



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด

The Performance Efficiency of Drug Sales Representatives in the Northeastern Region: A Case Study of Siam Pharmaceutical Company Limited

สุทธิสา พรหมศรี¹, ทรรศิกา จารุกำจร²,
นพดล มั่งมี³, อติศรา แยมโกสม⁴,
ปรมินทร์ นวลอินทร์⁵, สวิตา อ่อนละอ⁶

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา และ 3) เสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด โดยมีประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานขายบริษัทสยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 156 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีทดสอบ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด จำแนกตาม เพศ ระดับอายุ ระดับการศึกษา รายได้ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพ ไม่แตกต่างกัน 2) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ความแปรปรวนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด ปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยาได้ดีที่สุด คือ ด้านการได้รับผิดชอบต่องาน รองลงมา ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้า ด้านการได้รับความยอมรับ และ ด้านความสำเร็จ ปัจจัยด้านค่าจ้าง โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยาได้ดีที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน รองลงมาด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเทคนิคการควบคุมดูแล และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านมิติสัมพันธ์ภาพ โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยาได้ดีที่สุด คือ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน รองลงมา ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ได้ดีที่สุดในงาน รองลงมา ด้านการสนับสนุนความมีเสรีในการทำงาน รองลงมา ด้านการมุ่งมั่นในการทำงาน และด้านความกดดันในการทำงาน ปัจจัยด้านมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยาได้ดีที่สุด คือ ด้านความชัดเจนของงาน รองลงมา ด้านการควบคุม และด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน 3) แนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด พบว่า การให้

¹นักศึกษาลูกศรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

^{2,3}อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

⁴⁻⁶อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

รางวัลผลตอบแทนกับพนักงานขายที่ปฏิบัติงานบนความเสี่ยงและความขาดแคลนบุคลากร ได้แก่ รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การสนับสนุนสิ่งช่วยในการปฏิบัติงาน หน้ากากอนามัย ชุดตรวจ ATK สนับสนุนกรมธรรม์ประกันชีวิตคุ้มครอง เพื่อช่วยลดความเครียดทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นได้และให้มีคุณภาพดีขึ้น การสร้างสัมพันธ์กับหน่วยงาน ต้องสร้างความรัก ความผูกพัน ระหว่างพนักงานขายกับบริษัทด้วย ทำให้เกิดความไว้วางใจ โดยมอบความรับผิดชอบและอำนาจในการตัดสินใจให้ ต้องให้กรอบความรับผิดชอบที่มอบให้ และเน้นให้รู้จักการทำงานเป็นทีม ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ การเลื่อนตำแหน่งในทุกกลุ่ม ต้องใช้วิธีการที่เหมาะสม เพราะฉะนั้นจะต้องกำกับดูแลให้มีความยุติธรรมจริง ๆ ด้านสถานที่ตั้ง สภาพที่ทำงานอาคารต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีครบ แต่ควรเพิ่มการกำกับดูแลระบบสาธารณสุขโรคต่าง ๆ ให้ใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และอย่างต่อเนื่อง รวมถึงบรรยากาศการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชายังมีความผูกพันกันน้อยอยู่ ควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, แรงจูงใจ, พนักงานขาย

Abstract

The objectives of this research were 1) to compare the performance of drug sales staff, 2) to study the factors affecting the efficiency of drug sales staff. and 3) suggesting guidelines for enhancing the efficiency of drug sales staff In the Northeastern region, a case study of Siam Pharmaceutical Company Limited. The population studied in this study was a salesperson of Siam Pharmaceutical Company Limited in the Northeastern region of 156 people used a questionnaire to collect data. The statistics used in the analysis were percentage, mean and standard deviation t-test of one way analysis of variance and multiple regression analysis.

The results revealed that: 1) The comparison of differences in the performance of drug dealers in the northeastern region, a case study of Siam Pharmaceutical Company Limited classified by gender, age level, educational level, income level, period of work, and status were not different. 2) Multiple regression analysis the variance in the performance of drug sales staff in the Northeastern region: a case study of Siam Pharmaceutical Company Limited. Motivator Factors when considering independent variables that affect the efficiency of drug sales staff is the best being responsible for the work, followed by the nature of the work performed progress in terms of recognition and success. Hygiene Factors when considering independent variables that affect the efficiency of drug sales staff is the best work environment followed by salary and compensation job security policy and administration supervisory techniques and interpersonal relations. Relationship Dimension factor when considering independent variables, factors of working environment that affect the performance of drug sales staff is the best Support from the supervisor followed by work involvement the relationship between colleagues. Personal Development Dimension factors of career advancement when considering independent variables, factors of working environment that affect the performance of drug sales staff is the best Supporting freedom of work followed by commitment to work and work pressure. System Maintenance Dimension factors of retention and change in work systems when



considering independent variables, factors of working environment that affect the performance of drug sales staff is the best clarity of work followed by control and the aspect of bringing innovation to work.

3) Guidelines for enhancing the efficiency of drug sales staff In the northeastern region, a case study of Siam Pharmaceutical Company Limited found that The rewarding rewards for salespeople who work on risks and shortages include income, compensation and benefits to keep employees motivated to work and to operate more efficiently. Support work aids Face masks, ATK test kits, and support life insurance policies to help reduce mental stress of potential operators and to a better quality. The relationships with agencies must create a love and bond between the salesperson and the company together. Build trust by giving Responsibility and power to make decisions must provide a framework of responsibility that Give and emphasize to know how to work as a team. The career advancement promotion in all groups' appropriate methods must be used. Therefore, it must be supervised to be really fair. The location Working conditions, various buildings, various facilities are complete, but should increase the supervision of various utilities available 24 hours a day and continuously including the working atmosphere colleague supervisor the subordinates still have little ties to each other. Relationship building activities should be ongoing.

Keywords: Performance, Motivation, Salesperson

1. บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย ส่งผลให้ภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมยา สอดคล้องกับความท้าทายทางสุขภาพในหลายประเด็น ไม่ว่าจะเป็นการแพร่กระจายของเชื้อโรคเกิดขึ้นได้ง่ายขึ้น ทำให้ผู้คนหันมาสนใจสุขภาพส่วนตัวมากขึ้น รวมทั้งการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และเพื่อตอบรับกับความท้าทายทางสุขภาพ เทคโนโลยีจำนวนมากได้ถูกพัฒนาขึ้น ส่งผลให้อุตสาหกรรมยาที่มีการแข่งขันที่สูงในประเทศปี 2563 จากรายงานศูนย์วิจัยกรุงศรี (2564) ผลจากการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ที่รุนแรงและแผ่ลามไปทั่วประเทศ ทำให้คาดว่าจำนวนผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาลสำหรับโรคที่ไม่รุนแรงจะลดลง ขณะที่ปี 2565-2566 คาดว่ามูลค่าจำหน่ายยาจะขยายตัวเฉลี่ย 3.5% ต่อปี เนื่องจาก (1) กระแสการใส่ใจสุขภาพของคนไทยเพิ่มขึ้น (2) จำนวนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น (3) การเข้าถึงช่องทางการรักษาที่ดีขึ้น ภายใต้ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า และ (4) ผู้ป่วยต่างชาติมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการมากขึ้นภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรมยาในประเทศไทยมีแนวโน้มรุนแรงขึ้น จาก (1) ผลิตภัณฑ์ยานำเข้าราคาถูกจากอินเดียและจีน (2) การเพิ่มขึ้นของนักลงทุนรายใหม่จากต่างชาติ (3) การเข้ามาลงทุนของกลุ่มทุนจากธุรกิจอื่น และ (4) ต้นทุนของผู้ผลิตยาในประเทศไทยมีแนวโน้มสูงขึ้นจากค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงโรงงานผลิตยาให้ได้ตามมาตรฐาน GMP-PIC/S รวมถึงราคาวัตถุดิบนำเข้าที่มีแนวโน้มสูงขึ้นสำหรับปี 2564-2565 คาดว่ามูลค่าการจำหน่ายยาในประเทศจะขยายตัวดีขึ้นเฉลี่ยที่ 4.5-5.0% ตามความต้องการใช้ยาที่เพิ่มขึ้นของประชาชน ทำให้องค์กรธุรกิจมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการทำงานมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งจะมีผลต่อทักษะความสามารถในการทำงานของพนักงานที่ต้องพัฒนาให้ทันกับเทคโนโลยี และองค์กรยังมีการปรับเปลี่ยนอัตราค่าจ้างคนที่ลดลงตามความจำเป็น รวมไปถึงผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจที่ตกต่ำลง สวัสดิการและผลตอบแทนต่าง ๆ ก็จะมีผลน้อยลงตามมา ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของคุณภาพ การก่อสร้างความพึงพอใจในปฏิบัติงาน ทักษะที่ดีต่อองค์กร สร้างความทุ่มเท แรงกาย แรงใจ ความคิด และพร้อมพัฒนา จึงจะสามารถสร้างประสิทธิภาพในการทำงานได้ ดังนั้นควรมุ่งเน้นการบูรณาการระหว่างความเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคใหม่ในรูปแบบต่าง ๆ และ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้

สอดคล้องกับบริบทสังคมโดยการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะที่ตรงกับงานยกระดับคุณภาพมาตรฐานการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น จะช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร และประสบความสำเร็จขององค์กร (พยัต วุฒิรงค์, 2559)

บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด เปิดดำเนินงานจำหน่ายผลิตภัณฑ์เภสัชภัณฑ์ (ร้านค้าปลีก/ร้านค้าส่ง) โดยมีกลุ่มพนักงานขาย จำนวน 156 คน (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีการดำเนินงานประสานตั้งแต่ผลิตภัณฑ์เภสัชภัณฑ์จากบริษัท ตลอดจนการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าตามเวลาที่กำหนดการสั่งซื้อของลูกค้าภายในประเทศและต่างประเทศ โดยผู้บริหารได้นำระบบการบริหารและระบบคุณภาพต่างๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งทางด้านกระบวนการผลิตและการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและการพัฒนาให้เกิดขึ้นในทุกกระบวนการในองค์กร เพื่อให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของลูกค้าและเป็นการลดต้นทุนการผลิตให้รองรับสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจ ตลอดจนเพื่อความความอยู่รอดและยั่งยืนขององค์กร ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะพนักงานขายจากการปฏิบัติงานของพนักงานขายสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 พบว่า พนักงานมีการลาออกเมื่อพนักงานได้รับแรงจูงใจจากบริษัทใหม่ที่ดีกว่า และบุคลากรที่เคยรับเข้ามาทำงานนั้น ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาด ที่เกิดจากการใช้พนักงานใหม่ที่ขาดทักษะ ความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ทำให้บริษัทปฏิบัติงานไม่ราบรื่น หรือไม่มีความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งส่งผลโดยรวมของบริษัท (ฝ่ายบุคคล, บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอลจำกัด, 2563)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานขาย อันเป็นผลมาจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสามารถวัดผลได้จาก ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ผู้วิจัยเป็นหนึ่งในบุคลากรของบริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด มีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของบริษัทฯ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคลากรของบริษัทฯ และเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายบริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด ทั้งยังเป็นเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขาย แตกต่างกัน



3.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด

4. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น มักจะพูดถึง ผลการปฏิบัติงานซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือเมื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งได้มีหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

อนันท์ งามสะอาด (2563) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการ ดำเนินงานที่มีลักษณะในด้านการประหยัด ได้แก่ ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร และประหยัดเวลา เสร็จทันตามกำหนดเวลา

ไพบุลย์ ตั้งใจ (2554) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่าง คล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ และมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบ ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

สมคิด บางโม (2558) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของงานที่มีคุณค่าที่แท้จริง ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอะไร ถ้าข้าราชการรู้ว่าสิ่งที่ตนทำนั้นมีค่ามีประโยชน์อย่างแท้จริง ย่อมตั้งใจปฏิบัติงานที่มีคุณค่านั้น ๆ มากกว่างานที่ไม่มีประโยชน์ 2) สถานที่ปฏิบัติงานหรือสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี การจัดสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอสมควร และ 3) ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจอยู่เสมอว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ตนกระทำนั้น จะเป็นอะไร ผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามสนับสนุนให้ข้าราชการของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด หาโอกาสให้ได้รับตำแหน่ง หน้าที่สูงขึ้น สนับสนุนให้เรียนต่อหรือเข้ารับการอบรมสัมมนา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550 : 21-24) การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนด โดยปัจจัย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 ลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 ลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 ลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่างๆรวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ได้แก่ความต้องการแรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีความตั้งใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงาน มากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรมการติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

Piercy et al. (2012) ได้ศึกษาเปรียบเทียบวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย ตามแนวทางพฤติกรรม และผลลัพธ์ โดยใช้องค์ประกอบของการประเมิน คือ ความสามารถ ทักษะคิด แรงจูงใจ กลยุทธ์การขาย และ ผลการดำเนินงาน โดยวิธีการประเมินผลงานของผู้แทนขายตามแนวทางพฤติกรรม

Petersen และ Plowman (อ้างถึง จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. 2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้

ด้านคุณภาพงาน หมายถึง พนักงานขายมีผลงานที่ปฏิบัติออกมา นั้นต้อง ถูกต้อง เรียบร้อยทันเวลา ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้

ด้านปริมาณงาน หมายถึง พนักงานขายมีผลงานที่ปฏิบัติงานในปริมาณงานที่ออกมานั้น ต้องสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน มีการสำรวจอุปกรณ์ก่อนใช้ทุกครั้งและมีการเก็บวัสดุอุปกรณ์ไว้ในจำนวนที่เหมาะสม

ด้านเวลา หมายถึง พนักงานขายมีผลงานเสร็จตามกำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงานใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย และต้องมีความถูกต้องรวดเร็ว

ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง พนักงานในหน่วยงานใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดที่สุดเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด มีการวางแผนงานก่อนเริ่มงาน เพื่อขจัดงานซ้ำซ้อนเพื่อลดต้นทุนการผลิต

4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ชนงกรณ์ กุณทลบุตร (2560) ได้กล่าวไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่ผู้นำ ใช้ปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยภายในของแต่ละบุคคลมากระตุ้นหรือชักจูงให้พนักงานได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในการทำงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง โดยปัจจัยภายนอกเป็นสิ่งกระตุ้นจากภายนอก ที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและนำความสามารถที่มีอยู่มาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ เช่น รายได้สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ ความทะเยอทะยาน ความมุ่งมั่น หรือความปรารถนาอื่น ๆ ภายในจิตใจของพนักงาน เช่น การได้เป็นหัวหน้างาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น ซึ่งการจูงใจที่ตรงกับความต้องการภายในของพนักงานจะทำให้พนักงานสามารถ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์

Herzberg (1959) ได้กล่าวว่าสิ่งจูงใจมีสองแบบ คือ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor) ทฤษฎีปัจจัยแรงจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุน (motivator-hygiene) เป็นต้น โดย Herzberg (1968) ได้ศึกษาโดยวิธีการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีเกี่ยวกับงานของคน จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน (Achievement) ลักษณะของงาน (Work Itself) การได้รับการยอมรับ (Recognition) ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายนอก ประกอบไปด้วย นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision)

Maslow (1970) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลายและมองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด ดังนี้ 1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) 2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) 3) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs) 4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)



4.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คิวพร โปทยานนท์ (2554, น. 35-36) ได้ให้ความหมายถึง สิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กรที่อยู่รอบตัวพนักงานที่สามารถส่งผล ต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ โดยที่สภาพแวดล้อมอาจเอื้อต่อการทำงาน หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงานได้ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

- 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment)
- 2) สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social environment)
- 3) สภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ (Psychological environment)

Moos (1986) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็น 3 มิติ มีรายละเอียดดังนี้

1. มิติความสัมพันธ์ภาพ (Relationship Dimension) ใช้วัดการมีส่วนร่วมและความผูกพันของบุคคลต่อการทำงาน มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีและการสนับสนุนในระหว่างเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนพนักงานภายใต้ความดูแลและการกระตุ้นให้หัวหน้างานสนับสนุน มิตินี้มีมาตราวัดย่อยที่ใช้วัดลักษณะ 3 ด้าน คือ 1) ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน หรือ ความเกี่ยวข้องในงาน (Involvement) 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Peer Cohesion) 3) ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support)

2. มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Personal Development Dimension) ใช้ประเมินปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานบุคคล และการจัดการสภาพแวดล้อมของการทำงาน โดยจะวัดใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) 2) ด้านการมุ่งเน้นงาน (Task Orientation) 3) ด้านความกดดันในงาน (Work Pressure) เป็นลักษณะของบรรยากาศการทำงานที่มีแรงกดดัน การทำงานที่เร่งด่วน และต้องแข่งกับเวลาความกดดันในงานนั้นอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เสียง แสง อาจเกิดจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือกฎระเบียบข้อบังคับที่เคร่งครัด และในการทำงานที่มีความกดดันมากนั้นผลของงานก็อาจไม่ดีเท่าที่ควร

3. มิติการคงไว้ซึ่งระบบ (System Maintenance Dimension) ใช้ประเมินความชัดเจนในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของนโยบายต่าง ๆ ลักษณะข้อบังคับของหน่วยงาน การได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการทำงานแบ่งได้เป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านความชัดเจน (Clarity) 2) ด้านการควบคุม (Control) 3) ด้านการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ หรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน (Innovation) 4) ด้านความสะดวกสบายในการทำงาน (Physical Comfort)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิไลวรรณ อิศรเดช (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

อุษา ศิริสาการ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของ บริษัทเอ็นจี เนียร์ริง รีส์ออร์ทเซส (ประเทศไทย)

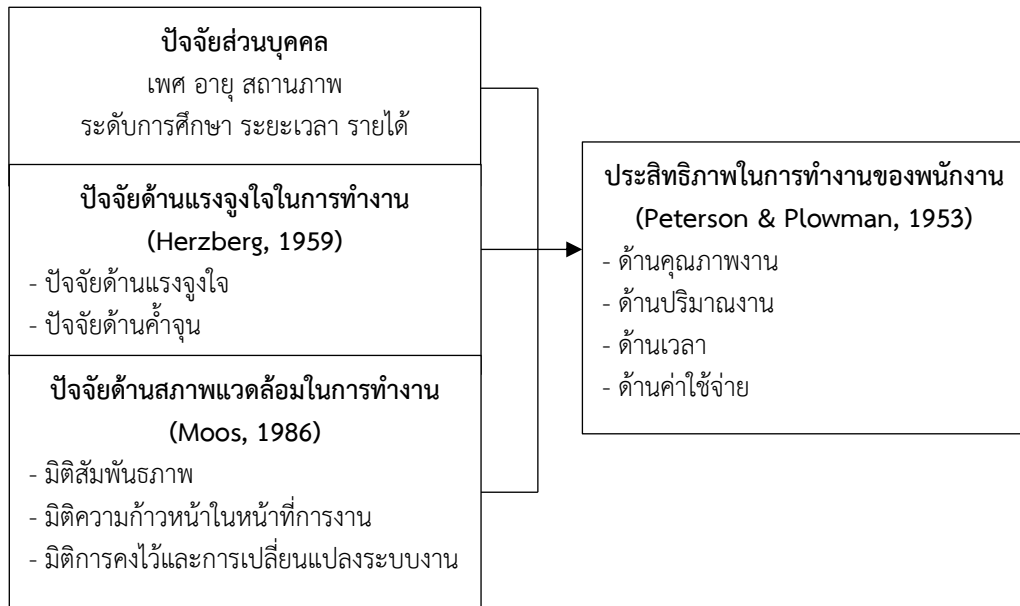
ปกภณ จันทศาสตร์ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัย แรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการในเขตลาดพร้าว-จตุจักรกรุงเทพมหานคร

Gregoriou (2008) ศึกษาความพึงพอใจในงานและ ความจำเป็นในการปฏิบัติตามพนักงานราชการที่ทำงานในกระทรวงการคลังในสาธารณรัฐประเทศ ไชปรัส

Ologbo and Saudah (2012) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานใน สำนักงานภาษีแห่งชาติ มาเลเซีย

Yu (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท AkzoNobel

6. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

7. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านประชากร แบ่งได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1.1 กลุ่มเป้าหมายครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานชาย บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 156 คน (อ้างอิงจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล 2564)

1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 5 คน โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อตรวจสอบข้อมูลผลการวิจัย และรับฟังความคิดเห็นพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check - List) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลา และรายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านค่าจ้าง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ธ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560 :73)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.2 แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 นำมาวิเคราะห์หาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การโดยการคำนวณค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และนำมาแปลผลเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2560: 103)



3.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยใช้สถิติแบบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way – ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Fisher’s Least Significance Difference: LSD และวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Stepwise Multiple)

3.4 วิเคราะห์การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อสรุปประเด็น เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยการบันทึกเสียงแล้วนำข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) มาสรุปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด ต่อไป

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ได้แก่ พนักงานขาย บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 156 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 5 คน โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อตรวจสอบข้อมูลผลการวิจัย และรับฟังความคิดเห็นพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ ตามวัตถุประสงค์ที่ 1) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด

8. สรุปการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ และสถานภาพ พบว่า

การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด ที่มีระดับอายุ แตกต่างกันไป พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด ที่มีระดับรายได้ แตกต่างกันไป พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันไป พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด ที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด การวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านแรงจูงใจและด้านค่าจูงในการทำงานและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย มิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงานของพนักงานขายยาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด พบว่า

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านแรงจูงใจการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านแรงจูงใจ โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ได้ดีที่สุดคือ ด้านการได้รับผิดชอบต่องาน (X4) ($\beta = 0.974$) รองลงมา ด้านลักษณะของงานที่ทำ (X3) ($\beta = 0.843$) ด้านความก้าวหน้า (X5) ($\beta = 0.632$) ด้านการได้รับความยอมรับ (X2) ($\beta = 0.229$) และ ด้านความสำเร็จ (X1) ($\beta = 0.229$)

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านค่าจูงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัว ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านค่าจูง โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ได้ดีที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (X9) ($\beta = 0.449$) รองลงมาด้านเงินเดือนและผลตอบแทน (X7) ($\beta = 0.446$) ด้านความมั่นคงในงาน (X5) ($\beta = 0.355$) ด้านนโยบายและการบริหาร (X6) ($\beta = 0.330$) ด้านเทคนิคการควบคุมดูแล (X10) ($\beta = 0.307$) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (X8) ($\beta = 0.235$)

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านมิติสัมพันธภาพวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านมิติสัมพันธภาพ โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยาได้ดีที่สุด คือ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (X14) ($\beta = 0.483$) รองลงมาด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน (X12) ($\beta = 0.199$) ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (X13) ($\beta = 0.122$)

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้ร้อยละ 88.50 โดยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คือ ด้านการสนับสนุนความมีเสรีในการทำงาน (X15) ด้านการมุ่งมั่น ในการทำงาน (X16) และด้านความกดดันในการทำงาน (X17) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ได้ดีที่สุดคือ ด้านการสนับสนุนความมีเสรีในการทำงาน (X15) ($\beta = 0.336$) รองลงมาด้านการมุ่งมั่นในการทำงาน (X16) ($\beta = 0.212$) และด้านความกดดันในการทำงาน (X17) ($\beta = 0.201$)

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงานการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลง



ระบบงานได้ร้อยละ 90.50 โดยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน คือ ด้านความชัดเจนของงาน (X18) ด้านการควบคุม (X19) ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน (X20) และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (X21) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ได้ดีที่สุดคือ ด้านความชัดเจนของงาน (X18) ($\beta = 0.371$) รองลงมาด้านการควบคุม (X19) ($\beta = 0.254$) ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน (X20) ($\beta = 0.213$) และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (X21) ($\beta = 0.208$)

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด พบว่า

แนวทางการเพิ่มการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด พบว่า

ปัจจัยหลักที่ขับเคลื่อนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ประกอบด้วย ควรส่งเสริมสมรรถนะหลักที่เป็นคุณสมบัติทั่วไป เฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ/ภาระงาน และด้านปัจจัยจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานขายบริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด มี 3 ประเด็น ประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับความยอมรับ 2) ปัจจัยจูงใจด้านด้านลักษณะงาน 3) ปัจจัยจูงใจด้านด้านความก้าวหน้า

การให้รางวัล ผลตอบแทนกับพนักงานขายที่ปฏิบัติงานบนความเสี่ยงและความขาดแคลนบุคลากร ได้แก่ รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สร้างสัมพันธ์กับหน่วยงาน กิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์และต้องรักษาเอาไว้ให้เป็นการปฏิบัติประจำโดย กำหนดให้เป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งในรูปของระเบียบปฏิบัติ ที่สำคัญผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานจะต้องพยายามร่วมกิจกรรมด้วยตนเอง

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ การเลื่อนตำแหน่งในทุกกลุ่ม ต้องใช้วิธีการที่เหมาะสม เพราะฉะนั้นจะต้องกำกับดูแลให้มีความยุติธรรมจริงๆ และแบ่งประเภท โควตาสำหรับพนักงานที่มีความชำนาญ

ด้านสถานที่ตั้ง สภาพที่ทำงานอาคารต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีครบ แต่ควรเพิ่มการกำกับดูแลระบบสาธารณสุขปลอดภัยต่างๆ ให้ใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และอย่างต่อเนื่อง

9. การอภิปรายผล

ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ และสถานภาพ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายยา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ไม่ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานที่แตกต่างกัน โดยผู้บริหารจะให้ความสำคัญเท่าเทียมกัน ทุกคนต่างต้องปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เลิศศักดิ์ ปรีชาเกรียงไกร (2553) ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในเครือบริษัท บางพระก่อสร้าง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ งานวิจัยของ พุทธิพงษ์ ชิบเข (2555) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในทุกด้านมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ พิศโสภา ที่มาวงศ์ (2561) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม คุณลักษณะของ

บุคคลและขนาดของหน่วยงาน พบว่า ตำแหน่งงาน ช่วงอายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ย ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$)

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชายอายุ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้า และ ด้านการได้รับผิดชอบต่องาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร รัตนยศ และปิยะนาถ บุญมีพิพิธ (2558) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยมีแรงจูงใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ต่อมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายและการบริการ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการนิเทศงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน รองลงมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีแรงจูงใจน้อยที่สุดคือ ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว

ปัจจัยด้านค้ำจุนในการทำงานของพนักงานชายอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และ ด้านเทคนิคการควบคุมดูแล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติกา ระโส (2555) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานและด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าองค์กรที่จะบรรลุเป้าหมายได้นั้น ต้องมีการบริหารและนโยบายที่ดี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ จึงส่งให้งานมีประสิทธิภาพ และส่วนหนึ่งที่บุคลากรมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงนั้น อันเนื่องมาจากมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารซึ่งทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นกันเอง และสามารถช่วยเหลือให้คำปรึกษากันได้ตลอดเวลา เป็นผลทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานชายอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษา บริษัทสยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านมิติสัมพันธ์ภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและ ด้านมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (อ้างถึงใน รังสรรค์ แก้วงษา, :161) สรุปได้ว่า ผลผลิตและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา กล่าวคือ ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 แรงจูงใจเป็นปัจจัยในการทำงาน โดยปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับงานโดยตรงและเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดพลังที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ ความพยายามและทุ่มเท ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานและเป็นเพียงตัวช่วยยังไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน พนักงานองค์กรย่อมต้องการได้รับการตอบสนองในด้านต่าง ๆ หากได้รับการตอบสนองที่เพียงพอ จะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุดคือ ด้านลักษณะงาน ที่ทำผู้บริหารควรนำผลการศึกษาไปพัฒนาการกำหนดลักษณะงานให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับบุคคลภายในองค์กร เช่น ปรับปรุงการมอบหมายงานภายในองค์กร มีการแจกจ่ายงานตามตำแหน่งหน้าที่อย่างถูกต้องและชัดเจน เพื่อสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน



10.2 ด้านปัจจัยแรงจูงใจ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องพยายามหาวิธีปรับปรุงแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดีขึ้นเสมอ และความมุ่งมั่น พยายามหาวิธีป้องกัน และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้วิจัยจึงเสนอให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และหน่วยงานบริษัทสยามฟาร์มมาซูติคอล จำกัด ใช้ในการวางแผนและเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานเรื่องวิธีปรับปรุงแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดีขึ้น รวมถึงส่งเสริมปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านต่อไป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตลอดจนเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมที่จะเลื่อนตำแหน่งได้

10.3 ด้านปัจจัยค้ำจุน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง ได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชาค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้วิจัยจึงเสนอให้ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับการเป็นกันเอง ให้คำปรึกษาและแนะนำอย่างเป็นกันเอง เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

11. เอกสารอ้างอิง

- วิไลวรรณ อิศเรศ พระมหาประกาศิต ฐิติปสิทธิกร. (2563). การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ วิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 5(4), (เมษายน 2563), 413-425.
- อุษา ศิระสาร. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท เอ็น ยีนีเอริง รีซอร์ทเชส (ประเทศไทย) จำกัด. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก. พิศโสภา ที่ฆางค์. (2561). คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย, 8(2), กรกฎาคม - ธันวาคม.
- พิชัย สารภักดี. (2560). ขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เค.ที.เอ็ม.สตีล จำกัด จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย, 7(ฉบับพิเศษ), เดือนพฤศจิกายน.
- สายชล ศิริพงษ์. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9. การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ครั้งที่ 4, 749 - 758.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.
- พยัต วุฒิรงค์ (2559). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในทศวรรษหน้า = HR in the next decade. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัญญาพร ฐิติพงศ์.(2558). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 9(3), กันยายน - ธันวาคม, บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุขมหาวิทยาลัยบูรพา.
- นัยนา สุภาพ. (2557). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท พี.เอส.อินทรมนท แอนด คอนสตรัคชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- ประกอบ อินสุริยา. (2557). สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอวังชิ้น จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.

อนันท์งามสะอาด. (2554). **ประสิทธิภาพ (Efficiency) และ ประสิทธิภาพ (Effective) ต่างกันอย่างไร.** ประธานอาชีวศึกษา
จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยาลัยเทคนิคกาญจนาภิเษก สมุทรปราการ.

ไพบูลย์ ตั้งใจ. (2554). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส
อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ.** วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรราชวิทยาลัย.

สมคิด บางโม. (2558). **องค์การและการจัดการ.** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: บริษัท วิทย์พัฒน์ จำกัด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ. บริษัท อีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.