were collected by using questionnaires. The sample group was 300 medical equipment representatives in the upper northern region sales area. Data were analyzed by using Descriptive Statistics, including Frequencies, Percentages and Averages and also Inferential Statistics to compare the differences between Mean levels of importance regarding work motivation which consisting of tests to compare the differences in the motivation of the sample group when classified by job position, and used one-way analysis of variance to compare and contrast the motivations of the sample group when classified by age and length of employment as a medical equipment representative.

The results of the study found that the majority of sample group were female, aged 36-40 years, with the highest level of education at the bachelor's level. Graduated with the highest level of education in the field of business administration and working for multinational medical equipment companies. Their working years as medical equipment representatives ranged were 1-3 years, 4-6 years, and more than 10 years. Most sample group worked as medical equipment sales representatives. Received salary, other income and compensation in the range of more than 60,000 baht.

The results of the study of the level of importance to overall work motivation of the sample group found that overall Maintenance factors were important to the work motivation at a high level. The average values in each aspect were as follows: salary, relationships with colleague, the level and quality of supervision, policy and administration, job security, respectively, while the environment aspect was important for working motivation at a moderate level. As for overall Motivation factors, they were important to work motivation at a high level. The average values in each respect were as follows: success, responsibility, recognition, job characteristics, respectively, while job growth and progress aspects were important for work motivation at a moderate level.

When comparing the differences in the Mean levels of importance to work motivation of the sample group, classified by age, length of employee and position, it was found that there were differences in some sub-factors at the significance level of 0.05.

Keyword: Motivation to Work Sales Representatives Upper Northern Thailand Sales Area

บทนำ

อุตสาหกรรมเครื่องมือแพทย์ในประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศและมีการแข่งขันในอุตสาหกรรมค่อนข้างสูง ในปี 2564 กรมพัฒนาธุรกิจได้ให้ข้อมูลว่ามีผู้ผลิตเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จดทะเบียนจำนวน 965 ราย และจากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในปี 2563 มีผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนำเข้าเครื่องมือแพทย์จำนวนมากกว่า 2000 ราย ตัวแทนจำหน่ายเครื่องมือแพทย์มีจำนวนมากกว่า 8000 ราย การแข่งขันในอุตสาหกรรมค่อนข้างสูง ธุรกิจเครื่องมือแพทย์จัดจำหน่ายสินค้าโดยตรงกับโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล

(นรินทร์ ต้นไพบูลย์, 2564) พื้นที่ภาคเหนือตอนบนนับได้ว่าเป็นพื้นที่การขยายขนาดใหญ่ เนื่องจากมีโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและโรงพยาบาลเอกชนจำนวนมาก โดยมีโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 108 โรงพยาบาล (กองบริหารการสาธารณสุข, 2563) และมีโรงพยาบาลเอกชนจำนวน 29 โรงพยาบาล (สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ, 2563) ผู้แทนเครื่องมือแพทย์เป็นตัวแทนของบริษัท ในการเสนอขายสินค้าให้แก่โรงพยาบาลต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ เป็นพนักงานที่สร้างรายได้หลักให้กับบริษัท การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจะช่วยให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้บริษัทมีผลการดำเนินงานที่ดี สอดคล้องกับแบบจำลอง MARS (MARS Model of Individual Behavior and Performance) ได้อธิบายว่า พฤติกรรมและประสิทธิภาพของบุคคลนั้นได้รับอิทธิพลโดยตรงมาจาก 4 ปัจจัย คือ แรงจูงใจ, ความสามารถ, การรับรู้ในบทบาทของตนเองและปัจจัยด้านสถานการณ์ (McShane & Von Glinow, 2021, p. 22-23)

แนวคิดและทฤษฎี

ในช่วงต้นปี 1950s นักจิตวิทยาชื่อ Frederick Herzberg ได้นำเสนอทฤษฎีการจูงใจที่มุ่งเน้นเรื่องงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ได้จากการศึกษา โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน ณ เมือง Pittsburgh โดยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ นึกถึงช่วงเวลาที่ตนเองมีความรู้สึกพึงพอใจและถูกจูงใจในงานที่ตนทำและช่วงเวลาที่ไม่พึงพอใจและไม่ถูกจูงใจในงานที่ตนทำ หลังจากนั้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์อธิบายว่าอะไรเป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจและไม่ดีเหล่านั้น โดยคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์นำไปสู่การค้นพบกลุ่มของปัจจัยที่แตกต่างกันที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกเกี่ยวกับงานในสองลักษณะ ตัวอย่างเช่น บุคคลที่ระบุว่า “ค่าตอบแทนต่ำ” เป็นที่มาของความไม่พึงพอใจในการทำงาน ไม่ได้ระบุว่า “ค่าตอบแทนสูง” เป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการจูงใจในการทำงาน แต่กลับระบุถึงปัจจัยอื่น เช่น การยอมรับหรือการบรรลุเป้าหมายแทน การค้นพบในครั้งนี้ นำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีสองปัจจัย กล่าวคือ มีปัจจัยประเภทหนึ่งทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ และมีปัจจัยอีกประเภทหนึ่งทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ เรียกว่า ปัจจัยบำรุงรักษา (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2561, น. 277)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟอร์เดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) Herzberg (1997 อ้างถึงใน Mullins, 2011) กล่าวว่า ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์กได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบทภายนอกของงานหรือสภาพแวดล้อมของงาน เป็นปัจจัยพื้นฐานที่พนักงานควรได้รับ เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองในปัจจัยดังกล่าวจะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับและคุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจให้พนักงานมีความพยายามในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การเติบโตและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้แทนเครื่องมือแพทย์ที่มีเขตพื้นที่การขายภาคเหนือตอนบน 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน พะเยา แม่ฮ่องสอน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนและ

เป็นอาชีพเฉพาะที่มีจำนวนประชากรไม่มาก จึงเลือกกำหนดขนาดตัวอย่างโดยวิธีของ Sudman ในการศึกษาในระดับท้องถิ่น กำหนดขนาดตัวอย่าง 200-500 ราย (Sudman, 1967 อ้างถึงใน กุณชลี รื่นรัมย์, 2553, น. 187) การศึกษารั้งนี้กำหนดขนาดตัวอย่าง จำนวน 300 ราย ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากการตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็นคำถามคัดกรองเกี่ยวกับเขตพื้นที่การขายของผู้แทนเครื่องมือแพทย์และคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับสูงสุด เงินเดือนรายได้รวม (ยกเว้น ค่าคอมมิชชั่น) อายุงานที่ประกอบอาชีพเป็นผู้แทนเครื่องมือแพทย์ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วย ปัจจัยบำรุงรักษา จำนวน 6 ด้าน ปัจจัยจูงใจ จำนวน 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย One-Way ANOVA และ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างจะอธิบายความแตกต่างเป็นข้อความเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 ราย โดยประชากรในการศึกษาเป็นผู้แทนเครื่องมือแพทย์ ที่มีเขตพื้นที่การขายภาคเหนือตอนบน 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน พะเยา แม่ฮ่องสอน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 36-40 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี สำเร็จการศึกษาสูงสุดในสาขาบริหารธุรกิจมากที่สุด ทำงานบริษัทเครื่องมือแพทย์ข้ามชาติมากที่สุด อายุงานในช่วง 1-3 ปีมากที่สุด ทำงานในตำแหน่งผู้แทนขายเครื่องมือแพทย์มากที่สุด เงินเดือนรายได้รวมและค่าตอบแทนอื่นๆ อยู่ในช่วงมากกว่า 60,000 บาทมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยบำรุงรักษาในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านระดับและคุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ตามลำดับ สำหรับด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานปัจจัยจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการเติบโตและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานปัจจัยบำรุงรักษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนเครื่องมือแพทย์ที่มีช่วงอายุต่างกันแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านระดับและคุณภาพของการปกครองบังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สำหรับปัจจัยจูงใจ พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนเครื่องมือแพทย์ที่มีช่วงอายุต่างกัน แตกต่างกันได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านการเติบโตและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานปัจจัยบำรุงรักษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนเครื่องมือแพทย์ที่มีอายุงานต่างกัน แตกต่างกันได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านระดับและคุณภาพของการปกครองบังคับบัญชาและด้านนโยบายและการบริหาร สำหรับปัจจัยจูงใจ พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนเครื่องมือแพทย์ที่มีอายุงานต่างกัน แตกต่างกันได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานปัจจัยบำรุงรักษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนเครื่องมือแพทย์ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน แตกต่างกันได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านระดับและคุณภาพของการปกครองบังคับบัญชาและด้านนโยบายและการบริหาร สำหรับปัจจัยจูงใจ พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนเครื่องมือแพทย์ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน แตกต่างกันได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านการเติบโตและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษานี้ สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

ปัจจัยบำรุงรักษา

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยบำรุงรักษาในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรธีรา โต (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัทฯ ข้ามชาติในเขตพื้นที่การชายภาคเหนือตอนบน พบว่า ปัจจัยบำรุงรักษาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านเงินเดือน ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรธีรา โต (2559) พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านตำแหน่งงาน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอุษา ศิระสาร (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท เอ็นจีเนียริง รีซอร์ทเซส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านลักษณะของงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านระดับและคุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ตามลำดับ

ด้านเงินเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด คือ ท่านได้รับค่าตอบแทน เช่น เงินเดือนเบี้ยเลี้ยง ค่าน้ำมัน ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด คือ ท่านใส่ใจ คอยช่วยเหลือและสามารถแก้ปัญหาให้คำแนะนำเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาประสบปัญหาในการทำงาน ด้านระดับและคุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาคอยให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรธีรา โต (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัทฯ ข้ามชาติ ในเขตพื้นที่การชายภาคเหนือตอนบน พบว่า ปัจจัยจูงใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรธีรา โต (2559) พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรัณย์ เพ็ญญา (2563) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านการเติบโตและความก้าวหน้าในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ตามลำดับ

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด คือ ท่านสามารถบรรลุเป้าหมายการขาย (Target) ที่ได้รับจากบริษัท ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด คือ ท่านได้รับเป้าหมายการขาย (Target) ที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด คือ ท่านได้รับการยอมรับจากลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟร็ดเดอริก เฮอร์เชเบอร์ก ประกอบด้วย ปัจจัยและปัจจัยจูงใจ ดังนี้

ปัจจัยบำรุงรักษา

ด้านเงินเดือน จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยการได้รับค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง ค่าน้ำมัน ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ความสามารถและประสบการณ์ในระดับความสำคัญมากที่สุด ขอเสนอให้บริษัท ควรกำหนดค่าตอบแทนโดยพิจารณาจากปริมาณงานที่พนักงานได้รับมอบหมายร่วมกับความสามารถและประสบการณ์ของพนักงาน เช่น พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี บริษัทควรมีค่าประสบการณ์เพิ่มให้

ด้านความมั่นคงในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยการได้เป็นพนักงานประจำสังกัดบริษัทโดยตรง การได้รับความมั่นคงในการได้รับค่าตอบแทน มีความสำคัญในระดับความสำคัญมาก จึงขอเสนอให้บริษัทกำหนดวันที่ที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนอย่างชัดเจนและจ่ายค่าตอบแทนตรงเวลาที่กำหนดทุกครั้ง ในส่วนของการจ้างงานพนักงาน ขอเสนอให้บริษัทรับพนักงานเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานประจำ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยการที่บริษัทมีจำนวนพนักงานความเหมาะสมกับปริมาณงาน มีความสำคัญในระดับความสำคัญมาก ขอเสนอให้บริษัทกำหนดงานแต่ละตำแหน่งอย่างเหมาะสมให้เทียบเคียงกับบริษัทอื่นในกลุ่มธุรกิจเครื่องมือแพทย์

ด้านระดับและคุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยการได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงานมีความสำคัญในระดับความสำคัญมาก ขอเสนอให้บริษัทสอบถามความคิดเห็นของหัวหน้างานหรือพนักงานอาวุโสเกี่ยวกับระบบการทำงานของบริษัท ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการปรับปรุงการทำงานอย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง เป็นต้น สำหรับปัจจัยย่อยด้านการได้รับการมอบหมายงานที่ชัดเจนจากผู้บังคับบัญชา ขอเสนอให้บริษัทแบ่งงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนออกเป็นส่วนย่อย ๆ สามารถบริหารจัดการได้ง่ายกว่า โดยกำหนดเป้าหมายความสำเร็จในแต่ละขั้นไว้อย่างชัดเจน

ด้านนโยบายและการบริหาร จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยบริษัทที่มีระบบการจัดการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมีความสำคัญในระดับความสำคัญมาก ขอเสนอให้บริษัทวางระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ระบุขั้นตอนการทำงาน ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบวงรอบและระยะที่ใช้ในการดำเนินงานขั้นตอนต่าง ๆ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยการที่ท่านใส่ใจ คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและสามารถแก้ปัญหาเมื่อผู้บังคับบัญชาประสบปัญหาในการทำงานมีความสำคัญในระดับความสำคัญมาก ขอเสนอให้บริษัท

จัดอบรมพนักงานฝ่ายบริหารเน้นการเพิ่มลักษณะความเป็นผู้นำ บริษัทควรค้นหาพนักงานที่มีความสามารถเสริมกันมาเป็นพันธมิตรกัน เพิ่มให้การช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำ และนัดคุยเพื่อติดตามความคืบหน้า

ปัจจัยจูงใจ

ด้านความสำเร็จในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยการที่ตนสามารถบรรลุเป้าหมายการขาย (Target) ที่ได้รับจากบริษัทในระดับความสำคัญมากที่สุด ขอเสนอให้บริษัทกำหนดเป้าหมายการขายที่ชัดเจนและเหมาะสมในแต่ละพื้นที่การขาย โดยพิจารณาจากจำนวนลูกค้าหลักในเขต ยอดขายเดิมของลูกค้าในเขต เป้าหมายการเติบโตในยอดขายของบริษัท สำหรับปัจจัยย่อยการที่บริษัทให้การสนับสนุนพนักงานในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย การที่ตนทำงานได้เสร็จและประสบความสำเร็จตามแผนที่วางไว้ในระดับความสำคัญมากที่สุด ขอเสนอให้บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานและให้การสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่พนักงาน

ด้านการได้รับการยอมรับ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยการที่ตนได้รับการยอมรับจากลูกค้าในระดับความสำคัญมากที่สุด ขอเสนอให้บริษัทให้การสนับสนุนตามความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบริษัท พนักงานและลูกค้า สำหรับปัจจัยย่อยบริษัทมีการชื่นชม ยกย่องและส่งเสริมพนักงานที่มีความสามารถดีเด่นมีความสำคัญในระดับความสำคัญมากที่สุด ขอเสนอให้บริษัทจัดกิจกรรมระหว่างพนักงาน เช่น การแสดงความยินดีหรือการมอบรางวัลพนักงานที่มีผลงานดีเด่น รางวัลพนักงานที่ทำงานร่วมกับบริษัทกว่า 5 ปี รางวัลสำหรับความสามารถเฉพาะด้าน เป็นต้น

ด้านความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยการได้รับมอบหมายจำนวนลูกค้าที่ดูแลอย่างเหมาะสม ขอเสนอให้บริษัทกำหนดจำนวนลูกค้าที่รับผิดชอบชัดเจน มอบหมายจำนวนลูกค้าให้กับพนักงานในแต่ละเขตพื้นที่การขายอย่างใกล้เคียงกัน สำหรับปัจจัยย่อยท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานมีความสำคัญในระดับความสำคัญมากที่สุด ขอเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้นำด้วยการทำตัวเป็นแบบอย่าง โดยให้ความไว้วางใจและมอบอำนาจให้หัวหน้างานมีสิทธิในการวางแผนการทำงานของทีม

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยการมีอิสระในการวางแผนการทำงานของตนเอง มีความสำคัญในระดับความสำคัญมากที่สุด ขอเสนอให้บริษัทมอบหมายให้พนักงานแต่ละคนรับผิดชอบงานของตนเองมากขึ้น สอบถามความคืบหน้าเป็นระยะ สำหรับปัจจัยย่อยท่านได้รับประสบการณ์หรือความรู้ใหม่ๆ จากการทำงาน

ด้านการเติบโตและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยบริษัทมีระบบประเมินผลงานที่ยุติธรรมมีความสำคัญในระดับความสำคัญมากที่สุด ขอเสนอให้บริษัทวางระบบประเมินผลงานที่มีมาตรฐาน เปิดเผยและตรวจสอบได้ การประเมินจากผู้ร่วมงานหลายฝ่าย สำหรับปัจจัยย่อยท่านมีโอกาสได้ไปศึกษาดูงานในสถานที่ต่าง ๆ หรือในต่างประเทศมีความสำคัญในระดับความสำคัญมากที่สุด ขอเสนอให้บริษัทพัฒนาความสามารถบุคลากรฝึกอบรมพนักงาน คัดเลือกพนักงานที่บริษัทมองเห็นศักยภาพเข้าร่วมอบรมและประเมินผลการพัฒนา การเปิดรับสมัครผู้สนใจร่วมประชุม สัมภาษณ์พนักงานถึงความสนใจที่อยากเข้าร่วมการประชุม เพื่อเลือกผู้ที่มีความเหมาะสม

บรรณานุกรม

กองบริหารการสาธารณสุข. (2563). *โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. สืบค้นจาก

<https://phdb.moph.go.th/main/index/downloadlist/57/0>.

กุนทลี รื่นรมย์. (2553). *การวิจัยการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2561). *ภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารองค์การ : แนวคิด ทฤษฎีและกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

- นรินทร์ ตันไพฑูย์. (2564). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2564-2566: อุตสาหกรรมเครื่องมือแพทย์*. สืบค้นจาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/other-industries/medical-devices/io/medical-devices-21>.
- พรธีรา โต. (2559). *แรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัทข้ามชาติในเขตพื้นที่การขาย ภาคเหนือตอนบน*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). สืบค้นจาก <https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:124839>.
- ศรัณย์ เพ็ญญา. (2563). *แรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยา บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด* (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง). สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-8/6114154055.pdf>.
- สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2563). *ข้อมูลสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน(โรงพยาบาลเอกชน)*. สืบค้นจาก https://mrd-hss.moph.go.th/mrd1_hss/?p=2569.
- อุษา ศิระสาคร. (2562). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท เอ็นอีเนียร์รีส์สอร์ทเซส (ประเทศไทย) จำกัด* (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก). สืบค้นจาก https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MOA/2562/F_Usa_%20Sirasakorn.pdf
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2021). *Organizational Behavior: Emerging Knowledge Global Reality* (9th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Mullins, L. J. (2011). *Essentials of organizational behavior* (3rd ed.). Harlow: Prentice Hall/Pearson.