

ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในสถานการณ์  
การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทย



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

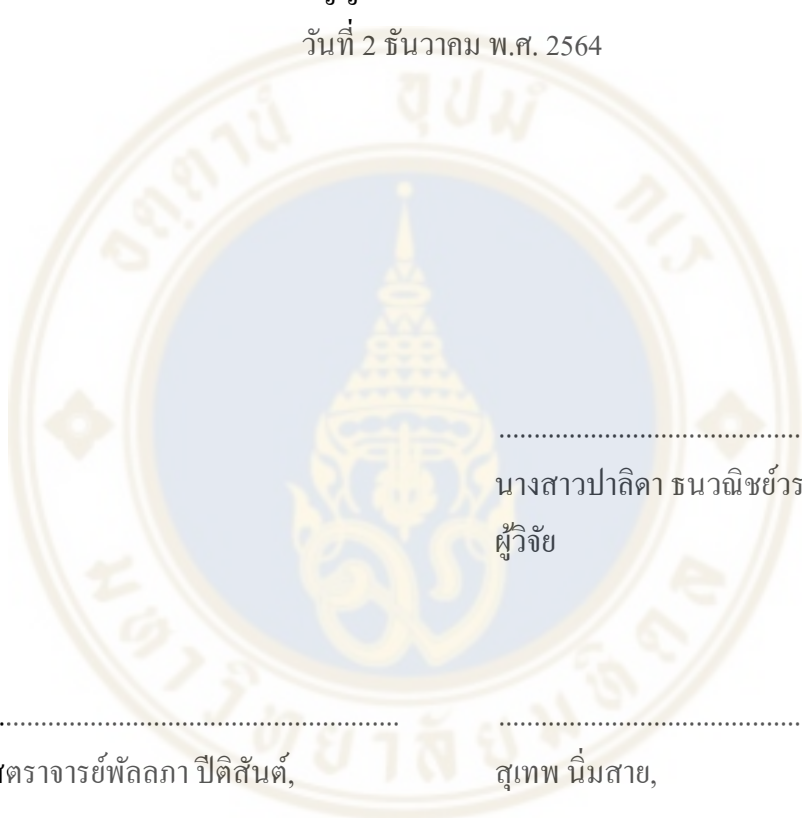
เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในสถานการณื  
การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทย

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2564



นางสาวปาลิดา ธนวนิชย์วรชัย  
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์,

Ph.D

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

สุเทพ นิมสาย,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กั้นตามระ,

Ed.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้จากการช่วยเหลือของอาจารย์ที่ปรึกษาผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์ ที่คอยให้คำแนะนำถึงวิธีการในการทำสารนิพนธ์ ทั้งวิธีการขอจริยธรรมการวิจัยในคน การเก็บรวบรวมข้อมูล และการสังเคราะห์ตีพิมพ์ข้อมูล ตลอดจนคอยช่วยชี้แนะข้อบกพร่องและช่วยแก้ไขข้อมูลเหล่านั้นให้สมบูรณ์ อีกทั้งยังเป็นผู้สนับสนุนและคอยให้กำลังใจในช่วงเวลาที่ท้อถอย ขอขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างยิ่งในโอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ให้องค์ความรู้ต่างๆ ที่นำมาใช้ประกอบการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ช่วยชี้แนะให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบคุณผู้ร่วมตอบแบบสอบถามทุกท่านซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน สุดท้ายนี้ขอขอบคุณครอบครัวที่คอยสนับสนุนการเรียนและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยเสมอมา

ปาติดา ธนวิชย์วรชัย

ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทย

THE INFLUENCING FACTOR OF PERCEIVED PRODUCTIVITY OF MEDICAL REPRESENTATIVE DURING COVID- 19 SITUATION IN THAILAND

ปาติดา ธนวิชชัรชชัย 6350073

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์, Ph.D, สุเทพ นิ่มสาย, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ, Ed.D.

#### บทคัดย่อ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) เป็นโรคติดต่ออันตรายที่แพร่ระบาดไปทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ส่งผลให้มีผู้ติดเชื้อในประเทศและมีผู้เสียชีวิตจำนวนมาก รัฐบาลประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อควบคุมสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 และขอความร่วมมือให้ประชาชนทำงานจากที่บ้าน (Work from home) นอกจากนี้โรงพยาบาลบางแห่งได้ขอความร่วมมือไม่ให้ผู้แทนยาเข้าไปปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเพื่อลดการแพร่กระจายของเชื้อ บริษัทฯจึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของผู้แทน โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้ผู้แทนสามารถนำเสนอข้อมูลยาแก่บุคลากรทางการแพทย์ผ่านทางออนไลน์แทนการไปพบที่โรงพยาบาล ทั้งนี้ผู้บริหารของบริษัทจะต้องกำหนดคนโยบายการทำงาน สนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปให้พนักงาน รวมถึงหัวหน้างานต้องเข้าใจลักษณะการทำงานที่เปลี่ยนไปให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานเทียบเท่ากับการทำงานในสภาวะปกติ

งานวิจัยนี้จึงได้ศึกษาปัจจัยปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่อาจส่งผลต่อผลิตภาพการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทยในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความเชื่อใจจากหัวหน้างานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด ( $B=0.340$ ) รองลงมาคือผลสะท้อนกลับจากงาน ( $B=0.224$ ) ความเป็นอิสระของงาน ( $B=0.167$ ) ความสำคัญของงาน ( $B=0.158$ ) และการสนับสนุนทางเทคโนโลยี ( $B=0.130$ ) ตามลำดับ ปัจจัยด้านการฝึกอบรมและความหลากหลายของงานไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่การสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

คำสำคัญ : ผู้แทนยา/ ผลการปฏิบัติงาน/ โรคโควิด 19/ อุตสาหกรรมยา

## สารบัญ

		หน้า
	กิตติกรรมประกาศ	ข
	บทคัดย่อ	ค
	สารบัญตาราง	ฉ
	สารบัญรูปภาพ	ช
<b>บทที่ 1</b>	<b>บทนำ</b>	<b>1</b>
	1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	4
	1.3 ขอบเขตการวิจัย	4
	1.3.1 ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	4
	1.3.2 ขอบเขตของเนื้อหา	4
	1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา	4
	1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
	1.5 นิยามศัพท์	5
<b>บทที่ 2</b>	<b>แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
	2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในองค์กร	8
	2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณลักษณะงาน	10
	2.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับผลผลิตการทำงานในการทำงานจากที่บ้าน	12
	2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	13
	2.5 สมมติฐานการวิจัย	14
<b>บทที่ 3</b>	<b>ระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>15</b>
	3.1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	16
	3.3 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	18
	3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน	18

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
	19
<b>บทที่ 4</b>	<b>20</b>
3.5 จริยธรรมการวิจัยในคน	19
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	20
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	20
4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)	22
4.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability)	27
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น	28
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน	30
4.6 สรุปสมมติฐานงานวิจัย	33
<b>บทที่ 5</b>	<b>36</b>
อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	36
5.1 อภิปรายผลการศึกษา	36
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	39
5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องในครั้งต่อไป	40
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>42</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>49</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	50
ภาคผนวก ข เอกสารรับรองโครงการวิจัย (MU-CIRB)	57
ภาคผนวก ค ผลตรวจ Turnitin	59
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>70</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
2.1	ปัจจัยภายในองค์กร	9
4.1	แสดงภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจาแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์	20
4.2	แสดงผลการวิเคราะห์ค่า KMO และ Bartlett's	22
4.3	แสดงผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยา	23
4.4	แสดงค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha coefficient ของแบบสอบถาม	27
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแต่ละด้าน	28
4.6	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยของปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อการรับรู้ผลผลิตภาพ	31
4.7	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความผันแปร	31
4.8	แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อปัจจัยการรับรู้ผลผลิตภาพ	32
4.9	สรุปผลวิเคราะห์ การได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างาน การสนับสนุนเทคโนโลยี การสนับสนุนจากผู้บริหาร การสนับสนุนด้านการฝึกอบรม ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงาน และผลสะท้อนกลับจากงานที่มีผลต่อการรับรู้ผลผลิตภาพการทำงานของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทย	33

## สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ	หน้า
1.1 มูลค่าการจำหน่ายยาในประเทศไทย	1
1.2 มูลค่าการนำเข้าและการผลิตยาในประเทศไทย	2
4.1 ภาพสรุปสมมติฐานงานวิจัย	35



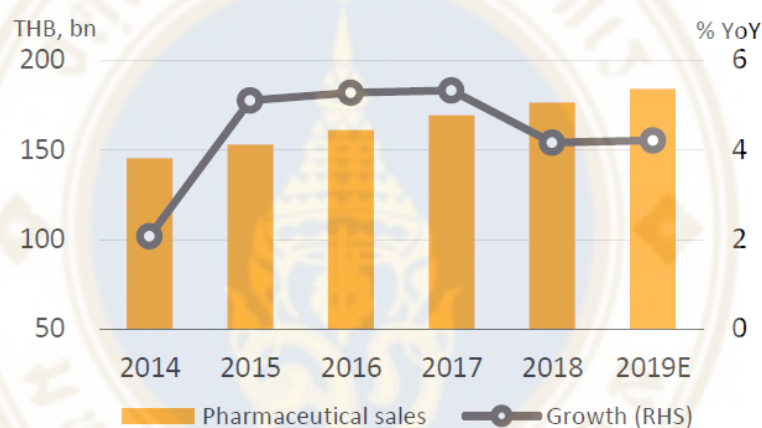


## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

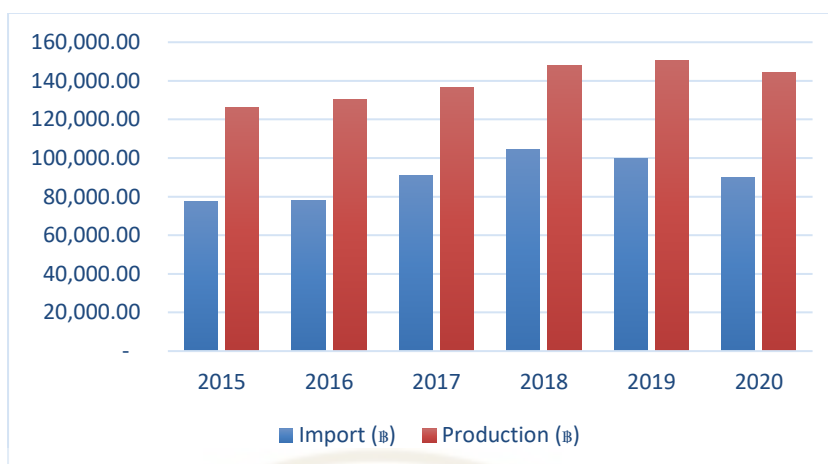
ตลาดยาในประเทศไทยมีขนาดตลาดใหญ่เป็นอันดับ 2 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยมีมูลค่าการจำหน่ายยาในประเทศไทยปี 2562 อยู่ที่ประมาณ 1.84 แสนล้านบาท เติบโตจากปีก่อนหน้าร้อยละ 4.2 และมีอัตราเติบโตเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ประมาณร้อยละ 4.5 ต่อปี (รูปภาพที่ 1.1) โดยเติบโตทั้งยาซื้อสามัญ ยาต้นตำรับ และยาที่จำหน่ายผ่านร้านยา (นรินทร์ ดันไพบุลย์, 2563)



#### รูปภาพที่ 1.1 มูลค่าการจำหน่ายยาในประเทศไทย

ที่มา : นรินทร์ ดันไพบุลย์ (2563)

เมื่อพิจารณาด้านมูลค่าการนำเข้ายาจากต่างประเทศพบว่าในปี 2562 มีมูลค่าประมาณ 1 แสนล้านบาท และด้านมูลค่าการผลิตยาภายในประเทศมีมูลค่าเกือบ 1.5 แสนล้านบาท (รูปภาพที่ 1.2) ทั้งมูลค่าการนำเข้ายาและการผลิตยาภายในประเทศมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องยกเว้นในปี 2563 และ 2564 ที่ชะลอตัวลงเนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 (Euromonitor International, 2021)



## รูปภาพที่ 1.2 มูลค่าการนำเข้าและการผลิตยาในประเทศไทย

ที่มา : Euromonitor International (2021)

ช่องทางจัดจำหน่ายยาส่วนใหญ่จำหน่ายผ่านโรงพยาบาล สัดส่วนการจำหน่ายคิดเป็นโรงพยาบาลรัฐร้อยละ 60 โรงพยาบาลเอกชนร้อยละ 20 และร้านขายยาร้อยละ 20 โดยมูลค่ายาที่จำหน่ายผ่านทางโรงพยาบาลเป็นยาสามัญ (Generic drug) มูลค่า 90,000 ล้านบาท และยาต้นตำรับ (Original drug) 58,000 ล้านบาท (นรินทร์ ต้นไพบูลย์, 2563)

ผู้แทนยาเป็นบุคคลสำคัญที่จะช่วยให้บริษัทยามียอดขายและการเติบโตของรายได้เป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทต้องการ (Arafat & Ahmed, 2016) เนื่องจากผู้แทนยาเป็นตัวแทนของบริษัทซึ่งทำหน้าที่ให้ข้อมูลยาแก่แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อให้สั่งใช้ยาดังกล่าวแก่คนไข้ อาศัยเทคนิคกระบวนการขายในการทำงาน ได้แก่ การแสวงหาลูกค้า การเตรียมตัวก่อนเข้าพบ การเข้าพบลูกค้า การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ การรับมือกับข้อโต้แย้งและข้อสงสัย การติดตามผล และกิจกรรมอื่นๆ (อรรถพ สุนทรนนท์ และวรรณิ ชัยเฉลิมพงษ์, 2556) การทำงานของผู้แทนยาโดยการไปพบแพทย์อยู่เสมอ นำเสนอบทความทางวิชาการ ใช้สื่อส่งเสริมการขาย งานประชุมวิชาการ และการจัดกิจกรรมต่างๆ ส่งผลต่อการสั่งใช้ยาของแพทย์ (Ahmed, Vveinhardt, Streimikiene, & Awais, 2016) หากผู้แทนยาไม่ไปพบแพทย์เป็นเวลานานจะทำให้แพทย์สั่งจ่ายยานั้นๆ ปริมาณลดลง (Mikhael, 2013) จะเห็นว่าผู้แทนยาเป็นบุคคลสำคัญที่ช่วยให้แพทย์รับรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยา ช่วยโน้มน้าวให้แพทย์สั่งใช้ยาได้ ยิ่งผู้แทนยามีความสัมพันธ์ที่ดีกับแพทย์ก็ยิ่งช่วยให้ยอดขายของบริษัทมากขึ้น (Bhatt, 2018)

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) เป็นโรคติดต่ออันตราย (ประกาศกระทรวงสาธารณสุข, 2563) ที่แพร่ระบาดไปทั่ว

โลก ปัจจุบันยังไม่มียารักษาโรคโควิด 19 โดยเฉพาะ ทำให้มีผู้ติดเชื้อและผู้เสียชีวิตจากโรคนี้จำนวนมาก คนไทยติดเชื้อโรคโควิด 19 รายแรกในเดือนกุมภาพันธ์ 2563 และแพร่ระบาดเป็นวงกว้างในเดือนมีนาคม 2563 ทำให้รัฐบาลประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อควบคุมสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 หลายหน่วยงานรวมทั้งบริษัทฯ ประกาศให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน (work from home) และจากการที่หลายโรงพยาบาลประกาศขอความร่วมมือไม่ให้ผู้แทนฯเข้าไปปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลเพื่อลดการแพร่ระบาดเชื้อ (ประกาศโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โรงพยาบาลภูมิพล และโรงพยาบาลปทุมธานี) ทำให้ผู้แทนฯต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานต้องออกแบบคุณลักษณะงานใหม่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนการวัดผลลัพธ์ของงานใหม่ที่เหมาะสม เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยบริษัทฯได้นำการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการสื่อสารกับแพทย์ในขณะที่ผู้แทนฯยังไม่สามารถไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลได้ตามปกติ (Longworth, 2021; [consultancy.uk](https://www.consultancy.uk), 2021) วิธีการที่ใช้ เช่น การส่งข้อความ อีเมลล์ โทรศัพท์ Virtual call การนำเสนอข้อมูลออนไลน์ และจัดประชุมสัมมนาออนไลน์เพื่อให้แพทย์ยังให้ยังได้รับข้อมูลยาอยู่แม้ในสถานการณ์ที่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคม อีกทั้งยังต้องรักษายอดขายยาให้ได้ตามที่บริษัทตั้งเป้าหมายไว้ (Kanter, 2020; Kotnis, 2020; Viseven, 2020)

ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมีบทบาทสำคัญในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับพนักงานจำนวนมากและต้องการการตัดสินใจเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ ในองค์กร (Dezdar & Ainin, 2011; Lee, Shiue, and Chen, 2016) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ผู้บริหารจึงเป็นผู้กำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของพนักงานที่ต้องทำงานจากที่บ้าน โดยบริษัทต้องจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และสิ่งอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้อย่างสะดวก (Faulds & Raju, 2021) รวมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากที่บ้าน ทั้งเทคโนโลยีที่ต้องเรียนรู้เพิ่มเติมและกระบวนการทำงานที่จะเปลี่ยนแปลงไป (Aboelmaged & Subbaugh, 2012; Vyas & Butakhieo, 2021) นอกจากนี้หัวหน้างานต้องเข้าใจลักษณะการทำงานที่เปลี่ยนไป ปรับเปลี่ยนวิธีการติดตามงานจากลูกน้อง รวมทั้งวิธีการประเมินผลลัพธ์งานให้เหมาะสมกับการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป (Lippe & Lippényi, 2019) ซึ่งจะช่วยให้การทำงานจากที่บ้านของผู้แทนฯยังคงมีประสิทธิภาพเหมือนการทำงานในสถานการณ์ปกติ

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทย” มีขอบเขตในการวิจัยดังนี้

### 1.3.1 ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้แทนยาบริษัทยาในประเทศไทย ที่มีประสบการณ์การทำงานจากที่บ้านในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

### 1.3.2 ขอบเขตของเนื้อหา

เป็นการศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะงานและปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทย ได้แก่

ตัวแปรอิสระ คือ ความเชื่อใจจากหัวหน้างาน (Manager's Trust) การสนับสนุนเทคโนโลยี (Technical support) การสนับสนุนจากผู้บริหาร (Management support) การฝึกอบรม (Training) ความหลากหลาย (Skill variety) เอกลักษณ์ (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความเป็นอิสระ (Autonomy) และผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback)

ตัวแปรตาม คือ การรับรู้ผลผลิตภาพ (Perceived Productivity)

### 1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน สิงหาคม พ.ศ.2564 โดยจะเก็บข้อมูลหลังได้รับการรับรองจาก IRB เป็นที่เรียบร้อยแล้วจนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.ทราบถึงปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19
- 2.ทราบถึงปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19
- 3.จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงปัจจัยด้านภายในองค์กรและคุณลักษณะของงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

## 1.5 นิยามศัพท์

ผู้แทนยา หมายถึง พนักงานขายของบริษัทยาที่เป็นตัวแทนบริษัทในการติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทกับบุคลากรทางการแพทย์ นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับยาที่ถูกต้อง เพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์สามารถสั่งใช้ยาให้เกิดประสิทธิภาพการรักษามากที่สุด (อารีย์ญา ดิลกพัฒน์มงคล, 2561; วรลักษณ์ คะดาช, 2562)

บริษัทยา หมายถึง องค์กรทางธุรกิจที่สร้างขึ้นเพื่อแสวงหากำไรที่เกี่ยวข้องกับการผลิตนำเข้าและจัดจำหน่ายยา (วรลักษณ์ คะดาช, 2562; ภาณุวัฒน์ ห่อไทย, 2560)

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 หมายถึง การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.๒๕๕๘ ซึ่งสามารถแพร่กระจายเชื้อได้ง่ายผ่านละอองฝอยทางอากาศ ติดต่อกับคนสู่คนได้ง่าย จึงเกิดมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม (กรมควบคุมโรค, 2564; กรมสุขภาพจิต, 2564)

การทำงานจากที่บ้าน (Work from home) หมายถึง การปฏิบัติงานจากที่บ้านแทนการเดินทางไปทำงานยังที่ทำงานหรือสถานที่อื่นๆ โดยอาศัยเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกในการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานได้เป็นปกติ (วิมลสิริ หลอดทอง, 2564; ลักขิภา นุชอุดม, 2564)

ปัจจัยภายในองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผลมาจากภายในองค์กรที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อใจจากหัวหน้างาน การสนับสนุนด้านเทคนิค การสนับสนุนจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล การสนับสนุนด้านการเงิน และการฝึกอบรม เป็นต้น (Baker, Avery, & Crawford, 2007)

ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะของงานด้าน ความหลากหลายของทักษะ เอกลักษณะ ความสำคัญ ความเป็นอิสระ และผลสะท้อนกลับจากงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

ของการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน (Hackman & Oldham, 1975)

การรับรู้ผลผลิตภาพ หมายถึง การรับรู้ผลผลิตการทำงานจากที่บ้าน จากอัตราส่วนของ ปริมาณผลิตผลที่ได้ (Output) ต่อปริมาณปัจจัยการผลิต (Input) ซึ่งครอบคลุมการวัดผลด้าน ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของงานที่ทำ (เต็มสิริ ทองศิริพันธ์ และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์, 2564; ชานินทร์ คูพูลทรัพย์, 2555; โอนทัย พุทธารี, ปุณชกริก สุขอมรกุล, และพรสวรรค์ รักเป็น ธรรม, 2553)



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทย ผู้วิจัยมีความสนใจและค้นคว้าถึงแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ผลการวิจัย ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สอดคล้องเชื่อมโยงเป็นกรอบคิด แนวคิดในการวิจัย ทางคณะผู้วิจัย ได้ทำการรวบรวมเอกสารและสรุปแนวคิดเป็นลำดับดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในองค์กร
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณลักษณะงาน
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ผลผลิตการทำงานในการทำงานจากที่บ้าน
- 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย
- 2.5 สมมติฐานการวิจัย

การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ ทำให้บริษัทจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นการทำงานจากที่บ้านเพื่อให้พนักงานได้รับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานมากที่สุด บริษัทจึงต้องหาวิธีที่จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานเทียบเท่ากับการทำงานในสภาวะปกติ (Tanpipat, Lim & Deng, 2021) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานมีหลายปัจจัยด้วยกัน จากงานวิจัยในอดีตมีการเสนอแนวคิดที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลผลิตการทำงานได้แก่ปัจจัยภายในองค์กรที่องค์กรสามารถบริหารจัดการได้ และปัจจัยภายนอกองค์กรที่อยู่นอกเหนืออำนาจการควบคุมขององค์กร (O'Keefe, 1986; Garg & Rastogi, 2006; Matli, 2020) ในขณะที่บางงานวิจัยพบว่าปัจจัยที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จคือปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยส่วนบุคคล (Baron and Bryne, 1994 as cited in Runtuwarouw, 2019; Ghabban et al., 2019) และพบว่าบางแนวคิดกล่าวว่าปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยภายในองค์กร ช่วยเพิ่มผลผลิตการทำงานได้ โดยแต่ละปัจจัยเป็นส่วนย่อยของปัจจัยถัดมาตามลำดับ (Ortega & Velazquez, 2002) นอกจากนี้ Hackman and Oldham (1975) พบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะงานส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานสูง ความพึงพอใจในงานสูง และผลงานมีคุณภาพสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอื่นๆ ที่พบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะงานส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพการทำงาน (Juut, 1991; Garg & Rastogi, 2006; Tulandi, Mandey, & Walangitan, 2015; Prasetyo, 2020)

งานวิจัยนี้เลือกศึกษาปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยคุณลักษณะงานเนื่องจากเป็นปัจจัยที่บริษัทสามารถควบคุมและปรับเปลี่ยนได้ ซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในการเพิ่มผลผลิตการทำงานภายในบริษัทในช่วงสถานการณ์ที่ทำให้พนักงานต้องปฏิบัติงานจากที่บ้าน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในหัวข้อ 2.1 และ 2.2 ตามลำดับ

## 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในองค์กร

การทำงานจากที่บ้านหรือ work from home ได้รับความสนใจทำไปปฏิบัติใช้เป็นวงกว้างทั่วโลกจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 อย่างหนักในช่วงต้นปี 2020 ที่ผ่านมา (Faulds & Raju, 2021) เพื่อลดการติดเชื้อจากการออกนอกบ้าน งานวิจัยในอดีตไม่ค่อยมีการกล่าวถึงเรื่องผลผลิตการทำงานจากที่บ้านมากนัก แต่มีงานวิจัยที่พบว่าปัจจัยภายในองค์กรเกี่ยวข้องกับการทำงานทางไกล (remote working or telework) ซึ่งการทำงานทางไกลคือการยืดหยุ่นเรื่องสถานที่การทำงาน พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากนอกสำนักงานโดยยังสามารถทำงานและติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้ด้วยเทคโนโลยีต่างๆ (Martino & Wirth, 1990 as cited in Bosua, Gloet, & Kurmla, 2013) ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกับ work from home ที่พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้าน โดยเป็นการปฏิบัติงานนอกสำนักงานเช่นเดียวกัน (Faulds & Raju, 2021) จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่างานวิจัยในอดีตมีการใช้ปัจจัยภายในองค์กรที่แตกต่างกันในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน ดังตาราง 2.1

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตพบว่าปัจจัยภายในองค์กรที่นิยมนำมาใช้ในการศึกษาผลลัพธ์ในการทำงานจากที่บ้าน ได้แก่ การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ความเชื่อใจจากหัวหน้างาน การฝึกอบรม และการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความเชื่อใจจากหัวหน้างานเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานจากที่บ้าน เนื่องจากการทำงานจากบ้านทำให้หัวหน้างานไม่สามารถสังเกตการทำงานของพนักงานแต่ละคนได้ หัวหน้างานที่เชื่อใจผู้ปฏิบัติงานจะทำให้การทำงานเกิดความยืดหยุ่น ประยุกต์ ปรับเปลี่ยนได้ ซึ่งถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายมากกว่าการบังคับให้อยู่ในกฎระเบียบการทำงาน ในการทำงานจากที่บ้านความเชื่อใจของหัวหน้างานมักอธิบายด้วยข้อกำหนดในงานแต่ละอย่างที่ได้รับความหมาย การศึกษาของ Baker, Avery, and Crawford (2007) พบว่าความเชื่อใจจากหัวหน้างานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แต่ไม่มีผลต่อผลผลิตการทำงานจากที่บ้าน ในขณะที่งานวิจัยอื่นๆ พบว่าการได้รับความเชื่อใจจาก



หัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับผลิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Bosua, Gloet, & Kurnla, 2013; Vyas & Butakhieo, 2021)

ตาราง 2.1 ปัจจัยภายในองค์กร

	Management Culture	Technical Support	Manager' s Trust	Human Resource Support	Financial Support	Training	Job security	Management support	Work flexibility	Communication
Baker, Avery, and Crawford (2007)	x	x	x	x	/	x				
Dezdar and Ainin (2011)						/		/		/
Aboelmaged and Subbaugh (2012)		x				x	/	/	/	
Ye (2012)		/				/				
Bosua, Gloet, and Kurnla (2013)		/	/							
Afrianty (2020)		x				x		x		
Vyas and Butakhieo (2021)		/	/			/				/

หมายเหตุ : เครื่องหมาย / แสดงถึงปัจจัยนั้นๆ ส่งผลเชิงบวกต่อผลลัพธ์การทำงาน  
 เครื่องหมาย x แสดงถึงปัจจัยนั้นๆ ไม่ส่งผลต่อผลลัพธ์การทำงาน

การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ถูกนำมาศึกษาอย่างกว้างขวางในการทำงานจากที่บ้าน เนื่องจากการทำงานจากที่บ้านต้องอาศัยอุปกรณ์เครื่องมือ โปรแกรม เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จากการศึกษาในอดีตพบว่าการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีส่งผลเชิงบวกต่อผลิภาพการทำงาน (Ye, 2012; Bosua, Gloet, & Kurnla, 2013; Vyas & Butakhieo, 2021) ในขณะที่บางการศึกษาพบว่าการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานจากที่บ้านซึ่งมีความขัดแย้งกันอยู่ (Baker, Avery, & Crawford, 2007; Aboelmaged & Subbaugh, 2012; Afrianty, 2020)

การสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นปัจจัยภายในองค์กรที่สำคัญที่สุดในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน เนื่องจากเป็นผู้กำหนดคนโยบายต่างๆ ขององค์กร จากการศึกษาในอดีตพบว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลเชิงบวกต่อผลิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Dezdar & Ainin, 2011;

Aboelmaged & Subbaugh, 2012) แต่ Afrianty (2020) พบว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารไม่มีความสัมพันธ์กับผลผลิตภาพการทำงาน ซึ่งมีความขัดแย้งกับการศึกษาอื่นๆ

การฝึกอบรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ถูกนำมาใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน และทบทวนการทำงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ จากการศึกษาในอดีตพบว่าการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องช่วยเพิ่มผลผลิตภาพการทำงานจากที่บ้าน (Dezdar & Ainin, 2011; Yee 2012; Vyas and Butakhieo, 2021) โดยมีความขัดแย้งกับในบางการศึกษาที่พบว่าการฝึกอบรมไม่ส่งผลต่อผลผลิตภาพการทำงานจากที่บ้านของ (Baker, Avery, and Crawford, 2007; Aboelmaged & Subbaugh, 2012; Bosua, Gloet, & Kurnla, 2013)

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณลักษณะงาน

Hackman and Oldham (1975) ได้เสนอแบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model) ในการจำแนกการออกแบบคุณลักษณะงานเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ เอกลักษณะ ความสำคัญ ความอิสระ และผลสะท้อนกลับจากงาน โดยแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังนี้

**ความหลากหลายของทักษะ (skill variety) :** ทักษะที่แตกต่างกันที่ต้องใช้ในการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุผล Hackman and Oldham (1975) พบว่าความหลากหลายของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการรับรู้ความหมายของงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูง จากการศึกษาในอดีตพบว่าความหลากหลายของทักษะส่งผลต่อผลผลิตภาพการทำงาน (Wachter, Thiel & Rossmann, 1993; Garg & Rastogi, 2006; Kassem & Sarhan, 2013; Johari & Yahya, 2016) ซึ่งขัดแย้งกับบางการศึกษาที่พบว่าความหลากหลายของงานไม่ส่งผลต่อผลผลิตภาพการทำงาน (Johari, Shamsudin, Yean, Yahya, & Adnan, 2019) และไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในช่วงเวลาการทำงานจากที่บ้าน (Tanchevavong, 2020)

**เอกลักษณะ (task identity) :** ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการตามขอบเขตความรับผิดชอบงาน ซึ่งจะทำให้สังเกตและประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน Hackman and Oldham (1975) พบว่างานที่มีเอกลักษณะส่งผลต่อประสิทธิภาพการรับรู้ความหมายของงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูง จากการศึกษางานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องพบว่า

งานที่มีเอกลักษณ์ส่งผลต่อผลิตภาพการทำงาน (Wachter, Thiel & Rossmann, 1993) โดยมีความขัดแย้งกับงานวิจัยอื่นๆ ที่พบว่าเอกลักษณ์ของงานไม่ส่งผลต่อผลิตภาพการปฏิบัติงาน (Kassem & Sarhan, 2013; Johari & Yahya, 2016) งานวิจัยที่ศึกษาในช่วงการทำงานจากที่บ้านพบว่างานที่มีเอกลักษณ์ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แต่ส่งผลต่อการรับรู้ผลิตภาพการทำงานของพนักงาน (Baker, Avery, and Crawford, 2007) ในขณะที่งานวิจัยการทำงานจากที่บ้านในช่วงสถานการณ์โควิด 19 พบว่าในช่วงที่ต้องทำงานจากที่บ้านทำให้ไม่เห็นการทำงานของคนอื่นโดยตรง พนักงานพึงพอใจในงานที่เห็นกระบวนการการทำงานทั้งหมด และลงมือทำด้วยตนเอง เพื่อให้มั่นใจว่างานนั้นๆ เสร็จสมบูรณ์ (Tanchevavong, 2020)

**ความสำคัญ (task significance) :** ความสำคัญของงานที่กระทบต่อองค์กรหรือภายนอกองค์กร Hackman and Oldham (1975) พบว่าความสำคัญของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการรับรู้ความหมายของงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูง จากการศึกษาในอดีตพบว่างานที่มีความสำคัญมีความสัมพันธ์กับผลิตภาพการปฏิบัติงาน (Ross, 2005; Allan, Duffy, & Collisson, 2016) โดยความสำคัญของงานช่วยจูงใจพนักงานให้พนักงานปฏิบัติงานได้ (Thapisa, 1993) และยังช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน (Elanain, 2009) ซึ่งมีความขัดแย้งกับบางการศึกษาที่พบว่าความสำคัญของงานไม่สัมพันธ์กับผลิตภาพการทำงาน (Weaver, 2008; Johari, Shamsudin, Yean, Yahya, & Adnan, 2019) ขณะที่การศึกษาในพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานจากที่บ้าน พบว่าในช่วงการทำงานจากที่บ้านพนักงานไม่ต้องการงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรหรือผู้อื่น เพราะอาจมีความยุ่งยากในการรับผิดชอบงานที่กระทบต่อคนอื่นภายใต้เงื่อนไขในการทำงานจากที่บ้าน (Tanchevavong, 2020)

**ความเป็นอิสระ (autonomy) :** ให้อิสระพนักงานในการวางแผนการทำงาน ตัดสินใจในการทำงาน และการแก้ไขปัญหาต่างๆ Hackman and Oldham (1975) พบว่าการมีอิสระในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการรับรู้ความรับผิดชอบต่อผลของงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูง จากการศึกษาวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องพบว่าความเป็นอิสระมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Bhuiyan, Shammari, & Jefri, 1996) และส่งผลเชิงบวกต่อผลิตภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ทั้งต่อผลิตภาพของรายบุคคลและของทีม (Johannsen & Zak, 2020) ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Weaver (2008) ที่พบว่าการมีอิสระในงานส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงาน และจากงานวิจัยของ Kassem and Sarhan (2013) พบว่าการมีอิสระในการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและการรับรู้ผลิตภาพ ในขณะที่พนักงานที่ทำงานจากที่บ้านพึงพอใจในงานเมื่อ

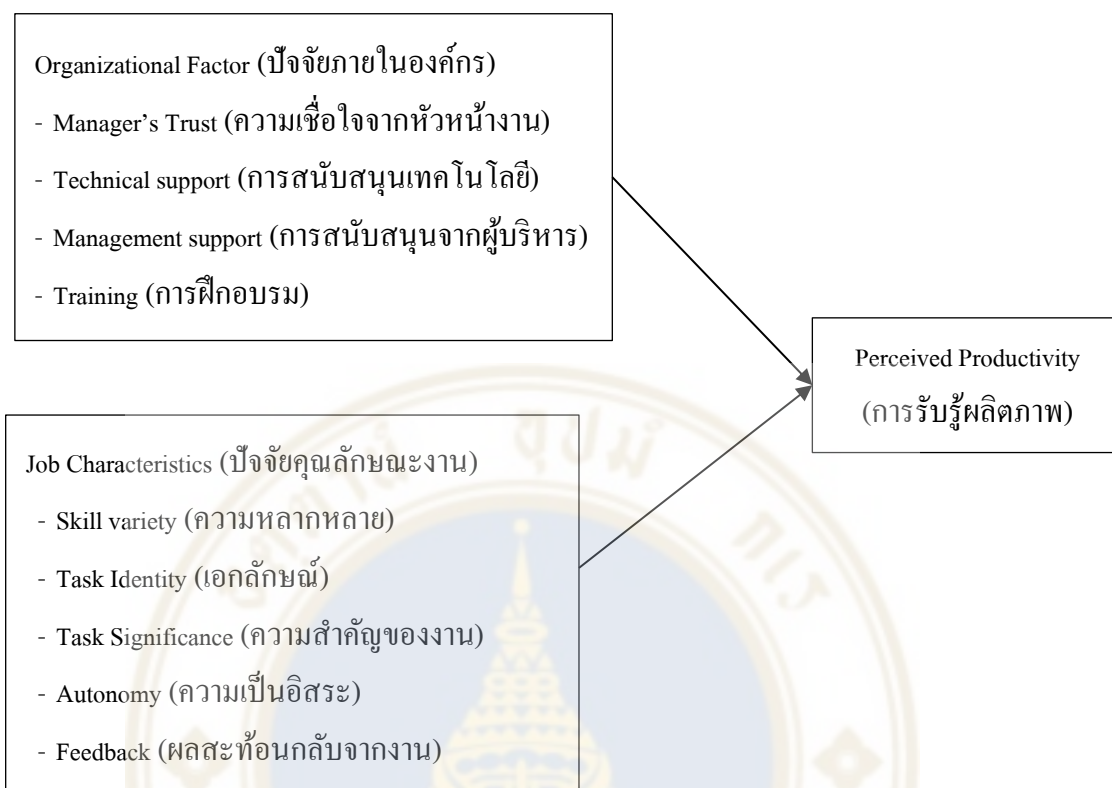
ได้รับอิสระในการทำงาน เนื่องจากต้องการให้เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Tanchevavong, 2020)

**ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) :** การได้รับข้อมูลย้อนกลับของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับผลลัพธ์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น Hackman and Oldham (1975) พบว่าผลสะท้อนกลับจากงานส่งผลต่อการรับรู้ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูง จากการศึกษางานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องพบว่าพนักงานที่ได้รับผลสะท้อนกลับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอส่งผลให้ผลิตภาพการทำงานสูงขึ้น (Twaijri, Khursani & Abdulwahed, 1995; Stansfield & Longenecker, 2006; Wang & Lin, 2018) โดยทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ (Friday & Friday, 2003; Elanain, 2009) ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยอื่นๆ ที่พบว่าผลสะท้อนกลับจากงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลิตภาพการทำงาน (Ross, 2005; Weaver, 2008) ในขณะที่การศึกษาในพนักงานที่ทำงานจากที่บ้าน พบว่าระหว่างการทำงานจากที่บ้านหากพนักงานได้รับผลสะท้อนกลับจากงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Tanchevavong, 2020) และส่งผลต่อผลิตภาพการทำงานของพนักงาน (Baker, Avery, & Crawford, 2007)

## 2.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับผลผลิตการทำงานในการทำงานจากที่บ้าน

การวัดผลผลิตการทำงานจริงจากการทำงานจากที่บ้านหรือการทำงานระยะไกลนั้นทำได้ยาก เนื่องจากมีปัจจัยแทรกแซงหลายอย่างมากระทบผลผลิตที่เกิดขึ้นทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ เช่น การมีสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิต การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ความยืดหยุ่นในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ข้อจำกัดด้านสังคมระหว่างคนในองค์กร วัฒนธรรมการทำงานขององค์กร และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เป็นต้น (Bosua, Gloet, & Kurmla, 2013) จึงไม่สามารถใช้มาตรวัดประเมินประสิทธิภาพการทำงานได้โดยตรง นักวิจัยหลายคนจึงประดิษฐ์มาตรวัดผลผลิตการทำงานจากที่บ้านขึ้น Westfall (2004) เสนอว่าการวัดประสิทธิภาพการทำงานทางไกลควรวัดจากปัจจัย 4 ประการ ได้แก่ ปริมาณงาน ความเข้มข้นของงาน ประสิทธิภาพของงาน และการปรับเปลี่ยน (เช่น ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมขององค์กรสำหรับการทำงานทางไกล) นอกจากนี้ Baker และคณะได้ใช้มาตรวัดการรับรู้ผลิตภาพ (Perceived Productivity) ที่ประกอบด้วยการวัดผลด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ผลิตภาพ และคุณภาพ มาใช้ในการประเมินผลผลิตในการทำงานจากที่บ้าน (Baker, Avery, & Crawford, 2007; Aboelmaged & Subbaugh, 2012)

## 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย



## 2.5 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยภายในองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยด้านการได้รับความเชื่อถือจากหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยด้านการสนับสนุนเทคโนโลยีส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยด้านการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยด้านความหลากหลายของงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยด้านเอกลักษณ์ของงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยด้านความสำคัญของงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยด้านความเป็นอิสระในงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

สมมติฐานที่ 2.5 ปัจจัยด้านผลสะท้อนกลับจากงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน
- 3.5 จริยธรรมการวิจัยในคน

#### 3.1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือผู้แทนยาที่รับผิดชอบดูแลโรงพยาบาลในประเทศไทย ทั้งในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด ครอบคลุมถึงผู้แทนที่ดูแลยาสามัญ (Generic drug) และยาต้นตำรับ (Original drug) โดยจะต้องมีประสบการณ์การทำงานจากที่บ้าน (work from home) ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร (Infinite Population) จากสูตรการคำนวณของ Cochran (Cochran, 1977 อ้างอิงใน ละเอียด ศิลา น้อย, 2560; ภาณุวัฒน์ หอไทย, 2560) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 และกำหนดสัดส่วนของประชากรที่จะสุ่มเป็นร้อยละ 50 จากประชากรทั้งหมด ซึ่งเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่จะทำให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550) โดยมีสูตรคำนวณดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ  $n$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม

Z คือ ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด (จากตารางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่า  $Z = 1.96$ )

e คือ ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้  
แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

### การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อเลือกตัวแทนในการตอบแบบสอบถามในการศึกษารั้งนี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่อาศัยความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Non-Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากการส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ (Google Form) ให้กับกลุ่มตัวอย่าง

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ เพื่อให้การศึกษารอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทั้งหมด โดยแบ่งรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อาชีพ เพศ อายุ สถานภาพ บริษัทที่ทำงาน ลักษณะการทำงาน และรายได้ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้คำตอบเดียวในแต่ละหัวข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยภายในองค์กร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างาน (Baker, Avery, and Crawford, 2007) การสนับสนุนเทคโนโลยี (Baker, Avery, and Crawford, 2007) การสนับสนุนจากผู้บริหาร (Aboelmaged & Subbaugh, 2012) และการสนับสนุนด้านการฝึกอบรม (วนิภัส เฟื่องชูนุช, 2009) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตรอันตรภาค (Interval Scale) ใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert) เป็นเครื่องมือในการวัด 5 ระดับ ได้แก่ 1 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด 2 หมายถึงเห็นด้วยน้อย 3 หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง 4 หมายถึงเห็นด้วยมาก และ 5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด



เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย กำหนดเป็นช่วงคะแนนโดยการ  
ใช้หลักการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จากสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{ช่วงคะแนน} \\ &= (5-1)/5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากสูตรข้างต้นสามารถสรุปเกณฑ์การแปลความหมายคะแนน ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วย

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความ  
หลากหลายของงาน ด้านเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงาน และผล  
สะท้อนกลับจากงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตรอันตรภาค (Interval Scale) ใช้เครื่องมือการ  
วัดค่าเป็นตัวเลข (Numerical Scales) 5 ระดับ โดยเลข 1 แสดงถึงไม่เห็นด้วยมากที่สุด และเลข 5  
แสดงถึงเห็นด้วยมากที่สุด (Blanz, 2017) เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย  
เช่นเดียวกับส่วนที่ 2

ส่วนที่ 4 การรับรู้ผลิตภาพ (Perceived Productivity) วัดผลการทำงานที่ครอบคลุมด้าน  
ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ผลผลิต และคุณภาพ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตรอันตรภาค  
(Interval Scale) ใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert) เป็นเครื่องมือในการวัด 5 ระดับ ได้แก่ 1 หมายถึง  
เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 หมายถึงเห็นด้วยน้อย 3 หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง 4 หมายถึงเห็นด้วยมาก และ  
5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด (Staples, Hulland, and Higgins, 1999) เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อ  
จัดระดับคะแนนเฉลี่ยเช่นเดียวกับส่วนที่ 2

### 3.3 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจทานดูความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ทำการคัดแยกเพื่อประมวลผลมาทำการลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computing) นำแบบทดสอบที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกลงเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือการใช้สถิติเพื่ออธิบายข้อมูลที่มีอยู่ โดยไม่ได้นำไปพยากรณ์ประชากรแต่อย่างใด แต่ใช้ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของพื้นฐานส่วนบุคคล จากคำถามส่วนที่ 1 ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.) เพื่อดูการกระจายของตัวแปร และนำมาเปรียบเทียบกับสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) การวิเคราะห์สมมติฐานที่ตั้งไว้ (Hypothesis Testing) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมกับตัวแปรแต่ละชนิด ดังนี้ การทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้การทดสอบนี้กับสมมติฐานที่ต้องการทดสอบเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์และทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) กับตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

### 3.5 จริยธรรมการวิจัยในคน

งานวิจัยฉบับนี้ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนชุดกลาง มหาวิทยาลัยมหิดล อนุญาตให้ดำเนินการวิจัยได้ตามรหัสโครงการ MU-CIRB 2021/380.2708



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทย การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Statistics ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 การวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)
- 4.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability)
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น
- 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน
- 4.6 สรุปสมมติฐานงานวิจัย

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่ใช้ในงานวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 6 ตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ บริษัทที่ทำงาน ลักษณะการทำงาน และรายได้ต่อเดือน จากข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้ทั้งสิ้น 385 ตัวอย่าง สามารถนำมาแจกแจงภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 แสดงภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
1. เพศ		
1) ชาย	90	23.4
2) หญิง	295	76.6
รวม	385	100.00

ตาราง 4.1 แสดงภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
2. อายุ		
1) อายุ 21-30 ปี	117	30.4
2) อายุ 31-40 ปี	196	50.9
3) อายุ 41-50 ปี	61	15.8
4) อายุ 51-60 ปี	11	2.9
รวม	385	100.00
3. สถานภาพ		
1) โสด	241	62.6
2) สมรส	139	36.1
3) หย่าร้าง	5	1.3
รวม	385	100.00
4. บริษัทที่ทำงาน		
1) บริษัทยาต้นตำรับ (Original drug)	352	91.4
2) บริษัทยาสามัญ (Generic drug)	33	8.6
รวม	385	100.00
5. ลักษณะการทำงาน		
1) เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล	266	69.1
2) ต่างจังหวัด	86	22.3
3) แบบผสม (Hybrid)	33	8.6
รวม	385	100.00
6. รายได้ต่อเดือน		
1) 25,000 – 35,000 บาท	4	1.0
2) 35,001 – 45,000 บาท	26	6.8
3) 45,001 – 55,000 บาท	57	14.8
4) 55,001 – 65,000 บาท	56	14.5
5) มากกว่า 65,000 บาท	242	62.9
รวม	385	100.00

จากตาราง 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้แทนยาในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.6) มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี (ร้อยละ 50.9) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 62.6) ทำงานที่บริษัท ยาต้นตำรับ (Original drug) (ร้อยละ 91.4) โดยมีลักษณะการทำงานในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (ร้อยละ 69.1) และมีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 65,000 บาท (ร้อยละ 62.9)

#### 4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)

จากการที่งานวิจัยฉบับนี้ออกแบบเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย ซึ่งศึกษาหลายปัจจัยทั้งปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน และจากการรวบรวมข้อมูลที่มีความหลากหลายอาจทำให้แต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กันเอง จึงจำเป็นต้องมีการรวมกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันให้เป็นองค์ประกอบของปัจจัยเดียวกัน

แบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลแบ่งเป็นคำถามด้านปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ ด้านการได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างาน (3 คำถาม) ด้านการสนับสนุนเทคโนโลยี (3 คำถาม) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร (4 คำถาม) และด้านการสนับสนุนด้านการฝึกอบรม (7 คำถาม) คำถามด้านปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน (3 คำถาม) ด้านเอกลักษณ์ของงาน (3 คำถาม) ด้านความสำคัญของงาน (3 คำถาม) ด้านความเป็นอิสระในงาน (3 คำถาม) และด้านผลสะท้อนกลับจากงาน (3 คำถาม) นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความเหมาะสมของการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อหาโครงสร้างที่แท้จริง จากค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) โดยข้อมูลที่มีความเหมาะสมที่จะใช้วิเคราะห์ Factor analysis จะต้องมียค่า KMO มากกว่า 0.5 โดยหากมีค่าเข้าใกล้ 1 มากขึ้นเท่าใด แสดงว่าข้อมูลชุดนั้นมีความเหมาะสมที่จะทำ Factor Analysis มากขึ้นเท่านั้น จากการตรวจสอบข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่ามีค่า KMO เท่ากับ 0.895 (ตาราง 4.2) แสดงว่าข้อมูลที่ได้นี้มีความเหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์ Factor analysis เพื่อหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในแต่ละปัจจัย

ตาราง 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่า KMO และ Bartlett's

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		.895
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	9053.141
	df	703
	Sig.	.000







ตาราง 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยา  
(ต่อ)

ปัจจัย	Component									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>ด้านการสนับสนุนเทคโนโลยี</b>										
ท่านได้รับการสนับสนุนทางเทคโนโลยีจากบริษัทมากเท่าที่ ต้องการเมื่อทำงานจากที่บ้าน				.814						
เทคโนโลยีที่ได้รับการสนับสนุน จากบริษัทเมื่อทำงานจากที่บ้านมี คุณภาพสูง				.802						
เมื่อมีปัญหาเทคโนโลยีการทำงาน จากที่บ้าน มีฝ่ายสนับสนุนจาก บริษัทคอยให้ความช่วยเหลือ				.701						
ผู้บริหารจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่ง อำนวยความสะดวกสำหรับการ ทำงานจากที่บ้าน				.468						
<b>ด้านการได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างาน</b>										
หัวหน้างานไม่กังวลในตัวท่านเมื่อ ต้องทำงานจากที่บ้าน				.814						
หัวหน้างานเชื่อใจท่านมากขึ้น เรื่อยๆ เมื่อต้องทำงานจากที่บ้าน อย่างต่อเนื่อง				.802						
หัวหน้างานคิดว่าท่านรับผิดชอบ ต่อหน้าที่เมื่อต้องทำงานจากที่บ้าน				.775						
<b>ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร</b>										
ผู้บริหารสนับสนุนให้พนักงาน ทำงานจากที่บ้าน						.806				
ผู้บริหารอยากให้พนักงานทำงาน จากที่บ้าน						.788				
ผู้บริหารมองว่าการทำงานจากที่ บ้านเป็นทางเลือกในการทำงานที่ มีประโยชน์						.675				



จากการวิเคราะห์องค์ประกอบผลปรากฏตามตาราง 4.3 พบว่ามีองค์ประกอบที่มีน้ำหนักน้อยกว่า 0.5 จึงต้องทำการตัดองค์ประกอบนั้นออกจำนวน 3 ข้อ โดยตัดคำถามปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารจำนวน 1 ข้อ และปัจจัยด้านเอกลักษณ์ของงานจำนวน 2 ข้อ ซึ่งทำให้ปัจจัยด้านเอกลักษณ์ของงานเหลือองค์ประกอบเพียง 1 ข้อ ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์สมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์กับตัวแปรตามได้ จึงจำเป็นต้องตัดสมมติฐานปัจจัยด้านเอกลักษณ์ของงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19ทิ้งและปรับกรอบแนวคิดใหม่ตามภาพที่ 4.1

#### 4.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability)

ตาราง 4.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha coefficient ของแบบสอบถาม

ส่วนของข้อมูลแบบสอบถาม	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
ด้านการได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างาน	3	.845
ด้านการสนับสนุนเทคโนโลยี	3	.818
ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	3	.841
ด้านการสนับสนุนด้านการฝึกอบรม	7	.941
ด้านความหลากหลายของงาน	3	.764
ด้านความสำคัญของงาน	3	.846
ด้านความเป็นอิสระในงาน	3	.784
ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน	3	.743
ด้านการรับรู้ผลผลิตภาพ	6	.885

นำข้อมูลแบบสอบถามข้อที่ผ่านการวิเคราะห์องค์ประกอบมาทดสอบหาความเชื่อมั่นของมาตรวัด (Reliability) เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของการนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยผลของค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha) จะต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 จึงจะแสดงว่ามาตรวัดมีความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550) จากตาราง 4.4 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟามีค่าอยู่ระหว่าง 0.743 – 0.941 จึงแสดงว่ามาตรวัดนี้มีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยได้

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น

ตาราง 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแต่ละด้าน

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>การได้รับความเข้าใจจากหัวหน้างาน</b>			
1. หัวหน้างานคิดว่าท่านรับผิดชอบต่อหน้าที่เมื่อต้องทำงานจากที่บ้าน	4.47	0.73	เห็นด้วยมากที่สุด
2. หัวหน้างานไม่กังวลในตัวท่านเมื่อต้องทำงานจากที่บ้าน	4.35	0.87	เห็นด้วยมาก
3. หัวหน้างานเชื่อใจท่านมากขึ้นเรื่อยๆ เมื่อต้องทำงานจากที่บ้านอย่างต่อเนื่อง	4.17	0.88	เห็นด้วยมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.72</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>
<b>การสนับสนุนเทคโนโลยี</b>			
1. ท่านได้รับการสนับสนุนทางเทคโนโลยีจากบริษัทมากเท่าที่ต้องการเมื่อทำงานจากที่บ้าน	4.16	0.91	เห็นด้วยมาก
2. เทคโนโลยีที่ได้รับการสนับสนุนจากบริษัทเมื่อทำงานจากที่บ้านมีคุณภาพสูง	3.91	0.98	เห็นด้วยมาก
3. เมื่อมีปัญหาเทคโนโลยีการทำงานจากที่บ้าน มีฝ่ายสนับสนุนจากบริษัทคอยให้ความช่วยเหลือ	3.99	1.06	เห็นด้วยมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.84</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>
<b>การสนับสนุนจากผู้บริหาร</b>			
1. ผู้บริหารมองว่าการทำงานจากที่บ้านเป็นทางเลือกในการทำงานที่มีประโยชน์	3.94	1.01	เห็นด้วยมาก
2. ผู้บริหารสนับสนุนให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน	4.04	1.00	เห็นด้วยมาก
3. ผู้บริหารอยากให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน	3.70	1.16	เห็นด้วยมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.92</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>
<b>การสนับสนุนด้านการฝึกอบรม</b>			
1. บริษัทจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานสำหรับการทำงานจากที่บ้าน	4.15	0.91	เห็นด้วยมาก
2. บริษัทมีการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องสำหรับการทำงานจากที่บ้าน	4.11	0.96	เห็นด้วยมาก
3. บริษัทจัดฝึกอบรมเพื่อขยายงานสำหรับการทำงานจากที่บ้านในอนาคต	3.95	0.97	เห็นด้วยมาก

ตาราง 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแต่ละด้าน (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>การสนับสนุนด้านการฝึกอบรม</b>			
4. บริษัทจัดฝึกอบรมพัฒนาเพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	4.01	0.96	เห็นด้วยมาก
5. บริษัทจัดฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	3.81	1.10	เห็นด้วยมาก
6. บริษัทจัดฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานจากที่บ้านให้ดีขึ้น	3.97	0.98	เห็นด้วยมาก
7. บริษัทจัดฝึกอบรมเพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	3.88	1.04	เห็นด้วยมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.85</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>
<b>ความหลากหลายของงาน</b>			
1. งานของท่านมีความหลากหลาย	4.38	0.72	เห็นด้วยมากที่สุด
2. งานของท่านต้องใช้ทักษะที่แตกต่างกันหลายทักษะ	4.55	0.64	เห็นด้วยมากที่สุด
3. งานส่วนใหญ่ของท่านมีความซับซ้อนและใช้วิธีการทำงานแบบใหม่ๆ อยู่เสมอ	4.37	0.73	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.44</b>	<b>0.57</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>
<b>ความสำคัญของงาน</b>			
1. งานของท่านมีความสำคัญต่อชีวิตและสวัสดิภาพของลูกค้า	4.34	0.76	เห็นด้วยมากที่สุด
2. คุณภาพงานของท่านส่งผลโดยตรงต่อลูกค้า	4.34	0.74	เห็นด้วยมากที่สุด
3. โดยรวมแล้วงานของท่านมีความสำคัญอย่างมาก	4.39	0.71	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.64</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>
<b>ความเป็นอิสระในงาน</b>			
1. ท่านมีอิสระเต็มที่ในการตัดสินใจวางโครงสร้างการทำงาน	4.19	0.88	เห็นด้วยมาก
2. ท่านสามารถวางแผนและจัดระเบียบงานได้อย่างอิสระ	4.27	0.79	เห็นด้วยมากที่สุด
3. แนวทางและข้อกำหนดของบริษัทไม่เป็นอุปสรรคต่อแนวคิดการทำงานของท่าน	3.79	1.03	เห็นด้วยมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.75</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>
<b>ผลสะท้อนกลับจากงาน</b>			
1. การให้คะแนนและคำแนะนำจากลูกค้าเป็นการสะท้อนให้เห็นว่างานของท่านดีหรือไม่ดี	4.30	0.72	เห็นด้วยมาก
2. เมื่อทำงานเสร็จ ท่านสามารถบอกได้ว่าท่านทำงานได้ดีเพียงใด	4.38	0.64	เห็นด้วยมากที่สุด

ตาราง 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแต่ละด้าน (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>ผลสะท้อนกลับจากงาน</b>			
3. งานของท่านสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการทำงานของ ท่าน	4.44	0.64	เห็นด้วยมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.54</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>
<b>การรับรู้ผลผลิตภาพ</b>			
1. ท่านเชื่อว่าท่านเป็นพนักงานที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.41	0.69	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ท่านมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีเป็นอันดับต้นๆ ในทีม	4.11	0.84	เห็นด้วยมาก
3. ท่านมีความสุขกับคุณภาพของงานที่ทำ	4.14	0.87	เห็นด้วยมาก
4. ท่านทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมาก	4.15	0.74	เห็นด้วยมาก
5. ท่านเป็นพนักงานที่มีผลผลิตภาพ (Productivity) สูง	4.19	0.71	เห็นด้วยมาก
6. หัวหน้างานของท่านเชื่อว่าท่านเป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพ	4.30	0.72	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.61</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตาราง 4.5 แสดงให้เห็นถึงระดับความคิดเห็นของผู้แทนยาที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ พบว่าปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ การได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างาน ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน ผลสะท้อนกลับจากงาน และการรับรู้ผลผลิตภาพ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.33 4.44 4.36 4.37 และ 4.22 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ การสนับสนุนเทคโนโลยี การสนับสนุนจากผู้บริหาร การสนับสนุนด้านการฝึกอบรม และความเป็นอิสระในงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.02 3.89 3.98 และ 4.08 ตามลำดับ

#### 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อการรับรู้ผลผลิตภาพ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.6** ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยด้านด้านปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อการรับรู้ผลผลิตภาพ

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.299	8	8.162	40.634	.000 <sup>b</sup>
	Residual	75.530	376	.201		
	Total	140.829	384			

a. Dependent Variable: การรับรู้ผลผลิตภาพ

b. Predictors: (Constant), การสนับสนุนจากผู้บริหาร, ความสำคัญของงาน, ความหลากหลายของงาน, ความเป็นอิสระในงาน, การได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างาน, การสนับสนุนเทคโนโลยี, ผลสะท้อนกลับจากงาน, การสนับสนุนด้านการฝึกอบรม

จากตาราง 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน ค่า  $F = 40.634$  และมีค่า Sig. .000 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตาราง 4.7** ค่าสถิติการวิเคราะห์ความผันแปร

Model Summary			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.681 <sup>a</sup>	.464	.452	.44819

a. Predictors: (Constant), การสนับสนุนจากผู้บริหาร, ความสำคัญของงาน, ความหลากหลายของงาน, ความเป็นอิสระในงาน, การได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างาน, การสนับสนุนเทคโนโลยี, ผลสะท้อนกลับจากงาน, การสนับสนุนด้านการฝึกอบรม

จากตาราง 4.7 ผลการทดสอบด้วยวิธีการถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ค่า R Square เท่ากับ .464 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรต้นปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยด้านคุณลักษณะงานสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามด้านการรับรู้ผลผลิตภาพได้ร้อยละ 46.40

ตาราง 4.8 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อปัจจัยการรับรู้ผลึกภาพ

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.303	.249		1.219	.224
	การได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างาน	.286	.036	.340	7.904	.000
	การสนับสนุนเทคโนโลยี	.094	.033	.130	2.816	.005
	การสนับสนุนจากผู้บริหาร	-.104	.032	-.158	-3.236	.001
	การสนับสนุนด้านการฝึกอบรม	.061	.037	.086	1.635	.103
	ความหลากหลายของงาน	.030	.044	.028	.681	.496
	ความสำคัญของงาน	.149	.042	.158	3.553	.000
	ความเป็นอิสระในงาน	.142	.036	.176	4.002	.000
	ผลสะท้อนกลับจากงาน	.250	.051	.224	4.948	.000

a. Dependent Variable: การรับรู้ผลึกภาพ

จากตาราง 4.8 เมื่อพิจารณาตาราง Coefficients พบว่าปัจจัยด้านการได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างาน การสนับสนุนเทคโนโลยี ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ผลึกภาพของผู้แทนฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Standardized Coefficients Beta) ไปในทิศทางเดียวกันเรียงลำดับตามค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยดังนี้ การได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างาน ( $B = 0.340$ ) ผลสะท้อนกลับจากงาน ( $B = 0.224$ ) ความเป็นอิสระในงาน ( $B = 0.176$ ) และความสำคัญของงาน ( $B = 0.158$ ) และการสนับสนุนเทคโนโลยี ( $B = 0.130$ ) ตรงกันข้ามกับปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารที่มีอิทธิพลทางลบต่อการรับรู้ผลึกภาพของผู้แทนฯอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ( $B = -0.158$ ) ในขณะที่ปัจจัยด้านการสนับสนุนด้านการฝึกอบรม และความหลากหลายของงานไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ผลึกภาพของผู้แทนฯแต่อย่างใด



#### 4.6 สรุปสมมติฐานงานวิจัย

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ผู้วิจัยสามารถสรุปสมมติฐานงานวิจัยได้ ดังนี้

**ตาราง 4.9** สรุปผลวิเคราะห์ การได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างาน การสนับสนุนเทคโนโลยี การสนับสนุนจากผู้บริหาร การสนับสนุนด้านการฝึกอบรม ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงาน และผลสะท้อนกลับจากงานที่มีผลต่อการรับรู้ผลผลิตภาพการทำงานของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทย

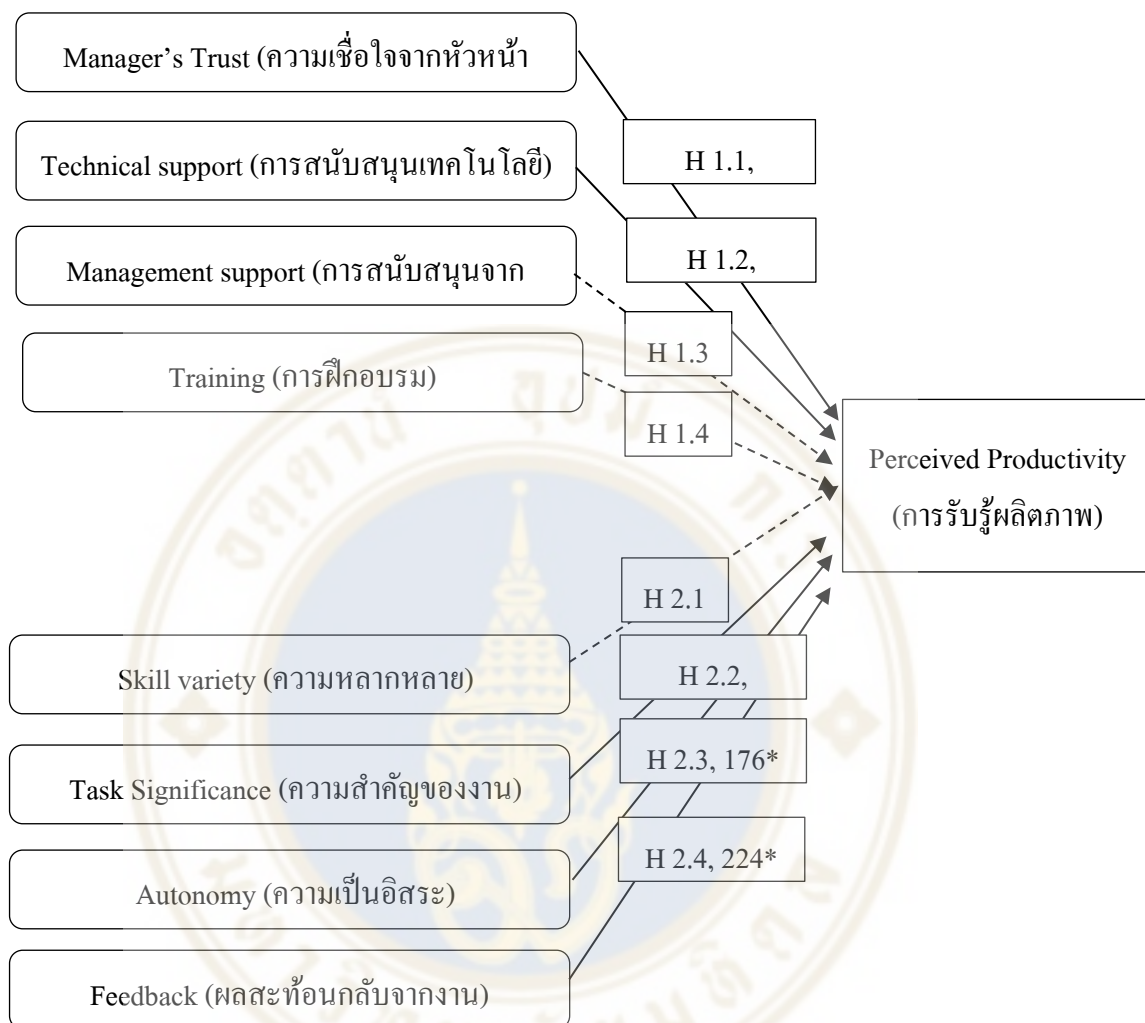
สมมติฐานงานวิจัย		ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยภายในองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19		
สมมติฐานที่ 1.1 (H1.1)	ปัจจัยด้านการได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 1.2 (H1.2)	ปัจจัยด้านการสนับสนุนเทคโนโลยีส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 1.3 (H1.3)	ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.4 (H1.4)	ปัจจัยด้านการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19		
สมมติฐานที่ 2.1 (H2.1)	ปัจจัยด้านความหลากหลายของงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19	ปฏิเสธ

**ตาราง 4.9** สรุปผลวิเคราะห์ การได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างาน การสนับสนุนเทคโนโลยี การสนับสนุนจากผู้บริหาร การสนับสนุนด้านการฝึกอบรม ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงาน และผลสะท้อนกลับจากงานที่มีผลต่อการรับรู้ผลผลิตภาพการทำงานของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทย (ต่อ)

สมมติฐานงานวิจัย		ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19		
สมมติฐานที่ 2.2 (H2.2)	ปัจจัยด้านความสำคัญของงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 2.3 (H2.3)	ปัจจัยด้านความเป็นอิสระในงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 2.4 (H2.4)	ปัจจัยด้านผลสะท้อนกลับจากงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19	สนับสนุน

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 4.1 ภาพสรุปสมมติฐานงานวิจัย

- > แสดงถึง ตัวแปรอิสระส่งผลต่อตัวแปรตาม
- > แสดงถึง ตัวแปรอิสระไม่ส่งผลต่อตัวแปรตาม

## บทที่ 5

### อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทย” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง 385 ชุด สามารถนำเสนอข้อมูลดังกล่าวเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 5.1 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร
- 5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องในครั้งต่อไป

#### 5.1 อภิปรายผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้แทนยาในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.6) มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี (ร้อยละ 50.9) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 62.6) ทำงานที่บริษัทยาต้นตำรับ (Original drug) (ร้อยละ 91.4) โดยมีลักษณะการทำงานในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (ร้อยละ 69.1) และมีรายได้อต่อเดือน มากกว่า 65,000 บาท (ร้อยละ 62.9)

##### ส่วนที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทย มีผลการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

##### สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยภายในองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

จากสมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยด้านการได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

ผลการวิจัยพบว่า การได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ Bosua et al. (2013) และ Vyas & Butakhieo (2021) ที่พบว่า การได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อผลลัพธ์ผลิตภาพการทำงานของพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานทางไกล การติดต่อสื่อสารและตามงานผ่านทาง การประชุมทางโทรศัพท์และวิดีโอเป็นประจำ พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนจะช่วยให้เกิดความเชื่อใจกันมากขึ้น ซึ่งช่วยให้พนักงานทำงานทางไกลอย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยด้านการสนับสนุนเทคโนโลยีส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนเทคโนโลยีส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ Bosua et al. (2013), Vyas & Butakhieo (2021) และ Ye (2012) เนื่องจากเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะใช้ในการทำงานทางไกลทั้งอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต เป็นต้น และซอฟต์แวร์โปรแกรมต่างๆ ที่ไว้ใช้ทำงาน รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลภายในบริษัทแม้ไม่ได้อยู่ที่สำนักงาน การที่บริษัทสนับสนุนเทคโนโลยีที่มีคุณภาพเหล่านี้ และมีฝ่ายไอทีคอยให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี จะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลเชิงลบต่อการรับรู้ผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลเชิงลบต่อการรับรู้ผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ขัดแย้งกับ Aboelmaged & Subbaugh (2012) ที่พบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อผลิตภาพการทำงานทางไกล และขัดแย้งกับ Dezdar & Ainin (2011) ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานจะสำเร็จได้เกิดจากการมีผู้บริหารคอยสนับสนุน ในขณะที่ผลการวิจัยของ Afrianty (2020) และ Mardianah et al. (2020) พบว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารไม่ส่งผลต่อผลิตภาพการทำงานจากบ้านของพนักงานในช่วงโควิด 19 ซึ่งแสดงถึงการสนับสนุนของผู้บริหารไม่ได้ผลต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบใหม่เพื่อให้ได้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพนักงานที่รับรู้ถึงระบบการบริหารไม่ดีจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานสูง (กุลนิจ โรคาพ่าย, 2546)

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยด้านการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

ผลการวิจัยพบว่าการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมไม่ส่งผลต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ Baker et.al. (2007) ที่พบว่า การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมส่งผลให้พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านเกิดความพึงพอใจ แต่ไม่ส่งผลต่อผลผลิตภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับ AboelMaged & Subbaugh (2012) และ Afrianty (2020) ที่พบว่า การสนับสนุนการฝึกอบรมด้านไอทีไม่ส่งผลต่อผลผลิตภาพการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานทางไกล ทั้งนี้เนื่องจากว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในงานวิจัยนี้อายุ 20-40 ปี ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าอยู่ในเจนเนอเรชันมิลเลนเนียลที่เติบโตมากับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี จึงทำให้สามารถเรียนรู้และปรับตัวกับเทคโนโลยีที่ต้องใช้ในการทำงานทางไกลได้ด้วยตนเองโดยไม่จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนการฝึกอบรมจากองค์กร

**สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19**

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยด้านความหลากหลายของงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

ผลการวิจัยพบว่าความหลากหลายของงานไม่ส่งผลต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ Johari et al. (2019) ที่พบว่าความหลากหลายของงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการในประเทศมาเลเซีย ในทำนองเดียวกันการศึกษาของ Tanchevavong (2020) พบว่าความหลากหลายของงานไม่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยด้านความสำคัญของงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

ผลการวิจัยพบว่าความสำคัญของงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ตามทฤษฎีด้านลักษณะงานของ Hackman & Oldham (1975) โดยสอดคล้องกับ Ross (2005) และ Allan et al. (2016) ที่พบว่างานที่มีความสำคัญมีความสัมพันธ์กับผลผลิตภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากงานที่มี

ความสำคัญและเกี่ยวข้องกับชีวิตผู้อื่นทำให้พนักงานรู้สึกว่าการนั้นเป็นงานที่มีความหมาย ยิ่งงานมีความสำคัญและมีความหมายจะยิ่งส่งผลต่อผลิตภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยด้านความเป็นอิสระในงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

ผลการวิจัยพบว่าความเป็นอิสระในงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 จากการที่พนักงานมีอิสระในการวางแผนการทำงานได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ตามทฤษฎีด้านลักษณะงานของ Hackman & Oldham (1975) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Johannsen & Zak (2020) ที่พบว่าการมีอิสระในการทำงานในช่วงที่ต้องปฏิบัติงานจากที่บ้านส่งผลเชิงบวกต่อผลิตภาพการทำงานของพนักงานรายบุคคลและของทีม เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ Tanchevavong (2020) ที่พบว่าการมีอิสระในการทำงานเมื่อต้องปฏิบัติงานจากที่บ้านส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน เนื่องจากการมีอิสระในงานทำให้พนักงานสามารถจัดสรรเวลาได้ก่อให้เกิดสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยด้านผลสะท้อนกลับจากงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

ผลการวิจัยพบว่าผลสะท้อนกลับจากงานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ตามทฤษฎีด้านลักษณะงานของ Hackman & Oldham (1975) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Stansfield & Longenecker (2006) และ Wang & Lin (2018) ที่พบว่าพนักงานที่ได้รับผลสะท้อนกลับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอส่งผลให้ผลิตภาพการทำงานสูงขึ้น และจากการศึกษาของ Baker et al. (2007) พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านหากได้รับผลสะท้อนกลับจากงานจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อผลิตภาพการทำงานของพนักงาน

## 5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1. จากงานวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ผลิตภาพของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 มากที่สุดคือการได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างาน ผู้บริหารควรมีนโยบายให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและผู้แทนยา เพราะหัวหน้างานมีความใกล้ชิดกับผู้แทนยามากที่สุด จึงควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่ก่อให้เกิดความเชื่อใจลูกน้อง โดย

พูดคุยกับลูกน้องถึงเป้าหมายของงานที่ต้องการในช่วงแรก และให้อิสระในการทำงานแก่ลูกน้องอย่างเต็มที่ ไม่คอยตามเช็คทุกขั้นตอนจนถี่เกินไป แต่นัดหมายติดตามงานตามความจำเป็น คอยเป็นที่ปรึกษาเมื่อยามที่ลูกน้องต้องการ

2.ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการจัดหาและสนับสนุนทางเทคโนโลยีที่ครอบคลุมทั้งอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ต่างๆ สำหรับการปฏิบัติงานระยะไกล เพราะการที่ไม่ได้เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานทำให้ความต้องการด้านอุปกรณ์ทั้งคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต เครื่องพิมพ์ มีมากขึ้น รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทผ่านระบบ VPN สัญญาณอินเทอร์เน็ต และระบบการทำงานผ่านออนไลน์ ทั้งการประชุม การส่งเอกสาร และการอนุมัติผ่านทางออนไลน์ โดยควรจัดให้มีฝ่ายสนับสนุนเทคโนโลยีคอยช่วยเหลือเมื่อกพนักงานติดขัดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

3.ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรปรับโครงสร้างด้านลักษณะงานที่เกี่ยวกับความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระ และผลการสะท้อนกลับจากงาน ให้มีความเหมาะสมกับการทำงานของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยแสดงให้เห็นว่างานผู้แทนยาสำคัญต่อบริษัท ในแง่ของการเป็นแหล่งรายได้สำคัญของบริษัท และสำคัญต่อชีวิตและคุณภาพชีวิตของคนไข้ที่ต้องได้รับยา ปรับลักษณะการทำงานให้ผู้แทนยามีอิสระในการวางแผนการทำงาน และมีอำนาจตัดสินใจในขอบเขตการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ รวมถึงจัดให้มีโอกาสในการรับฟังผลสะท้อนกลับจากงานและจากผู้ที่มีส่วนได้เสียกับงานนั้นๆ เช่น การประเมินผลรอบทิศทาง 360 องศา เป็นต้น

### 5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องในครั้งต่อไป

1.งานวิจัยในครั้งนี้ศึกษาถึงผลผลิตภาพการทำงานของผู้แทนยาเฉพาะช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เท่านั้น ซึ่งทำให้ผู้แทนยาไม่สามารถไปทำงานตามปกติได้ในช่วงเวลานี้จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่แตกต่างออกไป ไม่ได้ครอบคลุมถึงการทำงานของผู้แทนยาในสถานการณ์อื่นๆ

2.การกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างยังมีความกระจุกตัว โดยงานวิจัยนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานในบริษัทยาต้นตำรับ (Original drug) และทำงานที่เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ทำให้ผลการศึกษาเป็นผลมาจากกลุ่มตัวอย่างนี้เป็นหลัก ซึ่งอาจไม่สามารถขยายผลงานวิจัยไปยังประชากรผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาสามัญ (Generic drug) และผู้แทนที่ทำงานเขตต่างจังหวัดได้ งานวิจัยในอนาคตจึงควรกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างให้มีอัตราส่วน



เท่าๆ กันในแต่ละลักษณะการทำงาน โดยอาจกำหนดการกระจายแบบสอบถามแบบโควต้า (Quota sampling) เพื่อให้สัดส่วนองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างใกล้เคียงกับของประชากรมากที่สุด



## บรรณานุกรม

- กรมควบคุมโรค. (2564). แนวทางปฏิบัติเพื่อการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หรือโควิด 19 สำหรับประชาชนทั่วไปและกลุ่มเสี่ยง. กรุงเทพฯ.
- กรมสุขภาพจิต. (2564). ทำไมโควิดมีพิษภัยร้ายกว่าไข้หวัด. สืบค้น 30 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=2294>
- กุลนิจ โรคาพ่าย. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ (สปท.) สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เต็มสิริ ทองศิริพันธ์ และ จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์. (2564). อิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทหนึ่ง ในอุตสาหกรรมเครื่องจักรและชิ้นส่วน ประเทศไทย. *วารสารนักบริหาร*. 41(1), 3-17.
- ธานีินทร์ คูพูลทรัพย์. (2555). แนวทางการเพิ่มผลิตภาพกลุ่มผลิตภัณฑ์กะลามะพร้าว ตำบลปงยางคก อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง. *วารสารวิชาการคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 5(1), 49-57.
- นรินทร์ ต้นไพบูลย์. (2563). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมยา ปี 2563-65*. วิจัยกรุงศรี.
- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย พ.ศ. 2563. (2563, 29 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 137 ตอนพิเศษ 48 ง. หน้า 1.
- ภาณุวัฒน์ หอไทย. (2560). *แนวทางการตัดสินใจย้ายย้ายของผู้ให้บริการสาธารณสุขในประเทศไทย [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต]*. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลักขิกา นุชอดม. (2564). *ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19 [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต]*. มหาวิทยาลัยมหิดล.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ละเอียด ศิลาน้อย. (2560). การใช้สูตรทางสถิติ (ที่ถูกต้อง) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณในทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 12(2), 50-61.
- วณิกัส เฟื่องชูนุช. (2009). *การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วิมลศิริ หลอดทอง. (2564). *ความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน Work From Home ของพนักงาน ช่วง Generation X และ Generation Y ในธุรกิจค้าปลีก* [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วรลักษณ์ คะดาช. (2562). *การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจนเนอรัลในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร* [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรรณพ สุนทรนนท์ และ วรณิ ชัยเฉลิมพงษ์. (2556). ลักษณะการทำงานของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกร และ ผู้แทนยาที่ไม่ใช่เภสัชกร. *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานระดับชาติ The 5<sup>th</sup> Annual Northeast Pharmacy Research Conference of 2013*. (น. 146-150). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อารีย์ญา ดิลกพัฒน์มงคล. (2561). *ปัจจัยเรื่องสวัสดิการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานของผู้แทนยาในบริษัทยาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร* [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อโนทัย พุทธารี, ปุณชกริก สุกอมรกุล, และ พรสวรรค์ รักเป็นธรรม. (2553). *ดัชนีผลิตภาพแรงงาน. ธนาคารแห่งประเทศไทย*.
- Aboelmaged, M.G. & Subbaugh, S.M. (2012). Factors influencing perceived productivity of Egyptian teleworkers: an empirical study. *Measuring Business Excellence*, 16(2), 3-22.
- Adopting new ways of working for medical sales representatives. (2021, March 11) *Consultancy.uk*.  
<https://www.consultancy.uk/news/27208/adopting-new-ways-of-working-for-medical-sales-representatives>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Afrianty, T. W., Artatanaya, I. G., & Burgess, J. (2021). Working from home effectiveness during Covid-19: Evidence from university staff in Indonesia. *Asia Pacific Management Review*.
- Ahmed, R.R., Vveinhardt, J., Streimikiene, D., & Awais M. (2016). Mediating and marketing factors influence the prescription behavior of physicians: An empirical investigation. *Amfiteatru Economic Journal*, 18(41), 153-167.
- Allan, B. A., Duffy, R. D., & Collisson, B. (2018). Task significance and performance: Meaningfulness as a mediator. *Journal of Career Assessment*, 26(1), 172-182.
- Arafat, S.Y., & Ahmed, Z. (2016). Medical representative in Bangladesh: a job with different pattern. *International Journal of Academic Research in Management and Business*, 1(1), 47-51.
- At-Twajiri, M. I., Al-Khursani, S. A., & Abdulwahed, F. A. (1995). An empirical investigation of the job design motivating factors: the Saudi case. *International Journal of Commerce and Management*, 5(4), 24-32.
- Baker, E., Avery, G.C., & Crawford, J. D. (2007). Satisfaction and perceived productivity when professionals work from Home. *Research and Practice in Human Resource Management*, 15(1), 37-62.
- Bhatt, P. (2018). Study on influence of medical representative in conversation of doctor's prescription in India. *Global journal of management and business research*, 18(3).
- Bhuiyan, S.N., Shammari, E.S., & Jefri, O.A. (1996). Organizational commitment, job satisfaction and job characteristics: An empirical study of expatriates in Saudi Arabia, *International Journal of Commerce and Management*, 6(3/4), 57-80.
- Blanz, M. (2017). Employees' Job Satisfaction: A test of the job characteristics model among social work practitioners. *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 14(1), 35-50.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Bosua, R., Gloet M., Kurnla S., Mendoza A. &, Yong J. (2013). Telework, Productivity and wellbeing: An Australian perspective. *Telecommunications journal of Australia*, 63(1), 11.1-11.12.
- Dezdar, S., & Ainin, S. (2011). The influence of organizational factors on successful ERP implementation. *Management Decision*, 49(6), 911-926.
- Elanain H. M. A., (2009). Job characteristics, work attitudes and behaviors in a non-western context: Distributive justice as a mediator. *Journal of Management Development*, 28(5), 457-477.
- Faulds, D. J., & Raju, P. S. (2021). The work-from-home trend: An interview with Brian Kropp. *Business Horizons*, 64, 29-35.
- Friday, S. S., & Friday, E. (2003). Racioethnic perceptions of job characteristics and job satisfaction, *Journal of Management Development*, 22(5), 426-442.
- Garg, P., & Rastogi, R. (2006). New model of job design: motivating employees' performance. *Journal of Management Development*, 25(6), 572-587.
- Ghabban, F., Selamat, A., Ibrahim, R., Krejcar, O., Maresova, P., & Herrera-Viedma, E. (2019). The influence of personal and organizational factors on researchers' attitudes towards sustainable research productivity in Saudi universities. *Sustainability*, 11(17), 4804.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Johannsen, R., & Zak, P. J. (2020). Autonomy raises productivity: An experiment measuring neurophysiology. *Front. Psychol.* 11, 963.
- Johari, J., Shamsudin, F. M., Yean, T. F., Yahya, K. K., & Adnan, Z. (2019). Job characteristics, employee well-being, and job performance of public sector employees in Malaysia. *International Journal of Public Sector Management*. 32(1), 102-119.
- Johari, J., & Yahya, K. K. (2016). Job characteristics, work involvement, and job performance of public servants. *European journal of training and development*, 40(7), 554-575.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Juuti, P. (1991). Work in the 1990s: Improving productivity and the quality of working life. *Industrial and Commercial Training*, 23(1), 6-11.
- Kassem, H. S., & Sarhan, A. M. (2013). Effect of job characteristics on satisfaction and performance: A test in Egyptian agricultural extension system. *African journal of agricultural research*, 8(48), 6126-6130.
- Kanter, G. P. (2020, September 8). *COVID-19 and the Future of Drug Marketing*. JAMA Network. <https://jamanetwork.com/journals/jama-health-forum/fullarticle/2770557>
- Kotnis, V. (2020, July 12). *The New Rules of doctor engagement in the new normal*. Amura. <https://www.amuratech.com/blog/the-new-rules-of-doctor-engagement-in-the-new-normal>
- Lee, J. C., Shiue, Y. C., & Chen, C. Y. (2016). Examining the impacts of organizational culture and top management support of knowledge sharing on the success of software process improvement. *Computers in Human Behavior*, 54, 462-474.
- Lee-Ross, D. (2005). Perceived job characteristics and internal work motivation: An exploratory cross-cultural analysis of the motivational antecedents of hotel workers in Mauritius and Australia. *Journal of management development*, 24(3), 253-266.
- Lippe, T., & Lippényi, Z. (2020) Co-workers working from home and individual and team performance. *New Technology, Work and Employment*, 35(1), 60-79.
- Longworth, C. (2021, June 23). *Digital strategies for pharma's physician engagement*. Pharmaphorum. <https://pharmaphorum.com/views-analysis-sales-marketing/digital-strategies-for-pharmas-physician-engagement/>
- Mardianah, L., Hidayat, S. & Hamidah. (2020). Empirical Study of the Impact of Work From Home (WFH) Policy and Top Management Support on Employee Performance. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 2(5), 1039-1045.
- Matli W. (2020). The changing work landscape as a result of the Covid-19 pandemic: insights from remote workers life situations in South Africa. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 40(9/10), 1237-1256.

## บรรณานุกรม (ต่อ)


- Mikhael, E. M. (2014). Evaluating the effect of medical representative on physician prescribing pattern in Iraq. *Asian J Pharm Clin Res*, 7(1), 222-223.
- O'Keefe, M. S. (1968). *The relationship of external factor, internal factors, and productivity improvement programs on productivity in two apparel manufacturing plants* [Doctoral dissertation]. Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Ortega, E. L., & Velazquez, R. S. (2002). A worker productivity model. *20<sup>th</sup> International Conference of the System Dynamics Society*. Institute of Engineering National University of Mexico.
- Pharmaceuticals Thailand. (2021). *Euromonitor International*. <https://www-portal-euromonitor-com.ejournal.mahidol.ac.th/portal/statisticsevolution/index>
- Prasetyo, D. W. (2020), The role of individual characteristics and labor characteristics toward employee productivity. *JMD Jurnal Riset manajemen dan bisnis dewantara*, 3(2), 115-120.
- Runtuwarouw, R. A. (2019). Compensation to Increase Work Productivity of the Employees. *Journal of international conference proceedings*. 2(2), 152-164.
- Stansfield, T.C. & Longenecker, C.O. (2006). The effects of goal setting and feedback on manufacturing productivity: a field experiment. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 55(3/4), 346-358.
- Staples, D. D., Hulland, J.S., & Higgins, C.A. (1999). A self-efficacy theory explanation for the management of remote workers in virtual organizations. *Organization Science*, 10(6), 758–776.
- Tanchevavong S. (2020). *The influencing factors of job satisfaction during the work from home period* [Doctoral dissertation]. Mahidol University.
- Tanpipat, W., Lim, H.W., & Deng, X. (2021). Implementing remote working policy in corporate Offices in Thailand: strategic facility management perspective. *Sustainability*, 13(3).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Thapisa, A.P. (1993), Structures, efficiency and motivation among librarians, *Library Management*, 14(5), 20-26.
- Tulandi, C., Mandey, S. L., & Walangitan, M. D. (2015). The effect of job characteristic, welfare and work environment to employee performance at PT. Federal international finance Manado. *Jurnal EMBA*. 3(2), 476-486.
- Remote communication – new edition: find out how to. (2020. August 5). *Viseven*.  
<https://viseven.com/news/remote-communication-new-edition-find>
- Vyas, L. & Butakhieo, N. (2021). The impact of working from home during COVID-19 on work and life domains: an exploratory study on Hong Kong. *Policy Design and Practice*, 4(1), 59-76.
- Wachter, H., Modrow-Thiel, B., & Rossmann, G. (1993). Work Design and Computer Controlled Systems: Job Analysis under Automation–ATAA. *Integrated Manufacturing Systems*, 4(2), 20-28.
- Wang, E. S. T. & Lin, C. L. (2018). How work design characteristics affect service employees' work–family conflicts. *The Service Industries Journal*, 38(13-14), 925-947.
- Weaver, S. (2008). *Characteristics For Success: Predicting Intervention Effectiveness Characteristics for Success: Predicting Intervention Effectiveness with The Job Characteristics model* [Doctoral dissertation]. University of Central Florida.
- Westfall, R. D. (2004). Does Telecommuting Really Increase Productivity? *Communications of the ACM*, 47(8), 93-96.
- Ye, L.R. (2012). Telecommuting: Implementation for success. *International Journal of Business and Social Science*, 3(15), 20-29.







ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19  
ในประเทศไทย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19  
ในประเทศไทย

### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล โดยข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะถูกเก็บเป็นความลับและนำมาใช้ประโยชน์ต่อการศึกษาในเรื่องนี้เท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน

ส่วนที่ 4 การรับรู้ผลผลิตภาพ (Perceived Productivity)

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่เหมาะสมกับท่านที่สุดหรือเขียนคำตอบลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

1. อาชีพ

ผู้แทนยา       อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. เพศ

ชาย       หญิง       อื่นๆ

3. อายุ

21-30 ปี       31-40 ปี       41-50 ปี       51-60 ปี

4. สถานภาพ

โสด       สมรส       หย่าร้าง       หม้าย

5. บริษัทที่ทำงาน

บริษัทยาต้นตำรับ (Original drug)       ยาสามัญ (Generic drug)  
 อื่นๆ โปรดระบุ...

## 6. ลักษณะการทำงาน

- เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล  ต่างจังหวัด
- แบบผสม (Hybrid)  อื่นๆ โปรดระบุ...

## 7. รายได้ต่อเดือน

- น้อยกว่า 25,000 บาท  25,000 – 35,000 บาท
- 35,001 – 45,000 บาท  45,001 – 55,000 บาท
- 55,001 – 65,000 บาท  มากกว่า 65,000 บาท

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยภายในองค์กร

**คำชี้แจง:** โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด แล้วระบุว่าท่านเห็นด้วยกับประโยคต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ช่องคำตอบเพียงข้อเดียว

ปัจจัยภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย ที่สุด (1)
<b>การได้รับความเชื่อใจจากหัวหน้างาน</b>					
1. หัวหน้างานคิดว่าท่านรับผิดชอบต่อหน้าที่เมื่อต้องทำงานจากที่บ้าน					
2. หัวหน้างานไม่กังวลในตัวท่านเมื่อต้องทำงานจากที่บ้าน					
3. หัวหน้างานเชื่อใจท่านมากขึ้นเรื่อยๆ เมื่อต้องทำงานจากที่บ้านอย่างต่อเนื่อง					
<b>การสนับสนุนเทคโนโลยี</b>					
1. ท่านได้รับการสนับสนุนทางเทคโนโลยีจากบริษัทมากเท่าที่ต้องการเมื่อทำงานจากที่บ้าน					
2. เทคโนโลยีที่ได้รับการสนับสนุนจากบริษัทเมื่อทำงานจากที่บ้านมีคุณภาพสูง					
3. เมื่อมีปัญหาเทคโนโลยีการทำงานจากที่บ้าน มีฝ่ายสนับสนุนจากบริษัทคอยให้ความช่วยเหลือ					

ปัจจัยภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย ที่สุด (1)
<b>การสนับสนุนจากผู้บริหาร</b>					
1. ผู้บริหารมองว่าการทำงานจากที่บ้านเป็นทางเลือกในการ การทำงานที่มีประโยชน์					
2. ผู้บริหารสนับสนุนให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน					
3. ผู้บริหารจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการทำงานจากที่บ้าน					
4. ผู้บริหารอยากให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน					
<b>การสนับสนุนด้านการฝึกอบรม</b>					
1. บริษัทจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานสำหรับการ ทำงานจากที่บ้าน					
2. บริษัทมีการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องสำหรับการ ทำงานจากที่บ้าน					
3. บริษัทจัดฝึกอบรมเพื่อขยายงานสำหรับการทำงานจากที่ บ้านในอนาคต					
4. บริษัทจัดฝึกอบรมพัฒนาเพื่อยกระดับมาตรฐานการ ปฏิบัติงานจากที่บ้าน					
5. บริษัทจัดฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงานจากที่บ้าน					
6. บริษัทจัดฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ให้ดีขึ้น					
7. บริษัทจัดฝึกอบรมเพื่อสร้างความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานจากที่บ้าน					

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด แล้วระบุว่าท่านเห็นด้วยกับประโยคต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด และทำเครื่องหมาย  ลงใน  ช่องคำตอบเพียงข้อเดียว

ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย ที่สุด (1)
<b>ความหลากหลายของงาน</b>					
1. งานของท่านมีความหลากหลาย					
2. งานของท่านต้องใช้ทักษะที่แตกต่างกันหลายทักษะ					
3. งานส่วนใหญ่ของท่านมีความซับซ้อนและใช้วิธีการทำงานแบบใหม่ๆ อยู่เสมอ					
<b>เอกลักษณ์ของงาน</b>					
1. ท่านทำงานแบบองค์รวมตั้งแต่ต้นจนจบ					
2. ท่านมีส่วนสำคัญในการพัฒนางานของท่าน					
3. ในงานของท่าน ท่านสามารถแก้ไขงานให้สมบูรณ์ได้ตั้งแต่ต้นจนจบ					
<b>ความสำคัญของงาน</b>					
1. งานของท่านมีความสำคัญต่อชีวิตและสวัสดิภาพของลูกค้า					
2. คุณภาพงานของท่านส่งผลโดยตรงต่อลูกค้า					
3. โดยรวมแล้วงานของท่านมีความสำคัญอย่างมาก					
<b>ความเป็นอิสระในงาน</b>					
1. ท่านมีอิสระเต็มที่ในการตัดสินใจวางโครงสร้างการทำงาน					
2. ท่านสามารถวางแผนและจัดระเบียบงานได้อย่างอิสระ					

ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย ที่สุด (1)
3. แนวทางและข้อกำหนดของบริษัทไม่เป็นอุปสรรคต่อ แนวคิดการทำงานของท่าน					
<b>ผลสะท้อนกลับจากงาน</b>					
1. การให้คะแนนและคำแนะนำจากลูกค้าเป็นการสะท้อน ให้เห็นว่างานของท่านดีหรือไม่ดี					
2. เมื่อทำงานเสร็จ ท่านสามารถบอกได้ว่าท่านทำงานได้ดี เพียงใด					
3. งานของท่านสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการทำงานของ ท่าน					

#### ส่วนที่ 4 การรับรู้ผลผลิตภาพ

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด แล้วระบุว่าท่านเห็นด้วยกับประโยคต่อไปนี้มาก  
น้อยเพียงใด และทำเครื่องหมาย  ลงใน  ช่องคำตอบเพียงข้อเดียว

การรับรู้ผลผลิตภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย ที่สุด (1)
1. ท่านเชื่อว่าท่านเป็นพนักงานที่ทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ					

การรับรู้ผลผลิตภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย ที่สุด (1)
2. ท่านมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีเป็นอันดับต้นๆ ใน ทีม					
3. ท่านมีความสุขกับคุณภาพของงานที่ทำ					
4. ท่านทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมาก					
5. ท่านเป็นพนักงานที่มีผลผลิตภาพ (Productivity) สูง					
6. หัวหน้างานของท่านเชื่อว่าท่านเป็นพนักงานที่มี ประสิทธิภาพ					

ขอขอบพระคุณทุกท่านสำหรับความร่วมมือที่ท่านได้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้  
ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการส่วนรวมต่อไป





### ภาคผนวก ข

เอกสารรับรองโครงการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนชุดกลาง ของ  
มหาวิทยาลัยมหิดล (MU-CIRB)



COE No. MU-CIRB 2021/242.2009

**Mahidol University Central Institutional Review Board**  
*Certificate of Exemption*

**Title of Project:** The Influencing Factor of Perceived Productivity of Medical Representative During  
COVID-19 Situation in Thailand

**Protocol Number:** MU-CIRB 2021/380.2708

**Principal Investigator:** Miss Palida Thanavanitvorachai

**Co- Investigators:** -

**Affiliation:** College of Management, Mahidol University

**The criteria of Exemption:** Research involving the use of survey procedures and:

- Recorded information CANNOT readily identify the subject (directly or indirectly/linked) OR
- Any disclosure of responses outside of the research would NOT place subject at risk (criminal, civil liability, financial, employability, educational advancement, reputation)

*Date of Determination:* 20 September 2021

**Signature of Chairperson:** \_\_\_\_\_

(Emeritus Professor Dr. Wariya Chinwanno)

MU-CIRB Chair

**MU-CIRB Address:** Office of the President, Mahidol University, 4th Floor, Room Number 411

999 Phuttamonthon 4 Road, Salaya, Nakhonpathom 73170, Thailand

Tel: 66 (0) 2849 6224, 6225 Fax: 66 (0) 2849 6224

E-mail: [mucirb@gmail.com](mailto:mucirb@gmail.com) Website: <http://www.sp.mahidol.ac.th>



**ภาคผนวก ค**

ผลตรวจ Turnitin

การตรวจสอบการคัดลอกผลงานทางวิชาการ (Plagiarism Checker)

## Turnitin\_ปาไลดา ธนวนณิชยวรัชชัย

## ORIGINALITY REPORT

<b>20%</b>	<b>17%</b>	<b>0%</b>	<b>8%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>ir-ithesis.swu.ac.th</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Chiang Mai University</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>thaiejournal.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Siam University</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Suan Dusit Rajabhat University</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Mahidol University</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>dspace.spu.ac.th</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>mis.krirk.ac.th</b> Internet Source	<b>1%</b>

10	<a href="http://research.psu.ac.th">research.psu.ac.th</a> Internet Source	1%
11	<a href="http://www.dra.up.ac.th">www.dra.up.ac.th</a> Internet Source	1%
12	Submitted to Suan Sunandha Rajabhat University Student Paper	<1%
13	<a href="http://rajaparkjournal.com">rajaparkjournal.com</a> Internet Source	<1%
14	<a href="http://libdcms.nida.ac.th">libdcms.nida.ac.th</a> Internet Source	<1%
15	<a href="http://library.tni.ac.th">library.tni.ac.th</a> Internet Source	<1%
16	<a href="http://www.repository.rmutt.ac.th">www.repository.rmutt.ac.th</a> Internet Source	<1%
17	<a href="http://oldweb.mcu.ac.th">oldweb.mcu.ac.th</a> Internet Source	<1%
18	Submitted to Prince of Songkla University Student Paper	<1%
19	<a href="http://www.psunc.trang.psu.ac.th">www.psunc.trang.psu.ac.th</a> Internet Source	<1%
20	<a href="http://gspa.nida.ac.th">gspa.nida.ac.th</a> Internet Source	<1%
21	<a href="http://repository.rmutp.ac.th">repository.rmutp.ac.th</a> Internet Source	<1%

		<1 %
22	<a href="http://www.advanced-mba.ru.ac.th">www.advanced-mba.ru.ac.th</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://repository.rmutr.ac.th">repository.rmutr.ac.th</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://spucon.spu.ac.th">spucon.spu.ac.th</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://www.thapra.lib.su.ac.th">www.thapra.lib.su.ac.th</a> Internet Source	<1 %
26	Submitted to Rangsit University Student Paper	<1 %
27	<a href="http://it.nation.ac.th">it.nation.ac.th</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="http://so01.tci-thaijo.org">so01.tci-thaijo.org</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://dspace.bu.ac.th">dspace.bu.ac.th</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://rsujournals.rsu.ac.th">rsujournals.rsu.ac.th</a> Internet Source	<1 %
31	<a href="http://www.mpa-mba.ru.ac.th">www.mpa-mba.ru.ac.th</a> Internet Source	<1 %
32	Submitted to Sukhothai Thammathirat Open University	<1 %

## Student Paper

33	<a href="http://www.cmruir.cmru.ac.th">www.cmruir.cmru.ac.th</a> Internet Source	<1 %
34	<a href="http://grad.vru.ac.th">grad.vru.ac.th</a> Internet Source	<1 %
35	<a href="http://ir.swu.ac.th">ir.swu.ac.th</a> Internet Source	<1 %
36	<a href="http://mmm.ru.ac.th">mmm.ru.ac.th</a> Internet Source	<1 %
37	<a href="http://he01.tci-thaijo.org">he01.tci-thaijo.org</a> Internet Source	<1 %
38	<a href="http://libdoc.dpu.ac.th">libdoc.dpu.ac.th</a> Internet Source	<1 %
39	<a href="http://library1.nida.ac.th">library1.nida.ac.th</a> Internet Source	<1 %
40	<a href="http://sites.google.com">sites.google.com</a> Internet Source	<1 %
41	<a href="http://www.vl-abstract.ru.ac.th">www.vl-abstract.ru.ac.th</a> Internet Source	<1 %
42	<a href="http://www3.oae.go.th">www3.oae.go.th</a> Internet Source	<1 %
43	<a href="http://www.yakdungkhaw.com">www.yakdungkhaw.com</a> Internet Source	<1 %
44	<a href="http://ejournals.swu.ac.th">ejournals.swu.ac.th</a>	

	Internet Source	<1 %
45	<a href="http://www.lib.buu.ac.th">www.lib.buu.ac.th</a> Internet Source	<1 %
46	<a href="http://www.trc.or.th">www.trc.or.th</a> Internet Source	<1 %
47	<a href="http://www.western.ac.th">www.western.ac.th</a> Internet Source	<1 %
48	<a href="http://publication.npru.ac.th">publication.npru.ac.th</a> Internet Source	<1 %
49	<a href="http://ssruir.ssru.ac.th">ssruir.ssru.ac.th</a> Internet Source	<1 %
50	<a href="http://www.arts.chula.ac.th">www.arts.chula.ac.th</a> Internet Source	<1 %
51	<a href="http://www.rdi.rmutsb.ac.th">www.rdi.rmutsb.ac.th</a> Internet Source	<1 %
52	Submitted to King's College Student Paper	<1 %
53	<a href="http://cuir.car.chula.ac.th">cuir.car.chula.ac.th</a> Internet Source	<1 %
54	<a href="http://researchleap.com">researchleap.com</a> Internet Source	<1 %
55	<a href="http://www.econ.nu.ac.th">www.econ.nu.ac.th</a> Internet Source	<1 %



56	Submitted to Bangkok University Student Paper	<1 %
57	Submitted to Rajamangala University of Technology Phra Nakhon Student Paper	<1 %
58	Submitted to University of Maryland, University College Student Paper	<1 %
59	<a href="http://www.ba-abstract.ru.ac.th">www.ba-abstract.ru.ac.th</a> Internet Source	<1 %
60	<a href="http://www.edu.nu.ac.th">www.edu.nu.ac.th</a> Internet Source	<1 %
61	<a href="http://www.esanpedia.oar.ubu.ac.th">www.esanpedia.oar.ubu.ac.th</a> Internet Source	<1 %
62	Submitted to Silpakorn University Student Paper	<1 %
63	<a href="http://gs.rmu.ac.th">gs.rmu.ac.th</a> Internet Source	<1 %
64	<a href="http://kb.psu.ac.th:8080">kb.psu.ac.th:8080</a> Internet Source	<1 %
65	<a href="http://www.ftpi.or.th">www.ftpi.or.th</a> Internet Source	<1 %
66	<a href="http://legal.labour.go.th">legal.labour.go.th</a> Internet Source	<1 %

67	Submitted to Naresuan University Student Paper	<1 %
68	bsris.swu.ac.th Internet Source	<1 %
69	eauheritage.eau.ac.th Internet Source	<1 %
70	ethesisarchive.library.tu.ac.th Internet Source	<1 %
71	gscm.nida.ac.th Internet Source	<1 %
72	mba.swu.ac.th Internet Source	<1 %
73	www.ex-mba.buu.ac.th Internet Source	<1 %
74	www.premier-technology.co.th Internet Source	<1 %
75	www.songkhla.ru.ac.th Internet Source	<1 %
76	annualconference.ku.ac.th Internet Source	<1 %
77	theses.aru.ac.th Internet Source	<1 %
78	gsmis.snru.ac.th Internet Source	<1 %

79	<a href="http://journal.nmc.ac.th">journal.nmc.ac.th</a> Internet Source	<1 %
80	<a href="http://mba.kku.ac.th">mba.kku.ac.th</a> Internet Source	<1 %
81	<a href="http://nktime.co.th">nktime.co.th</a> Internet Source	<1 %
82	<a href="http://psl.polsci-law.buu.ac.th">psl.polsci-law.buu.ac.th</a> Internet Source	<1 %
83	<a href="http://research.rmutsb.ac.th">research.rmutsb.ac.th</a> Internet Source	<1 %
84	<a href="http://so02.tci-thaijo.org">so02.tci-thaijo.org</a> Internet Source	<1 %
85	<a href="http://staff.cs.psu.ac.th">staff.cs.psu.ac.th</a> Internet Source	<1 %
86	<a href="http://www.journal.rmutt.ac.th">www.journal.rmutt.ac.th</a> Internet Source	<1 %
87	<a href="http://www.mol.go.th">www.mol.go.th</a> Internet Source	<1 %
88	<a href="http://www.ph.mahidol.ac.th">www.ph.mahidol.ac.th</a> Internet Source	<1 %
89	<a href="http://www.thaiscience.info">www.thaiscience.info</a> Internet Source	<1 %
90	<a href="http://centaur.reading.ac.uk">centaur.reading.ac.uk</a> Internet Source	<1 %

91	<a href="http://cim.vru.ac.th">cim.vru.ac.th</a> Internet Source	<1 %
92	<a href="http://conference.pim.ac.th">conference.pim.ac.th</a> Internet Source	<1 %
93	<a href="http://cs.human.ku.ac.th">cs.human.ku.ac.th</a> Internet Source	<1 %
94	<a href="http://dental.anamai.moph.go.th">dental.anamai.moph.go.th</a> Internet Source	<1 %
95	<a href="http://digital_collect.lib.buu.ac.th">digital_collect.lib.buu.ac.th</a> Internet Source	<1 %
96	<a href="http://docobook.com">docobook.com</a> Internet Source	<1 %
97	<a href="http://e-research.siam.edu">e-research.siam.edu</a> Internet Source	<1 %
98	<a href="http://elib3.ect.go.th">elib3.ect.go.th</a> Internet Source	<1 %
99	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Internet Source	<1 %
100	<a href="http://paj.pit.ac.th">paj.pit.ac.th</a> Internet Source	<1 %
101	<a href="http://research-all.blogspot.com">research-all.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
102	<a href="http://www.graduate.dusit.ac.th">www.graduate.dusit.ac.th</a> Internet Source	<1 %

103	<a href="http://www.matichonweekly.com">www.matichonweekly.com</a> Internet Source	<1%
104	<a href="http://www.utccmbaonline.com">www.utccmbaonline.com</a> Internet Source	<1%
105	<a href="http://www3.ru.ac.th">www3.ru.ac.th</a> Internet Source	<1%

Exclude quotes  Off      Exclude matches  Off  
Exclude bibliography  Off

