

แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2565



[Signature]

นายถนอมพงศ์ จิตติธีรนนท์

ผู้วิจัย

[Signature]

ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุริม โอทกานนท์,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

[Signature]

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

[Signature]

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

[Signature]

ชนัยนันท์ ชนนท์พัฒน์,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุริม โททกานนท์ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่าน ที่ให้ความรู้คำปรึกษาและประสบการณ์อันมีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณเพื่อนๆ สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กรรุ่น 23B ทุกคน ที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และให้กำลังใจกันตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ น้อง สาขาวิชาชีพผู้แทนยาในบริษัทข้ามชาติ ที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

ไม่เพียงเท่านั้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว และหัวหน้าผู้บังคับบัญชาสายตรง รวมถึงผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีได้กล่าวนาม ที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือห่วงใย ตลอดจนเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา และขอขอบคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่านที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้านำมาอ้างอิงในการทำวิจัย จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร บริษัทข้ามชาติ หรือทุกองค์กรในหลากหลายอุตสาหกรรม เพื่อนำไปพัฒนาการบริหารองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ถนอมพงศ์ จิตติธรรณัท

แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ

MOTIVATION AFFECTING FOR EMPLOYEE ENGAGEMENT OF MEDICAL
REPRESENTATIVE IN MULTINATIONAL PHARMACEUTICAL COMPANIES.

ถนอมพงศ์ จิตติธีรนนท์ 6350226

กจ. ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุริม โอทกานนท์, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์
พัลลภา ปิติสันต์, Ph.D., ธนยนันท์ ธนนท์พัฒน์, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัท
ยาข้ามชาติ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในเขต
กรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดของบริษัทยาข้ามชาติในด้านปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และ
ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ พนักงานตำแหน่งผู้แทนยาใน
บริษัทยาข้ามชาติ จำนวน 358 คน ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) มีอิทธิพล
เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร คิดเป็นร้อยละ 65 ซึ่งปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลเชิง
บวกกับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด โดยมีอิทธิพลสูงถึงร้อยละ 61.5 แต่ในขณะที่ปัจจัยจูงใจ
(Motivation Factors) ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้าม
ชาติ แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่าปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
ความก้าวหน้า ลักษณะของงานที่ทำ มีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่
ความสำเร็จในงานมีอิทธิพลเชิงลบกับความผูกพันต่อองค์กร

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร / แรงจูงใจ / ปัจจัยจูงใจ / ปัจจัยค้ำจุน / ผู้แทนยา / บริษัทยาข้ามชาติ

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 คำถามในการวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	7
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย (Conceptual Framework)	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	15
3.1 วิธีการวิจัย	15
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	15
3.3 ระยะเวลาในการทำวิจัย	16
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	16
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	18
3.7 วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability)	21
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	23
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ	27
4.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคำ	30
4.4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	34
4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร	36
4.6 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร	39
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
5.2 อภิปรายผล	57
5.3 ข้อเสนอแนะ	59
5.4 ข้อจำกัดงานวิจัย	60
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	66
ภาคผนวก ก: แบบสอบถาม	67
ภาคผนวก ข: การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	74
ประวัติผู้วิจัย	99

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	เกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับของแบบสอบถามในงานวิจัย	17
3.2	เกณฑ์ช่วงคะแนนเฉลี่ยและระดับการแปลผล	18
3.3	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)และการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ของข้อมูล	20
3.4	ค่าความเชื่อมั่นหรือสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Reliability) จากการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน	21
4.1	แสดงจำนวน ร้อยละ และแผนภูมิภาพประกอบ ของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
4.2	การวิเคราะห์ค่าสถิติระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)	27
4.3	การวิเคราะห์ค่าสถิติระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)	30
4.4	การวิเคราะห์ค่าสถิติระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	35
4.5	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร	36
4.6	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) กับความผูกพันต่อองค์กร	37
4.7	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) กับความผูกพันต่อองค์กร	38
4.8	แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple Linear Regression Analysis การทดสอบสมมติฐานในภาพรวม	40
4.9	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยจูงใจ	42
4.10	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยค้ำจุน	44
4.11	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ระหว่าง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่มี ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
5.1	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) 50
5.2	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) 51
5.3	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร 52
5.4	ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร 53
5.5	ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร 54
5.6	ขนาดของอิทธิพลของปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร 55
5.7	ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร 55
5.8	ขนาดของอิทธิพลของปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร 56
5.9	สรุปขนาดของอิทธิพลของปัจจัย ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร 56

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

การเจ็บป่วยเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถคาดเดาได้ไม่ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อใด ทุกครั้งที่เจ็บป่วยทุกคนมักจะต้องการยาหรือเวชภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการรักษาตนเองและคนที่รัก ทำให้นักวิจัยรวมทั้งบริษัทยาไม่หยุดที่จะพัฒนาคิดค้นนวัตกรรมใหม่เพื่อนำมาใช้ในการรักษาผู้ป่วย แม้ว่าสถานการณ์ทางเศรษฐกิจจะเป็นไปอย่างไรก็ตามตราบดีที่ยังมีคนเจ็บไข้ได้ป่วยบนโลกนี้ ยาหรือเวชภัณฑ์ก็ยังคงเป็นสิ่งจำเป็น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้บริษัทยาในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง (สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ PReMA, 2564) ทั้งนี้ปัจจัยที่มีความสำคัญและมีค่ามากที่สุดที่จะขับเคลื่อนให้องค์กรเดินหน้าต่อไปเพื่อให้เกิดการผลิตและคิดค้นยาหรือเวชภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพที่สุดเพื่อนำมาใช้ในการรักษาผู้ป่วย คือ ทรัพยากรบุคคล การที่องค์กรทำให้พนักงานมีความสุข มีความพึงพอใจในการทำงาน จะเป็นการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้นาน สามารถสนับสนุนการดำเนินงานให้องค์กร อยู่รอด ดำเนินธุรกิจไปสู่ความสำเร็จ และสามารถแข่งขันกับผู้อื่นในอุตสาหกรรมได้ (กัญญาภัค พิพัฒน์เอี่ยมทอง และวิโรจน์ เกษภูลาลัย, 2561) พนักงานตำแหน่งผู้แทนยา ผู้ซึ่งเป็นตัวแทนของบริษัทยา ผู้ที่เป็นคนกลางระหว่างองค์กรกับลูกค้า เป็นผู้นำเสนอนวัตกรรมการรักษาใหม่ๆที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ป่วยให้กับลูกค้าเพื่อให้เกิดการใช้ยา และมีเป้าหมายสำคัญคือยอดขาย เป็นตำแหน่งงานหลักที่นำรายได้เข้าสู่องค์กร)อรณพ สุทรนนท์ และวรรณิ ชัยเฉลิมพงษ์, 2556) ผู้แทนยาจึงมีความสำคัญมากในบริษัทยา ปัจจุบันบริษัทยาได้ให้ความสำคัญกับพนักงานกลุ่มผู้แทนยามากเพราะเป็นกำลังสำคัญที่สร้างรายได้ให้องค์กร ในการค้นหาว่าปัจจัยใดบ้างที่เป็นแรงจูงใจให้ผู้แทนยาเหล่านี้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและอยู่กับองค์กรได้นานที่สุด ด้วยเหตุผลนี้ทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะทราบถึงเหตุผลของแรงจูงใจที่ทำให้พนักงานในตำแหน่งนี้มีความผูกพันต่อองค์กรที่ตนได้ทำงานอยู่ได้มากขึ้น ความผูกพันต่อองค์กรเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้พนักงานมีความใกล้ชิดหากผู้แทนยาที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลให้อัตราการลาออกลดน้อยลง ค่าใช้จ่ายของบริษัทในการดำเนินการกับพนักงานทั้งทางตรงและทางอ้อมก็จะลดลงด้วย และลดการสูญเสียพนักงานที่มีคุณภาพ ประสบการณ์ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า ซึ่งอาจมีผลต่อคุณภาพการบริการ ความภักดีของลูกค้า หรือความสามารถในการแข่งขันได้ (Gilmer, 1971) สอดคล้องกับทฤษฎี Two Factors Theory ของ Herzberg (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959)

ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้อธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานอยากหรือต้องการที่จะทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ แรงจูงใจทั้งสองมีความสำคัญทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความมั่นคงขององค์กร ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ความรักและความผูกพันต่อองค์กร ตามมา (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559) นอกจากนี้ได้มีการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนขายเนอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร (วรลักษณ์ คະดาษ, 2562) พบว่า การที่ผู้แทนขายเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครจะมีความผูกพันต่อองค์กรได้จะต้องมีแนวคิดไปในทิศทางที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร การยอมรับต่อเป้าหมาย ค่านิยม รวมถึงนโยบายที่องค์กรกำหนด และได้มีการแนะนำให้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในบริษัทเดียวกัน ที่มีปัจจัยแวดล้อมใกล้เคียงกัน ทำงานอยู่ภายใต้ นโยบายเดียวกัน ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เหมือนกันทั้งหมด เนื่องจากไม่สามารถสรุปได้ว่าผู้แทนยาทุกคน ทุกเจเนอเรชั่นจะมีความคิดเห็นที่เหมือนกัน มีแรงจูงใจต่อความผูกพันต่อองค์กรที่เหมือนกัน ทางผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาในหัวข้อนี้ในบริษัทยาข้ามชาติทั้งที่ทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด เพื่อจะได้ทราบความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร สามารถลำดับความสำคัญของปัจจัยได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารรวมถึงผู้จัดการสายตรงจะสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการดูแลจัดการกับพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในองค์กรได้อย่างเหมาะสมต่อไป

1.2 คำถามในการวิจัย

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดของบริษัทยาข้ามชาติมีอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ไດบ้าง

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดของบริษัทยาข้ามชาติ

2. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดของบริษัทยาข้ามชาติ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดของบริษัทยาข้ามชาติ

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

1.4.1 ขอบเขตที่เกี่ยวกับเนื้อหาที่ศึกษา

งานวิจัยนี้ศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้อ้างอิงจากทฤษฎี Two Factors Theory ของ Herzberg (Herzberg, 1972; Alshmemri, Shahwan-Akl and Maude, 2017; ญัตฐพัชร ลาภารุงวงศ์, 2019) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้อธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานจากปัจจัย 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ซึ่งปัจจัยย่อยที่นำมาศึกษาประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ความก้าวหน้า (Advancement) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และลักษณะของงานที่ทำ (Work itself) และอีกปัจจัยหลักซึ่งก็คือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) จะประกอบด้วยปัจจัยย่อยที่นำมาศึกษาดังนี้ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration) ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary) ด้านความมั่นคงในงาน (Job security) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions)

1.4.2 ขอบเขตที่เกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะในกลุ่มพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาทั้งที่ทำงานในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานครและในพื้นที่ต่างจังหวัด และที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติเท่านั้น โดยใช้วิธีคำนวณจำนวนตัวอย่างจากสูตรการคำนวณกรณีไม่ทราบขนาดประชากรที่แน่นอน (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

1.4.3 ขอบเขตที่เกี่ยวกับเวลา

การวิจัยฉบับนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม

1.4.4 ขอบเขตที่เกี่ยวกับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว

1.4.5 ขอบเขตที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ต้องศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา ในบริษัทยาข้ามชาตินี้ มีรายละเอียดดังนี้

1.4.5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1. ด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน
2. ด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย
 - ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)
 - ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ความก้าวหน้า (Advancement) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และลักษณะของงานที่ทำ (Work itself)
 - ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration) ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary) ด้านความมั่นคงในงาน (Job security) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions)

1.4.5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการวางแผนปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน รวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้มีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างยั่งยืน
2. เพื่อนำผลการวิจัยเสนอให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคลากรตำแหน่งผู้แทนยาได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้พนักงานเกิดความผูกพันที่ดีต่อองค์กร

3. เพื่อให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ในการจัดการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด และลดอัตราการลาออกจากงานของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติได้ รวมทั้งวางแผนกลยุทธ์ในการคัดเลือกพนักงานใหม่ที่เหมาะสมกับองค์กรให้มากที่สุด

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกรัก พอใจที่มีต่องานและองค์กรที่ตนทำงานอยู่ ทำให้เกิดความต้องการที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป

แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันจากความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลมีความผูกพันต่อองค์กรและพอใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันจากความต้องการ ทำให้พนักงานมีความเต็มใจและพึงพอใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลมีความผูกพันต่อองค์กรและพอใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและทำให้เกิดแรงจูงใจให้พนักงานเกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจะส่งผลมีความผูกพันต่อองค์กรและพอใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผู้แทนยา หมายถึง พนักงานที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ มีหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัท เพื่อนำเสนอนวัตกรรมการรักษาใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ป่วยให้กับแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์เพื่อให้เกิดการใช้ยา และมีเป้าหมายสำคัญคือยอดขาย

บริษัทยาข้ามชาติ หมายถึง บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายยาหรือเวชภัณฑ์ต้นแบบในประเทศไทย ที่มีต้นกำเนิดอยู่ในประเทศต่างๆที่ไม่ใช่ประเทศไทย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัยต่างๆ ดังนี้

- 2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย (Conceptual Framework)

2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร รู้สึกยินดีที่จะอยู่ในองค์กรที่ ทำให้มีส่วนร่วมและความพึงพอใจในงานของพนักงานให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน (Harter, Schmidt and Hayes, 2002) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ดังนี้ ความผูกพันตามความรู้สึก (Affective Commitment: AC) คือการที่พนักงานแสดงออกว่าผูกพันและมีส่วนร่วมกับองค์กร ตามความปรารถนาของพนักงานเอง ความผูกพันด้านความรู้สึกจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานอยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เนื่องจากความรู้สึกผูกพันที่มีอยู่ ความผูกพันแบบต่อเนื่อง (Continuance Commitment: CC) พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันจากการเอาใจใส่ว่าจะต้องเสียสละอะไรไปเมื่อออกจากองค์กร สะท้อนถึงการรับรู้ส่วนบุคคลต่อความเสียหาย หรือการเสียสละที่ต้องรับไว้เมื่อออกจากองค์กร และความผูกพันตามหน้าที่ (Normative Commitment: NC) ความศรัทธา ในหน้าที่ต่อองค์กร ความผูกพันนี้เกิดขึ้นจากการที่พนักงานตระหนักถึงหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและยังคงสถานภาพการเป็นพนักงานไว้ (Meyer and Allen, 1997)

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นเงื่อนไขหรือทัศนคติเชิงบวกของพนักงานต่อตัวองค์กรและค่านิยมขององค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและต้องการมีส่วนร่วมกับองค์กร ตระหนักในบริบททางธุรกิจขององค์กร รวมไปถึงส่งผลให้เกิดการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างเต็มใจ มีความสุขในการทำงาน มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาผลงานเพื่อผลประโยชน์ต่อองค์กร ปรารถนาที่จะแบ่งปัน

และเสียสละเพื่อองค์กร รวมไปถึงความตั้งใจที่จะคงสถานภาพการเป็นพนักงานให้ยาวนานที่สุด เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการสร้างผลผลิตและให้บริการลูกค้า ซึ่งทั้งนี้พนักงานจะมีความผูกพันกับองค์กรได้จะต้องอาศัยความสัมพันธ์แบบสองทางจากทั้งทางองค์กรและพนักงานในการเสริมสร้างและพัฒนาความผูกพันอย่างถูกต้องเหมาะสม (Robbins & Judge, 2015; Robinson, Perryman and Hayday, 2004)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg

เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ซึ่งได้เสนอแนะว่า ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร ประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังไม่มีความพึงพอใจ (No satisfaction) โดยได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรืออาจกล่าวได้ว่าทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย 1.ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance Factors) (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559; Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959; Alshmemri, Shahwan-Akl and Maude, 2017; ณัฐพัชร์ ลาภารุงวงศ์, 2019) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่นำไปให้พฤติกรรมของพนักงานสัมพันธ์กับงานที่ทำโดยตรง แต่ไม่จำเป็นต้องสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมโดยรอบ (Hilmi, Ali, & Nihal, 2016; Herzberg, 1971) และยังเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานทำงานด้วยความพึงพอใจ นำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้

- การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงาน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือแสดงออกใดๆที่แสดงถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานบรรลุผลสำเร็จ
- ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึงการที่พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสำเร็จลุล่วง และประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี สามารถป้องกันการเกิดปัญหา และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น

- ความก้าวหน้า (Advancement) หรือ โอกาสที่จะได้ก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึงการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของบุคคลให้สูงขึ้นในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหรือพัฒนาตนเองเพิ่มเติม รวมถึงการที่ได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

- ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงการได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงาน หรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่ถูกควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน

- ลักษณะของงานที่ทำ (Work itself) หมายถึง ความน่าสนใจของงาน ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสำคัญ มีคุณค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน มีความอิสระในการทำงาน เป็นงานที่ตรงกับความถนัด และตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสภาวะแวดล้อมที่ช่วยให้พนักงานไม่เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ ปัจจัยนี้ส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะต้องได้รับการตอบสนอง หากไม่มีหรือไม่ตอบสนองกับพนักงานจะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้นได้ ซึ่งประกอบด้วยดังนี้

- ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration) หมายถึงการจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ นโยบาย การควบคุมดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการ วิธีการบริหารงานขององค์กร มีการแบ่งงานที่ไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม มีการระบุนโยบายที่ชัดเจน และมีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

- ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึงลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การสอนงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องมีความชัดเจน มีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา

- ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) หมายถึงการติดต่อทั้งทางกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความสนิทสนม ความจริงใจ ให้ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงเพื่อนร่วมงานในองค์กร

- ด้านเงินเดือน (Salary) ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) หมายถึง ผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานสำหรับตอบแทนการทำงานในองค์กร ไม่ว่าจะ

เป็นในรูปแบบของเงินเดือน ค่าจ้าง ยังรวมถึงรางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลจากการทำงาน หรือเป็นผลตอบแทนที่ซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติม นอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้าง อาทิเช่น สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อนหรือพักร้อน เงินช่วยค่าครองชีพ เงินโบนัส เป็นต้น รวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานให้เหมาะสม เป็นไปอย่างเป็นธรรม เป็นที่พอใจของพนักงาน

- ด้านความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน และความมั่นคงขององค์กร
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) หมายถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน เช่น ลักษณะของที่ทำงาน เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่นบรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน รวมถึงอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human & Motivation)

กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นที่จูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะมี การเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป ตามทฤษฎีของมาสโลว์ได้แบ่งลำดับชั้นของความ ต้องการ (Hierarchy of Needs) ไว้ 5 ชั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้ (Abraham H.Maslow, 1954; Saul Mcleod, 2018)

1. ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต ได้แก่ ความต้องการเพื่อตอบสนองความหิว ความกระหาย ความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เรียกว่า ง่ายๆ ก็คือ ปัจจัยสี่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่พักอาศัย รวมถึงสิ่งที่ทำให้การดำรงชีวิตสะดวกสบาย

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พึงพอใจแล้ว ความต้องการชั้นนี้ถึงจะเกิดขึ้น ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยที่มีที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ปราศจากความกลัว การสูญเสียและภัยอันตราย เช่น มีครอบครัวที่อบอุ่น การมีงานที่มั่นคง มีเงินเก็บออมนำไปสู่ความมั่นคงของฐานะและการเงิน ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ทั้งความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล สุขภาพและความเป็นอยู่

3. ความต้องการความรักและสังคมน (Belonging and Love Needs) มนุษย์มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องความรัก ความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความต้องการเป็นเจ้าของและมีเจ้าของ ความรักในรูปแบบต่างกัน เช่น ความรักระหว่าง คู่รัก พ่อ แม่ ลูก เพื่อน สามิ ภรรยา ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

4. ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการความรักและการยอมรับได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้น เด่นขึ้น มีความภูมิใจและสร้างความนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำให้ความรู้สึกมั่นใจในตนเองและมีเกียรติ ความต้องการเหล่านี้ เช่น ชศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูงงานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ

5. ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์สามารถกล่าวได้ว่า ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน เป็นความต้องการที่มนุษย์ต้องการจะเป็น ต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จในเป้าหมายชีวิตของตนเอง และต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต

ลำดับของความต้องการต่างๆของมนุษย์ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นั้น จะต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตามความสำคัญและสามารถยืดหยุ่นได้ เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ต้องการเติบโตและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

2.2.3 Steers (1977) และ Mowday et al. (1982)

มีแนวคิดที่ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิก และสามารถวัดได้ ดังนี้

1. พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. พนักงานเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. พนักงานมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร แม้ว่าองค์กรจะเกิดสภาวะวิกฤตก็จะไม่ละทิ้งองค์กร โดยปัจจัยที่นำไปสู่ความผูกพันยึดมั่นนี้ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกของพนักงานแต่ละคนว่ารับรู้การทำงานในองค์กรเป็นอย่างไร

2.2.4 Steers and Porter (1983)

ได้ร่วมกันพัฒนาปัจจัยการเกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยเสนอแบบจำลองปัจจัยเบื้องต้นและอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรว่ามี 4 ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรซึ่งแต่ละปัจจัยต่างก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ พนักงานที่มีอายุมากกว่า มีอายุงานนานจะผูกพันกับองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีการศึกษาค่ำจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูง
2. ลักษณะของบทบาทหรืองานที่เกี่ยวข้องมีความสำคัญ และมีบทบาทที่ชัดเจนจะมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์กรสูง
3. ลักษณะองค์กรคือองค์กรที่มีการกระจายอำนาจ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง
4. ประสิทธิภาพการทำงาน หากพนักงานที่มีประสิทธิภาพประทับใจในงานทั้งทัศนคติด้านบวกต่อเพื่อนร่วมงาน องค์กร มีความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร พนักงานก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง แสดงให้เห็นจากการที่พนักงานเต็มใจ ทุ่มเทความพยายามให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร

2.2.5 Buchanan (1974)

กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือความเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) เป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กรซึ่งถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเองเช่นกัน
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือความรู้สึกความผูกพันต่อองค์กร

2.2.6 แนวคิดของ Hewitt Associates (2004)

ได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรม พนักงานจะพยายามสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง หากพนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร 3 พฤติกรรมนั้น มีดังนี้

Say คือ การที่พนักงานพูดเกี่ยวกับองค์กรในทางที่ดีแก่บุคคลรอบข้าง และมีแนวโน้มที่พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะพูดถึงองค์กรในแง่ดีกับลูกค้า แต่หากมีคนพูดถึงบริษัทในแง่ลบตัวพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะพยายามพูดถึงสิ่งที่ดีขององค์กรให้คนอื่นเห็นว่าองค์กรดีอย่างไร ยิ่งไปกว่านั้นพนักงานที่ผูกพันต่อองค์กรจะเป็นเหมือนทูตในการสื่อสารองค์กรในทางที่ดีให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบด้วย ดังนั้นเมื่อไรที่พนักงานกล่าวถึงบริษัทในแง่ลบ ถือว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือไม่มีความผูกพันต่อองค์กร

Stay คือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ต้องการทำงานกับองค์กร ไม่มีความคิดที่เปลี่ยนงานไปยังองค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับข้อเสนอและได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า

Strive คือ ทำหน้าที่ของตนเองอย่างดีที่สุด มีการใช้ความพยายามอย่างสุดความสามารถ นำเสนอความคิดที่สร้างสรรค์ และปรับปรุงวิธีการทำงาน รวมไปถึงพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ให้ความช่วยเหลือ เพื่อสนับสนุนความสำเร็จทางธุรกิจขององค์กร

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

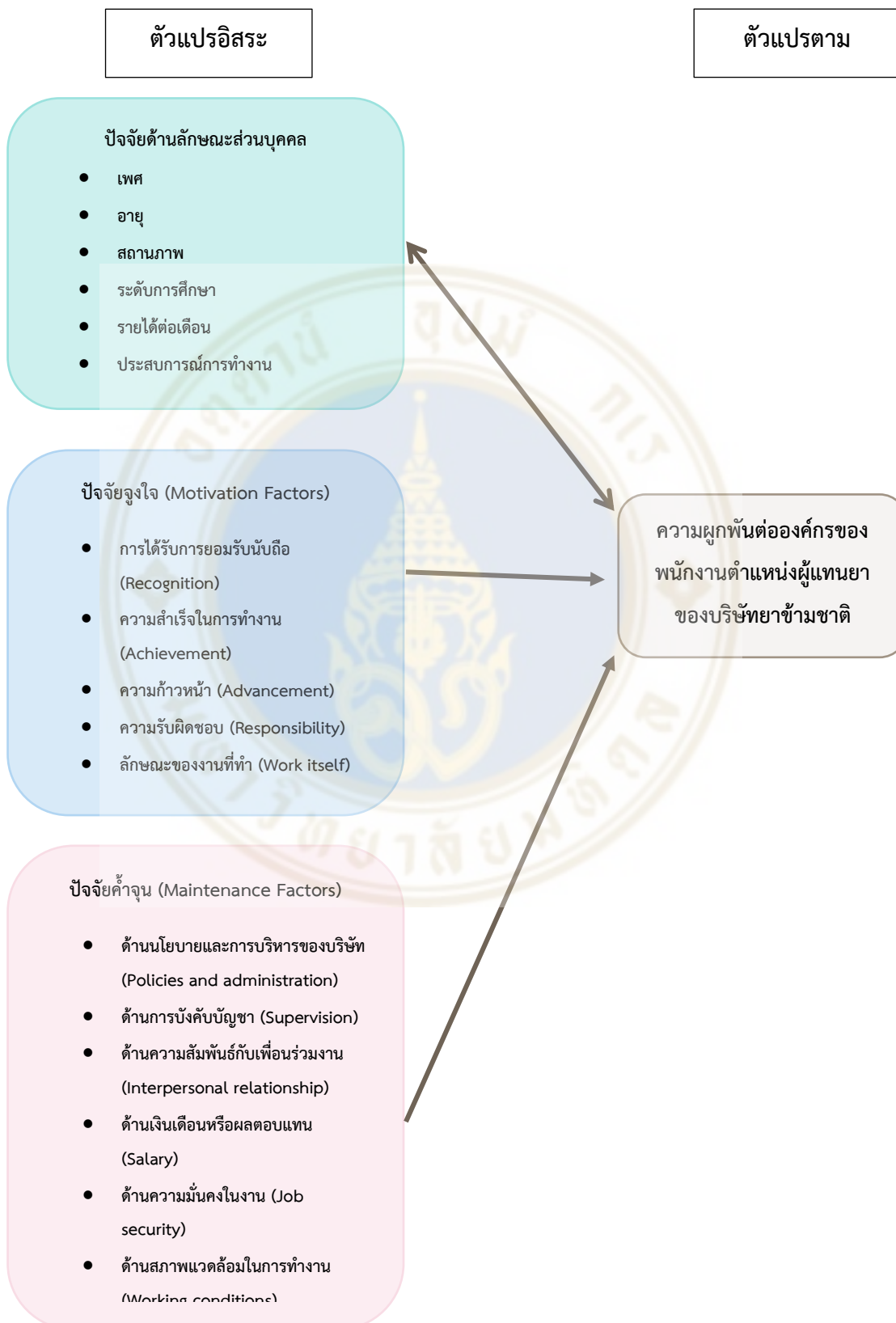
จากผลงานวิจัยในอดีตมีการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจนเนอร์ชันวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร (วรลักษณ์ คะดาษ, 2562) พบว่า การที่ผู้แทนยาเจนเนอร์ชันวายในเขตกรุงเทพมหานครจะมีความผูกพันต่อองค์กรได้จะต้องมีแนวคิดไปในทัศนคติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร การยอมรับต่อเป้าหมาย ค่านิยม รวมถึงนโยบายที่องค์กรกำหนด และได้มีการแนะนำให้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในบริษัทเดียวกัน ที่มีปัจจัยแวดล้อมใกล้เคียงกัน ทำงานอยู่ภายใต้้นโยบายเดียวกัน ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เหมือนกันทั้งหมด นอกจากนี้ยังได้มีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหลายหลากองค์กร ทั้งในบริษัทเอกชน อย่าง บริษัทยา, ร้านขายยา, โรงพยาบาลเอกชน สายการบินต้นทุนต่ำ และบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ หรือองค์กรของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ เช่น สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และธนาคารออมสิน ตามลำดับ พบว่าในส่วนองปัจจัยเชิงใจ (บุญชูธรรมี ตุงคง และ ถิตรีรัตน์ พิมพาภรณ์, 2564; ธาวิกา พงษ์สิทธิกาญญา, 2561; เทพศิริ นทร์ คำไทยกลาง และ บุญยา วงษ์ชวลิตกุล, 2556) ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะของงานที่ทำ เหมาะสมกับพนักงาน (วิชชุลดา เพียรเสมอ และ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ, 2563; Shiraz Ahmed and Junaid Ansari, 2020; วรลักษณ์ คะดาษ, 2562; ณัฐ เลิศพงศพัศ, 2560; สาวิตรี คุณวัฒน์บัณฑิต, 2560; สิริทิพย์ จันทรนิมะ และ บุญอนันต์ พิณทรัพย์, 2560; วนันญา อศิสรพันธ์กุล และ พนิด กุลศิริ, 2556;)

ความก้าวหน้าในงาน (วรลักษณ์ คะดาษ, 2562; ฌัฐ เลิศพงศพัศ, 2560; สิรินทิพย์ จันทรนิมะ และ บุญอนันต์ พิณภัทรชัย, 2560) มีความรับผิดชอบในงาน มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร (โมรยา วิเศษศรีม, สโรชนี ศิริวัฒนา และ วรพล เพ็ชรภูผา, 2564; สิรินทิพย์ จันทรนิมะ และ บุญอนันต์ พิณภัทรชัย, 2560) ส่วนมีอิทธิพลหรือมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุน (บุญชรัสมิ์ ดุงคง และ ถิตรัตน์ พิมพาภรณ์, 2564; ชาริกา พงษ์สิทธิภาณุ, 2561; เทพศิรินทร์ คำไทยกลาง และ บุญยา วงษ์ชวลิตกุล, 2556) ได้แก่นโยบายและการบริหารขององค์กร พนักงานมีทัศนคติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร มีความเชื่อมั่นในการยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (โมรยา วิเศษศรีม, สโรชนี ศิริวัฒนา และ วรพล เพ็ชรภูผา, 2564; วรลักษณ์ คะดาษ, 2562; สิรินทิพย์ จันทรนิมะ และ บุญอนันต์ พิณภัทรชัย, 2560; Pimploi Tirastittam et al., 2020) หัวหน้างานและการบังคับบัญชา (Pimploi Tirastittam et al., 2020; Shiraz Ahmed and Junaid Ansari, 2020; วรลักษณ์ คะดาษ, 2562; ฌัฐ เลิศพงศพัศ, 2560; สิรินทิพย์ จันทรนิมะ และ บุญอนันต์ พิณภัทรชัย, 2560; วรณัญญา อติสรพันธ์กุล และ พนิด กุลศิริ, 2556) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (วรลักษณ์ คะดาษ, 2562; ฌัฐ เลิศพงศพัศ, 2560; สิรินทิพย์ จันทรนิมะ และ บุญอนันต์ พิณภัทรชัย, 2560) ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ทั้งกับ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน รวมถึงผู้บริหาร (Pimploi Tirastittam et al., 2020; วรลักษณ์ คะดาษ, 2562; ฌัฐ เลิศพงศพัศ, 2560; สิรินทิพย์ จันทรนิมะ และ บุญอนันต์ พิณภัทรชัย, 2560) ความมั่นคงในงาน ไม่เกิดการปรับเปลี่ยนงานอยู่ตลอดเวลา (โมรยา วิเศษศรีม, สโรชนี ศิริวัฒนา และ วรพล เพ็ชรภูผา, 2564; วรลักษณ์ คะดาษ, 2562; ฌัฐ เลิศพงศพัศ, 2560; สิรินทิพย์ จันทรนิมะ และ บุญอนันต์ พิณภัทรชัย, 2560) และสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน รวมไปถึงพนักงานมีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดี (Pimploi Tirastittam et al., 2020; Shiraz Ahmed and Junaid Ansari, 2020; วรลักษณ์ คะดาษ, 2562; ฌัฐ เลิศพงศพัศ, 2560; สิรินทิพย์ จันทรนิมะ และ บุญอนันต์ พิณภัทรชัย, 2560) ปัจจัยค้ำจุนเหล่านี้ต่างก็มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้งสิ้น

นอกจากนี้จากการศึกษาในอดีตได้มีการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรพบว่า อายุ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน (โมรยา วิเศษศรีม, สโรชนี ศิริวัฒนา และ วรพล เพ็ชรภูผา, 2564; ชาริกา พงษ์สิทธิภาณุ, 2561; สิรินทิพย์ จันทรนิมะ และ บุญอนันต์ พิณภัทรชัย, 2560; สาวิตรี คุณวัฒน์บัณฑิต, 2560; วรณัญญา อติสรพันธ์กุล และ พนิด กุลศิริ, 2556

2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย (Conceptual Framework)



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดของบริษัทยาข้ามชาติที่มีอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) (Herzberg, 1972) ใดบ้าง สามารถลำดับความสำคัญของปัจจัยได้ ซึ่งนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปัญหา พัฒนา และสร้างความผูกพันในองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในองค์กรได้อย่างเหมาะสมต่อไป โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

3.1 วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดของบริษัทยาข้ามชาติ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในกลุ่มผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดที่ทำงานอยู่ในบริษัทข้ามชาติ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

งานวิจัยนี้ศึกษาพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาทั้งที่ทำงานในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานครและในพื้นที่ต่างจังหวัด และที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ โดยมีการเลือกตัวอย่างแบบวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งใช้วิธีคำนวณจำนวนตัวอย่างจากสูตรการคำนวณกรณีไม่ทราบขนาดประชากรที่แน่นอน (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน มีวิธีการคำนวณจำนวนตัวอย่างดังนี้

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

$$\text{แทนค่า } n = \frac{0.5(1-0.5)1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = 384.16 \approx 385$$

- เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม
- Z คือ ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด (ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96)
- e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

3.3 ระยะเวลาในการทำวิจัย

การศึกษานี้ มีการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม 2565

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ มีการรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูล โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ เว็บไซต์ และงานวิจัยเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยนี้ ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นคำถามปลายปิดแบบมีตัวเลือกให้เลือกตอบ โดยรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเพื่อคัดกรองกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานตำแหน่งผู้แทนยาทั้งที่ทำงานในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานครและในพื้นที่ต่างจังหวัด และที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Categorical Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ใช้ลักษณะคำถามแบบปลายปิด โดยข้อมูลมีลักษณะเป็นนามกำหนดและอันดับ (Nominal Scale and Ordinal Scale)

ทั้งนี้แบบสอบถามในส่วนที่ 3-5 มีการใช้วัดแบบ Likert Scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้พนักงานเลือกตอบระหว่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยกำหนดให้มีระดับการวัดเป็นประเภทช่วง (Interval Scale) โดยแต่ละคำถามมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับของแบบสอบถามในงานวิจัย

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน ประกอบด้วย

การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)

ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)

ความก้าวหน้า (Advancement)

ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ลักษณะของงานที่ทำ (Work itself)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน ประกอบด้วย

ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration)

ด้านการบังคับบัญชา (Supervision)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship)

ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary)

ด้านความมั่นคงในงาน (Job security)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions)

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน

การวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้น แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ (ลลิตา พรรณพนาวัลย์, 2560) โดยการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งระดับความคิดเห็นด้วยการหาขนาดของอันตรภาคชั้น ซึ่งคำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากสูตรพบว่า ค่าความกว้างของอันตรภาคชั้น มีค่าเท่ากับ 1.33 ดังนั้น นำมาเป็นเกณฑ์กำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ย สำหรับระดับการแปลผลความคิดเห็นต่อองค์กร 3 ระดับ ดังนี้

ตาราง 3.2 เกณฑ์ช่วงคะแนนเฉลี่ยและระดับการแปลผล

คะแนนเฉลี่ย	ระดับการแปลผล
1.00 - 2.33	ระดับต่ำ
2.34 - 3.67	ระดับปานกลาง
3.68 - 5.00	ระดับสูง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการศึกษาครั้งนี้ ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows เพื่อประมวลผลข้อมูลและจัดตารางวิเคราะห์เพื่อนำเสนอและสรุปผลการศึกษา โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ดังนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

- ความถี่ (Frequency) เป็นการแสดงค่าความถี่ของข้อมูล
- ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้เปรียบเทียบข้อมูลเชิงพรรณนาที่มีความแตกต่างกัน โดยเทียบส่วนจากค่าร้อยละ

- มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic mean) หรือค่าเฉลี่ย ใช้หาค่าเฉลี่ยของข้อมูลแต่ละกลุ่ม
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้วัดการกระจายของข้อมูลที่มีการหาค่าเฉลี่ยโดยวิธีมัชฌิมเลขคณิต

และในการนำเสนอผลของข้อมูล ใช้การบรรยายให้เห็นถึงลักษณะของข้อมูลที่เก็บมาได้ ในรูปแบบตาราง ข้อความ แผนภูมิ หรือกราฟ และค่าสถิติต่างๆ

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน สำหรับใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ คือแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) (Herzberg, 1972)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ความก้าวหน้า (Advancement) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และลักษณะของงานที่ทำ (Work itself)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration) ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary) ด้านความมั่นคงในงาน (Job security) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) ที่มีต่อตัวแปรตาม คือ ความผูกพันองค์กร ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ดังต่อไปนี้

- การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation(r)) เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว (กัลวัฒน์ มัญชะสิงห์, 2557) โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยจับคู่ข้อมูลตัวแปรอิสระทุกตัวกับตัวแปรตาม (อรุณ จิรวัดนกุล, 2558) ในงานวิจัยนี้ อันประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ความก้าวหน้า (Advancement) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และลักษณะของงานที่ทำ (Work itself) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration) ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary) ด้านความมั่นคงในงาน (Job security) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) และ ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาของบริษัทฯ ข้ามชาติ ทั้งนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) มีค่าตั้งแต่ -1 ถึง 1 โดย ค่าลบ แสดงถึง

ความสัมพันธ์ทางลบหรือทิศทางตรงกันข้าม และ ค่าบวก แสดงถึงความสัมพันธ์ทางบวกหรือทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ การแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ กำหนดได้ดังนี้ (โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์, 2557)

ตาราง 3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ของข้อมูล

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)		ระดับความสัมพันธ์ของข้อมูล
ค่าลบ/ทิศทางตรงกันข้าม	ค่าบวก/ทิศทางเดียวกัน	
-0.71 ถึง -1.00	0.71 ถึง 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับ สูง
-0.31 ถึง -0.70	0.31 ถึง 0.70	มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง
-0.01 ถึง -0.30	0.01 ถึง 0.30	มีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำ
0.00	0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

- การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการสร้างสมการทางคณิตศาสตร์แสดงความสัมพันธ์ มีชื่อเรียกว่า สมการการถดถอย (regression equation) หรือตัวแบบการถดถอย (regression model) ซึ่งสมการที่สร้างขึ้นเพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระนี้ สำหรับใช้เป็นตัวแบบในการทำนายผล (predictive model) ค่าของตัวแปรตาม 1 ตัว จากค่าของตัวแปรอิสระที่มากกว่า 1 ตัว (อรุณ จิรวัดน์กุล, 2558; ดร.สุทิน ชนะบุญ, 2560) ทั้งนี้การวิเคราะห์เชิงถดถอยแบบพหุคูณจะเป็นการพยากรณ์หาค่าสัมประสิทธิ์ β_0 และ β_1 ที่ได้จากการคำนวณโดยกลุ่มตัวอย่าง โดยหลักการวิเคราะห์คือ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้จะต้องเป็นค่าสัมประสิทธิ์ที่ทำให้สมการดังกล่าว มีค่าความคลาดเคลื่อนกำลังสองรวมกันน้อยที่สุด (Ordinary Least Square : OLS) โดยมีรูปแบบของสมการดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n$$

โดยที่ Y คือ ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

X คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

n คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

เมื่อ β_0 คือ ค่าคงที่ (Constant) เป็นจุดตัดแกน Y ของสมการถดถอย หรือค่าของ Y เมื่อให้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าเท่ากับศูนย์

β_n คือ สัมประสิทธิ์ถดถอย (Partial regression coefficient) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ซึ่งหมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม (Y) เมื่อตัวแปรอิสระเปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยตัวแปรอิสระอื่นมีค่าคงที่

จากสมการถดถอยข้างต้น ตัวแปรอิสระทั้งหมดจะร่วมกันในการทำนายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม ซึ่งแต่ละตัวอาจจะมีส่วนที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งขนาดและทิศทางที่ต่างกัน มีผลทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมีค่าและเครื่องหมายที่แตกต่างกันไปตามลักษณะอิทธิพลของตัวแปรนั้นๆ (อรุณ จีรวัดน์กุล, 2558)

3.7 วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability)

การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ การวัดความสอดคล้องของคำถามกับตัวแปร ด้วยการโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อหาความน่าเชื่อถือ โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา นำแบบสอบถามส่วนที่พัฒนาขึ้นใหม่ไปทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งจะต้องผ่านเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.70 โดยผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นหรือสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Reliability) สรุปได้ดังนี้

ตาราง 3.4 ค่าความเชื่อมั่นหรือสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Reliability) จากการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

คำถามงานวิจัย	จำนวน คำถาม	ค่าครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha)
ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)	18	.968
- การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)	4	.913
- ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)	4	.901
- ความก้าวหน้า (Advancement)	3	.938
- ความรับผิดชอบ (Responsibility)	3	.895
- ลักษณะของงานที่ทำ (Work itself)	4	.815

ตาราง 3.4 ค่าความเชื่อมั่นหรือสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Reliability) จากการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน (ต่อ)

คำถามงานวิจัย	จำนวน คำถาม	ค่า Cronbach's Alpha
ปัจจัยคำจูน (Maintenance Factors)	24	.975
- ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration)	4	.897
- ด้านการบังคับบัญชา (Supervision)	4	.943
- ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship)	4	.969
- ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary)	4	.982
- ด้านความมั่นคงในงาน (Job security)	4	.906
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions)	4	.918
ความผูกพันต่อองค์กร	6	.927

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่อง แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของผู้แทนยาในบริษัทข้ามชาติ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทั้งหมด 385 คน ทางผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง และได้รับการตอบมาเป็นจำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 92.99 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน

4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition), ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement), ความก้าวหน้า (Advancement), ความรับผิดชอบ (Responsibility) และลักษณะของงานที่ทำ (Work itself)

4.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration), ด้านการบังคับบัญชา (Supervision), ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship), ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary), ด้านความมั่นคงในงาน (Job security) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions)

4.4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis)

4.6 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ จำนวน 358 คน โดยใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และแผนภูมิ (Chart)

ตาราง 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละ และแผนภูมิภาพประกอบ ของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวนคน	ร้อยละ	แผนภูมิภาพประกอบ
เพศ			
ผู้ชาย	61	17.04	
ผู้หญิง	253	70.67	
LGBTQ+	44	12.29	
รวม	358	100.00	
อายุ			
	จำนวนคน	ร้อยละ	แผนภูมิภาพประกอบ
21-25 ปี	0	0.00	
26-30 ปี	27	7.54	
31-35 ปี	140	39.11	
36-40 ปี	118	32.96	
มากกว่า 40 ปี	73	20.39	
รวม	358	100.00	
สถานภาพ			
	จำนวนคน	ร้อยละ	แผนภูมิภาพประกอบ
โสด	211	58.94	
สมรส	144	40.22	
หย่า/แยกกันอยู่	3	0.84	
รวม	358	100.00	

ตาราง 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละ และแผนภูมิภาพประกอบ ของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

	จำนวนคน	ร้อยละ	แผนภูมิภาพประกอบ
ระดับการศึกษา			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	217	60.61	
สูงกว่าปริญญาตรี	141	39.39	
รวม	358	100.00	

	จำนวนคน	ร้อยละ	แผนภูมิภาพประกอบ
รายได้ต่อเดือน			
ต่ำกว่า 20,000 บาท	0	0.00	
20,001-40,000 บาท	0	0.00	
40,001-60,000 บาท	25	6.98	
60,001-80,000 บาท	102	28.49	
มากกว่า 80,000 บาท	231	64.53	
รวม	358	100.00	

	จำนวนคน	ร้อยละ	แผนภูมิภาพประกอบ
ประสบการณ์ทำงาน (ปี)			
น้อยกว่า 1 ปี	0	0.00	
1-3 ปี	2	0.56	
4-6 ปี	23	6.42	
7-9 ปี	68	18.99	
มากกว่า 9 ปี	265	74.02	
รวม	358	100.00	

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในตำแหน่งผู้แทนยาทั้งหมด 358 คน พบว่า

เพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 17.04 เพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 70.67 และกลุ่มตัวอย่างที่เป็น LGBTQ+ มีจำนวน 44 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 12.29

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 39.11 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ในช่วง 36-40 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 32.96 ถัดมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 20.39 และมีกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.54 ซึ่งจากการสำรวจไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุในช่วง 21-25 ปี

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 211 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 58.94 รองลงมาคือสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 40.22 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่าหรือแยกกันอยู่มีเพียง 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84 เท่านั้น

ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นจำนวนมากที่สุดคือ 217 คน เป็นร้อยละ 60.61 และที่เหลือคือกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจำนวน 141 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 39.39 ไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 80,000 บาทต่อเดือน จำนวน 231 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 64.53 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 60,001-80,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.49 และถัดมาคือมีรายได้อยู่ในช่วง 40,001-60,000 บาทต่อเดือน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.98 แต่ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 40,001 บาท

ในส่วนของการประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 9 ปี จำนวน 265 คน ร้อยละ 74.02 รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7-9 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.99 ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 4-6 ปี จำนวน 23 คน ร้อยละ 6.42 และผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.56

4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition), ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement), ความก้าวหน้า (Advancement), ความรับผิดชอบ (Responsibility) และ ลักษณะของงานที่ทำ (Work itself)

ตาราง 4.2 การวิเคราะห์ค่าสถิติระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)	3.8764	.69380	สูง
1.1 ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	4.00	.815	สูง
1.2 เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.92	.839	สูง
1.3 ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆให้ท่านทำ	3.80	.910	สูง
1.4 การแสดงความคิดเห็นได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.79	.930	สูง
2.ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)	3.9651	.72363	สูง
2.1 ท่านสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.91	.870	สูง
2.2 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	3.94	.836	สูง
2.3 ท่านสามารถทำงานตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	3.98	.871	สูง
2.4 ท่านรู้สึกภูมิใจในผลงานที่ได้ทำไป	4.03	.874	สูง
3.ความก้าวหน้า (Advancement)	4.0065	.74658	สูง
3.1 องค์กรของท่านให้ออกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพแก่พนักงาน	4.03	.880	สูง
3.2 องค์กรของท่านสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	3.99	.860	สูง
3.3 องค์กรของท่านกำหนดความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอย่างชัดเจนและเป็นไปได้	4.00	.820	สูง

ตาราง 4.2 การวิเคราะห์ค่าสถิติระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4.ความรับผิดชอบ (Responsibility)	3.9739	.66849	สูง
4.1 ท่านได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	3.99	.797	สูง
4.2 ท่านได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสม	3.94	.807	สูง
4.3 ท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีความท้าทาย และช่วยให้ ท่านได้เรียนรู้และมีประสบการณ์มากขึ้น	3.99	.828	สูง
5.ลักษณะของงานที่ทำ (Work itself)	3.9511	.65656	สูง
5.1 งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจ แปลก ใหม่ และท้าทาย	3.99	.776	สูง
5.2 งานที่ท่านปฏิบัติมีความอิสระเพียงพอในการ ตัดสินใจด้วยตนเอง	4.01	.816	สูง
5.3 ปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานมีความ เหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน	3.86	.862	สูง
5.4 งานที่ท่านปฏิบัติมีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนและ ชัดเจน	3.95	.781	สูง
ภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)	3.9546	.54225	สูง

จากตาราง 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ของพนักงานตำแหน่งผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด พบว่า

ด้านความก้าวหน้า (Advancement) มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อพิจารณาคำถามพบว่าทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ “องค์กรของท่านให้โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพแก่พนักงาน” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 รองลงมาคือ “องค์กรของท่านกำหนดความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอย่างชัดเจนและเป็นไปได้” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ

0.82 และ “องค์กรของท่านสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาคำถามพบว่าทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ “ท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีความท้าทาย และช่วยให้ท่านได้เรียนรู้และมีประสบการณ์มากขึ้น” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 รองลงมาคือ “ท่านได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 และ “ท่านได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสม” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 ตามลำดับ

ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 เมื่อพิจารณาคำถามพบว่าทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ “ท่านรู้สึกภูมิใจในผลงานที่ได้ทำไป” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 รองลงมาคือ “ท่านสามารถทำงานตรงตามระยะเวลาที่กำหนด” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 “ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 และ “ท่านสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 ตามลำดับ

ด้านลักษณะของงานที่ทำ (Work itself) มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 เมื่อพิจารณาคำถามพบว่าทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ “งานที่ท่านปฏิบัติมีความอิสระเพียงพอในการตัดสินใจด้วยตนเอง” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 รองลงมาคือ “งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจ แปลกใหม่ และท้าทาย” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 “งานที่ท่านปฏิบัติมีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนและชัดเจน” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และ “ปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อพิจารณาคำถามพบว่าทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ “ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 รองลงมาคือ “เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 “ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆให้ท่านทำ” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 และ “การแสดงความคิดเห็นได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration), ด้านการบังคับบัญชา (Supervision), ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship), ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary), ด้านความมั่นคงในงาน (Job Security) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions)

ตาราง 4.3 การวิเคราะห์ค่าสถิติระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6.ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration)	3.9476	.71416	สูง
6.1 องค์กรที่ท่านทำงานมีนโยบายที่มีความชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้	3.97	.797	สูง
6.2 ผู้บริหารมีการชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างชัดเจน และทั่วถึง	3.98	.856	สูง
6.3 ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายที่กำหนดไว้	3.96	.827	สูง
6.4 ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและนโยบายขององค์กร	3.88	.938	สูง
7.ด้านการบังคับบัญชา (Supervision)	3.9218	.73395	สูง
7.1 ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ	3.99	.870	สูง

ตาราง 4.3 การวิเคราะห์ค่าสถิติระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยบำรุง (Maintenance Factors) (ต่อ)

ปัจจัยบำรุง (Maintenance Factors)	\bar{X}	S.D.	แปรผล
7.2 ผู้บังคับบัญชาเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการ เรื่องต่างๆ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และสอดคล้องกับ ค่านิยม	3.94	.880	สูง
7.3 ผู้บังคับบัญชารับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะ ของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.96	.875	สูง
7.4 ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและสอนงานท่าน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	3.80	.920	สูง
8.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship)	3.9853	.71078	สูง
8.1 เพื่อนร่วมงานของท่านมีการให้ความช่วยเหลือ หรือสนับสนุนในการปฏิบัติภารกิจ หน้าที่ และ ผลงาน	3.95	.868	สูง
8.2 เพื่อนร่วมงานของท่านและท่านมีการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะระหว่างกัน	3.90	.894	สูง
8.3 เพื่อนร่วมงานของท่านให้การยอมรับ นับถือใน ความรู้ ผลงาน ความสามารถ รวมถึงหน้าที่ของกัน และกัน	4.03	.879	สูง
8.4 องค์กรของท่านมีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิด ความร่วมมือ และการทำงานที่มีคุณภาพ	4.06	.874	สูง
9.ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary)	3.9260	.71064	สูง
9.1 องค์กรของท่านมีระบบการประเมินผลการ ปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทนที่ชัดเจน	3.92	.878	สูง
9.2 รายได้ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับใน ปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานของท่าน	3.91	.892	สูง
9.3 ท่านพึงพอใจกับรายได้ของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับ บุคลากรในสาขาอาชีพอื่นๆ ที่มีวุฒิการศึกษา เหมือนท่าน	3.89	.817	สูง

ตาราง 4.3 การวิเคราะห์ค่าสถิติระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) (ต่อ)

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)	\bar{X}	S.D.	แปรผล
9.4 องค์กรของท่านสนับสนุน ยกย่อง ให้รางวัล แก่พนักงาน ที่มีการพัฒนาการเรียนรู้ หรือที่มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ	3.99	.825	สูง
10. ด้านความมั่นคงในงาน (Job security)	3.8596	.67857	สูง
10.1 องค์กรมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม	3.89	.813	สูง
10.2 องค์กรที่ท่านทำงานสามารถช่วยคลี่คลายปัญหาให้กับพนักงานได้แม้เป็นเรื่องส่วนตัว	3.70	.888	สูง
10.3 ท่านมีความมั่นคงกับงานที่ทำอยู่ในขณะนี้	3.95	.886	สูง
10.4 ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กรที่ท่านทำงานจะมีความเจริญเติบโตต่อไปได้ตามเป้าหมายและมั่นคง	3.90	.853	สูง
11. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions)	3.9581	.73526	สูง
11.1 องค์กรของท่านจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอ	3.92	.890	สูง
11.2 องค์กรของท่านให้ความสำคัญและดูแลเรื่องความปลอดภัยในสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม	3.92	.895	สูง
11.3 องค์กรของท่านส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	3.97	.858	สูง
11.4 ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.02	.820	สูง
ภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)	3.9331	.49925	สูง

จากตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ของพนักงานตำแหน่งผู้แทนขายบริษัทฯ ข้ามชาติภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด พบว่า

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 เมื่อพิจารณาคำถามพบว่าทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ “องค์กรของท่านมีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และการทำงานที่มีคุณภาพ” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 รองลงมาคือ “เพื่อนร่วมงานของท่านให้การยอมรับ นับถือในความรู้ ผลงาน ความสามารถ รวมถึงหน้าที่ของกันและกัน” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 “เพื่อนร่วมงานของท่านมีการให้ความช่วยเหลือ หรือสนับสนุนในการปฏิบัติภารกิจ หน้าที่ และผลงาน” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 และ “เพื่อนร่วมงานของท่านและท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะระหว่างกัน” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 เมื่อพิจารณาคำถามพบว่าทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ “ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 รองลงมาคือ “องค์กรของท่านส่งเสริมการทำงานเป็นทีม” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 “องค์กรของท่านให้ความสำคัญและดูแลเรื่องความปลอดภัยในสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 และ “องค์กรของท่านจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอ” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 ตามลำดับ

ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration) มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 เมื่อพิจารณาคำถามพบว่าทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ “ผู้บริหารมีการชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 รองลงมาคือ “องค์กรที่ท่านทำงานมีนโยบายที่มีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 “ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายที่กำหนดไว้” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 และ “ท่านมีโอกาสดแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและนโยบายขององค์กร” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 ตามลำดับ

ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary) มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ

0.71 เมื่อพิจารณาคำถามพบว่าทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ “องค์กรของท่านสนับสนุน ยกย่อง ให้รางวัล แก่พนักงาน ที่มีการพัฒนาการเรียนรู้ หรือที่มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 รองลงมาคือ “องค์กรของท่านมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทนที่ชัดเจน” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 “รายได้ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานของท่าน” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 และ “ท่านพึงพอใจกับรายได้ของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่นๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนท่าน” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 ตามลำดับ

ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 เมื่อพิจารณาคำถามพบว่าทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ “ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 รองลงมาคือ “ผู้บังคับบัญชารับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 “ผู้บังคับบัญชาเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการเรื่องต่างๆ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ และสอดคล้องกับค่านิยม” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 และ “ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและสอนงานท่านเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงในงาน (Job security) มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณาคำถามพบว่าทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ “ท่านมีความมั่นคงกับงานที่ทำอยู่ในขณะนี้” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 รองลงมาคือ “ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กรที่ท่านทำงานจะมีความเจริญเติบโตต่อไปได้ตามเป้าหมายและมั่นคง” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 “องค์กรมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 และ “องค์กรที่ท่านทำงานสามารถช่วยคลี่คลายปัญหาให้กับพนักงานได้แม้เป็นเรื่องส่วนตัว” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ตาราง 4.4 การวิเคราะห์ค่าสถิติระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ความผูกพันที่มีต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
12.ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กรโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง	3.99	.830	สูง
13.ท่านยินดีปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และความสำเร็จขององค์กร	4.13	.830	สูง
13.ท่านยินดีจะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	4.03	.859	สูง
14.ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.01	.860	สูง
15.ท่านไม่คิดจะไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับตำแหน่งและเงินเดือนที่ดีกว่า	3.69	1.013	สูง
16.ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีจะบอกกับผู้อื่นว่าทำงานที่องค์กรแห่งนี้	4.05	.825	สูง
ความผูกพันที่มีต่อองค์กร	3.9842	.68683	สูง

จากตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนขายของบริษัทฯ ข้ามชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อพิจารณาคำถามพบว่าทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ “ท่านยินดีปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และความสำเร็จขององค์กร” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 รองลงมาคือ “ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีจะบอกกับผู้อื่นว่าทำงานที่องค์กรแห่งนี้” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 “ท่านยินดีจะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 “ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 “ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กรโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 และ “ท่านไม่คิดจะไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับตำแหน่งและเงินเดือนที่ดีกว่า” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01 ตามลำดับ

4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis)

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis) เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต่างๆ กับความผูกพันต่อองค์กร

4.5.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ตาราง 4.5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความผูกพันต่อองค์กร			
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
เพศ	.053	.314	ปานกลาง	เดียวกัน
อายุ	-.034	.520	ปานกลาง	ตรงกันข้าม
สถานภาพ	.055	.300	ปานกลาง	เดียวกัน
ระดับการศึกษา	.083	.119	สูง	เดียวกัน
รายได้ต่อเดือน	.030	.569	ปานกลาง	เดียวกัน
ประสบการณ์การทำงาน	-.022	.674	ต่ำ	ตรงกันข้าม

**Correlation is significant at the 0.01 level(1-tailed)., *Correlation is significant at the 0.05 level(1-tailed).

จากตาราง 4.5.1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทข้ามชาติ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดจะเห็นได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลทั้งหมด Sig. (2 tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (Accept H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (Reject H1) หมายความว่า ด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางและเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก (ค่า $r = .053$; $P\text{-value} > .05$) ในขณะที่ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุและประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน แต่เป็นความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ($r = -.034$; $P\text{-value} > .05$) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และ $r = -.022$; $P\text{-value} > .05$ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และ $r = -.022$; $P\text{-value} > .05$

value > .05 มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ ตามลำดับ) นอกจากนี้ลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพและด้านรายได้ต่อเดือนนั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือเชิงบวก ($r = .055$; $P\text{-value} > .05$ และ $.030$; $P\text{-value} > .05$) และในส่วนของด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงและก็ยังคงไปในทิศทางเดียวกัน ($r = .083$; $P\text{-value} > .05$) ทั้งนี้ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลในทุกด้านกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากค่า $P\text{-value}$ ที่มีค่ามากกว่า 0.05 ในทุกปัจจัย

4.5.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

ตาราง 4.6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) กับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)	ความผูกพันต่อองค์กร			ทิศทาง
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	
การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)	.232**	.000	ต่ำ	เดียวกัน
ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)	.130*	.014	ต่ำ	เดียวกัน
ความก้าวหน้า (Advancement)	.214**	.000	ต่ำ	เดียวกัน
ความรับผิดชอบ (Responsibility)	.180**	.001	ต่ำ	เดียวกัน
ลักษณะของงานที่ทำ (Work itself)	.186**	.000	ต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) โดยรวม	.242**	.000	ต่ำ	เดียวกัน

**Correlation is significant at the 0.01 level(1-tailed)., *Correlation is significant at the 0.05 level(1-tailed).

จากตาราง 4.5.2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทข้ามชาติ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวม

ทั้งหมดพบว่า ปัจจัยเชิงใจSig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Reject H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (Accept H1) หมายความว่าโดยภาพรวมปัจจัยเชิงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และไปในทิศทางเดียวกันหรือเชิงบวก แต่อยู่ในระดับความสัมพันธ์ที่ต่ำ (ค่า $r = .242$; $P\text{-value} < .001$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านภายใต้ปัจจัยเชิงใจ พบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และไปในทิศทางเดียวกันหรือเชิงบวก แต่อยู่ในระดับที่ต่ำเช่นเดียวกันทั้งหมด โดยที่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่า $r = .232$; $P\text{-value} < .01$, ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่า $r = .130$; $P\text{-value} < 0.05$, ด้านความก้าวหน้า มีค่า $r = .214$; $P\text{-value} < .01$, ด้านความรับผิดชอบ มีค่า $r = .180$; $P\text{-value} < .01$ และด้านลักษณะของงานที่ทำ มีค่า $r = .186$; $P\text{-value} < .01$

4.5.3 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)

ตาราง 4.7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) กับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)	ความผูกพันต่อองค์กร			ทิศทาง
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	
ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration)	.226**	.000	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการบังคับบัญชา (Supervision)	.197**	.000	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship)	.220**	.000	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary)	.269**	.000	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความมั่นคงในงาน (Job security)	.397**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions)	.704**	.000	สูง	เดียวกัน
ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) โดยรวม	.481**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน

**Correlation is significant at the 0.01 level(1-tailed)., *Correlation is significant at the 0.05 level(1-tailed).

จากตาราง 4.5.3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดพบว่า ปัจจัยค้ำจุน Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Reject H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (Accept H1) หมายความว่าปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง (ค่า $r = .481$; $P\text{-value} < .001$) เมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้านภายใต้ปัจจัยค้ำจุน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติอยู่ในระดับที่สูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสัมพันธ์กันในเชิงบวกอีกด้วย ($r = .704$; $P\text{-value} < .000$) สำหรับด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .422$; $P\text{-value} < .000$) ในขณะที่ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน, ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท และด้านการบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำในเชิงบวก และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับความผูกพันต่อองค์กร ($r = .267, .230, .222$ และ $.196$; $P\text{-value} < .001$ ตามลำดับ)

4.6 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อเพื่อสร้างสมการถดถอย จากการนำตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ความก้าวหน้า (Advancement) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และลักษณะของงานที่ทำ (Work itself)
2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration) ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary) ด้านความมั่นคงในงาน (Job security) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions)

มารวมกันทำนายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือ ความผูกพันองค์กร

4.6.1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) การทดสอบสมมติฐานในภาพรวม

สมมติฐานที่ 1: ป้างัยจูงใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ

H0: ป้างัยจูงใจ ไม่มี อิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ

H1: ป้างัยจูงใจ มี อิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ

สมมติฐานที่ 2: ป้างัยค่าจูนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ

H0: ป้างัยค่าจูน ไม่มี อิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ

H1: ป้างัยค่าจูน มี อิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ

ตาราง 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple Linear Regression Analysis การทดสอบสมมติฐานในภาพรวม

ป้างัยจูงใจ ของ Herzberg (Herzberg, 1972)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	1.340	.285		4.708	.000
ป้างัยจูงใจ	.022	.067	.018	.331	.740
ป้างัยค่าจูน	.650	.073	.472	8.931	.000

R=0.481, R Square=0.231, Adjust R Square=0.227, Std. Error of Estimate=0.604, Durbin Watson=2.098, F=53.441, Sig=0.000

มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ " α " = 0.05

จากตารางที่ 4.6.1 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงซ้อนถดถอย แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) การทดสอบสมมติฐานในภาพรวม ประกอบด้วย ป้างัยจูงใจและป้างัยค่าจูน จากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์โดยใช้ F-test พบว่า มีระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ

0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม หรือ ปัจจัยจูงใจ หรือ ปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทข้ามชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากนั้นจึงหาค่าคงที่ (Constant:β0) ตัวแปร (βn) และระดับความสัมพันธ์ พบว่า ค่าคงที่ (Constant:β0) มีค่าเท่ากับ 1.340 (มีค่า Sig. ที่ .000 และค่า t ที่ 4.708) ที่มีค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ในส่วนของตัวแปรและระดับความสัมพันธ์ คือ ปัจจัยจูงใจ; X1 (มีค่า Sig.=.740 และค่า t=.331) และปัจจัยค้ำจุน; X2 (มีค่า Sig.=.000 และค่า t=8.931) ที่มีค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients β) เท่ากับ .022 และ .650 ตามลำดับ ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยได้ ดังต่อไปนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \dots + \beta_nX_n$$

$$Y = 1.340 + 0.650(X_2)$$

$$R \text{ Square}=0.231, \text{ Adjust R Square}=0.227, \text{ Durbin Watson}=2.098$$

จากสมการข้างต้นแปลความหมายได้ว่า สมการนี้มีความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (No Autocorrelation) โดยมีค่า Durbin Watson เท่ากับ 2.098 ซึ่งอยู่ในช่วง 1.5-2.5 และมีความสามารถในการทำนายที่ค่อนข้างแม่นยำ เห็นได้จากค่า R Square ที่มีค่าเท่ากับ 0.231 และ Adjust R Square ที่มีค่าเท่ากับ 0.227 ซึ่งมีค่าที่ไม่ต่างกันมาก มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรร้อยละ 22.7 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยสามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) โดยรวม (β=0.022; P-Value>0.05) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) โดยรวมมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรในทิศทางบวกหรือทิศทางเดียวกันและขนาดของอิทธิพลเท่ากับ 0.650 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยค้ำจุน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.650 หน่วย โดยที่สมการตัวแปรอื่นคงที่ ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.6.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยจูงใจ

ตาราง 4.9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ ของ Herzberg (Herzberg, 1972)	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	β	Std. Error	Beta		
(constant)	2.637	.272		9.695	.000
การได้รับการยอมรับ นับถือ	.208	.078	.210	2.662	.008
ความสำเร็จในการ ทำงาน	-.181	.080	-.191	-2.266	.024
ความก้าวหน้า	.159	.073	.173	2.193	.029
ความรับผิดชอบ	.018	.072	.017	.246	.806
ลักษณะของงานที่ทำ	.140	.058	.133	2.410	.016

R=0.298, R Square=0.089, Adjust R Square=0.076, Std. Error of Estimate=0.660, Durbin

Watson=2.063, F=6.859, Sig=0.000

มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ " α " = 0.05

จากตารางที่ 4.6.2 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงซ้อนถดถอย แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ความก้าวหน้า (Advancement) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และลักษณะของงานที่ทำ (Work itself) จากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์โดยใช้ F-test พบว่า มีระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม หรือ การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ความก้าวหน้า (Advancement) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และลักษณะของงานที่ทำ (Work itself) มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทข้ามชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

จากนั้นจึงหาค่าคงที่ (Constant: β_0) ตัวแปร (β_n) และระดับความสัมพันธ์ พบว่า ค่าคงที่ (Constant: β_0) มีค่าเท่ากับ 2.637 (มีค่า Sig. ที่ .000 และค่า t ที่ 9.695) ที่มีค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ในส่วนของตัวแปรและระดับความสัมพันธ์ คือ การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition); X1 (มีค่า Sig.=.008 และค่า t=2.66), ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement); X2 (มี

ค่า Sig.=.024 และค่า t=-2.266), ความก้าวหน้า (Advancement); X3 (มีค่า Sig.=.029 และค่า t=2.193), ความรับผิดชอบ (Responsibility); X4 (มีค่า Sig.=.806 และค่า t=.246) และลักษณะของงานที่ทำ (Work itself); X5 (มีค่า Sig.=.016 และค่า t=2.410) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients B) เท่ากับ .208, -.181, .159, .018 และ .140 ตามลำดับ ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยได้ ดังต่อไปนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + \dots + B_nX_n$$

$$Y = 2.637 + 0.208(X_1) - 0.181(X_2) + 0.159(X_3) + 0.140(X_5)$$

$$R \text{ Square}=0.089, \text{ Adjust R Square}=0.076, \text{ Durbin Watson}=2.063$$

จากสมการข้างต้นแปลความหมายได้ว่า สมการนี้มีความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (No Autocorrelation) โดยมีค่า Durbin Watson เท่ากับ 2.098 ซึ่งอยู่ในช่วง 1.5-2.5 และมีความสามารถในการทำนายที่ค่อนข้างแม่นยำ เห็นได้จากค่า R Square ที่มีค่าเท่ากับ 0.089 มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรร้อยละ 8.9 และ Adjust R Square ที่มีค่าเท่ากับ 0.076 ซึ่งมีค่าที่ไม่ต่างกันมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยสามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรในทิศทางบวกหรือทิศทางเดียวกัน และขนาดของอิทธิพลเท่ากับ 0.208 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.208 หน่วย โดยที่สมการตัวแปรอื่นคงที่ ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรในทิศทางลบหรือทิศทางตรงกันข้าม และขนาดของอิทธิพลเท่ากับ 0.181 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันองค์กรลดลง 0.181 หน่วย โดยที่สมการตัวแปรอื่นคงที่ ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความก้าวหน้า (Advancement) มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรในทิศทางบวกหรือทิศทางเดียวกัน และขนาดของอิทธิพลเท่ากับ 0.159 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.159 หน่วย โดยที่สมการตัวแปรอื่นคงที่ ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ($\beta=0.018$; $P\text{-Value}>0.05$) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และด้านลักษณะของงานที่ทำ (Work itself) มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรในทิศทางบวกหรือทิศทางเดียวกัน และขนาดของอิทธิพลเท่ากับ 0.140 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ทำเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.140 หน่วย โดยที่สมการตัวแปรอื่นคงที่ ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.6.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยคำจูน

ตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยคำจูน

ปัจจัยจูงใจ ของ Herzberg (Herzberg, 1972)	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	β	Std. Error	Beta		
(constant)	.949	.206		4.594	.000
ด้านนโยบายและการ บริหารของบริษัท	.046	.046	.047	.998	.319
ด้านการบังคับบัญชา	.066	.051	.070	1.281	.201
ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	-.073	.049	-.076	-1.492	.137
ด้านเงินเดือนหรือ ผลตอบแทน	.018	.052	.019	.347	.729
ด้านความมั่นคงใน งาน	.100	.056	.099	1.777	.076
ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	.615	.039	.658	15.828	.000

R=0.298, R Square=0.515, Adjust R Square=0.507, Std. Error of Estimate=0.482, Durbin

Watson=2.040, F=62.201, Sig=0.000

มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ " α " = 0.05

จากตารางที่ 4.6.3 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงซ้อนถดถอย แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยคำจูน ประกอบด้วย ด้าน

นโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration) ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary) ด้านความมั่นคงในงาน (Job security) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) จากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์โดยใช้ F-test พบว่า มีระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม หรือ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration) ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary) ด้านความมั่นคงในงาน (Job security) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

จากนั้นจึงหาค่าคงที่ (Constant:β0) ตัวแปร (βn) และระดับความสัมพันธ์ พบว่า ค่าคงที่ (Constant:β0) มีค่าเท่ากับ .949 (มีค่า Sig.ที่ .000 และค่า t ที่ 4.594) ที่มีค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ในส่วนของตัวแปรและระดับความสัมพันธ์ คือ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration); X1 (มีค่า Sig.=.319 และค่า t=.998), ด้านการบังคับบัญชา (Supervision); X2 (มีค่า Sig.=.201 และค่า t=1.281), ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship); X3 (มีค่า Sig.=.137 และค่า t=-1.492), ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary); X4 (มีค่า Sig.=.729 และค่า t=.347) ด้านความมั่นคงในงาน (Job security); X5 (มีค่า Sig.=.076 และค่า t=1.777) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions); X6 (มีค่า Sig.=.000 และค่า t=15.828) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients β) เท่ากับ .046, .066, -.073, .018, .100 และ .615 ตามลำดับ ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยได้ดังต่อไปนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \dots + \beta_nX_n$$

$$Y = 0.949 + 0.615(X_6)$$

$$R \text{ Square}=0.515, \text{ Adjust } R \text{ Square}=0.507, \text{ Durbin Watson}=2.040$$

จากสมการข้างต้นแปลความหมายได้ว่า สมการนี้มีความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (No Autocorrelation) โดยมีค่า Durbin Watson เท่ากับ 2.040 ซึ่งอยู่ในช่วง 1.5-2.5 และมีความสามารถในการทำนายที่ค่อนข้างแม่นยำ เห็นได้จากค่า R Square ที่มีค่าเท่ากับ 0.515 มี

ความสามารถในการอธิบายความผันแปรร้อยละ 51.5 และ Adjust R Square ที่มีค่าเท่ากับ 0.507 ซึ่งมีค่าที่ไม่ต่างกันมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยสามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration) ($\beta=0.046$; P-Value >0.05) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) ($\beta=0.066$; P-Value >0.05) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) ($\beta=-.073$; P-Value >0.05) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary) ($\beta=0.018$; P-Value >0.05) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความมั่นคงในงาน (Job security) ($\beta=0.100$; P-Value >0.05) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรในทิศทางบวกหรือทิศทางเดียวกัน และขนาดของอิทธิพลเท่ากับ 0.615 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.615 หน่วย โดยที่สมการตัวแปรอื่นคงที่ ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.6.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 4.11 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ระหว่าง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทข้ามชาติ

สมมติฐาน	ผลต่อความผูกพันองค์กร	ค่าสถิติ	
		β	Sig.
1.ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)	ไม่มีอิทธิพล	0.022	0.740
1.1 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)	มีอิทธิพล	0.208	0.008
1.2 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)	มีอิทธิพล	-0.181	0.024
1.3 ความก้าวหน้า (Advancement)	มีอิทธิพล	0.159	0.029
1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)	ไม่มีอิทธิพล	0.018	0.806
1.5 ลักษณะของงานที่ทำ (Work itself)	มีอิทธิพล	0.140	0.016

ตาราง 4.11 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ระหว่าง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่มี ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทฯข้ามชาติ (ต่อ)

2.ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)	มีอิทธิพล	0.650	0.000
2.1 ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration)	ไม่มีอิทธิพล	0.046	0.319
2.2 ด้านการบังคับบัญชา (Supervision)	ไม่มีอิทธิพล	0.066	0.201
2.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship)	ไม่มีอิทธิพล	-0.073	0.137
2.4 ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary)	ไม่มีอิทธิพล	0.018	0.729
2.5 ด้านความมั่นคงในงาน (Job security)	ไม่มีอิทธิพล	0.100	0.076
2.6 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions)	มีอิทธิพล	0.615	0.000

มีอิทธิพล หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H1 (Accept H1/มีผลต่อความผูกพันองค์กร)

ไม่มีอิทธิพล หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน H1 (Reject H1/ไม่มีผลต่อความผูกพันองค์กร)

จากตารางที่ 4.6.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน จากตัวแปรอิสระที่ผู้วิจัยศึกษา จำนวน 2 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) พบว่า มีเพียงปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) สอดคล้องกับสมมติฐาน หรือมีผลต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของปัจจัยทั้งสอง จะเห็นได้ว่า มีตัวแปรอิสระจำนวน 5 ตัวแปร จากทั้งหมด 11 ตัวแปร ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร โดยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระทั้งหมด 5 ตัวแปร พบว่ามีจำนวน 4 ตัวแปร คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition), ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Achievement), ด้านความก้าวหน้า (Advancement) และด้านลักษณะของงานที่ทำ (Work itself) สอดคล้องกับสมมติฐาน หรือมีผลต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในส่วนของด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน หรือไม่มีผลต่อความผูกพันองค์กร

และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระทั้งหมด 6 ตัวแปร พบว่า มีเพียง 1 ตัวแปร คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) สอดคล้องกับสมมติฐาน หรือมีผลต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และในส่วนของ ด้าน

นโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration), ด้านการบังคับบัญชา (Supervision), ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship), ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary) และด้านความมั่นคงในงาน (Job security) ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน หรือไม่ มีผลต่อความผูกพันองค์กร



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัท ยาข้ามชาติ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในเขต กรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดของบริษัทยาข้ามชาติที่มีอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) (Herzberg, 1972) ใดบ้าง สามารถลำดับความสำคัญของ ปัจจัยได้ ซึ่งนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปัญหา พัฒนา และสร้างความผูกพันในองค์กรของ พนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในองค์กรได้อย่างเหมาะสม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในงานวิจัยนี้คือ พนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดของบริษัทยาข้ามชาติ จำนวน 358 คน โดยทำการเก็บข้อมูลผ่านช่องทางแบบสอบถามออนไลน์ หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บ รวบรวมมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ 2 รูปแบบ คือ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และ ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในเขต กรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดของบริษัทยาข้ามชาติ ซึ่งนำเสนอข้อมูลแบ่งออกได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ
- 5.4 ข้อจำกัดงานวิจัย

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานตำแหน่ง ผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ว่า พนักงานตำแหน่งผู้แทนขายในบริษัทข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด จำนวน 358 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 70.67 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 39.11 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 211 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 58.94 มีระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าเป็นจำนวนมากที่สุดคือ 217 คน เป็นร้อยละ 60.61 มีรายได้มากกว่า 80,000 บาทต่อเดือน จำนวน 231 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 64.53 และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 9 ปี จำนวน 265 คน ร้อยละ 74.02

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition), ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement), ความก้าวหน้า (Advancement), ความรับผิดชอบ (Responsibility) และลักษณะของงานที่ทำ (Work itself) พบว่า พนักงานตำแหน่งผู้แทนขายในบริษัทข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด มีความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) โดยรวมอยู่ในระดับสูง

ตาราง 5.1 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)	\bar{X}	แปลผล
1.ความก้าวหน้า (Advancement)	4.0065	สูง
2.ความรับผิดชอบ (Responsibility)	3.9739	สูง
3.ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)	3.9651	สูง
4.ลักษณะของงานที่ทำ (Work itself)	3.9511	สูง
5.การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)	3.8764	สูง
ภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)	3.9546	สูง

จากตาราง 5.1 พบว่า พนักงานตำแหน่งผู้แทนขายในบริษัทข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด มีความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) โดยรวมอยู่ในระดับสูงในทุกด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่า ด้านความก้าวหน้า (Advancement) มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility), ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement),

ลักษณะของงานที่ทำ (Work itself) และการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97, 3.97, 3.95 และ 3.88 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจะมีความใกล้เคียงกัน

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration), ด้านการบังคับบัญชา (Supervision), ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship), ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary), ด้านความมั่นคงในงาน (Job security) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) พบว่า พนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด มีความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) โดยรวมอยู่ในระดับสูง

ตาราง 5.2 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)	\bar{X}	แปลผล
1.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship)	3.9853	สูง
2.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions)	3.9581	สูง
3.ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration)	3.9476	สูง
4.ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary)	3.9260	สูง
5.ด้านการบังคับบัญชา (Supervision)	3.9218	สูง
6.ด้านความมั่นคงในงาน (Job security)	3.8596	สูง
ภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)	3.9331	สูง

จากตาราง 5.2 พบว่า พนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด มีความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) โดยรวมอยู่ในระดับสูงในทุกด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.99 รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions), ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration), ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary), ด้านการ

บังคับบัญชา (Supervision) และด้านความมั่นคงในงาน (Job security) จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจะมีความใกล้เคียงกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96, 3.95, 3.93, 3.92 และ 3.86 ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด

ตาราง 5.3 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย

ความผูกพันที่มีต่อองค์กร	\bar{X}	แปลผล
1. ท่านยินดีปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และความสำเร็จขององค์กร	4.13	สูง
2. ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีจะบอกกับผู้อื่นว่าทำงานที่องค์กรแห่งนี้	4.05	สูง
3. ท่านยินดีจะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	4.03	สูง
4. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.01	สูง
5. ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง	3.99	สูง
5. ท่านไม่คิดจะไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับตำแหน่งและเงินเดือนที่ดีกว่า	3.69	สูง
ความผูกพันที่มีต่อองค์กร	3.9842	สูง

จากตาราง 5.3 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98

5. สรุปผลการวิเคราะห์การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) กับตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร เพื่อต้องการทราบความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด และสัมพันธ์กันในทิศทางใด โดยสามารถสรุปผลได้ดังตาราง

ตาราง 5.4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ตำแหน่งผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด

ปัจจัย	ความผูกพัน	
	องค์กรของพนักงาน	ทิศทาง
ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล		
- เพศ	สัมพันธ์กัน	เดียวกัน
- อายุ	สัมพันธ์กัน	ตรงกันข้าม
- สถานภาพ	สัมพันธ์กัน	เดียวกัน
- ระดับการศึกษา	สัมพันธ์กัน	เดียวกัน
- รายได้ต่อเดือน	สัมพันธ์กัน	เดียวกัน
- ประสบการณ์การทำงาน	สัมพันธ์กัน	ตรงกันข้าม
ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)		
- การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)	สัมพันธ์กัน	เดียวกัน
- ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)	สัมพันธ์กัน	เดียวกัน
- ความก้าวหน้า (Advancement)	สัมพันธ์กัน	เดียวกัน
- ความรับผิดชอบ (Responsibility)	สัมพันธ์กัน	เดียวกัน
- ลักษณะของงานที่ทำ (Work itself)	สัมพันธ์กัน	เดียวกัน
ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)		
- ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration)	สัมพันธ์กัน	เดียวกัน
- ด้านการบังคับบัญชา (Supervision)	สัมพันธ์กัน	เดียวกัน
- ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship)	สัมพันธ์กัน	เดียวกัน
- ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary)	สัมพันธ์กัน	เดียวกัน
- ด้านความมั่นคงในงาน (Job security)	สัมพันธ์กัน	เดียวกัน
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions)	สัมพันธ์กัน	เดียวกัน

จากตาราง 5.4 จะเห็นได้ว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร ซึ่งด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน แต่ปัจจัยด้านอายุและประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกัน ในขณะที่ปัจจัยหลักทั้งปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้าง ทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

6. สรุปผลการวิเคราะห์การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1: ปัจจัยจิตใจ (Motivation Factors) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ สามารถสรุปและสามารถเรียงลำดับขนาดของอิทธิพลของแต่ละปัจจัยใจได้ดังนี้

ตาราง 5.5 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยจิตใจ (Motivation Factors) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	B
สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยจิตใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	.022
สมมติฐานที่ 1.1: การได้รับการยอมรับนับถือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ	เป็นไปตามสมมติฐาน	.208**
สมมติฐานที่ 1.2: ความก้าวหน้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ	เป็นไปตามสมมติฐาน	.159*
สมมติฐานที่ 1.3: ลักษณะของงานที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ	เป็นไปตามสมมติฐาน	.140*
สมมติฐานที่ 1.4: ความรับผิดชอบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	.018
สมมติฐานที่ 1.5: ความสำเร็จในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	-.181*

มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ **=P-value<0.01, *=P-value<0.05

ตาราง 5.6 ขนาดของอิทธิพลของปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)	β	ลำดับ
- การยอมรับนับถือ	.208**	1
- ความสำเร็จในการทำงาน	-.181*	2
- ความก้าวหน้า	.159*	3
- ลักษณะของงาน	.140*	4
- ความรับผิดชอบ	.018	5

มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ **=P-value<0.01, *=P-value<0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2: ปัจจัยจูงใจ (Maintenance Factors) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ สามารถสรุปและสามารถเรียงลำดับขนาดของอิทธิพลของแต่ละปัจจัยจูงใจได้ดังนี้

ตาราง 5.7 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยจูงใจ (Maintenance Factors) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	β
สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ	เป็นไปตามสมมติฐาน	.650**
สมมติฐานที่ 2.1: สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ	เป็นไปตามสมมติฐาน	.615**
สมมติฐานที่ 2.2: ความมั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	.100
สมมติฐานที่ 2.3: การบังคับบัญชาที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	.066
สมมติฐานที่ 2.4: นโยบายและการบริหารของบริษัทมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	.046
สมมติฐานที่ 2.5: เงินเดือนหรือผลตอบแทนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	.018

ตาราง 5.7 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยบำรุง (Maintenance Factors) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	B
สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยบำรุงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ	เป็นไปตามสมมติฐาน	.650**
สมมติฐานที่ 2.6: ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	-.073

มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ **=P-value<0.01, *=P-value<0.05

ตาราง 5.8 ขนาดของอิทธิพลของปัจจัยบำรุง (Maintenance Factors) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ

ปัจจัยบำรุง (Maintenance Factors)	B	ลำดับ
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.615**	1
- ความมั่นคงในงาน	.100	2
- การบังคับบัญชา	.066	3
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-.073	4
- นโยบายและการบริหารของบริษัท	.046	5
- เงินเดือนหรือผลตอบแทน	.018	6

มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ **=P-value<0.01, *=P-value<0.05

ตาราง 5.9 สรุปขนาดของอิทธิพลของปัจจัย ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ

ปัจจัย	B
ปัจจัยบำรุง (Maintenance Factors)	.650**
ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)	.022

มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ **=P-value<0.01, *=P-value<0.05

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ พบว่าปัจจัยบำรุง (Maintenance Factors) มีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร คิดเป็น

ร้อยละ 65 ซึ่งปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด โดยมีอิทธิพลสูงถึงร้อยละ 61.5 แต่ในขณะที่ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่าปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ลักษณะของงานที่ทำ มีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ความสำเร็จในงานมีอิทธิพลเชิงลบกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีขนาดอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ที่ร้อยละ 20.8, 15.9, 14.0 และ 18.1 ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดต่อไป สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 อภิปรายผลการศึกษาด้านปัจจัยจูงใจ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยจูงใจในภาพรวมไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจโดยรวมไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ เห็นได้จากมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่มากกว่ากว่า 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านกลับพบว่าปัจจัยจูงใจถึง 4 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ ซึ่งนั่นก็คือ ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ลักษณะของงาน และความสำเร็จในงาน หากองค์กร ผู้บังคับบัญชา รวมทั้งพนักงานทุกตำแหน่งในองค์กร ให้การยอมรับในความรู้ ความสามารถของพนักงานในองค์กร โดยอาจอยู่ในรูปแบบการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือแสดงออกใดๆที่แสดงถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานบรรลุผลสำเร็จ มีการมอบหมายงานให้พนักงานอย่างเหมาะสม เป็นงานที่ตรงกับความถนัด และตรงกับความรู้อันได้ศึกษามา พนักงานสามารถทำงานด้วยศักยภาพที่ตนเองได้อย่างเต็มที่ ให้อิสระในการตัดสินใจในงานที่พนักงานได้รับมอบหมาย รวมไปถึงให้การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพความสามารถในสายอาชีพ ให้โอกาสความก้าวหน้าของพนักงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานตำแหน่งผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นตามไปด้วย ในขณะที่การที่พนักงานทำงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายนั้นถือว่าเป็นหน้าที่ที่พนักงานทุกคนพึงกระทำในองค์กร จึงไม่ได้มีอิทธิพลทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

เพิ่มขึ้นหากมีการทำงานได้สำเร็จเพิ่มขึ้นนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg (Herzberg, 1971) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่นำไปให้พฤติกรรมของพนักงานสัมพันธ์กับงานที่ทำโดยตรง แต่ไม่จำเป็นต้องสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมโดยรอบ (Hilmi, Ali, & Nihal, 2016; Herzberg, 1971) และยังเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานทำงานด้วยความพึงพอใจ นำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ ((Abraham H.Maslow, 1954; Saul Mcleod, 2018) ในด้าน Esteem Needs ที่มนุษย์มีความภูมิใจและต้องการสร้างความนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นคงในตนเองและมีเกียรติ ความต้องการเหล่านี้ เช่น ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ และ ด้าน Self-actualization เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์สามารถกล่าวได้ว่า ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน เป็นความต้องการที่มนุษย์ต้องการจะเป็น ต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จในเป้าหมายชีวิตของตนเอง และต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต ไม่เพียงเท่านั้นลักษณะองค์กรที่มีการกระจายอำนาจ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงาน รวมถึงลักษณะของบทบาทหรืองานที่เกี่ยวข้องมีความสำคัญ มีบทบาทที่ชัดเจน ก็จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง จากทฤษฎีของ Steers and Porter (1983)

5.2.2 อภิปรายผลการศึกษาด้านปัจจัยค้ำจุน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งผู้แทนขายบริษัทขายข้ามชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีเพียงปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพแวดล้อม เท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนขาย หากผู้บริหาร หรือฝ่ายบุคคล ให้ความสำคัญกับสวัสดิภาพและสวัสดิการของพนักงาน เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยในขณะที่ทำงานของพนักงาน รวมถึงส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของพนักงานในองค์กร ดังที่ Frederick Herzberg (Herzberg, 1971) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสภาวะแวดล้อมที่ช่วยให้พนักงานไม่เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ ปัจจัยนี้ส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะต้องได้รับการตอบสนอง หากไม่มีหรือไม่ตอบสนองกับพนักงานจะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้นได้ หรือ Safety Needs ในทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Abraham H.Maslow, 1954; Saul

McLeod, 2018) ที่ทุกคนมีความต้องการความปลอดภัยที่มีขีดเหนือทางจิตใจ ปราศจากความกลัว การสูญเสียและภัยอันตราย ซึ่งความต้องการความมั่นคงปลอดภัย จะต้องมีทั้งความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล สุขภาพและความเป็นอยู่ เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในระยะสั้น

ผู้บริหาร ฝ่ายบุคคล และหัวหน้างาน ควรจัดทำ Job descriptions ที่มีความชัดเจน เป็นไปได้ และมีการมอบหมายงานให้พนักงานตำแหน่งผู้แทนยาได้อย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถของพนักงานตาม JDs มีการตั้ง KPIs ในการวัดประเมินผลงานของพนักงานอย่างชัดเจน โปร่งใส สอดคล้องไปกับ JDs ส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพตามความเหมาะสมของพนักงานแต่ละคน นอกจากนี้องค์กรควรส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมที่ให้ความสำคัญกับการยกย่องชมเชยพนักงานที่สร้างผลงานได้ดี เป็นตัวอย่างที่ดีให้กับพนักงานคนอื่นๆ เช่น มีการมอบรางวัลให้กับผู้แทนยาที่สามารถทำยอดขายได้ดีที่สุดในแต่ละไตรมาส ครึ่งปี และตลอดทั้งปี หรือมีการมอบรางวัลให้กับพนักงานที่สามารถเป็น role model ให้กับพนักงานท่านอื่นได้ เป็นต้น ไม่เพียงเท่านี้ ยังควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัย ในขณะทำงานของพนักงาน รวมถึงส่งเสริมให้มีกิจกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานในองค์กร ทำให้พนักงานตำแหน่งผู้แทนยารู้สึกถึงการที่องค์กรเห็นในความสามารถของตน ได้รับการสนับสนุนในการทำงานจากองค์กร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน รู้สึกถึงความปลอดภัยและมีความสุขที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้

5.3.2 ข้อเสนอแนะในระยะยาว

งานวิจัยนี้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร ฝ่ายบุคคล และหัวหน้างาน ให้ความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น เพราะในปัจจุบันบริษัทยังคงมีอัตราการลาออกของพนักงานตำแหน่งผู้แทนที่ค่อนข้างสูง นั้นหมายความว่า พนักงานไม่ค่อยมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจากการทำวิจัยพบว่าผู้บริหารควรกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายในการช่วยแนะแนวทาง ให้ทุกฝ่าย ทุกแผนก กำหนดนโยบายการดำเนินงานงานที่เหมาะสม หรือกลยุทธ์ที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ผู้บริหารควรเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่าง มองถึงสถานการณ์ตลาดในความเป็นจริง ณ ปัจจุบัน เพื่อช่วยสนับสนุน จัดการกับสิ่งที่ปัญหา อุปสรรคในการทำงาน ควรมีความ

เคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน และควรจัดให้มีสวัสดิการครอบคลุมดูแลไปถึงครอบครัวของพนักงาน มีการจัดทำโครงสร้างสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำ Individual Development Plan (IDP) อย่างน้อยเพื่อเป็นการให้พนักงานได้แสดงออกถึงความต้องการของพนักงานในสายอาชีพ รวมถึงมีการส่งเสริมให้โอกาสแก่พนักงานในองค์กรได้มีความก้าวหน้าในงานหรือมีศักยภาพสูงสุดในตำแหน่งงานปัจจุบัน โดยบริษัทควรเล็งเห็นถึงความสำคัญในแต่ละปัจจัยเหล่านี้ เพราะหากพนักงานรู้สึกว่างค์กรมีความมั่นคง ไม่ว่าจะเป็ความมั่นคงของชื่อเสียงองค์กรหรือความมั่นคงในการดูแลพนักงาน รวมไปถึงการที่องค์กรเห็นความสำคัญของตัวพนักงาน จะส่งผลให้เกิดการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเริ่มมีความคิดเห็นที่ไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร การยอมรับต่อเป้าหมาย ค่านิยม รวมถึงนโยบายขององค์กร ทำได้ดีที่สุดก็จะทำให้พนักงานจะมีความรัก ความผูกพันต่อองค์กร สามารถรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด

5.4 ข้อจำกัดงานวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จึงไม่มีข้อมูลเชิงลึก ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกของพนักงานถึงความผูกพันต่อองค์กร โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group) เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมในหลายมิติ และยืนยันข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม และข้อมูลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะพนักงานตำแหน่งผู้แทนขายในบริษัทฯข้ามชาติเท่านั้น แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทฯที่มีต้นกำเนิดในประเทศไทยอาจมีบริบทที่แตกต่างกันได้ อาทิเช่น ด้านนโยบายการบริหาร ระบบการจัดการภายในองค์กร สภาพแวดล้อมในองค์กร หรือรายได้ค่าตอบแทน เป็นต้น จึงเป็นสิ่งที่ต้องศึกษาต่อไปในอนาคต
3. ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานในตำแหน่งผู้แทนขายเท่านั้น ไม่ได้ศึกษาในระดับการบริหาร หรือแผนกสนับสนุน (back office) ของบริษัทฯข้ามชาติ ซึ่งงานวิจัยในครั้งถัดไปอาจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของกลุ่มพนักงานที่ไม่ได้มีหน้าที่ขาย แต่ทำงานในแผนกที่มีหน้าที่สนับสนุน (back office) เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงความสอดคล้องหรือความแตกต่างของแต่ละแผนก เพื่อหาแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม

4. ความผูกพันองค์กรในครั้งนี้อาจศึกษาเฉพาะทฤษฎี Two Factors Theory ของ Herzberg ในครั้งถัดไปควรศึกษาตามแนวคิดอื่น ๆ ที่แตกต่างออกไป หรือให้เหมาะสมกับองค์กร

5. คำถามในแบบสอบถาม อาจมีจำนวนค่อนข้างมาก อาจส่งผลให้การศึกษาไม่ได้ผลที่แท้จริง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างอาจทำเพียงเพื่อให้จบไป ทั้งนี้ในครั้งต่อไปอาจต้องศึกษาข้อคำถามที่กระชับขึ้น แต่ยังคงมีประสิทธิภาพในการวัดผลได้



บรรณานุกรม

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 6(3), 175-183.
- กัญญาภัค พิพัฒน์เอี่ยมทอง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน. *Journal of Humanities and Social Sciences Review (JHSSR)*, 20(2), 133-155.
- กัลวัฒน์ มัญชะสิงห์. (2557). รวบรวมบทความด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ e-commerce และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยโปรแกรม Open Source Software. สืบค้นจาก <http://kalawatblog.blogspot.com/2014/07/correlation-analysis.html>
- โชติกา วาณิชโรจนรัตน์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ออร์ก้า(ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐ เลิศพงศพัศ. (2560). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพครีกส์ จำกัด. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐพัชร์ ลาภารุงวงศ์. (2562). การประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 9(2), 161-171.
- ดร.สุทิน ชนะบุญ. (2560). สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยด้านสุขภาพเบื้องต้น, 148.
- เทพศิริพันธ์ คำไทยกลาง และ บุญยา วงษ์ชวลิตกุล. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรพนักงานธนาคารออมสินภาค 13. *บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2556)*, 9(3), 81-89.
- ธาริกา พงษ์สิทธิกาญญา. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University (2018)*, 5(2), 116-129.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บุญศรี ตุงคง และ ถิตรีตน์ พิมพาภรณ์. (2564). อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรี. *Journal of Modern Learning Development* (2564), 6(4), 130-147.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2541). *การวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โมรยา วิเศษศรีม, สโรชนี ศิริวัฒนา และวรพล เพ็ชรภูผา. (2564). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 4(1), 52-65.
- รองศาสตราจารย์อรุณ จิรวัดน์กุล. (2558). *สถิติทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ เพื่อการวิจัย*, 6(1), 136-137. บริษัท ส.เอเชียเพรส (1989) จำกัด: สำนักพิมพ์ บริษัท วิทย์พัฒนา จำกัด
- ลลิตา พรรณพนาวัลย์. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานเจเนอเรชั่นวายต่อโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. *สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล*.
- วันัญญา อติสรพันธ์ และ กุลพนิต กุลศิริ. (2556). ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานและพฤติกรรมผู้นำ กับความผูกพันต่อองค์กร. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทร์วิโรฒ*, 4(2), 55-73.
- วรลักษณ์ คະดาษ. (2562). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจเนอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร. *สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล*.
- วิษชุดา เพ็ชรเสมอ และ ประพันธ์ ชัยกิจจอร่าใจ. (2563). คุณลักษณะของงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์* (2563), 31(1), 101-111.
- สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ PReMA. (2564). MONTHLY OPEN SALES EXCHANGE of AUGUST 2021. Unpublished raw data.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สาวิตรี คุณวัฒน์บัณฑิต. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา
ธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการ
มหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สิรินทิพย์ จันทรมิระ และ บุญอนันต์ พันัยทรัพย์. (2560). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความ
ผูกพันองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน. *วารสารการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน*, 5-25.
- สุพัตรา นัทรชัยโสภณ. (2556). ปัจจัยด้านความผูกพันและค่าตอบแทนจากองค์กร กรณีศึกษา
พนักงานบริษัท ทีเคเอสเอส (ประเทศไทย) จำกัด หน่วยธุรกิจผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ.
สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรรณพ สุทรนนท์ และวรรณิ ชัยเฉลิมพงษ์. (2556). ลักษณะการทำงานของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกร
และผู้แทนยาที่ไม่ใช่เภสัชกร. *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานระดับชาติ The
5th Annual Northeast Pharmacy Research Conference of 2013*, 146-150.
- Ahmed, S. & Ansari, J. (2020). What leads to Employee Engagement in Pharmaceutical Sector of
Pakistan?. *Journal of Management and Research (JMR)* (2020), 7(1), 161-183.
- Alshmemri, Shahwan-Akl and Maude. Herzberg's Two-Factor Theory. *Life Sci J* (2017), 14(5),
12-16.
- Buchanan, L. (2004). The things they do for love. *Harvard Business Review*, 82(12), 19-20.
- Gilmer, B.V. (1971). *Applied Psychology*. New York: McGraw-Hill Book Company. P. 279-283.
- Harter, J.K., F.L. Schmidt and T.L. Hayes (2002). Business-unit-level relationship between
satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta analysis. *Journal
of Applied Psychology*, 87(2), 268-279.
- Herzberg, F. (1971). *Work and the nature of man*, The World Publishing Company, New York.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). New
York: John Wiley & Sons.
- Hewitt, A. (2004). Employee engagement higher at double digit growth companies. *Research
Brief*.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Hilmi, A., Ali, C., & Nihil, C. (2016). Herzberg's motivation-hygiene theory applied to high school teachers in Turkey. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, 1(4), 90-97.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- McLeod, S. A. (2018). Maslow's hierarchy of needs. Retrieved from <https://www.simplypsychology.org/maslow.htm>.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace. Theory, research and application*. Thousand Oaks: Sage.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R.M., (1982). *Employee-organization linkages: the psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.
- Pimploi Tirastittam et al. (2020). The Influence of Work – Related Supports on Employee Engagement in the Pharmaceutical Industry in Thailand. *Systematic Review Pharmacy (2020)*, 11(2), 576-585.
- Robinson, D., S.P. Perryman and S. Hayday (2004). *The Drivers of Employee Engagement*. United Kingdom: INSTITUTE FOR EMPLOYMENT STUDIES. IES Report 408.
- Robbins, S. J. & Judge, T. A. (2011). *Organizational Behaviour* (14th ed.). Global ed. New Jersey: McGraw-Hill.
- Steers, R, M.1977. "Antecedents and Outcome of Organizational Commitment." *Journal of Administrative Science Quarterly*. 46-56.
- Steers, R.M. and L.W. Porter (1983). *Motivation and Work Behavior*. (4th ed.). New York: McGraw-Hill.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ” ใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้จะถูกนำมาใช้ในงานวิจัยเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น และจะถูกเก็บเป็นความลับไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลใดๆ ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความคิดเห็นหรือความรู้สึที่แท้จริงของท่านมากที่สุด และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คำแนะนำ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเพื่อคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

ส่วนที่ 1 คำถามเพื่อคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามนี้เพื่อคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานตำแหน่งผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ ทั้งที่ทำงานในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานครและในพื้นที่ต่างจังหวัด

ปัจจุบันท่านทำงานอยู่ในบริษัทยาข้ามชาติ

- ใช่
- ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

- ชาย
- หญิง
- LGBTQ+

2. อายุ

- 21-25 ปี
- 26-30 ปี
- 31-35 ปี
- 36-40 ปี
- มากกว่า 40 ปี

3. สถานภาพ

- โสด
- สมรส
- หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
- ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน
- 20,001-40,000 บาทต่อเดือน
- 40,001-60,000 บาทต่อเดือน
- 60,001-80,000 บาทต่อเดือน
- มากกว่า 80,000 บาทต่อเดือน

6. ประสบการณ์ทำงาน (ปี)

- น้อยกว่า 1 ปี
- 1-3 ปี
- 4-6 ปี

- 7-9 ปี
- มากกว่า 9 ปี

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
1.การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)					
1.1 ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
1.2 เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
1.3 ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆให้ท่านทำ					
1.4 การแสดงความคิดเห็นได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
2.ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)					
2.1 ท่านสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
2.2 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี					
2.3 ท่านสามารถทำงานตรงตามระยะเวลาที่กำหนด					
2.4 ท่านรู้สึกภูมิใจในผลงานที่ได้ทำไป					
3.ความก้าวหน้า (Advancement)					
3.1 องค์กรของท่านให้ออกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพแก่พนักงาน					
3.2 องค์กรของท่านสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน					
3.3 องค์กรของท่านกำหนดความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอย่างชัดเจนและเป็นไปได้					
4.ความรับผิดชอบ (Responsibility)					
4.1 ท่านได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
4.2 ท่านได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสม					
4.3 ท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีความท้าทาย และช่วยให้ ท่านได้เรียนรู้และมีประสบการณ์มากขึ้น					
5.ลักษณะของงานที่ทำ (Work itself)					
5.1 งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจ แปลก ใหม่ และท้าทาย					
5.2 งานที่ท่านปฏิบัติมีความอิสระเพียงพอในการ ตัดสินใจด้วยตนเอง					
5.3 ปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานมีความ เหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน					
5.4 งานที่ท่านปฏิบัติมีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนและ ชัดเจน					

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
6.ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policies and administration)					
6.1 องค์กรที่ท่านทำงานมีนโยบายที่มีความชัดเจนและ สามารถนำไปปฏิบัติได้					
6.2 ผู้บริหารมีการชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างชัดเจน และทั่วถึง					
6.3 ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายที่กำหนดไว้					
6.4 ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมใน การกำหนดเป้าหมายและนโยบายขององค์กร					
7.ด้านการบังคับบัญชา (Supervision)					
7.1 ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ					

ปัจจัยสำคัญ (Maintenance Factors)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
7.2 ผู้บังคับบัญชาเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการเรื่องต่างๆ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และสอดคล้องกับค่านิยม					
7.3 ผู้บังคับบัญชารับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา					
7.4 ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและสอนงานท่านเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน					
8.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship)					
8.1 เพื่อนร่วมงานของท่านมีการให้ความช่วยเหลือ หรือสนับสนุนในการปฏิบัติภารกิจ หน้าที่ และผลงาน					
8.2 เพื่อนร่วมงานของท่านและท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะระหว่างกัน					
8.3 เพื่อนร่วมงานของท่านให้การยอมรับ นับถือในความรู้ ผลงาน ความสามารถ รวมถึงหน้าที่ของกันและกัน					
8.4 องค์กรของท่านมีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และการทำงานที่มีคุณภาพ					
9.ด้านเงินเดือนหรือผลตอบแทน (Salary)					
9.1 องค์กรของท่านมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการจ่ายค่าตอบแทนที่ชัดเจน					
9.2 รายได้ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสมกับปริมาณงานของท่าน					
9.3 ท่านพึงพอใจกับรายได้ของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่นๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนท่าน					
9.4 องค์กรของท่านสนับสนุน ยกย่อง ให้รางวัล แก่พนักงาน ที่มีการพัฒนาการเรียนรู้ หรือที่มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ					
10. ด้านความมั่นคงในงาน (Job security)					

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
10.1 องค์กรมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็น ธรรม					
10.2 องค์กรที่ท่านทำงานสามารถช่วยคลี่คลายปัญหา ให้กับพนักงานได้แม้เป็นเรื่องส่วนตัว					
10.3 ท่านมีความมั่นคงกับงานที่ทำอยู่ในขณะนี้					
10.4 ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กรที่ท่านทำงานจะมีความ เจริญเติบโตต่อไปได้ตามเป้าหมายและมั่นคง					
11.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions)					
11.1 องค์กรของท่านจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและ เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอ					
11.2 องค์กรของท่านให้ความสำคัญและดูแลเรื่องความ ปลอดภัยในสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม					
11.3 องค์กรของท่านส่งเสริมการทำงานเป็นทีม					
11.4 ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการ ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ความผูกพันที่มีต่อองค์กร	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
12.ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กรโดย คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง					
13.ท่านยินดีปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และความสำเร็จของ องค์กร					
13.ท่านยินดีจะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่าง สม่ำเสมอ					
14.ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
15.ท่านไม่คิดจะไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับ ตำแหน่งและเงินเดือนที่ดีกว่า					
16.ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีจะบอกกับผู้อื่นว่า ทำงานที่องค์กรแห่งนี้					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางแสดงผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยสูงใจ	ปัจจัยค่าจูน	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
ปัจจัยสูงใจ	ปัจจัยค่าจูน วัฒนธรรม องค์กร ปัจจัยค่าจูน		อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรี	บุญศรีสมิ์ ตุงคง และ ถิตรีตัน พิมพกรณ์ (2564)	พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรีจำนวน 288 คน	1) วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000) 2) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยสูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						<p>องค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรี</p> <p>อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000)*</p> <p>3) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรี</p> <p>อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ</p>

ปัจจัยจุดใจ	ปัจจัยคำจุน	ปัจจัย ลักษณะ ส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						0.05 (Sig. = 0.000)
ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรตามลำดับ	คุณลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร	โมรยา วิเศษศรีม, สโรชนี สิริวัฒนา และวรพล เพ็ชรภูผา (2564)	เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร จำนวน 244 คน	1) ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X=4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร รองลงมาคือ ความต้องการ

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน	ปัจจัย ลักษณะ ส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						<p>ที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ตามลำดับ</p> <p>2) ผลการศึกษา ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ตามคุณลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการ</p>

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยคำจูง	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						ปฏิบัติงานพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ความเหมาะสมกับงาน	บรรยากาศทางจิตใจ รูปแบบความเป็นผู้นำ ความมุ่งมั่นทางอารมณ์		What leads to Employee Engagement in Pharmaceutical Sector of Pakistan?	Shiraz Ahmed Junaid Ansari (2020)	พนักงาน 284 คนจากบริษัทเภสัชกรรมสองแห่งที่ตั้งอยู่ในเมืองการาจี ประเทศปากีสถาน	ความเหมาะสมกับงาน บรรยากาศทางจิตใจ รูปแบบความเป็นผู้นำ และ ความมุ่งมั่นทางอารมณ์ มีอิทธิพลที่เป็นบวกต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ
	Co-worker support Supervisor support Social support Organizational support		The Influence of Work-Related Supports on Employee Engagement in the Pharmaceutical Industry in Thailand	Pimploi Tirastittam, Patsara Sirikamonsin, Hang Li and Aongart Aun-a-nan (2020)	พนักงานในระดับต่ำกว่า mid-level ของบริษัทยาในประเทศไทย จำนวน 339 คน	การสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง การสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยก้ำจุน	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						การสนับสนุนองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด รองลงมาคือ การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กร ตามลำดับ ซึ่งก่อให้เกิดความผูกพันที่ดีขึ้น
คุณลักษณะของงาน	ค่าตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลในชีวิตงาน และชีวิตส่วนตัว		คุณลักษณะของงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	วิษชุดา เพียรเสมอ และ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2563)	บุคลากร โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ครึ่งจำนวน 400 คน	1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						<p>บุคลากร โรงพยาบาล เอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร (=3.846 ค่าคงที่ของ สัมประสิทธิ์ ถดถอย +0.648) ค่าตอบแทนที่ ยุติธรรมและ เพียงพอ (+0.642) สิ่งแวดล้อมที่ ปลอดภัยและ ส่งเสริม สุขภาพ (+ 0.736) ธรรมเนียมใน องค์การ (+0.474) ความสมดุล ในชีวิตงาน และชีวิต ส่วนตัว 3) คุณลักษณะ ของงานส่งผล ต่อความ ผูกพันต่อ องค์การของ บุคลากร</p>

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยก้ำจุน	ปัจจัย ลักษณะ ส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						โรงพยาบาล เอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร คร (=4.067 ค่าคงที่ของ สัมประสิทธิ์ ถดถอย +0.455) ความ หลากหลาย ของงาน (+ 0.643) ความมี อิสระในการ ทำงาน (+ 0.731) ผล สะท้อนจาก งาน
ลักษณะ งาน ความก้าวหน้า ในในงาน	มีทัศนคติที่ เป็นไปใน ทิศทาง เดียวกันกับ องค์กร ความสัมพันธ์ ในที่ทำงาน ค่าตอบแทน และ สวัสดิการ มีการ ปรับเปลี่ยน งานอยู่ ตลอดเวลา		การศึกษา ความผูกพัน ต่อองค์กรของ ผู้แทนขาย เนอเรชั่นวาย ในบริษัทยา ใน กรุงเทพมหานคร คร	วรลักษณ์ คะดาษ (2562)	ผู้แทนขาย เนอเรชั่นวาย ในบริษัทยา ใน กรุงเทพมหานคร คร ที่เกิด ในช่วงปี พ.ศ. 2523 – พ.ศ. 2543 จำนวน 30 คน	ความผูกพัน ต่อองค์กรของ ผู้แทนขาย เนอเรชั่นวาย ในบริษัทยา ใน กรุงเทพมหานคร คร มีอิทธิพล มาจากการมี ทัศนคติที่ เป็นไปใน ทิศทาง เดียวกันกับ องค์กร การ

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยคำจูน	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
	หัวหน้า ความสมดุล ในชีวิต คุณภาพชีวิต					ยอมรับต่อ เป้าหมาย ค่านิยม รวมถึง นโยบายที่ องค์กร กำหนด ส่วน สาเหตุของ ปัญหาที่มี ผลกระทบต่อ การทำงาน และการ ตัดสินใจ ลาออก คือ การเกิดความ ขัดแย้งขึ้นใน ทีมงาน ต้อง ปรับตัวให้เข้า กับกลุ่มลูกค้า ที่ดูแล คำตอบแทน และสวัสดิการ ไม่เหมาะสม ลักษณะของ แผนงานและ ความก้าวหน้า ในตำแหน่ง งานไม่ชัดเจน พนักงานไม่ เพียงพอกับ งาน มีการ

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยก้ำจุน	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา หัวหน้าไม่มอง สถานการณ์ตลาดใน ปัจจุบัน ไม่รับฟังความ คิดเห็น องค์กรไม่มี ความสมดุลกับชีวิต คุณภาพชีวิตไม่ดี และอื่นๆ
ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความ รับผิดชอบมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และ ด้านความมั่นคงและ	ปัจจัยก้ำจุน ได้แก่ ด้าน ความสัมพันธ์กับบุคคล อื่นมากที่สุด ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน ด้านการบังคับ บัญชา ด้านเงินเดือน/ ผลตอบแทน และด้าน นโยบายและการ	อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและ ประสบการณ์การทำงาน	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของนักบินสายการบิน ต้นทุนต่ำในประเทศไทย	ชาริกา พงษ์สิทธิกาญญา (2561)	นักบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ท่าอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 291 คน	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของนักบินสายการบิน ต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านปัจจัยจูงใจมีภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน ด้าน ความรับผิดชอบมากที่สุด ด้าน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค่าจูน	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
ความก้าวหน้า	บริหารของบริษัท					<p>ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า เช่นเดียวกับด้านปัจจัยค่าจูนที่มีภาพรวมอยู่ในระดับมากประกอบไปด้วย ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมากที่สุด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านเงินเดือน/ผลตอบแทน และด้านนโยบายและการบริหารของบริษัทตามลำดับและพบว่าอายุ</p>

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การเป็นนักบินพาณิชย์ มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบิน
ด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความพึงพอใจที่ได้รับ ด้านความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยกย่องด้านการเลื่อนตำแหน่ง	ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานะของบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกผูกพัน องค์การ: กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน	สิรินทิพย์ จันทรนิมมะ บุญอนันต์ พิณยทรัพย์ (2560)	พนักงานธนาคารออมสิน สาขางานธุรกิจลูกค้า SMEs และสาขางานวิเคราะห์ความเสี่ยง สินเชื่อบุคคล สินเชื่อธุรกิจ 20-250 ล้านบาท ซึ่งสังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ จำนวน 189 คน	พนักงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสินที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ด้านสินเชื่อกับธนาคารออมสินที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

ปัจจัยหัวใจ	ปัจจัยคำจน	ปัจจัย ลักษณะ ส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
	ด้านการ ควบคุมดูแล					<p>สถิติ และ ปัจจัย แรงจูงใจที่มี ความสัมพันธ์ ต่อความ ผูกพัน องค์กรของ พนักงาน สินเชื่อบุรกิจ SMEs ธนาคารออม สิน ได้แก่ ปัจจัย แรงจูงใจด้าน ความสำเร็จใน งาน ด้าน ลักษณะของ งาน ด้าน ความ รับผิดชอบต่อ งานที่ได้รับ มอบหมาย ด้าน ความก้าวหน้า ด้านการได้รับ การยกย่อง ด้านการเลื่อน ตำแหน่ง ด้าน เงินเดือน ด้าน ความมั่นคงใน งาน ด้าน</p>

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยคำจูง	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						สถานะของบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านการควบคุมดูแล โดยพบว่าทุกปัจจัยข้างต้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ลักษณะงาน โอกาส ความก้าวหน้า การนำ การได้รับความรู้	รายได้/ ผลตอบแทน สวัสดิการ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร ความมั่นคงในงาน		การศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด	ณัฐ เลิศ พงศพัศ (2560)	พนักงานของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด จำนวน 31 คน	เกิดความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ รายได้/ ผลตอบแทน รองลงมาคือ ลักษณะงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยคำจูง	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
	สถานที่ทำงาน					ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้า การได้รับความรู้ องค์กรสวัสดิการ และสุดท้ายคือสถานที่ทำงาน
ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ		ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ทำ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ, รายได้ต่อเดือน, เพศ, สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคาร เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	สาวิตรี คุณวัฒน์ บัณฑิต (2560)	พนักงานธนาคาร เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน	พนักงานธนาคาร เอกชนฯ มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมึระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำและปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ทำอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยด้านลักษณะ

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยก้ำจุน	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						<p>ส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ และรายได้ต่อ เดือนมี ความสัมพันธ์ กับความ ผูกพันต่อ องค์กร ส่วน เพศ สถานภาพ ระดับ การศึกษาและ ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน ไม่มี ความสัมพันธ์ กับความ ผูกพันต่อ องค์กร ปัจจัย ด้านลักษณะ งานที่ทำ มี ความสัมพันธ์ กับความ ผูกพันต่อ องค์กรใน ระดับปาน กลาง ส่วน ปัจจัยด้าน ประสบการณ์ ในงานมี ความสัมพันธ์</p>

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยคำจูง	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง
ลักษณะงาน	พฤติกรรมผู้นำ	ลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับเงินเดือน	ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และพฤติกรรมผู้นำ กับการผูกพันต่อองค์กร	วนันญา อติศรพันธ์กุล พนิต กุลศิริ (2556)	พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน	ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรัก ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งงาน และพฤติกรรมผู้นำที่มุ่งคน และความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรัก ความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความมีอิสระในการตัดสินใจ และ

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยก้ำจุน	ปัจจัย ลักษณะ ส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						<p>ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกร่วมกัน ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และพฤติกรรมผู้นำที่มุ่งคนและลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต่อเนื่องแตกต่างกัน ความผูกพัน</p>

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยก้ำจุน	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						<p>ต้องการ ด้านบรรทัด ฐานของสังคม มี ความสัมพันธ์ ในทิศทาง เดียวกันกับ ความสำคัญ ของงาน พฤติกรรม ผู้นำที่มุ่งงาน และ พฤติกรรม ผู้นำที่มุ่งคน และความ ผูกพันต่อ องค์การด้าน บรรทัดฐาน ของสังคมมี ความสัมพันธ์ ในทิศทางตรง ข้ามกับความ อิสระในการ ตัดสินใจ และ ลักษณะส่วน บุคคล ได้แก่ อายุที่แตกต่าง กัน มีความ ผูกพันต่อ องค์การด้าน บรรทัดฐาน</p>

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						ของสังคมแตกต่างกัน
	ปัจจัยด้านค่าตอบแทน		ปัจจัยด้านความผูกพันและค่าตอบแทนจากองค์กรกรณีศึกษาพนักงานบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด หน่วยธุรกิจผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ	สุพัตรา นัตรชัย โสภณ (2556)	พนักงานหน่วยธุรกิจเพื่อสุขภาพ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 60 คน	ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะอยู่ร่วมกับองค์กรแต่ยังไม่รู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจของทีม ส่วนปัจจัยด้านค่าตอบแทนจากองค์กร พนักงานมีความต้องการให้องค์กรมี

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						<p>การปรับอัตราเงินเดือนให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและการดำรงชีพ และเห็นว่า การได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะอยู่ร่วมกับองค์กรแต่ยังไม่รู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจของทีม ส่วน</p>

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						ปัจจัยด้านค่าตอบแทนจากองค์กร พนักงานมีความต้องการให้องค์กรมีการปรับอัตราเงินเดือนให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและการดำรงชีพ และเห็นว่า การได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กร
ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุนนโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา		ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร พนักงานธนาคารออมสินภาค 13	เทพศิริินทร์ คำไทย กลาง และบุษยา วงษ์ชวลิตกุล (2556)	พนักงานธนาคารออมสินภาค 13 จำนวน 255 คน	พนักงานธนาคารออมสินภาค 13 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง จากปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ แต่แรงจูงใจจาก

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						<p>ปัจจัยค้ำจุน (= 4.30; S.D. = 0.33) มีมากกว่าปัจจัยจูงใจ (= 4.21; S.D. = 0.35) นอกจากนี้พนักงานธนาคารออมสินภาค 13 มีความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ด้าน ได้แก่</p> <p>1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายองค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย</p>

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						<p>แรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 13 พบว่า ปัจจัยค้ำจุนของแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าปัจจัยจูงใจ ($r = 0.38$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น หากธนาคารต้องการให้พนักงานของธนาคารมีความผูกพันกับธนาคารธนาคารต้องให้ความสำคัญทั้งปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ แต่ควรให้</p>

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน	ปัจจัย ลักษณะ ส่วนบุคคล	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
						<p>ความสำคัญ กับปัจจัยค้ำ จุนมากกว่า ปัจจัยจูงใจ นอกจากนี้ พนักงาน ธนาคารเห็น ว่านโยบาย และการ บริหารของ องค์กร และ การบังคับ บัญชาเป็น ปัจจัยที่มีผล ต่อความ ผูกพันต่อ องค์กร มาก ที่สุด</p>