



ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา

โดย

นางสาวนพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา

โดย

นางสาวนพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

FACTORS AFFECTING RESIGNATIONS BY PHARMACEUTICAL  
SALES REPRESENTATIVE IN THAILAND

BY

MISS NOPPARAT TANGVENITCHAROENSUK



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS

BUSINESS ECONOMICS

FACULTY OF ECONOMICS

THAMMASAT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2016

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะเศรษฐศาสตร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวนพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)

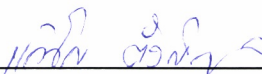
เมื่อ วันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2560

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(อาจารย์ ดร. ชิมา ทับทิมพรรณ)

กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แก้วขวัญ ตั้งติพงศ์กุล)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร. ชยันต์ ตันติวัดการ)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา
ชื่อผู้เขียน	นางสาวนพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข
ชื่อปริญญา	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร. ชีมา ทับทิมพรรณ
ปีการศึกษา	2559

### บทคัดย่อ

ผู้แทนยาเป็นอาชีพหนึ่งที่มีรายได้สูง แต่ก็มีอัตราการลาออกที่สูงเช่นเดียวกัน จึงเป็นที่น่าสนใจว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการลาออก งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุการลาออกของผู้แทนยา ที่ทำงานบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาสองปัจจัยที่เป็นสาเหตุหลัก ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านองค์กร ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากการออกแบบสอบถาม จำนวน 469 ชุด ไปยังผู้แทนยากลุ่มเป้าหมายที่เคยผ่านการลาออกมาก่อน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและทำการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล ผู้แทนยาที่อายุมาก สมรสแล้ว และมีประสบการณ์การทำงานสูง จะมีแนวโน้มที่จะลาออกน้อยกว่า ในขณะที่ความแตกต่างในสาขาวิชาที่จบและเพศ ไม่มีผลกับอัตราการลาออก ส่วนปัจจัยทางด้านองค์กร พบว่า ผู้แทนยาที่มีความพึงพอใจกับผู้ร่วมงานและนโยบายองค์กรในระดับสูง จะมีแนวโน้มที่จะลาออกน้อยกว่า ในขณะที่ความพอใจในเรื่องค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิได้มีผลกับการตัดสินใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการสรรหา และคัดเลือกคนเข้ามาทำงานให้ตรงตามความเหมาะสม นอกจากนี้แล้วองค์กรควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายใน เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในนโยบาย และสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างคนทำงาน แม้ว่าอาชีพผู้แทนยาเป็นอาชีพที่ทำงานค่อนข้างอิสระ แต่ความสัมพันธ์และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ก็เป็นปัจจัยที่ผู้แทนยาให้ความสำคัญ และเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการลาออก

**คำสำคัญ:** การลาออก, ผู้แทนยา

Independent Study Title	FACTORS AFFECTING RESIGNATIONS BY PHARMACEUTICAL SALES REPRESENTATIVE IN THAILAND
Author	Miss Nopparat Tangvenitcharoensuk
Degree	Master of Arts
Department/Faculty/University	Business Economics Economics Thammasat University
Independent Study Advisor	Sicha Thubdimphun, Ph.D.
Academic Year	2016

### ABSTRACT

Pharmaceutical sales representatives in Thailand receive high incomes, but nevertheless have a high turnover rate. The objective of this individual study is to find out the reason why pharmaceutical sales representatives quit their jobs. Individual and organizational factors were considered. Data was collected by Likert Scale from 469f samples and analyzed with SPSS Statistics, a software package used for logical batched and non-batched statistical analysis. The hypotheses were tested at a 0.05 level of significance. Results were that older, married, and experienced pharmaceutical sales representatives had lower turnover than younger, unmarried, relatively inexperienced ones. Major field of study and gender had no significant effect. Representatives with high satisfaction about coworkers and job policy management had lower turnover rates. Satisfaction with compensation, supervisors and upper-level management had no significant effect. Although the profession is a relatively independent occupation, relationships in the workplace environment were main factors affecting turnover. These findings may be useful for organizational screening of job candidates. Companies might establish communications services for employee understanding of policy, to ensure good relationships among coworkers.

**Keywords:** Resignation, Pharmaceutical sales representatives, Turnover

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงและประสบความสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ ดร.ชิตมา ทับทิมพรรณ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัย รวมถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แก้วขวัญ ตั้งติพงศ์กุล ที่ได้ให้เกียรติเป็นกรรมการ ซึ่งได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ ส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยฉบับนี้ รวมถึงกำลังใจและการช่วยเหลือจากครอบครัว หัวหน้างาน รุ่นพี่ รุ่นน้อง และเพื่อนๆ ทุกคน ส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนบุคคลอื่นๆ ที่สนใจ อนึ่ง หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้

นางสาวนพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ขอบเขตการศึกษา	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ภาพรวมอุตสาหกรรมยาในประเทศไทย	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการลาออก	7
2.2.1 ทฤษฎีทางด้านสังคมศาสตร์	7
2.2.2 ทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์	12
2.3 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	17



	(5)
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	19
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
3.2 ตัวแปรที่ใช้วิจัย	20
3.3 สมมติฐานในการวิจัย	20
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	22
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	23
4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	23
4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการลาออก	27
4.3 ข้อมูลระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา	36
4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อการลาออก	39
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	47
5.1 สรุปผลการวิจัย	47
5.2 ข้อเสนอแนะ	48
5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย	49
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต	50
รายการอ้างอิง	51
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา	54
ภาคผนวก ข รายละเอียดผลการวิเคราะห์จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS	61
ประวัติผู้เขียน	63

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงรายได้และอัตราการเติบโตของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยปี 2016	6
4.1 แสดงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	23
4.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออก	28
4.3 แสดงค่า Odds Ratio ของปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา	34
4.4 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา	37
4.5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับการลาออก	40
4.6 แสดงลำดับความสำคัญในการเลือกประกอบอาชีพผู้แทนยา	42
4.7 แสดงลำดับความสำคัญในการลาออกจากอาชีพผู้แทนยา	43
4.8 แสดงความสำคัญของแต่ละปัจจัย ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ทั้งในการเลือกประกอบอาชีพผู้แทนยา และในการลาออกจากอาชีพผู้แทนยา	45
4.9 แสดงสัดส่วนความพึงพอใจในแต่ละด้าน ระหว่างบริษัทเดิมกับบริษัทปัจจุบัน	46

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้แทนยา	2
1.2 ความสัมพันธ์ในการย้ายงานของผู้แทนยา	3
2.1 มูลค่าตลาดยาและเวชภัณฑ์ในประเทศไทยปี 2015	5
2.2 แนวคิดการลาออกจากงานของ Mobley	10
2.3 แนวคิดการลาออกจากงานของ Price	11
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	18



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมยาเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจ มีมูลค่าในปี 2015 ประมาณ 136,400 ล้านบาท มีอัตราการเติบโตเฉลี่ย 6% ต่อปี (IMS, 2015) คิดเป็น 1.2% ของ GDP มีกำไรสุทธิเฉลี่ย 17.52% (mktpharma, 2015) กำไรเฉลี่ยที่สูงนั้นสะท้อนถึงขีดความสามารถในการแข่งขัน อุตสาหกรรมยาเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ทั้งในด้านการพัฒนาค้นคว้าผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และการตลาด การมีผลิตภัณฑ์ออกสู่ท้องตลาดจำนวนมากทำให้แพทย์มีทางเลือกในการใช้ยาให้กับผู้ป่วย ซึ่งการที่แพทย์จะเลือกใช้ยาของบริษัทใดนั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย หากในเรื่องของประสิทธิภาพ ความปลอดภัยและราคาไม่ต่างกัน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแพทย์ในการก่อให้เกิดแรงจูงใจในการเลือกใช้ยา ก็คือ การโฆษณา แต่การโฆษณายาในประเทศไทยก็มีข้อจำกัดทางด้านกฎหมาย ดังที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติยา ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2522 คือ ห้ามโฆษณายาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษผ่านทางสื่อต่างๆ อันจะทำให้เข้าถึงผู้บริโภคได้โดยตรง จากเหตุผลดังกล่าวทำให้บริษัทยาต้องใช้ช่องทางอื่นในการแข่งขัน เช่นการขายยาผ่านทางผู้แทนยา การโฆษณายาในวารสารการแพทย์ การจัดงานประชุมวิชาการ เป็นต้น แต่วิธีที่นิยมคือ การใช้ผู้แทนยาเพื่อให้ข้อมูลยาแก่แพทย์ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลในสหรัฐอเมริกาที่ว่าบริษัทยาได้ใช้งบประมาณในการส่งเสริมการขายโดยผ่านทางผู้แทนยา เป็นมูลค่าสูงถึง 20.4 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือคิดเป็น 35% ของงบประมาณที่ใช้ทำการตลาดทั้งหมด (Mahmoud, 2013)

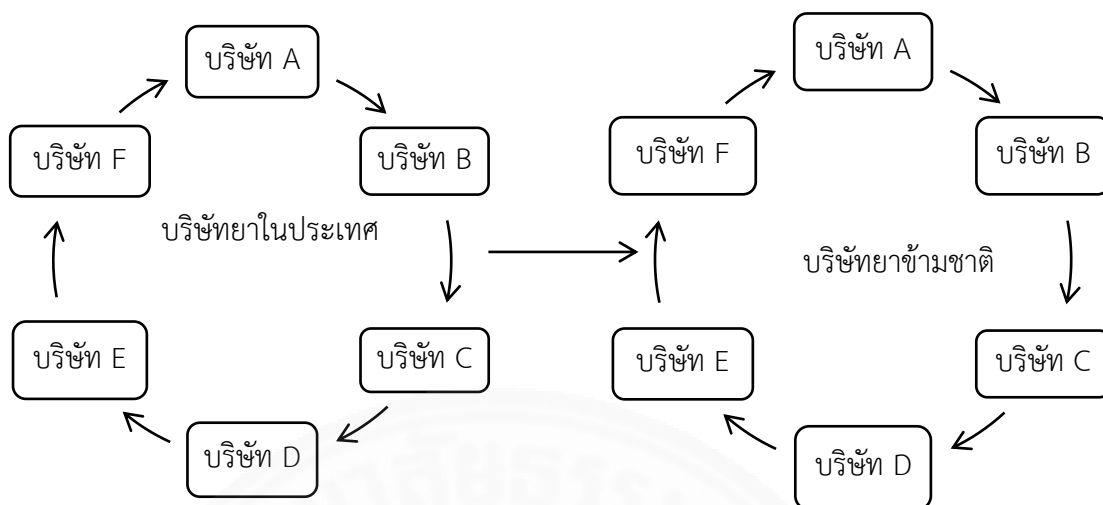
อาจกล่าวได้ว่าผู้แทนยามีบทบาทสำคัญในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เนื่องจากเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเข้าถึงลูกค้า โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างบริษัทยาและโรงพยาบาล ทางฝั่งโรงพยาบาลผู้แทนยามีหน้าที่รับผิดชอบในการนำเสนอยาเข้าโรงพยาบาล ดูแลการส่งซื้อยา แลกเปลี่ยนยาที่หมดอายุหรือชำรุด ให้ข้อมูลยาแก่แพทย์และเภสัชกร มีงานวิจัยว่าแพทย์ส่วนใหญ่จะใช้ข้อมูลที่ได้จากผู้แทนยาในการส่งจ่ายยาให้กับคนไข้ (อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล, 2541) ดังนั้นจึงต้องเป็น ผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูลด้านยาให้กับแพทย์และเภสัชกรได้อย่างถูกต้องเหมาะสม นอกจากนี้ยังต้องดูแลให้บริการและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ที่ต้องอาศัยความรู้ทางด้านเภสัชวิทยา ความรู้ทางด้าน การตลาด และทักษะการขาย โดยอยู่ภายใต้กฎระเบียบของบริษัทและกฎหมายของสมาคม หรือเรียกว่า PReMA (The Pharmaceutical Research and Manufacturers Association) ที่มีหลักเกณฑ์ทางการขายและการตลาดออกมากำกับอย่างชัดเจน ทางฝั่งบริษัทยาผู้แทนยามีหน้าที่รับผิดชอบ

ยอดขายให้ได้ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด และเพิ่มยอดขายโดยการแย่งส่วนแบ่งการตลาดมาจากคู่แข่ง นอกจากนี้ยังต้องจัดทำรายงานเกี่ยวกับข้อมูลในเขต เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการทำงานของผู้แทนยาต่อไป ดังข้อมูลที่ได้สรุปไว้ในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้แทนยา. จากการสรุปโดยผู้วิจัย.

จากบทบาทของผู้แทนยา อาจกล่าวได้ว่าการทำงานของผู้แทนยาเกี่ยวข้องกับ 2 ส่วน คือ ส่วนของบริษัทยาและโรงพยาบาล ในแต่ละบริษัทมีผู้แทนยาได้หลายคน แต่ละคนจะรับผิดชอบยาต่างกัน และในหนึ่งคนอาจดูแลได้หลายโรงพยาบาล มีการศึกษาว่าผู้แทนยาเกือบ 70% เคยอยู่บริษัทมาแล้ว 2-3 บริษัท และมีอายุงานเฉลี่ย 3.4 ปีต่อบริษัท แสดงว่ามีการลาออกจากบริษัทหนึ่งย้ายไปอยู่อีกบริษัทหนึ่ง ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสังเกตว่าทำไมผู้แทนยาถึงมีการลาออกย้ายข้ามบริษัท ทั้งๆที่แต่ละบริษัทมีลักษณะการทำงานที่คล้ายกัน โดยมากการลาออกที่เกิดขึ้นมักจะย้ายไปมาระหว่างบริษัทยาข้ามชาติหรือบริษัทยาในประเทศด้วยกันเอง ไม่ค่อยย้ายข้ามกลุ่ม เว้นแต่ผู้แทนยาในประเทศจะย้ายมาอยู่บริษัทยาข้ามชาติ เนื่องจากได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดีขึ้น ดังที่แสดงในภาพที่



ภาพที่ 1.2 ความสัมพันธ์ในการย้ายงานของผู้แทนยา. จากการสรุปโดยผู้วิจัย.

การลาออกที่เกิดขึ้นนั้นย่อมจะส่งผลกระทบต่อบริษัทฯและโรงพยาบาล บริษัทฯ ได้รับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน อาทิ ค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรม รวมถึงบริษัทยังขาดความต่อเนื่องในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานลดลงโดยเฉพาะในกรณีที่ผู้ลาออกจากงานไปนั้นเป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการศึกษาถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการลาออก คิดเป็นมูลค่าประมาณ 2.5 แสนเหรียญสหรัฐต่อบริษัทต่อปี หรือคิดเป็นเงินไทยราว 8.75 ล้านบาท (อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล, 2541) หากบริษัทสามารถรักษานักงานไว้ไม่ให้ลาออก มูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นนี้ก็สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาให้เกิดประโยชน์กับบริษัทได้ เช่น นำไปจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้วการเปลี่ยนผู้แทนยาอาจทำให้แพทย์เปลี่ยนไปใช้ยาของบริษัทคู่แข่ง ซึ่งจะทำให้ยอดขายและกำไรของบริษัทลดลง ทางด้านโรงพยาบาลอาจได้รับผลกระทบในหลายส่วน เช่น ฝ่ายจัดซื้อจะไม่สามารถได้รับความสะดวกในการสั่งซื้อยา แลกเปลี่ยนยา หรือคินยาหมดอายุ หากบริษัทฯที่ผู้แทนลาออกไปนั้นมียาตัวใหม่เข้ามาแพทย์จะไม่สามารถรับข้อมูลยาใหม่ๆ จากผู้แทน หรือถ้าบริษัทยานั้นมีการจัดงานประชุมวิชาการ แพทย์และเภสัชกรอาจพลาดโอกาสในการเข้าร่วมงานประชุม เนื่องจากขาดคนคอยติดต่อประสานงานให้ เป็นต้น

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา จะทำการศึกษาในผู้แทนที่ทำงาน บริษัทฯข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากยอดขายกว่าร้อยละ 70 มาจากบริษัทฯข้ามชาติ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมยาในประเทศไทย อีกทั้งจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑลยังเป็นศูนย์รวมที่มีโรงพยาบาลมากที่สุดในประเทศ โดยมีโรงเรียนแพทย์อยู่ถึง 10 แห่ง

จากทั้งหมด 21 แห่ง ทั้งนี้หากทราบปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาอย่างแท้จริงนั้น ก็จะเป็นแนวทางให้บริษัทสามารถปรับปรุงและแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด ทำให้อัตราการลาออกลดลง มูลค่าความเสียหายที่เกิดจากการลาออกก็จะลดลงเช่นกัน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ

## 1.3 ขอบเขตการศึกษา

ผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ จังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เคยลาออกจากงานมาก่อน

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างองค์กรของบริษัทยาข้ามชาติ เพื่อลดอัตราการลาออกของผู้แทนยา

1.4.2 เป็นแนวทางให้บริษัทฯ ต่างๆ ไปปรับใช้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัท

1.4.3 ลดค่าใช้จ่ายและความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากการลาออกของผู้แทนยา

## 1.5 นิยามศัพท์

1.5.1 ผู้แทนยา หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลยากับแพทย์และเภสัชกรในโรงพยาบาล เพื่อส่งเสริมให้มีการสั่งซื้อและสั่งใช้ในโรงพยาบาล

1.5.2 บริษัทยา หมายถึง บริษัทยาข้ามชาติที่ผลิตและจัดจำหน่ายยา

1.5.3 การลาออก หมายถึง การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกองค์กรที่เกิดจากความประสงค์ของผู้แทนยา ซึ่งไม่รวมถึง “การถูกไล่ออก” โดยผู้แทนยาที่สิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรเดิม อาจทำงานในองค์กรใหม่ในตำแหน่งผู้แทนยาเช่นเดิม หรือเปลี่ยนไปประกอบอาชีพอื่น

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาถึงปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการลาออกของผู้แทนยา พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นส่งผลเสียในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นผลเสียต่อบุคคลเองหรือผลเสียต่อองค์กร ดังนั้น ในงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา ที่ทำงานบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะศึกษาทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยภายในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ซึ่งจะช่วยลดผลเสียที่เกิดขึ้นจากการลาออก ทั้งนี้จะได้กล่าวถึงภาพรวมของอุตสาหกรรมยาในประเทศไทยก่อนเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของผู้แทนยา จากนั้นจะเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามลำดับ

#### 2.1 ภาพรวมอุตสาหกรรมยาในประเทศไทย

อุตสาหกรรมยาในประเทศไทยมีมูลค่าประมาณ 136,400 ล้านบาท แบ่งเป็นตลาดยาในโรงพยาบาลร้อยละ 79 และตลาดร้านขายยาร้อยละ 21 โดยที่ตลาดยาในโรงพยาบาลนั้นยังแบ่งเป็นโรงพยาบาลรัฐร้อยละ 80 และโรงพยาบาลเอกชนร้อยละ 20 มูลค่าหลักจึงอยู่ที่โรงพยาบาลรัฐ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนั้นผู้แทนยาส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับโรงพยาบาลรัฐมากกว่าโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากยอดขายส่วนใหญ่มาจากโรงพยาบาลรัฐ



ภาพที่ 2.1 มูลค่าตลาดยาและเวชภัณฑ์ในประเทศไทยปี 2015. โดย IMS Quatery Market Review, Q1 MAT 2015, March 2015.



สำหรับช่องทางการจัดจำหน่ายยาในโรงพยาบาลที่มีมูลค่าสูงถึง 108 ล้านบาท และมี ส่วนแบ่งการตลาด 79% นั้น สามารถแบ่งประเภทยาที่จำหน่ายในโรงพยาบาลตามบริษัทผู้ผลิตยา ได้แก่ บริษัทผู้ผลิตยาข้ามชาติ ซึ่งเป็นการนำเข้ายาต้นแบบจากต่างชาติเพื่อมาจำหน่ายในประเทศ และบริษัทยาที่ผลิตในประเทศ ซึ่งบริษัทยาในประเทศจะเป็นการผลิตยาสามัญที่หมดสิทธิบัตรแล้ว เพื่อใช้ในประเทศเป็นหลัก ดังนั้นการทำงานของผู้แทนที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติจะมีลักษณะ แตกต่างจากผู้แทนที่ทำงานบริษัทยาในประเทศ กล่าวคือ ผู้แทนที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติจะเน้น การให้ข้อมูลยากับแพทย์เนื่องจากเป็นยาใหม่ที่ยังไม่เคยมีการใช้มาก่อน ส่วนผู้แทนยาที่ทำงานบริษัท ยาในประเทศจะไม่เน้นเรื่องการให้ข้อมูลเท่าใดนัก เนื่องจากเป็นยาเก่าที่แพทย์รู้ข้อมูลดีอยู่แล้วและมี ประสบการณ์การใช้มาอย่างยาวนาน สำหรับโครงสร้างตลาดยาพบว่า ยอดขายกว่าร้อยละ 70 ของ ตลาดยามาจากบริษัทผู้ผลิตยาข้ามชาติ เหตุผลประการหนึ่งเพราะใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ในการผลิต โดยมีพื้นฐานมาจากการวิจัยและพัฒนา จึงส่งผลให้ยามีต้นทุนและราคาที่สูงเมื่อเทียบกับยาสามัญ เมื่อ พิจารณาจากข้อมูลในตารางที่ 2.1 พบว่า บริษัทผู้ผลิตยาข้ามชาติที่มีมูลค่าสูงสุด 10 อันดับแรก มี มูลค่ารวมกว่า 64,500 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนเกือบครึ่งของมูลค่ายาทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ยอดขายส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ในบริษัทรายใหญ่เพียงไม่กี่รายเท่านั้น ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า อุตสาหกรรมยาในประเทศไทยมีลักษณะตลาดเป็นแบบผู้แข่งขันน้อยราย (Oligopoly) บริษัทผู้ผลิต รายใหญ่จึงมีอำนาจในการผูกขาดตลาด (Market Power) มีอำนาจในการตั้งราคา และมีความสามารถ ในการทำกำไร

ตารางที่ 2.1 แสดงรายได้และอัตราการเติบโตของบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยปี 2016

(หน่วยเป็นพันบาท)

RANK	COMPANY	Current MONTH-MAT (FEB 16)					
		Medical Channel		Drugstore Channel		TOTAL	
		2016	%Gr	2016	%Gr	2016	%Gr
1	Pfizer (ZP)	8,257,003	24.4	1,415,779	25.7	9,672,782	24.6
2	MSD (ZP DKSH)	4,585,032	0.1	1,452,865	-0.5	6,037,897	-0.1
3	GlaxoSmithKline (ZP)	3,576,547	-9.4	1,702,595	7.8	5,279,142	-4.5
4	Sanofi-Aventis (DKSH ZP)	3,678,368	-2.1	712,896	4.5	4,391,264	-1.1
5	Novartis (ZP)	4,270,031	14.1	312,556	12.8	4,582,588	14
6	Roche (DKSH)	4,299,072	6.8	63,189	-3.2	4,362,261	6.7
7	Baxter Healthcare (ZP)	2,683,744	5.2	0	0	2,683,744	5.2
8	Janssen-Cilag (DKSH)	2,465,082	10.9	265,624	1.1	2,730,706	9.9
9	DKSH Health Care	1,118,122	7	1,618,424	14.7	2,736,546	11.4
10	Takeda (DKSH)	2,131,961	5.6	485,618	13.2	2,617,580	7
	TOTAL	52,215,124	7.7	12,304,995	8.9	64,520,119	7.9

หมายเหตุ. จาก IMS Healthcare Data, 2015.

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการลาออก

การลาออกหรือเปลี่ยนงานเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในทุกสายอาชีพรวมทั้งผู้แทนยาดังนั้นในส่วนนี้จะกล่าวถึงทฤษฎีต่างๆ ซึ่งได้กล่าวถึงแรงจูงใจของคนที่ทำให้มีการย้ายงาน โดยมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคมศาสตร์และเศรษฐศาสตร์ ดังนี้

### 2.2.1 ทฤษฎีทางด้านสังคมศาสตร์

จากแนวคิดของ Maslow (1957) ที่ได้ศึกษาถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ พบว่า มนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของพฤติกรรม ซึ่งการย้ายงานเป็นหนึ่งในพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ โดย Maslow ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอดของตัวบุคคล สำหรับองค์กรความต้องการระดับนี้ก็คือ การให้ค่าตอบแทนขั้นต่ำที่สุดเพื่อให้พนักงานเพียงพอต่อการดำรงชีวิต รวมถึงการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของพนักงาน

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการด้านร่างกายแล้ว ลำดับต่อไปความต้องการด้านความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ สำหรับองค์กรความต้องการในระดับนี้คือ การตอบสนองโดยการสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน มีความยุติธรรม จัดระบบให้มีสวัสดิการหรือเงินตอบแทนหลังออกจากงาน และให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่าค่าตอบแทนขั้นต่ำเพื่อความอยู่รอดพื้นฐานของการดำรงชีวิต

ขั้นที่ 3 ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) คือ ความต้องการการยอมรับจากผู้อื่น ต้องการให้เพื่อนร่วมงานเห็นความสำคัญของตน องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการขั้นนี้โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น และให้มีการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการในด้านการได้รับความยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการด้านเกียรติยศ ชื่อเสียง ตำแหน่ง อำนาจ และการยกย่องสรรเสริญ เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ความต้องการด้านความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ได้ทุกอย่างที่คิดและปรารถนา รวมถึงการใช้ความสามารถและพัฒนาศักยภาพของตนได้ถึงขีดสูงสุด

ความต้องการเหล่านี้เกิดเป็นลำดับขั้นและจะไม่มีการข้ามขั้น ถ้าขั้นที่ 1 ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นที่ 2-5 ก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร

องค์กรที่จะต้องหามาตรการหรือวิธีการต่างๆ มาตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ Frederick Herzberg (1974) ได้ศึกษาถึงแนวคิดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยกระตุ้นที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นตัวสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เนื่องมาจากแรงจูงใจภายในมักเกิดขึ้นกับความรู้สึkd้านบวก ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและลักษณะงาน หากมีปัจจัยเหล่านี้พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและโอกาสที่พนักงานจะลาออกก็จะลดน้อยลง

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมมากกว่าตัวงาน เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ผู้บังคับบัญชา นโยบายการบริหารงานขององค์กร และสภาพทั่วไปของการทำงาน เป็นต้น โดยถ้าขาดสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความไม่พอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่การมีปัจจัยดังกล่าวก็ไม่ได้สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานมากนัก เพราะพนักงานรู้สึกว่ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นปัจจัยเบื้องต้นที่ควรมีอยู่แล้ว ดังนั้นปัจจัยดังกล่าวจึงเป็นเพียงตัวป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาพนักงานไม่ให้ลาออกจากงาน ส่วนปัจจัยจูงใจเป็นเพียงปัจจัยกระตุ้นที่ให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เมื่อใดก็ตามที่พนักงานได้รับการตอบสนองจากทั้ง 2 ปัจจัย พนักงานย่อมเกิดความพึงพอใจในปฏิบัติงาน และโอกาสในการลาออกก็จะลดลงเช่นกัน ทั้งนี้มีงานวิจัยที่ได้ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการลาออกอยู่จำนวนมาก แต่ที่นิยมกล่าวถึงกันอย่างแพร่หลาย คือ แนวคิดของ Mobley (1977) และ Price (1977) ดังนี้

Mobley (1977) ให้ความหมายว่า “การลาออก” หมายถึง การที่พนักงานจบหรือหยุดความเป็นสมาชิกในองค์กรด้วยความสมัครใจ ไม่รวมถึงการโอนย้ายหรือการหมุนเวียนหน่วยงานภายในองค์กร โดย Mobley ได้ศึกษาแนวคิดที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน เพื่ออธิบายถึงกระบวนการตัดสินใจลาออกของพนักงานในองค์กร จากผลการศึกษสามารถอธิบายได้ว่า ชั้นแรกพนักงานจะประเมินงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน หากเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ก็จะมีความคิดที่อยากลาออกเกิดขึ้น ทั้งนี้พนักงานจะประเมินความคุ้มค่าของการลาออก โดยการพิจารณาถึงต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการลาออก หากประเมินแล้วไม่คุ้มค่า พนักงานจะยังไม่ตัดสินใจลาออกจากที่เดิม แต่ถ้าประเมินแล้วคุ้มค่า และทางเลือกใหม่นั้นดีกว่า มีความน่าสนใจมากกว่า ความตั้งใจในการลาออกจากงานก็จะชัดเจนขึ้น จนเป็นสาเหตุให้เกิดพฤติกรรมลาออกในที่สุด ดังที่ได้แสดง

ความสัมพันธ์ไว้ในภาพที่ 2.2 ซึ่งการลาออกนั้นก่อให้เกิดผลกระทบต่างๆ มากมาย ทั้งผลดีและผลเสีย ต่อองค์กรและตัวบุคคล ดังนี้

#### **ผลต่อองค์กร**

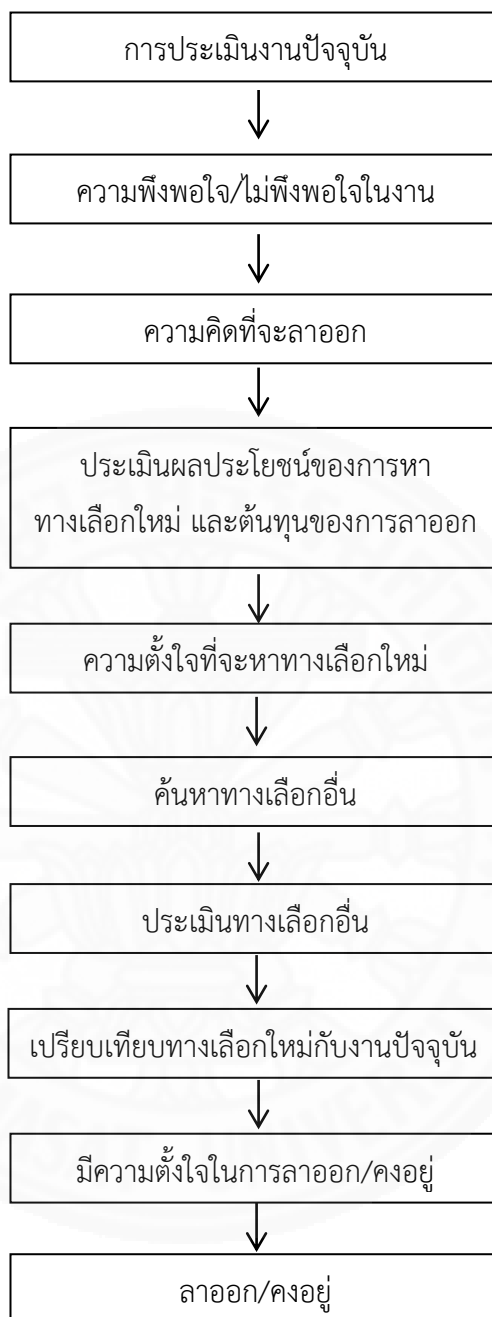
ผลดีต่อองค์กร ได้แก่ อาจได้พนักงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่า พนักงานเก่าที่ลาออกไป เป็นผลให้เกิดความรู้ แนวคิด และเทคโนโลยีใหม่ๆ และยังเปิดโอกาสให้พนักงานที่ยังอยู่กับองค์กรได้เลื่อนหรือเปลี่ยนตำแหน่ง อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริหารหาวิธีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ดำเนินไปในทิศทางที่ดีขึ้น

ผลเสียต่อองค์กร ได้แก่ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อม ค่าใช้จ่ายทางตรง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการรับสมัคร คัดเลือก และฝึกอบรม ส่วนค่าใช้จ่ายทางอ้อม ได้แก่ ผลผลิตและประสิทธิภาพที่ลดลงในระหว่างการฝึกพนักงานใหม่เพื่อมาแทนที่พนักงานเก่าที่ลาออกไป โดยเฉพาะถ้าพนักงานที่ลาออกไปนั้นมีบทบาทสำคัญ จะส่งผลให้ผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กรลดต่ำลงในช่วงที่ตำแหน่งนั้นๆ ว่าง และยังทำให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานที่ยังอยู่กับองค์กรลดลงอีกด้วย

#### **ผลต่อตัวบุคคล**

ผลดีต่อบุคคล ได้แก่ เป็นโอกาสที่พนักงานจะได้งานที่ดีกว่า อาจได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่สูงขึ้น มีความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ หากพนักงานประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนงานจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

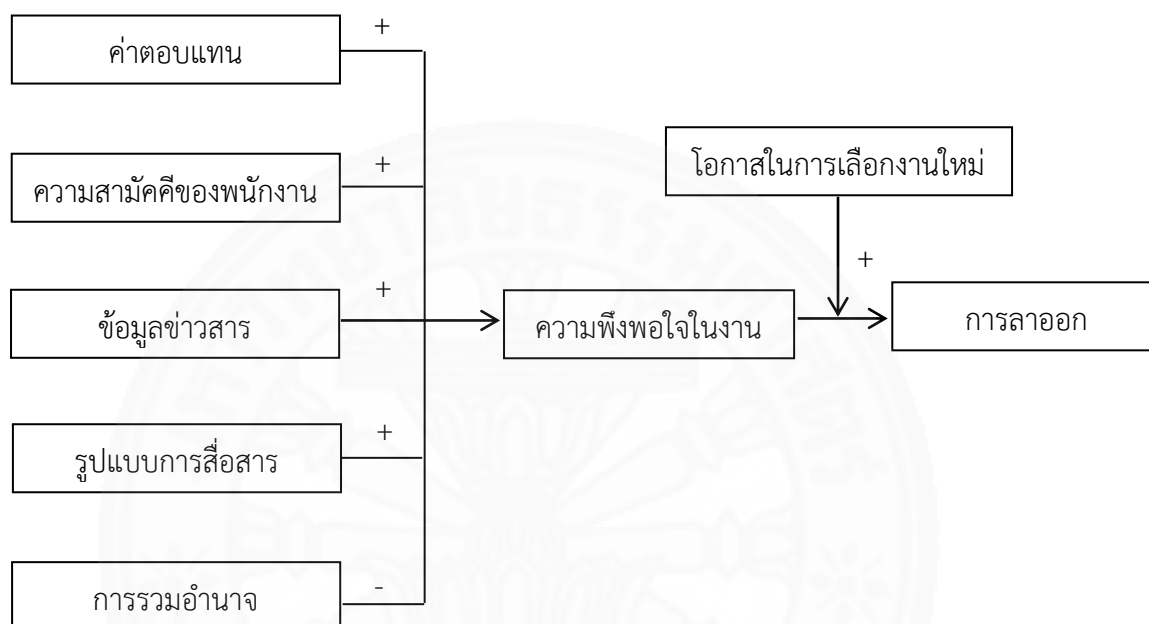
ผลเสียต่อบุคคล ได้แก่ พนักงานจะสูญเสียประโยชน์บางอย่างที่เคยได้รับจากองค์กรเดิม เช่น ตำแหน่ง ค่าตอบแทน รวมถึงผลประโยชน์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้อาจเกิดความเครียดจากงานใหม่ เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการปรับตัวและเรียนรู้ หากไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ ก็จะทำให้เกิดผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่นและกระทบความสัมพันธ์ภายในครอบครัวได้



ภาพที่ 2.2 แนวคิดการลาออกจากงานของ Mobley. จาก *A Evaluation of precursors of hospital employee turnover process*, โดย W. H Mobley, S. D. Hornor, & A. T Holingsworth, 1977.

อีกแนวคิดหนึ่งที่นิยมกล่าวถึงกันได้แก่ แนวคิดของ Price (1977) ที่ได้อธิบายว่า ค่าตอบแทน ความสามัคคีของพนักงาน ข้อมูลข่าวสารและรูปแบบการสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวก

กับการลาออกจากงาน แต่การรวมอำนาจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการลาออก และความพึงพอใจในงานกับโอกาสในการเลือกงานใหม่ เป็นตัวแปรที่กำหนดว่าพนักงานจะลาออกจากงานหรือไม่ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงาน โอกาสเปลี่ยนงานจะน้อย แต่ถ้าเกิดความไม่พึงพอใจในงานจะมีผลทำให้ตัดสินใจเปลี่ยนงานเมื่อมีโอกาสในการเลือกงานใหม่



ภาพที่ 2.3 แนวคิดการลาออกจากงานของ Price. จาก *The Study of Turnover*, โดย James L. Price, 1977, Iowa : The Iowa State University.

จากการศึกษาถึงแนวคิดการลาออกจากงานของ Mobley (1977) พบว่า กระบวนการลาออกจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วยกับ Mobley (1977) จึงได้ทำการศึกษาหาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่เกิดขึ้นและให้องค์กรนำไปพัฒนาปรับปรุงให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้แล้วผู้วิจัยยังได้ใช้แนวคิดของ Frederick Herzberg (1974) และ Price (1977) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยทั้ง 2 แนวคิดได้กล่าวถึงปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อการลาออกจากงานไว้อย่างครอบคลุม

### 2.2.2 ทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์

นอกจากกลุ่มทฤษฎีทางด้านสังคมศาสตร์แล้ว ส่วนต่อไปนี้จะกล่าวถึงทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์ที่นำไปประยุกต์ใช้ในการอธิบายถึงแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการย้ายงาน โดยสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดในการจัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน (Job Matching) ซึ่งเป็นการจับคู่ระหว่างแรงงานกับหน่วยผลิต โดยทั่วไปแรงงานแต่ละคนจะมีระดับความสามารถที่แตกต่างกัน และในขณะเดียวกันลักษณะของงานที่แรงงานจะต้องไปทำนั้น ก็มีความต้องการความสามารถของแรงงานในระดับที่แตกต่างกัน ดังนั้นแรงงานจะเลือกทำงานกับหน่วยผลิตที่ให้ผลตอบแทนสูงสุด ในขณะเดียวกันหน่วยผลิตก็จะเลือกจ้างแรงงานที่สามารถสร้างมูลค่าผลผลิตส่วนเพิ่ม (Marginal Product) ได้มากที่สุด ถ้าความต้องการของทั้งสองฝ่ายตรงกัน จะก่อให้เกิดการจับคู่ที่เหมาะสม ทำให้การจ้างงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในแง่ของตัวแรงงาน หน่วยผลิต และเศรษฐกิจโดยรวม ในทางกลับกันถ้าความต้องการของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน จะทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานเกิดขึ้น

การเคลื่อนย้ายแรงงาน (Labour Mobility) คือ รูปแบบหนึ่งของการเคลื่อนไหวในตลาดแรงงาน เป็นกระบวนการที่พนักงานแต่ละคนตัดสินใจว่าจะรับจ้างทำงานใดในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งกระบวนการในการเลือกงาน นำมาซึ่งการเลือกนายจ้าง อุตสาหกรรม อาชีพ และถิ่นที่ทำกินของพนักงาน และในชั่วชีวิตของการทำงานอาจมีการเคลื่อนย้ายแรงงานหลายครั้งในรูปแบบต่างๆ กัน โดยการเคลื่อนย้ายแรงงาน สามารถจำแนกได้เป็น 4 รูปแบบ คือ

1. การเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างหน่วยการผลิต (Interfirm Mobility) หมายถึง การที่พนักงานเปลี่ยนนายจ้าง โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงถิ่นฐาน และไม่มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของงานที่ทำ ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงอาชีพและประเภทของอุตสาหกรรมที่ทำ
2. การเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างอาชีพ (Occupational Mobility) หมายถึง การที่พนักงานเปลี่ยนจากอาชีพหนึ่งสู่อาชีพหนึ่ง โดยลักษณะงานในหน้าที่ความรับผิดชอบเปลี่ยนไป ต้องใช้ความรู้และความชำนาญที่ต่างไปจากเดิม
3. การเคลื่อนย้ายแรงงานตามลักษณะทางภูมิศาสตร์ (Geographical Mobility) หมายถึง การเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างท้องถิ่นหรือระหว่างภูมิภาคต่างๆ ซึ่งอาจจะเป็นภายในประเทศเดียวกันหรือคนละประเทศก็ได้ โดยมากการเคลื่อนย้ายแรงงานลักษณะทางภูมิศาสตร์จะส่งผลให้มีการเปลี่ยนงานแต่ไม่ได้เปลี่ยนอาชีพ
4. การเคลื่อนย้ายแรงงานตามลักษณะทางภูมิศาสตร์และเปลี่ยนอาชีพ (Geographical and Occupational Mobility) หมายถึง การเคลื่อนย้ายแรงงานที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงตามลักษณะทางภูมิศาสตร์ไปพร้อมๆ กับการเปลี่ยนอาชีพ



### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเคลื่อนย้ายแรงงาน ได้แก่

1. อายุ (Aged) ยิ่งบุคคลมีอายุมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะเกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานก็จะลดน้อยลงเท่านั้น ซึ่งสามารถอธิบายได้จากสมการที่ (2.1) ดังนี้

$$V_p = \sum_{n=1}^N \frac{E_2 - E_1}{(1+i)^n} - \sum_{n=1}^N \frac{C}{(1+i)^n} - Z \quad (2.1)$$

เมื่อ  $V_p$  = มูลค่าปัจจุบันของผลประโยชน์สุทธิ

$E_2$  = เงินได้ของงานใหม่ในปีที่  $n$

$E_1$  = เงินได้ของงานที่กำลังทำในปีที่  $n$

$N$  = ความยาวนานของเวลาที่คาดคะเนในงานปีใหม่

$i$  = อัตราดอกเบี้ย (อัตราส่วนลด)

$n$  = ปีที่ผลประโยชน์และต้นทุนเกิดขึ้น

$C$  = ต้นทุนที่เป็นตัวเงินทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกิดจากการเคลื่อนย้ายในปีที่  $n$

$Z$  = ต้นทุนด้านจิตวิทยาสุทธิของการเคลื่อนย้าย

จากสมการข้างต้น สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการเคลื่อนย้ายแรงงานได้ว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่าจะได้รับจำนวนปีที่คุ้มค่าแก่การลงทุนน้อยลง เมื่อกำหนดต้นทุนในการเคลื่อนย้ายแรงงานมาให้จำนวนหนึ่ง ยิ่งระยะเวลาที่บุคคลได้รับผลตอบแทนจากประโยชน์ของเงินได้ต่อปีสั้นลงเท่าไร ค่า  $V_p$  ในสมการ (2.1) จะลดน้อยลงเท่านั้น สำหรับผู้ที่มีอายุน้อยจะมองว่ามีความแตกต่างของค่าจ้างเพียงเล็กน้อยแต่มิ่นัยสำคัญตลอดชั่วชีวิต ส่วนบุคคลที่ใกล้จะเกษียณอายุจะไม่อยากเคลื่อนย้ายแรงงาน เพราะมีต้นทุนในการเคลื่อนย้ายแรงงานเท่ากัน แต่ระยะเวลาที่จะได้รับรายได้ที่แตกต่างกันสั้นกว่า นอกจากนี้แล้วผู้ที่มีอายุมากกว่าจะมีระดับทุนของมนุษย์สำหรับนายจ้างปัจจุบันสูงกว่า อายุ ระยะเวลาในการทำงาน และค่าจ้างต่อปี ล้วนมีความสัมพันธ์กันในทางบวก ยิ่งทำงานมานานจำนวนของการฝึกอบรมในระหว่างการทำงานและการลงทุนทางการเงินของนายจ้างยิ่งมากขึ้น เนื่องจากทุนมนุษย์ไม่สามารถโอนถ่ายไปยังงานอื่นได้ ดังนั้นค่าจ้างที่พนักงานได้รับจะสะท้อนถึงผลตอบแทนการลงทุนในทุนมนุษย์ที่เฉพาะเจาะจงและมีแนวโน้มที่จะสูงกว่าค่าจ้างที่จะได้รับจากที่อื่นๆ จึงทำให้ผู้ที่มีอายุมากมีแนวโน้มที่จะเคลื่อนย้ายแรงงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

2. เพศ (Sex) ถ้าเป็นการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างภูมิภาค เพศชายจะมีโอกาสในการเคลื่อนย้ายมากกว่าเพศหญิง แต่ถ้าเป็นการเคลื่อนย้ายการเข้าออกจากกำลังแรงงาน เพศหญิงจะมีโอกาสในการเคลื่อนย้ายแรงงานมากกว่าเพศชาย

3. ครอบครัว (Family) ต้นทุนของการเคลื่อนย้ายแรงงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อขนาดของครอบครัวเพิ่มขึ้น เมื่อปัจจัยอื่นๆ เช่น อายุและการศึกษาคงที่ พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้วจะมี



แนวโน้มในการเคลื่อนย้ายแรงงานน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด และการมีบุตรที่กำลังศึกษาอยู่จะลดการอพยพของครอบครัวที่เกิดจากการเคลื่อนย้ายแรงงาน

4. การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงชันจะมีแนวโน้มในการเคลื่อนย้ายแรงงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากในตลาดเหล่านี้มักมีข้อมูลข่าวสารของงานที่ชัดเจนและคนกลุ่มนี้จะสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

สำหรับทฤษฎีการเคลื่อนย้ายแรงงาน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเคลื่อนย้ายแรงงาน ได้แก่ อายุ เพศ ครอบครัว (สถานภาพ) และระดับการศึกษา โดยในทฤษฎีได้กล่าวว่า คนที่มีระดับการศึกษาสูง มีโอกาสในการย้ายงานสูง แต่ผู้วิจัยเห็นว่าหากระดับการศึกษาเท่ากันแล้ว คนที่จบสาขาเภสัชศาสตร์จะมีแนวโน้มในการย้ายงานสูงกว่าผู้ที่จบสาขาอื่นๆ เนื่องจากมีโอกาสในการเลือกงานได้มากกว่า นอกจากนี้แล้วประสบการณ์การทำงานก็มีความสัมพันธ์กับการย้ายงานเช่นกัน คนที่มีประสบการณ์มากจะมีโอกาสย้ายงานน้อยกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย เนื่องจากผู้ที่มีประสบการณ์มากจะมีโอกาสในการฝึกอบรมจากการทำงาน (On The Job Training) การฝึกอบรมถือเป็นการเพิ่มทุนมนุษย์ (Human Capital) ซึ่งเป็นกรรมวิธีที่จะช่วยเพิ่มผลผลิตส่วนเพิ่มให้กับหน่วยผลิต เมื่อแรงงานสามารถเพิ่มผลผลิตให้กับหน่วยผลิตได้ หน่วยผลิตจะขึ้นค่าแรงให้กับแรงงานในอนาคต เมื่อแรงงานได้รับค่าแรงที่สูงโอกาสที่จะย้ายงานก็ลดลง

ดังนั้นจากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา โดยศึกษาถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งทางด้านสังคมศาสตร์และทางด้านเศรษฐศาสตร์ พบว่า ในส่วนของทฤษฎีทางสังคมศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการลาออกในส่วนของปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในงาน และนโยบายการบริหารงานขององค์กร สำหรับในส่วนของทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์จะมีความสัมพันธ์กับการลาออกในส่วนของปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สาขาวิชาที่จบ และประสบการณ์ทำงาน

## 2.3 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในส่วนนี้จะได้รวบรวมงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมลาออก และการย้ายงานที่เกิดขึ้นในสายอาชีพต่างๆ ทั้งนี้พบว่า การลาออกมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัยด้วยกัน แต่สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ปัจจัยใหญ่ๆ คือ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านองค์กร ดังนี้

### ปัจจัยด้านบุคคล

เป็นคุณสมบัติที่แสดงลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ทั้งนี้มีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการลาออกจากงาน ได้แก่

ปัจจัยทางด้านเพศ จรียา สุขสวัสดิ์ (2535) พบว่า กลุ่มพนักงานที่ลาออกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ในขณะที่ จูรีพร กาญจนการุณ (2538) พบว่า เพศหญิงมีแนวโน้มการลาออกมากกว่าเพศชาย ส่วนเกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2533) พบว่า ตัวแปรเพศไม่มีความสัมพันธ์กับการตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กร และเกศรัตน์ สุขเกษม (2533) พบว่า ตัวแปรเพศมีผลกระทบต่อความต้องการลาออกน้อย แต่ผู้วิจัยเชื่อว่าเพศมีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออกโดยเชื่อว่า เพศชายมีแนวโน้มการลาออกจากองค์กรมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายมีความทะเยอทะยาน ต้องการความก้าวหน้าและเป็นเสาหลักของครอบครัว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องแสวงหาความก้าวหน้ามากกว่า เพื่อให้ได้รับสิ่งที่ดีกว่าจากองค์กรที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน

ปัจจัยทางด้านอายุ อศมาภรณ์ ณ สงขลา (2539) ได้ศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานในธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานอายุน้อยมีแนวโน้มการออกจากงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จูรีพร กาญจนการุณ (2536) และ Igbaria and Greenhouse (1992) ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วยกับงานวิจัยของ Mobley (1982) ที่กล่าวว่า คนที่อายุมากแล้วมักมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูง ผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับก็มีมากขึ้น การตัดสินใจลาออกหรือเปลี่ยนงานจึงเป็นไปได้ยาก เพราะต้องมีการพิจารณาถึงการสูญเสีย ความอาวุโส ผลประโยชน์และสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับ

ปัจจัยทางด้านสถานภาพ จรียา สุขสวัสดิ์ (2535) และ จูรีพร กาญจนการุณ (2536) พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด มีแนวโน้มการลาออกจากงานมากกว่าผู้ที่สมรสแล้ว ในขณะที่ Mowday (1979) พบว่า ผู้ที่แต่งงานมีครอบครัวแล้วย่อมต้องการความมั่นคงของอาชีพสูงกว่า การที่จะต้องเปลี่ยนงานหรือลาออกจากองค์กรนั้นเป็นความสูญเสียที่สูงเกินกว่าจะยอมรับได้ จึงมีแนวโน้มที่จะปฏิเสธการเปลี่ยนงาน แต่ เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2533) พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กร ในส่วนของผู้วิจัยมีความเห็นเช่นเดียวกับ Mowday (1979) จรียา สุขสวัสดิ์ (2535) และ จูรีพร กาญจนการุณ (2536) ที่มีงานวิจัยที่สอดคล้องกันว่าผู้ที่มีสถานภาพโสดมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรมากกว่าผู้ที่สมรสแล้ว เนื่องจากยังไม่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบต่อครอบครัวเท่ากับผู้ที่สมรส

ปัจจัยทางการศึกษา อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2539) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของผู้แทนขายยา พบว่า ผู้ที่จบสาขาเภสัชศาสตร์บัณฑิตมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานต่ำกว่าผู้ที่จบสาขาอื่น ซึ่งขัดแย้งกับงานเขียนของ บุญนะ บุญประกอบ (2536) ที่กล่าวว่า ในขณะที่ปริมาณความต้องการเภสัชกรเพิ่มมากขึ้นตามสภาวะการขยายตัวของเศรษฐกิจและธุรกิจยาของประเทศ แต่จำนวนเภสัชกรใหม่ที่จะเข้าสู่ภาคเอกชนกลับลดลง เนื่องจากต้องเงินทุนให้กับรัฐบาล ภาวะนี้จึงก่อให้เกิดการแย่งชิงตัวเภสัชกรกันขึ้นในภาคเอกชน มีผลทำให้เภสัชกรเปลี่ยนงานบ่อยและขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งผู้วิจัยมี

ความเห็นเช่นเดียวกับงานเขียนของ บุญนะ บุญประกอบ (2536) เนื่องจากการเคลื่อนย้ายงานของ เกษักรทำได้ง่าย จึงทำให้มีแนวโน้มการลาออกจากงานมากกว่าผู้ที่จบสาขาวิชาอื่นๆ

ปัจจัยทางด้านประสบการณ์ กุลวดี เกศประทีป (2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการ ลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัด พระนครศรีอยุธยาพบว่า อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงาน ในขณะที่ อนันต์ รุ่ง ผ่องศรีกุล (2539) พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในงานสูงจะมีแนวโน้มลาออกจากงานมากกว่าผู้ที่มี ประสบการณ์ในงานต่ำ แต่ผู้วิจัยเห็นต่างจาก อนันต์ รุ่ง ผ่องศรีกุล (2539) กล่าวคือ คนที่มี ประสบการณ์ทำงานมานานย่อมมีเทคนิคการขายที่ดี และมีโอกาสที่จะปิดยอดได้สูง ดังนั้นโอกาสที่ ลาออกก็น่าจะน้อยลง

### ปัจจัยด้านองค์กร

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขององค์กรในด้านต่างๆ โดย Herzberg (1974) ได้กล่าวว่า เป็นปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และเป็นปัจจัยที่จะสามารถ ป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้งานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาถึงปัจจัยด้านต่างๆ ที่ มีความสัมพันธ์กับองค์กร ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานดังนี้

ปัจจัยทางด้านค่าตอบแทน เป็นผลตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงาน ครอบคลุมถึง เงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ ที่พนักงานได้รับจากการทำงาน จากการศึกษาของ อัครรัตน์ พูลกระจำง (2541) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานและการตั้งใจลาออกของ พนักงาน บริษัท ไทยเม็ททอล จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีผลต่อการลาออกของ พนักงาน ในขณะที่ มธุรส สว่างบำรุง (2536) พบว่า ลูกจ้างโดยทั่วไปแล้วมีความพึงพอใจน้อยที่สุดใน เรื่องของการขึ้นค่าจ้าง ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วยกับงานวิจัยของ อัครรัตน์ พูลกระจำง (2541) ว่าค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับการลาออก พนักงานที่ได้ค่าตอบแทนมากจะมีแนวโน้มในการลาออกจากงานลดลง

ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เอกภูมิ เรียนลึก (2543) ได้ศึกษา บรรยากาศในองค์กรกับภาวะแปลกแยกที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในโรงงาน อุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ผลการวิจัยพบว่า ภาวะแปลกแยกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และสามารถใช้พยากรณ์ความตั้งใจลาออกของพนักงานได้ อย่างไรก็ตาม สายชล สุนทรอภิชาติ (2547) ได้ศึกษาความต้องการลาออกของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีผลต่อการลาออก แต่ผู้วิจัย เชื่อว่าถ้าพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี จะมีแนวโน้มในการลาออกน้อยกว่า

ปัจจัยทางด้านผู้บังคับบัญชา Hickman and Silva (1991) กล่าวว่า ปัญหาการลาออก ของพนักงานส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากความไม่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างาน โดยการปฏิบัติต่อ พนักงานโดยขาดความยุติธรรม ส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งอาจสืบเนื่องไป

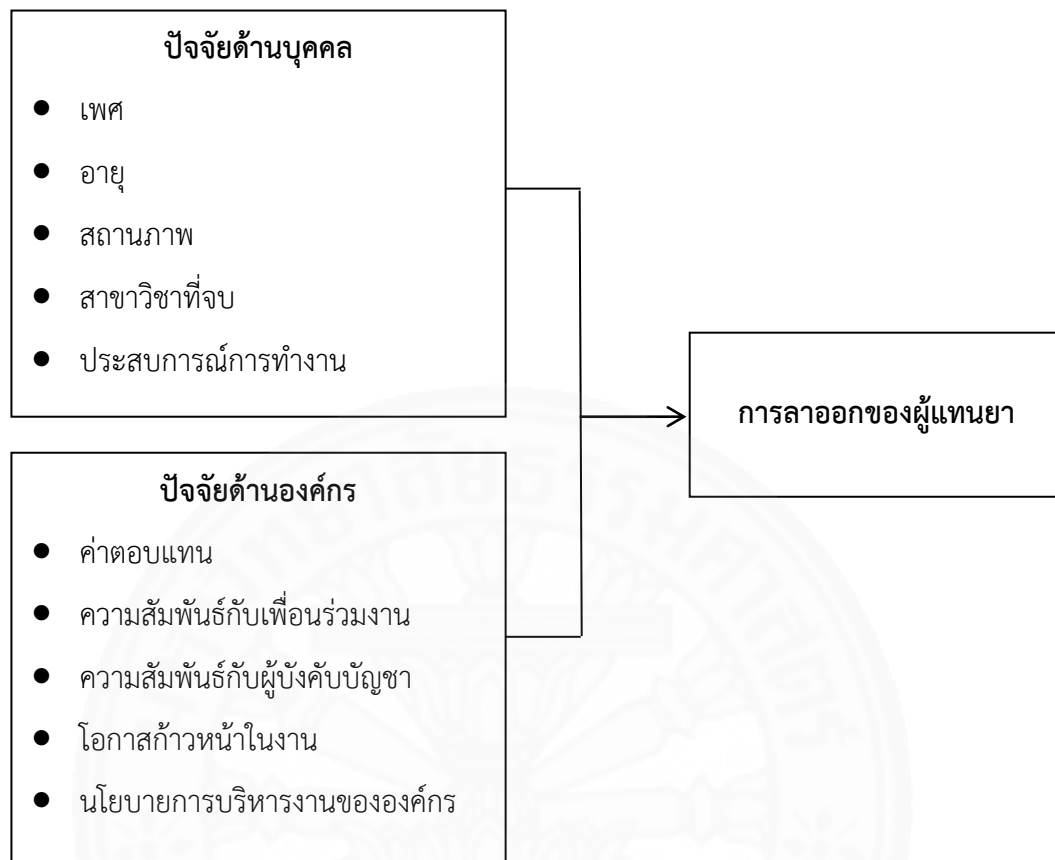
ถึงขั้นการลาออกได้ สวรรณกมล จันทระโน และ ประสพชัย พสุนนท์ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน พบว่า พนักงานเชื่อว่าภาวะเบียบขององค์กรมีความถูกต้องเป็นไปตามกฎหมายกำหนด หากแต่ผู้บังคับบัญชาควรมีความยุติธรรม โปร่งใส เพราะถ้าพนักงานรู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรม จะทำให้เกิดความไม่เข้าใจ รู้สึกสงสัย และสืบเนื่องไปถึงการลาออกได้เช่นกัน

ปัจจัยทางด้านความก้าวหน้าในงาน จูติรัฐ ศิริเลิศ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานและแนวโน้มการตัดสินใจลาออกในอนาคตของผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ ในโรงงานอุตสาหกรรมของบริษัทข้ามชาติในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีโอกาสเลือกงานที่ดีกว่า และการได้รับการตอบสนองความต้องการจากองค์กรใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เปรมีนทร์ เลอนรเสณัฐ (2553) และสงกรานต์ เชยเล็ก (2553) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออก ได้แก่ ความสำเร็จในงานและความก้าวหน้าในงาน ซึ่งผู้ที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มักจะมีโอกาสเลือกงานได้มากกว่า และจะได้รับการตอบสนองจากองค์กรใหม่เป็นอย่างดี ส่งผลให้แนวโน้มการลาออกสูงขึ้น

ปัจจัยทางด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร วราภรณ์ นาควิสัย (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท GGG (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า สาเหตุการลาออกเกิดจากการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พนักงานเห็นว่าไม่ได้รับข่าวสารที่ชัดเจน ในขณะที่สายชลสุนทรอภิชาติ (2547) ได้ศึกษาความต้องการลาออกของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการลาออกของพนักงานในเรื่องการวางแผนเปลี่ยนงาน คือ ปัจจัยบริษัทและนโยบายบริหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิณี กุศลศรี (2544) ที่พบว่า รูปแบบการบริหารแบบครอบครัวและพฤติกรรมของผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานตัดสินใจลาออก ผู้วิจัยเห็นด้วยกับงานวิจัยดังกล่าว ถ้าองค์กรมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบและมีความยุติธรรม จะทำให้พนักงานลาออกลดลง

## 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ได้อธิบายไปในส่วนก่อนหน้า พบว่า มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออกอยู่ในหลายอุตสาหกรรมด้วยกัน แต่สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออกแบ่งเป็น 2 ปัจจัยใหญ่ๆ คือ ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านองค์กร ดังนั้นงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อการลาออกเช่นเดียวกับอุตสาหกรรมอื่นๆ โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย. จากการสรุปของผู้วิจัย.

### บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) ผ่านการเก็บรวบรวมข้อมูลทางแบบสอบถาม (Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการสรุปผลการวิจัย โดยผู้ดำเนินการวิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยนี้คือ ผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเลือกเฉพาะผู้แทนที่ดูแลโรงพยาบาลขนาด 120 เตียงขึ้นไป (โรงพยาบาลทั่วไป) ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่แน่นอนจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ และไม่ทราบสัดส่วนผู้แทนยาที่ทำงานในองค์กรต่างๆ จึงกำหนดให้มีขนาดความแปรปรวนสูงสุด คือ  $p = 0.5$  และ  $q = 0.5$  โดยยอมรับระดับความคลาดเคลื่อนในระดับร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตร Cochran ในการคำนวณขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$n = Z^2 \frac{pq}{e^2} \quad (3.1)$$

- เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $Z$  = ระดับความเชื่อมั่น  
 $P$  = สัดส่วนของคุณลักษณะที่สนใจในกลุ่มตัวอย่าง  
 $q$  = สัดส่วนของคุณลักษณะที่ไม่สนใจในกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเท่ากับ  $1 - p$   
 $e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อนำแทนค่าในสมการ (3.1) จะได้

$$\begin{aligned} n &= (1.96)^2 \frac{(0.5)(0.5)}{(0.05)^2} \\ n &= 384.16 \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างข้างต้น เท่ากับ 385 ราย อย่างไรก็ตามผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 5% จากขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้รวมเท่ากับ 405 ราย เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนที่จะเกิดขึ้น อันได้แก่ การกรอกแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง เป็นต้น โดยใช้

วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คือ เลือกแจกแบบสอบถามเฉพาะผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### 3.2 ตัวแปรที่ใช้วิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

**ตัวแปรอิสระ** แบ่งเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยด้านบุคคล มี 5 ตัวแปร คือ เพศ อายุ สถานภาพ สาขาวิชาที่จบ และประสบการณ์การทำงาน

2. ปัจจัยด้านองค์กร มี 5 ตัวแปร คือ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในงาน และนโยบายการบริหารงานขององค์กร

**ตัวแปรตาม** คือ การลาออกของผู้แทนยา

### 3.3 สมมติฐานในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัย ดังนี้

**ปัจจัยส่วนบุคคล**

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา

สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา

สมมติฐานที่ 4 : ปัจจัยด้านสาขาวิชาที่จบมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา

สมมติฐานที่ 5 : ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกของ

ผู้แทนยา

**ปัจจัยด้านองค์กร**

สมมติฐานที่ 6 : ปัจจัยด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา

สมมติฐานที่ 7 : ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา

สมมติฐานที่ 8 : ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา

สมมติฐานที่ 9 : ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา



สมมติฐานที่ 10 : ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารองค์กรมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สาขาวิชาที่จบ และประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา และคำถามเพื่อประเมินการตัดสินใจลาออก โดยใช้เครื่องมือประเภทมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ในงานวิจัย ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 6 ระดับ จากน้อยไปมาก (Likert Scale) ดังนี้

#### เกณฑ์ในการให้คะแนนแบบสอบถาม

ระดับความเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	6
เห็นด้วยมาก	5
ค่อนข้างเห็นด้วย	4
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	3
เห็นด้วยน้อย	2
ไม่เห็นด้วย	1

#### เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยความเห็น

ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 5.17-6.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด

ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 4.34-5.16 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก

ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.33 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามค่อนข้างเห็นด้วย

ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 2.68-3.50 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามค่อนข้างไม่เห็นด้วย

ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 1.84-2.67 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อย

ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.83 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย



### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) หลังจากเก็บรวบรวมได้ครบถ้วนแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้อิงประมวลผลผ่านวิธีการทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทำการวิเคราะห์หาข้อมูลและหาค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

#### การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้ในการบรรยายลักษณะส่วนบุคคลของผู้แทนยา รวมทั้งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analysis Statistics) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างการลาออกกับข้อมูลที่มีลักษณะเป็น Categorical data ได้แก่ เพศ กลุ่มอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระดับยอดขายในแต่ละเดือน และประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ Chi-square test

2. หาค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่เป็น Continuous data ระหว่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Independent T-Test หรือเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ One Way ANOVA เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อการลาออก ได้แก่ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในงาน และนโยบายการบริหารงานขององค์กร

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา โดยเก็บข้อมูลผู้แทนขายยาที่ทำงานบริษัทยาข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ดูแลโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 120 เตียงขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 469 ราย ซึ่งเพิ่มเติมจากสูตร Cochran ที่คำนวณได้เพียง 384.16 ราย เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บข้อมูลไม่เพียงพอ ทั้งนี้พบสัดส่วนของผู้ที่คิดลาออกทั้งสิ้น 322 ราย (68.2%) โดยจะย้ายไปประกอบอาชีพผู้แทนยาต่อ 156 ราย (33.3%) และลาออกไปประกอบอาชีพอื่น 166 ราย (35.4%)

จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และแสดงผลการศึกษาที่ได้ตามลำดับ ดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ในการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จะวิเคราะห์โดยอาศัยสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาอื่นๆ ที่ไม่ใช่สาขาเภสัชศาสตร์ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,001-80,000 บาท และมีภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน 30,001-40,000 บาท สามารถทำยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนได้ 91.0%-100.0% และมีประสบการณ์การทำงานผู้แทนยามากกว่า 10 ปี โดยผ่านการย้ายงานมาตั้งแต่ 2 บริษัทขึ้นไป และมีอายุงานในบริษัทปัจจุบัน 1-2 ปี โดยคาดว่าจะทำงานต่อไปในบริษัทเดิมอีก 3-4 ปี ดังข้อมูลที่แสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
<b>เพศ</b>		
ชาย	100	21.3%
หญิง	369	78.7%

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
<b>อายุ (ปี)</b>		
<30	153	32.6%
31-35	169	36.0%
36-40	70	15.0%
41-45	39	8.3%
46-50	25	5.3%
>50	13	2.8%
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	311	66.3%
สมรส	158	33.7%
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ปริญญาตรี	344	73.3%
ปริญญาโท	125	26.7%
<b>สาขาวิชาที่จบ</b>		
เภสัชศาสตร์	149	31.8%
อื่นๆ	320	68.2%
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)</b>		
<40,000	29	6.2%
40,001-50,000	61	13.0%
50,001-60,000	63	13.5%
60,001-70,000	77	16.4%
70,001-80,000	82	17.5%
80,001-90,000	46	9.8%
90,001-100,000	56	11.9%
>100,000	55	11.7%

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
<b>ภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน (บาท)</b>		
<10,000	27	5.8%
10,001-20,000	78	16.6%
20,001-30,000	110	23.4%
30,001-40,000	125	26.7%
40,001-50,000	63	13.4%
>50,000	66	14.1%
<b>ยอดขายเฉลี่ยในแต่ละเดือน</b>		
<80%	29	6.2%
81%-90%	92	19.6%
91%-100%	199	42.4%
101%-110%	127	27.1%
>110%	22	4.7%
<b>ระยะเวลาทำงานเฉพาะอาชีพผู้แทนยา (ปี)</b>		
<3	32	6.8%
3-4	80	17.1%
5-6	96	20.5%
7-8	84	17.9%
9-10	49	10.4%
>10	128	27.3%
<b>จำนวนบริษัทที่เคยทำงาน</b>		
2 บริษัท	192	40.9%
3 บริษัท	151	32.2%
4 บริษัท	78	16.7%
> 4 บริษัท	48	10.2%

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
<b>อายุงานในบริษัทปัจจุบัน (ปี)</b>		
<1	91	19.4%
1-2	152	32.4%
3-4	89	19.0%
5-6	59	12.6%
7-8	18	3.8%
9-10	15	3.2%
>10	45	9.6%
<b>ระยะเวลาที่คาดว่าจะทำงานในบริษัทนี้ (ปี)</b>		
<1	38	8.1%
1-2	112	23.9%
3-4	118	25.2%
5-6	93	19.8%
7-8	22	4.7%
9-10	31	6.6%
>10	55	11.7%

หมายเหตุ. จากการสรุปโดยผู้วิจัย

จากตารางที่ 4.1 พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 469 ราย แบ่งเป็นเพศหญิง 369 ราย คิดเป็น 78.7% และเพศชาย 100 ราย คิดเป็น 21.3% มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มากที่สุดจำนวน 169 ราย คิดเป็น 36.0% รองลงมาคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 153 ราย คิดเป็น 32.6% และผู้ที่อายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 13 ราย คิดเป็น 2.8% ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 311 ราย คิดเป็น 66.3% และสถานภาพสมรส 158 ราย คิดเป็น 33.7% มีผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 344 ราย คิดเป็น 73.3% จบการศึกษาระดับปริญญาโท 125 ราย คิดเป็น 26.7% มีผู้ที่จบสาขาวิชาเภสัชศาสตร์ 149 ราย คิดเป็น 31.8% และจบสาขาอื่นๆ 320 ราย คิดเป็น 68.2%

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยในช่วง 70,001-80,000 บาท จำนวน 82 ราย คิดเป็น 17.5% รองลงมาคือ 60,001-70,000 บาท จำนวน 77 ราย คิดเป็น 16.4% และผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 40,000 บาท จะมีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 29 ราย คิดเป็น 6.2% สำหรับภาระค่าใช้จ่ายจะ

อยู่ในช่วง 30,001-40,000 บาท มีมากที่สุดจำนวน 125 ราย คิดเป็น 26.7% รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท จำนวน 110 ราย คิดเป็น 23.4% และผู้ที่มีภาระค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จะมีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 27 ราย คิดเป็น 5.8% ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 91%-100% มีจำนวนมากที่สุด 199 ราย คิดเป็น 42.4% รองลงมาจะทำยอดขายได้ 101%-110% จำนวน 127 ราย คิดเป็น 27.1% และผู้ที่ทำยอดขายได้มากกว่า 110% มีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 22 ราย คิดเป็น 4.7% ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานผู้แทนมากกว่า 10 ปี มีมากที่สุดจำนวน 128 ราย คิดเป็น 27.3% รองลงมาคือ มีประสบการณ์ทำงาน 5-6 ปี มีจำนวน 96 ราย คิดเป็น 20.5% และผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 3 ปี จะมีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 32 ราย คิดเป็น 6.8% ส่วนใหญ่เคยผ่านงานมา 2 บริษัท มีจำนวน 192 ราย คิดเป็น 40.9% และที่ผ่านงานมากกว่า 4 บริษัท จะมีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 48 ราย คิดเป็น 10.2% มีอายุงานอยู่ในบริษัทปัจจุบัน 1-2 ปี มากที่สุดจำนวน 152 ราย คิดเป็น 32.4% รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 91 ราย คิดเป็น 19.4% และผู้ที่มีอายุงานอยู่ในบริษัทปัจจุบัน 9-10 ปี จะมีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 15 ราย คิดเป็น 3.2% ทั้งนี้คาดว่าจะทำงานในบริษัทเดิมอีก 3-4 ปี มีมากที่สุดจำนวน 118 ราย คิดเป็น 25.2% รองลงมาคือ คาดว่าจะอยู่ต่อ 1-2 ปี จำนวน 112 ราย คิดเป็น 23.9% และผู้ที่คาดว่าจะทำงานในบริษัทเดิมน้อยกว่า 1 ปี จะมีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 38 ราย คิดเป็น 8.1%

#### 4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการลาออก

การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการลาออก จะใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analysis Statistics) ที่กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $p < 0.05$  ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างการลาออกกับข้อมูลที่มีลักษณะเป็น Categorical data ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระดับยอดขายในแต่ละเดือน และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้ Chi-square test ซึ่งผลการศึกษาที่ได้แสดงข้อมูลในตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออก

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	คิดลาออก (ทำผู้แทนยา) n = 156		คิดลาออก (อาชีพอื่น) n = 166		คิดลาออก ทั้งหมด n = 322		ไม่คิดลาออก n = 147		p-value
	n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>เพศ</b>									0.569
ชาย	38	24.4%	33	19.9%	71	22.0%	29	19.7%	
หญิง	118	75.6%	133	80.1%	251	78.0%	118	80.3%	
<b>อายุ (ปี)</b>									<0.001*
<30	63	40.4%	47	28.3%	110	34.2%	43	29.3%	
31-35	51	32.7%	78	47.0%	129	40.1%	40	27.2%	
36-40	21	13.5%	23	13.9%	44	13.7%	26	17.7%	
41-45	12	7.7%	12	7.2%	24	7.5%	15	10.2%	
46-50	6	3.8%	4	2.4%	10	3.1%	15	10.2%	
>50	3	1.9%	2	1.2%	5	1.6%	8	5.4%	
<b>สถานภาพ</b>									0.023*
โสด	120	76.9%	105	63.3%	225	69.9%	86	58.5%	
สมรส	35	22.4%	54	32.5%	89	27.6%	59	40.1%	
หย่าร้าง	1	0.6%	7	4.2%	8	2.5%	2	1.4%	
<b>ระดับการศึกษา</b>									0.106
ปริญญาตรี	115	73.7%	114	68.7%	229	71.1%	115	78.2%	
ปริญญาโท	41	26.3%	52	31.3%	93	28.9%	32	21.8%	
<b>สาขาวิชาที่จบ</b>									0.564
เภสัชศาสตร์	44	28.2%	61	36.7%	105	32.6%	44	29.9%	
อื่นๆ	112	71.8%	105	63.3%	217	67.4%	103	70.1%	

ตารางที่ 4.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออก (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	คิดลาออก (ทำผู้แทนยา) n = 156		คิดลาออก (อาชีพอื่น) n = 166		คิดลาออก ทั้งหมด n = 322		ไม่คิดลาออก n = 147		p-value
	n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)</b>									0.126
<40,000	14	9.0%	7	4.2%	21	6.5%	8	5.4%	
40,001-50,000	22	14.1%	17	10.2%	39	12.1%	22	15.0%	
50,001-60,000	27	17.3%	23	13.9%	50	15.5%	13	8.8%	
60,001-70,000	27	17.3%	26	15.7%	53	16.5%	24	16.3%	
70,001-80,000	25	16.0%	34	20.5%	59	18.3%	23	15.6%	
80,001-90,000	17	10.9%	16	9.6%	33	10.2%	13	8.8%	
90,001-100,000	13	8.3%	25	15.1%	38	11.8%	18	12.2%	
>100,000	11	7.1%	18	10.8%	29	9.0%	26	17.7%	
<b>ภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน (บาท)</b>									0.009*
<10,000	11	7.1%	12	7.2%	23	7.1%	4	2.7%	
10,001-20,000	19	12.2%	29	17.5%	48	14.9%	30	20.4%	
20,001-30,000	44	28.2%	37	22.3%	81	25.2%	29	19.7%	
30,001-40,000	48	30.8%	46	27.7%	94	29.2%	31	21.1%	
40,001-50,000	20	12.8%	19	11.4%	39	12.1%	24	16.3%	
>50,000	14	9.0%	23	13.9%	37	11.5%	29	19.7%	
<b>ยอดขายเฉลี่ยในแต่ละเดือน</b>									0.650
<80%	15	9.6%	7	4.2%	22	6.8%	7	4.8%	
81%-90%	32	20.5%	29	17.5%	61	18.9%	31	21.1%	
91%-100%	64	41.0%	75	45.2%	139	43.2%	60	40.8%	
101%-110%	36	23.1%	47	28.3%	83	25.8%	44	29.9%	
>110%	9	5.8%	8	4.8%	17	5.3%	5	3.4%	



ตารางที่ 4.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออก (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	คิดลาออก (ทำผู้แทนยา) n = 156		คิดลาออก (อาชีพอื่น) n = 166		คิดลาออก ทั้งหมด n = 322		ไม่คิดลาออก n = 147		p-value
	n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>ระยะเวลาทำงาน เฉพาะอาชีพผู้แทนยา (ปี)</b>									0.025*
<3	12	7.7%	9	5.4%	21	6.5%	11	7.5%	
3-4	34	21.8%	28	16.9%	62	19.3%	18	12.2%	
5-6	35	22.4%	36	21.7%	71	22.0%	25	17.0%	
7-8	30	19.2%	30	18.1%	60	18.6%	24	16.3%	
9-10	12	7.7%	23	13.9%	35	10.9%	14	9.5%	
>10	33	21.2%	40	24.1%	73	22.7%	55	37.4%	
<b>จำนวนบริษัทที่เคยทำงาน</b>									0.732
2 บริษัท	72	46.2%	63	38.0%	135	41.9%	57	38.8%	
3 บริษัท	46	29.5%	59	35.5%	105	32.6%	46	31.3%	
4 บริษัท	23	14.7%	29	17.5%	52	16.1%	26	17.7%	
> 4 บริษัท	15	9.6%	15	9.0%	30	9.3%	18	12.2%	
<b>อายุงานในบริษัทปัจจุบัน (ปี)</b>									<0.001*
<1	36	23.1%	32	19.3%	68	21.1%	23	15.6%	
1-2	63	40.4%	52	31.3%	115	35.7%	37	25.2%	
3-4	29	18.6%	34	20.5%	63	19.6%	26	17.7%	
5-6	19	12.2%	21	12.7%	40	12.4%	19	12.9%	
7-8	1	0.6%	8	4.8%	9	2.8%	9	6.1%	
9-10	3	1.9%	5	3.0%	8	2.5%	7	4.8%	
>10	5	3.2%	14	8.4%	19	5.9%	26	17.7%	

ตารางที่ 4.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออก (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	คิดลาออก (ทำผู้แทนยา) n = 156		คิดลาออก (อาชีพอื่น) n = 166		คิดลาออก ทั้งหมด n = 322		ไม่คิดลาออก n = 147		p-value
	n	%	n	%	n	%	n	%	
ระยะเวลาที่คาดว่าจะทำงานในบริษัทนี้ (ปี)									<0.001*
<1	23	14.7%	14	8.4%	37	11.5%	1	0.7%	
1-2	62	39.7%	41	24.7%	103	32.0%	9	6.1%	
3-4	37	23.7%	50	30.1%	87	27.0%	31	21.1%	
5-6	20	12.8%	38	22.9%	58	18.0%	35	23.8%	
7-8	2	1.3%	7	4.2%	9	2.8%	13	8.8%	
9-10	6	3.8%	6	3.6%	12	3.7%	19	12.9%	
>10	6	3.8%	10	6.0%	16	5.0%	39	26.5%	

p-value from Chi-square test, \*Significant at the 0.05 level

หมายเหตุ. จากการสรุปโดยผู้วิจัย

จากสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงาน โดยมีตัวแปรอิสระ 5 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สาขาวิชาที่จบการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ อายุ สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน ในขณะที่ความแตกต่างในสาขาวิชาที่จบและเพศ ไม่มีผลกับอัตราการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จากตารางที่ 4.2 สามารถตอบสมมติฐานของงานวิจัย ได้ดังนี้

#### สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Chi-square test พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจาก p-value มีค่า 0.569 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 และอาจกล่าวได้ว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออก ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ขัดแย้งกับทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์แรงงานที่ว่า ถ้าเป็นการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างภูมิภาค เพศชายจะมีโอกาสในการเคลื่อนย้ายแรงงานมากกว่าเพศ

หญิง แต่ถ้าเป็นการเคลื่อนย้ายการเข้าออกจากกำลังแรงงาน เพศหญิงจะมีโอกาสในการเคลื่อนย้ายแรงงานมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่ได้พบทวนวรรณกรรมไว้ในบทที่ 2 เช่น เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2533) ที่พบว่า ตัวแปรเพศไม่มีความสัมพันธ์กับการตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กร

### **สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา**

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Chi-square test พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากค่า p-value มีค่า  $< 0.001^*$  ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 โดยกลุ่มผู้แทนยาที่มีอายุ 31-35 ปี จะมีแนวโน้มในการลาออกสูงที่สุดจำนวน 129 ราย คิดเป็น 40.1% และเมื่ออายุเพิ่มมากขึ้น แนวโน้มในการลาออกจะลดลง โดยผู้แทนที่มีอายุมากกว่า 50 ปี จะมีแนวโน้มในการลาออกต่ำที่สุดจำนวน 5 ราย คิดเป็น 1.6% ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์แรงงาน คือ เมื่ออายุมากขึ้นจะได้รับจำนวนปีที่คุ้มค่าแก่การลงทุนน้อยลง ส่งผลให้มูลค่าปัจจุบันของผลประโยชน์สุทธิ (Vp) ลดลง ดังนั้นผู้ที่มีอายุมากจะมีแนวโน้มในการเคลื่อนย้ายแรงงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

### **สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา**

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Chi-square test พบว่า สถานภาพมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจาก p-value มีค่า  $0.023^*$  ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยกลุ่มผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสจะมีแนวโน้มในการลาออกน้อยกว่ากลุ่มผู้แทนยาที่มีสถานภาพโสด ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์แรงงาน คือ ต้นทุนของการเคลื่อนย้ายแรงงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อขนาดของครอบครัวเพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้ที่มีสถานภาพสมรสจะมีแนวโน้มในการเคลื่อนย้ายแรงงานน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด

### **สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านสาขาวิชาที่จบมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา**

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Chi-square test พบว่า สาขาวิชาที่จบการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจาก p-value มีค่า 0.106 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4 และอาจกล่าวได้ว่าสาขาวิชาที่จบการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออก ซึ่งผลงานวิจัยนี้แตกต่างจากการทบทวนวรรณกรรมของ บุญะ บุญประกอบ (2536) ที่กล่าวว่า “ในขณะที่ปริมาณความต้องการเภสัชกรเพิ่มมากขึ้นตามสภาวะการขยายตัวของเศรษฐกิจและธุรกิจยาของประเทศ แต่จำนวนเภสัชกรใหม่ที่จะเข้าสู่ภาคเอกชนกลับลดลง เนื่องจากต้องใช้ทุนให้กับรัฐบาล ภาวะนี้จึงก่อให้เกิดการแย่งชิงตัวเภสัชกรกันขึ้นในภาคเอกชน มีผลทำให้เภสัชกรเปลี่ยนงานบ่อยและขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร” ทั้งนี้ปัจจุบันมีการผลิตเภสัชกรเพิ่มขึ้นจากเดิมเป็นจำนวนมาก เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนเภสัชกรทั้งในภาครัฐ

และภาคเอกชน ดังนั้นไม่ว่าจะจบสาขาเภสัชศาสตร์หรือสาขาอื่นๆ ก็มีแนวโน้มในการลาออกไม่แตกต่างกัน

### **สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา**

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Chi-square test พบว่า ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากค่า p-value มีค่า 0.025\* ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 โดยกลุ่มผู้แทนยาที่มีแนวโน้มในการลาออกต่ำที่สุดคือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำอาชีพผู้แทนยา < 3 ปี มีแนวโน้มในการลาออกเพียง 21 ราย คิดเป็น 6.5% เนื่องจากคนกลุ่มนี้มีประสบการณ์ทำงานน้อย โอกาสในการลาออกก็น้อยตามไปด้วย เพราะบริษัทส่วนใหญ่จะเลือกรับคนที่มีประสบการณ์ เมื่อพิจารณาในกลุ่มที่มีประสบการณ์ 5-10 ปี พบว่า เมื่อประสบการณ์สูงขึ้นแนวโน้มในการลาออกจะลดลง ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์แรงงาน คือ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าจะมีระดับทุนของมนุษย์สูงกว่า โดยประสบการณ์การทำงานและค่าจ้างต่อปีที่ได้รับจะมีความสัมพันธ์กันในทางบวก ค่าจ้างที่พนักงานได้รับจะสะท้อนถึงผลตอบแทนการลงทุนในมนุษย์ ดังนั้นผู้ที่มีประสบการณ์สูงจะมีแนวโน้มในการเคลื่อนย้ายแรงงานน้อยกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า

นอกจากความสัมพันธ์ทั้ง 5 ด้านแล้ว ยังมีการศึกษาเพิ่มเติมจากสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า ภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน อายุการทำงานในบริษัทปัจจุบัน และระยะเวลาที่คาดว่าจะทำงานในบริษัทต่อไป มีความสัมพันธ์กับการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

**ภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน** จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Chi-square test พบว่า ภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากค่า p-value มีค่า 0.009\* ซึ่งน้อยกว่า 0.05 โดยกลุ่มผู้แทนยาที่มีแนวโน้มในการลาออกต่ำที่สุดคือ กลุ่มที่มีภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน < 10,000 บาท มีแนวโน้มในการลาออกเพียง 23 ราย คิดเป็น 7.1% รองลงมาคือ กลุ่มที่มีภาระค่าใช้จ่าย > 50,000 บาท มีแนวโน้มในการลาออก 37 ราย คิดเป็น 11.5% สำหรับกลุ่มผู้แทนยาที่มีแนวโน้มในการลาออกสูงที่สุดคือ กลุ่มที่มีภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีแนวโน้มในการลาออกสูงถึง 94 ราย คิดเป็น 29.2% ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าในกลุ่มคนที่มีภาระค่าใช้จ่ายต่ำ < 10,000 บาท ไม่มีความจำเป็นต้องลาออก เพราะรายได้ที่ได้รับเพียงพอกับภาระค่าใช้จ่ายอยู่แล้ว ส่วนกลุ่มคนที่มีภาระค่าใช้จ่ายสูง > 50,000 บาท คนกลุ่มนี้จะไม่กล้าลาออก เพราะว่ามีหนี้สินเยอะเลยไม่กล้าลาออก และเกรงว่าที่ใหม่จะมีรายได้ที่ลดลงกว่าเดิม

**อายุงานในบริษัทปัจจุบัน** จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Chi-square test พบว่า อายุงานในบริษัทปัจจุบันทำอยู่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยาอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากค่า p-value มีค่า  $<0.001^*$  ซึ่งน้อยกว่า 0.05 โดยกลุ่มผู้แทนยาที่มีอายุงานน้อย จะมีแนวโน้มในการลาออกสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุงานมาก กลุ่มผู้แทนยาที่มีอายุงานอยู่ในช่วง 1-2 ปี จะมีแนวโน้มในการลาออกสูงที่สุดถึง 115 ราย คิดเป็น 35.7% ในขณะที่กลุ่มผู้แทนที่มีอายุงานอยู่ในช่วง 9-10 ปี จะมีแนวโน้มในการลาออกต่ำที่สุดเพียง 8 ราย คิดเป็น 2.5% ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่ากลุ่มผู้แทนยาที่มีอายุงานมากผ่านการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร และมีความพึงพอใจต่อองค์กรที่ทำงานอยู่ คนกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มในการลาออกที่ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีอายุงานน้อยกว่า

**ระยะเวลาที่คาดว่าจะทำงานในบริษัทต่อไป** จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Chi-square test พบว่า ระยะเวลาที่คาดว่าจะทำงานในบริษัทต่อไปมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากค่า p-value มีค่า  $<0.001^*$  ซึ่งน้อยกว่า 0.05 โดยกลุ่มผู้แทนยาที่คาดว่าจะทำงานในบริษัทต่อไปอีกนาน คนกลุ่มนี้จะมีแนวโน้มการลาออกที่ต่ำ โดยกลุ่มผู้แทนยาที่มีแนวโน้มในการลาออกต่ำที่สุด คือ กลุ่มที่คาดว่าจะทำงานต่อไปอีก 7-8 ปี มีแนวโน้มในการลาออกเพียง 9 ราย คิดเป็น 2.8% ในขณะที่กลุ่มผู้แทนยาที่มีแนวโน้มในการลาออกสูงที่สุด คือ กลุ่มที่คาดว่าจะทำงานต่อไปอีก 1-2 ปี มีแนวโน้มในการลาออกสูงถึง 103 ราย คิดเป็น 32.0% ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าคนที่คิดจะทำงานต่อไปอีกไม่กี่ปี คนกลุ่มนี้อาจไม่พอใจกับองค์กรที่ทำอยู่ จึงมีแนวโน้มในการลาออกสูงกว่ากลุ่มคนที่คิดจะทำงานต่อไปอีกนาน

นอกจากการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการลาออกด้วยวิธี Chi-square test แล้ว ยังได้แสดงค่า Odds Ratio (OR) ของปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยาโดยวิธี Binary Logistic Regression Analysis ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ แสดงในตารางที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่า Odds Ratio ของปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา

ปัจจัย	Crude OR	95% Confident Interval (CI)		P-value
<b>อายุ (ปี)</b>				
<30	3.92	1.87	8.22	<0.001*
31-35	4.94	2.36	10.37	<0.001*
36-40	2.59	1.15	5.84	0.021*
41-45	2.45	0.98	6.13	0.055
>45	1			

ตารางที่ 4.3 แสดงค่า Odds Ratio ของปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา (ต่อ)

ปัจจัย	Crude OR	95% Confident Interval (CI)		P-value
<b>สถานภาพ</b>				
โสด	1.73	1.15	2.62	0.009*
สมรส	1			
<b>ภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน (บาท)</b>				
<20,000	1.46	0.85	2.50	0.171
20,001-30,000	1.95	1.12	3.38	0.018*
30,001-40,000	2.11	1.24	3.67	0.006*
>40,000	1			
<b>ระยะเวลาทำงานเฉพาะอาชีพ ผู้แทนยา (ปี)</b>				
<5	1			
5-10	2.16	1.25	3.73	0.006*
>10	1.99	1.26	3.13	0.003*
<b>อายุงานในบริษัทยาปัจจุบัน (ปี)</b>				
<3	3.56	2.09	6.06	<0.001*
3-6	2.67	1.52	4.71	0.001*
>6	1			

\* Significant at the 0.05 level

หมายเหตุ. จากการสรุปโดยผู้วิจัย

จากข้อมูลในตารางที่ 4.3 พบว่า ค่า Odds Ratio ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา ได้แก่ อายุ สถานภาพ ภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน ระยะเวลาทำงานเฉพาะอาชีพผู้แทนยา และอายุงานในบริษัทยาปัจจุบัน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ปัจจัยด้านอายุ พบว่า กลุ่มผู้แทนยาที่มีอายุ <30 ปี มีโอกาสลาออกเป็น 3.92 เท่า เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้แทนที่มีอายุ >45 ปี (OR 3.92, 95%CI 1.87-8.22, p-value <0.001\*) กลุ่มผู้แทนยา

ที่มีอายุ 31-35 ปี มีโอกาสลาออกเป็น 4.94 เท่า เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้แทนที่มีอายุ >45 ปี (OR 4.94, 95%CI 2.36-10.37, p-value <0.001\*) และกลุ่มผู้แทนที่มีอายุ 36-40 ปี มีโอกาสลาออกเป็น 2.59 เท่า เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้แทนที่มีอายุ >45 ปี (OR 2.59, 95%CI 1.15-5.84, p-value = 0.021\*)

ปัจจัยด้านสถานภาพ พบว่า กลุ่มผู้แทนที่มีสถานภาพโสด มีโอกาสลาออกเป็น 1.73 เท่า เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้แทนที่มีสถานภาพสมรส (OR 1.73, 95%CI 1.15-2.62, p-value =0.009\*)

ปัจจัยด้านภาระค่าใช้จ่าย พบว่า กลุ่มผู้แทนที่มีภาระค่าใช้จ่าย 20,001-30,000 บาท มีโอกาสลาออกเป็น 1.95 เท่า เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้แทนที่มีภาระค่าใช้จ่าย >40,000 บาท (OR 1.95, 95%CI 1.12-3.38, p-value <0.018\*) และกลุ่มผู้แทนที่มีภาระค่าใช้จ่าย 30,001-40,000 บาท มีโอกาสลาออกเป็น 2.11 เท่า เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้แทนที่มีภาระค่าใช้จ่าย >40,000 บาท (OR 2.11, 95%CI 1.24-3.67, p-value <0.006\*)

ปัจจัยด้านประสบการณ์ (ระยะเวลาทำงานเฉพาะอาชีพผู้แทนยารวมทุกบริษัทที่ผ่านมา) พบว่า กลุ่มผู้แทนที่มีประสบการณ์ 5-10 ปี มีโอกาสลาออกเป็น 2.16 เท่า เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้แทนที่มีประสบการณ์ <5 ปี (OR 2.16, 95%CI 1.25-3.73, p-value = 0.006\*) และกลุ่มผู้แทนที่มีประสบการณ์ >10 ปี มีโอกาสลาออกเป็น 1.99 เท่า เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้แทนที่มีประสบการณ์ <5 ปี (OR 1.99, 95%CI 1.26-3.13, p-value = 0.003\*)

ปัจจัยด้านอายุงาน (เฉพาะบริษัทปัจจุบัน) พบว่า กลุ่มผู้แทนที่มีอายุงาน <3 ปี มีโอกาสลาออกเป็น 3.56 เท่า เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้แทนที่มีอายุงาน >6 ปี (OR 3.56, 95%CI 2.09-6.06, p-value <0.001\*) และกลุ่มผู้แทนที่มีอายุงาน 3-6 ปี มีโอกาสลาออกเป็น 2.67 เท่า เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้แทนที่มีอายุงาน >6 ปี (OR 2.67, 95%CI 1.52-4.71, p-value =0.001\*)

#### 4.3 ข้อมูลระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กรทั้ง 20 ด้าน เพื่อคำนวณค่าความเที่ยง (Reliability) โดยวิเคราะห์ค่า Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.885 (ภาคผนวก ข.) ค่าที่ได้มากกว่า 0.7 แสดงว่ามีความเที่ยงตรงของชุดคำถาม

จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้ว มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาระดับคะแนนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 469 ราย ประกอบด้วยตัวแปรอิสระที่เป็นปัจจัยหลักจำนวน 5 ด้าน และปัจจัยย่อยจำนวน 20 ด้าน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive



Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษาก็ได้แสดงในตารางที่ 4.4 ดังนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา	Mean	SD	การแปลค่า
<b>ด้านค่าตอบแทน</b>		<b>3.58</b>	<b>1.34</b>	<b>ค่อนข้างเห็นด้วย</b>
1	ในบริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงาน ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับงานในความรับผิดชอบของท่าน	3.70	1.55	ค่อนข้างเห็นด้วย
2	ท่านคิดว่าระบบการจ่ายค่าตอบแทนของบริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงาน ไม่เหมาะสมและไม่มีความยุติธรรม	3.45	1.50	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
3	รายได้ที่ได้รับจากบริษัทเดิม ไม่เพียงพอกับภาระค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพของท่าน	3.51	1.67	ค่อนข้างเห็นด้วย
4	ท่านไม่พอใจรายได้ที่ได้รับจากบริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงาน	3.66	1.58	ค่อนข้างเห็นด้วย
<b>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>		<b>2.06</b>	<b>1.19</b>	<b>เห็นด้วยน้อย</b>
5	ท่านไม่มีความสุขในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานในบริษัทเดิมของท่าน	2.22	1.54	เห็นด้วยน้อย
6	ท่านไม่ได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานในบริษัทเดิมของท่าน	1.94	1.35	เห็นด้วยน้อย
7	ท่านไม่ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในบริษัทเดิมของท่าน	1.99	1.34	เห็นด้วยน้อย
8	เพื่อนร่วมงานในบริษัทเดิมของท่านไม่มีความรับผิดชอบ	2.07	1.33	เห็นด้วยน้อย
<b>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>		<b>3.34</b>	<b>1.44</b>	<b>ค่อนข้างไม่เห็นด้วย</b>
9	ท่านไม่ได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาในบริษัทเดิมของท่าน	3.35	1.73	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
10	ผู้บังคับบัญชาในบริษัทเดิมของท่านไม่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้นำที่ดี	3.48	1.79	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย



ตารางที่ 4.4 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา (ต่อ)

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา	Mean	SD	การแปลค่า
11	ผู้บังคับบัญชาในบริษัทเดิมของท่านคาดหวังกับผลงานมากเกินไป	3.45	1.61	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
12	ผู้บังคับบัญชาในบริษัทเดิมของท่านติดตามการดำเนินงานมากเกินไป	3.08	1.59	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
13	ท่านไม่เห็นโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งจากบริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงาน	3.50	1.60	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
14	ท่านคิดว่านโยบายการเลื่อนตำแหน่งในบริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงานไม่มีความยุติธรรม	3.31	1.56	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
15	ท่านคิดว่าบริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงานไม่มีความมั่นคง	2.86	1.61	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
16	ท่านขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะการทำงานด้านต่างๆ จากการดำเนินงานในบริษัทเดิมของท่าน	3.20	1.59	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
<b>ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร</b>		<b>3.58</b>	<b>1.26</b>	<b>ค่อนข้างเห็นด้วย</b>
17	นโยบายการบริหารงานของบริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงานไม่มีความชัดเจน และไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3.43	1.47	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
18	การประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงาน ไม่เป็นระบบและไม่มีความยุติธรรม	3.45	1.52	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
19	ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติเดิมของท่านมีการกำหนดเป้าหมายของยอดขาย (Sales Target) อย่างไม่สมเหตุสมผล	3.68	1.51	ค่อนข้างเห็นด้วย
20	ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติเดิมของท่านมุ่งเน้นแต่ผลกำไรของบริษัท มากกว่าการให้ความสำคัญกับพนักงาน	3.77	1.58	ค่อนข้างเห็นด้วย

หมายเหตุ. จากการสรุปโดยผู้วิจัย

จากการให้คะแนนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยหลักที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.58 (ค่อนข้างเห็นด้วย) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ย 3.34 (ค่อนข้างไม่เห็นด้วย) ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน มีคะแนนเฉลี่ย

3.22 (ค่อนข้างไม่เห็นด้วย) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 2.06 (เห็นด้วยน้อย)

เกณฑ์ในการให้คะแนนแบบสอบถาม ถ้าให้ 1 คะแนน หมายถึงไม่เห็นด้วย ถ้าให้ 6 คะแนน หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด เนื่องจากคำถามในแบบสอบถามเป็นคำถามเชิงลบ ดังนั้นยิ่งคะแนนมากความพึงพอใจยิ่งน้อย โดยปัจจัยที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดมีจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างไม่พอใจกับค่าตอบแทนและไม่พอใจกับนโยบายการบริหารงานขององค์กร ส่วนปัจจัยเฉลี่ยที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงานสูงสุด ดังนั้นอาจสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีแนวโน้มต่อการลาออกของผู้แทนยา ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและนโยบายการบริหารงานขององค์กร

#### 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อการลาออก

การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรในแต่ละด้านที่มีผลต่อการลาออก ได้ศึกษาปัจจัยทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในงาน และนโยบายการบริหารงานขององค์กร โดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analysis Statistics) ที่กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $p < 0.05$  เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่เป็น Continuous data ระหว่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Independent T-Test หรือเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ One Way ANOVA ซึ่งผลการศึกษาที่ได้แสดงข้อมูลในตารางที่ 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับการลาออก

ปัจจัย	คิดลาออก (ทำผู้แทนยา) n = 156		คิดลาออก (อาชีพอื่น) n = 166		คิดลาออก ทั้งหมด n = 322		ไม่คิดลาออก n = 147		p-value
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	
1. ค่าตอบแทน	3.66	1.38	3.49	1.31	3.57	1.35	3.58	1.33	0.947
2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	1.98	1.19	1.88	1.10	1.93	1.15	2.34	1.24	0.001*
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.58	1.41	3.22	1.52	3.39	1.48	3.22	1.37	0.234
4. โอกาสก้าวหน้าในงาน	3.36	1.25	3.20	1.29	3.28	1.27	3.09	1.20	0.125
5. นโยบายการบริหารงานขององค์กร	3.75	1.22	3.60	1.29	3.68	1.25	3.38	1.27	0.019*

p-value from Independent T-Test, \* Significant at the 0.05 level

หมายเหตุ. จากการสรุปโดยผู้วิจัย

จากสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงาน โดยมีตัวแปรอิสระ 5 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในงาน และนโยบายการบริหารงานขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และนโยบายการบริหารงานขององค์กร ในขณะที่ความพอใจในเรื่องค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่มีผลกับอัตราการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จากตารางที่ 4.5 สามารถตอบสมมติฐานของงานวิจัย ได้ดังนี้

#### สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Independent T-Test พบว่าค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจาก p-value มีค่า 0.947 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 6 ซึ่งผลการศึกษาที่ได้แตกต่างจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ของ อัครรัตน์ พูลกระจำง (2541) ที่พบว่า ปัจจัยด้านเงินเดือน

และสวัสดิการมีผลต่อการลาออกของพนักงาน ทั้งนี้เป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนมาเป็นอันดับต้นๆ แต่ผลการศึกษาที่ได้กลับพบว่า ค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลด้านค่าตอบแทนไม่ตรงกับความเป็นจริง ทั้งนี้สามารถใช้ข้อมูลด้านภาระค่าใช้จ่ายแทนข้อมูลด้านค่าตอบแทนได้ โดยภาระค่าใช้จ่ายของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังข้อมูลที่แสดงในตารางที่ 4.2

#### **สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา**

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Independent T-Test พบว่า เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจาก p-value มีค่า  $0.001^*$  ซึ่งน้อยกว่า  $0.05$  ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 7 ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มผู้แทนยาที่คิดจะลาออกจากงานกลับมีความพึงพอใจกับเพื่อนร่วมงานสูงกว่ากลุ่มที่ไม่คิดจะลาออกจากงาน ในขณะที่กลุ่มผู้แทนยาที่ไม่คิดจะลาออกจากงานกลับมีความพึงพอใจกับเพื่อนร่วมงานที่ต่ำกว่า ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าถึงแม้ไม่พึงพอใจกับเพื่อนร่วมงานแต่ก็ยังไม่คิดลาออก เป็นเพราะปัจจัยด้านอื่นๆ ยังดีอยู่นั่นเอง

#### **สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา**

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Independent T-Test พบว่า ผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจาก p-value มีค่า  $0.234$  ซึ่งมากกว่า  $0.05$  ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 8 และอาจกล่าวได้ว่าผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออก ซึ่งผลการศึกษาที่ได้แตกต่างจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ของ Hickman and Silva (1991) ที่กล่าวว่า “ปัญหาการลาออกของพนักงานส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากความไม่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างาน โดยการปฏิบัติต่อพนักงานโดยขาดความยุติธรรม ส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งอาจสืบเนื่องไปถึงขั้นการลาออกได้”

#### **สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา**

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Independent T-Test พบว่า โอกาสก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจาก p-value มีค่า  $0.125$  ซึ่งมากกว่า  $0.05$  ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 9 และอาจกล่าวได้ว่าโอกาสก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออก ซึ่งผลการศึกษาที่ได้แตกต่างจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ของ เปรมินทร์ เลอนรเสณฐ์ (2553) และสงกรานต์ เขยเล็ก (2553) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออก ได้แก่ ความสำเร็จในงานและความก้าวหน้าในงาน ซึ่งผู้ที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มักจะมีโอกาสเลือกงานได้มากกว่า และจะได้รับการตอบสนองจากองค์กรใหม่เป็นอย่างดี ส่งผลให้แนวโน้มการลาออกสูงขึ้น

### สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยา

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Independent T-Test พบว่านโยบายการบริหารงานขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจาก p-value มีค่า 0.019\* ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 10 โดยกลุ่มผู้แทนยาที่คิดจะลาออกจากงานมีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มผู้แทนยาที่ไม่คิดลาออก ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่ได้พบทวนวรรณกรรมไว้ในบทที่ 2 เช่น สายชล สุนทร อภิชาติ (2547) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการลาออกของพนักงานในเรื่องการวางแผนเปลี่ยนงาน คือ ปัจจัยบริษัทและนโยบายบริหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิณี กุศลศรี (2544) ที่พบว่า รูปแบบการบริหารแบบครอบครัวและพฤติกรรมของผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานตัดสินใจลาออก

นอกจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อการลาออกแล้วยังได้ศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยให้เรียงลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยในการเลือกประกอบอาชีพผู้แทนยา หรือคิดจะลาออกจากอาชีพผู้แทนยา ทั้งหมด 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน และด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร ซึ่งลำดับที่ 1 คือ สำคัญมากที่สุด และลำดับที่ 5 คือ สำคัญน้อยที่สุด โดยอาศัยสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ ดังที่แสดงข้อมูลในตารางที่ 4.6 และตารางที่ 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงลำดับความสำคัญในการเลือกประกอบอาชีพผู้แทนยา

ปัจจัย	ด้านค่าตอบแทน		ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา		โอกาสก้าวหน้าในงาน		นโยบายการบริหารงานขององค์กร	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ลำดับที่ 1	395	84.2%	10	2.1%	31	6.6%	16	3.4%	17	3.6%
ลำดับที่ 2	39	8.3%	104	22.2%	172	36.7%	98	20.9%	56	11.9%
ลำดับที่ 3	13	2.8%	141	30.1%	119	25.4%	84	17.9%	112	23.9%
ลำดับที่ 4	7	1.5%	113	24.1%	117	24.9%	111	23.7%	121	25.8%
ลำดับที่ 5	5	3.2%	101	21.5%	30	6.4%	160	34.1%	163	34.8%
Mean ± S.D.	4.69± 0.86		2.59± 1.12		3.12± 1.06		2.36± 1.24		2.24± 1.16	

หมายเหตุ. จากการสุรูปโดยผู้วิจัย

จากข้อมูลในตารางที่ 4.5 ที่แสดงลำดับความสำคัญในการเลือกประกอบอาชีพผู้แทนยาของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 469 ราย คิดเป็น 100% พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนเป็นลำดับที่ 1 สูงถึง 395 ราย คิดเป็น 84.2% ให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 10 ราย คิดเป็น 2.1% ให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 31 ราย คิดเป็น 6.6% ให้ความสำคัญด้านโอกาสก้าวหน้าในงานเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 16 ราย คิดเป็น 3.4% และให้ความสำคัญด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กรเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 17 ราย คิดเป็น 3.6% เมื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในการเลือกประกอบอาชีพผู้แทนยาเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ค่าตอบแทน (Mean  $\pm$  S.D. 4.69  $\pm$  0.86) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Mean  $\pm$  S.D. 3.12  $\pm$  1.06) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Mean  $\pm$  S.D. 2.59  $\pm$  1.12) โอกาสก้าวหน้าในงาน (Mean  $\pm$  S.D. 2.36  $\pm$  1.24) และนโยบายการบริหารงานขององค์กร (Mean  $\pm$  S.D. 2.24  $\pm$  1.16)

ตารางที่ 4.7 แสดงลำดับความสำคัญในการลาออกจากอาชีพผู้แทนยา

ปัจจัย	ด้านค่าตอบแทน		ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา		โอกาสก้าวหน้าในงาน		นโยบายการบริหารงานขององค์กร	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ลำดับที่ 1	216	46.1%	18	3.8%	144	30.7%	28	6.0%	63	13.4%
ลำดับที่ 2	90	19.2%	57	12.2%	134	28.6%	68	14.5%	120	25.6%
ลำดับที่ 3	80	17.1%	82	17.5%	84	17.9%	114	24.3%	109	23.2%
ลำดับที่ 4	38	8.1%	119	25.4%	79	16.8%	135	28.8%	98	20.9%
ลำดับที่ 5	45	9.6%	193	41.2%	28	6.0%	124	26.4%	79	16.8%
Mean $\pm$ S.D.	3.84 $\pm$ 1.34		2.12 $\pm$ 1.19		3.61 $\pm$ 1.24		2.45 $\pm$ 1.19		2.98 $\pm$ 1.30	

หมายเหตุ. จากการสรุปโดยผู้วิจัย

จากข้อมูลในตารางที่ 4.6 ที่แสดงลำดับความสำคัญในการลาออกจากอาชีพผู้แทนยาของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 469 ราย คิดเป็น 100% พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนเป็นลำดับที่ 1 สูงถึง 216 ราย คิดเป็น 46.1% ให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็น

ลำดับที่ 1 จำนวน 18 ราย คิดเป็น 3.8% ให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 144 ราย คิดเป็น 30.7% ให้ความสำคัญด้านโอกาสก้าวหน้าในงานเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 28 ราย คิดเป็น 6.0% และให้ความสำคัญด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กรเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 63 ราย คิดเป็น 13.4% เมื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในการลาออกจากอาชีพผู้แทนยาเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ค่าตอบแทน (Mean  $\pm$  S.D. 3.84  $\pm$  1.34) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Mean  $\pm$  S.D. 3.61  $\pm$  1.24) นโยบายการบริหารงานขององค์กร (Mean  $\pm$  S.D. 2.98  $\pm$  1.30) โอกาสก้าวหน้าในงาน (Mean  $\pm$  S.D. 2.45  $\pm$  1.19) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Mean  $\pm$  S.D. 2.12  $\pm$  1.19) ตามลำดับ

สำหรับการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพผู้แทนยา และเหตุผลที่จะลาออกจากอาชีพผู้แทนยา พบว่า ในการเลือกประกอบอาชีพผู้แทนยากลุ่มตัวอย่างให้คะแนนด้านค่าตอบแทนสูงถึง 84.2% ตอนลาออกให้คะแนนด้านค่าตอบแทนลดลงเหลือ 46.1% แต่ยังคงให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนเป็นลำดับที่ 1 ทั้งคู่ ส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น แต่ยังคงให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 2 เช่นเดิม ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นแต่ยังคงให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 4 เช่นเดิม ที่น่าสนใจคือ ความสัมพันธ์ด้านเพื่อนร่วมงานกับนโยบายการบริหารงานขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงลำดับความสำคัญ โดยเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพผู้แทนยา กลุ่มตัวอย่างจะให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงานเป็นลำดับที่ 3 และให้ความสำคัญด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กรเป็นลำดับที่ 5 แต่เหตุผลในการลาออกจากอาชีพผู้แทนยา กลุ่มตัวอย่างจะให้คะแนนความสำคัญด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กรเพิ่มขึ้นมาเป็นอันดับที่ 3 และให้คะแนนเฉลี่ยด้านเพื่อนร่วมงานลดลงมาเป็นอันดับที่ 5 ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 7 และ 10 ที่ว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและนโยบายการบริหารงานขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าในตอนเข้าทำงาน กลุ่มตัวอย่างจะได้รับข้อมูลข่าวสารจากเพื่อน โดยเพื่อนอาจจะชักชวนเข้าไปทำงาน แต่เมื่อทำงานไปแล้วนโยบายการบริหารองค์กรเกิดมีการเปลี่ยนแปลง อาจทำให้คนกลุ่มนี้ตัดสินใจลาออกได้



ตารางที่ 4.8 แสดงความสำคัญของแต่ละปัจจัย ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ทั้งในการเลือกประกอบอาชีพผู้แทนยา และในการลาออกจากอาชีพผู้แทนยา

ปัจจัย	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
ค่าตอบแทน	199	87.3%
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	2	0.9%
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	16	7.0%
โอกาสก้าวหน้าในงาน	4	1.7%
นโยบายการบริหารงานขององค์กร	7	3.1%
<b>รวม</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

หมายเหตุ. จากการสรุปโดยผู้วิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในงาน และนโยบายการบริหารงานขององค์กร พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 228 ราย ที่ให้เหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพผู้แทนยาและเหตุผลในการลาออกจากอาชีพผู้แทนยาเป็นลำดับที่ 1 ในปัจจัยแต่ละด้าน เช่น ด้านค่าตอบแทน มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 199 ราย คิดเป็น 87.3% ที่ให้เหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพผู้แทนยาและเหตุผลในการลาออกจากอาชีพผู้แทนยา โดยให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายการบริหารงานขององค์กร โอกาสก้าวหน้าในงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานตามลำดับ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้คนตัดสินใจมาประกอบอาชีพผู้แทนยาหรือตัดสินใจลาออกจากอาชีพผู้แทนยา ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน และมีน้ำหนักน้อย จึงไม่ค่อยมีผลต่อการตัดสินใจเท่าใดนัก



ตารางที่ 4.9 แสดงสัดส่วนความพึงพอใจในแต่ละด้าน ระหว่างบริษัทเดิมกับบริษัทปัจจุบัน

ปัจจัย	บริษัทเดิม		บริษัทปัจจุบัน	
	n	%	n	%
ค่าตอบแทน	93	19.8%	376	80.2%
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	151	32.2%	318	67.8%
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	114	24.3%	355	75.7%
โอกาสก้าวหน้าในงาน	99	21.1%	370	78.9%
นโยบายการบริหารงานขององค์กร	120	25.6%	349	74.4%

หมายเหตุ. จากการสุรูปโดยผู้วิจัย

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างบริษัทเดิมกับบริษัทปัจจุบัน โดยให้กลุ่มตัวอย่างพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้าน แล้วให้เลือกว่าพึงพอใจที่ไหนมากกว่ากัน ผลการศึกษาที่ได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับบริษัทปัจจุบันมากกว่าในทุกๆ ด้าน แสดงว่าเมื่อย้ายงานมาแล้วมีความพึงพอใจสูงขึ้นกว่าเดิม

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ ซึ่งประชากรที่ทำการศึกษาคือผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ จังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ดูแลโรงพยาบาลขนาด 120 เตียงขึ้นไป (โรงพยาบาลทั่วไป) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัทยาข้ามชาติในการหาแนวทางและวิธีการบริหารจัดการที่เหมาะสมเพื่อลดอัตราการลาออกของผู้แทนยา อีกทั้งยังลดค่าใช้จ่ายและความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากการลาออกอีกด้วย

โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเก็บข้อมูลปฐมภูมิโดยการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 469 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและหาค่าสถิติด้วยสถิติเชิงพรรณนาในการพิสูจน์สมมติฐาน ซึ่งแบ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สาขาวิชาที่จบ และประสบการณ์การทำงาน ว่ามีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาหรือไม่ ผู้วิจัยได้วัดค่าตัวแปรโดยใช้วิธี Chi-square test ผลการวิจัยพบว่า อายุ สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน เป็นปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจขององค์กรทั้ง 20 ด้าน เพื่อคำนวณค่าความเที่ยง (Reliability) โดยวิเคราะห์ค่า Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.885 (ภาคผนวก ข.) ค่าที่ได้มากกว่า 0.7 แสดงว่ามีความเที่ยงตรงของชุดคำถาม แล้วหาระดับคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนกับด้านนโยบายการบริหารองค์กรน้อยที่สุด รองลงมาคือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน และมีความพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ต่อมาได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อการลาออก โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติวิธี Independent T-Test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่เป็น Continuous data ระหว่าง 2 กลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และนโยบายการบริหารองค์กร เป็นปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

หลังจากนั้นจึงได้ศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการประกอบอาชีพผู้แทนยา (เหตุผลสำคัญที่ทำให้มาประกอบอาชีพผู้แทนยา) โดยให้เรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านองค์กร ทั้ง 5 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนมาเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน และนโยบาย การบริหารองค์กร ตามลำดับ แล้วได้ศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการเลิกประกอบอาชีพ ผู้แทนยา (เหตุผลสำคัญในการย้ายงาน) โดยให้เรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านองค์กรทั้ง 5 ด้าน เช่นเดียวกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนมากที่สุด รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา นโยบายการบริหารองค์กร โอกาสก้าวหน้าในงาน และนโยบายการบริหารองค์กร ตามลำดับ

จากนั้นจึงหาว่าปัจจัยใดที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ทั้งในการเลือกที่จะ มาประกอบอาชีพผู้แทนยา และในการลาออกจากอาชีพผู้แทนยา ผลการศึกษาที่ได้พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายการบริหารงานขององค์กร โอกาสก้าวหน้าในงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการรักษาผู้แทนยาให้คง อยู่กับองค์กร โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ในปัจจุบันประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรกลายเป็นสังคม ผู้สูงอายุเต็มรูปแบบ ดังนั้น นโยบายการบริหารทรัพยากรส่วนบุคคลต้องมีความจำเพาะต่อลักษณะ ทางประชากรศาสตร์ของผู้แทนยา โดยเฉพาะปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน จากการศึกษาพบว่า กลุ่มคนที่มีอายุ 31-35 ปี มีสถานภาพโสดและมีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี เป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานมากกว่ากลุ่มอื่น องค์กรจึงต้องสร้างนโยบาย ที่มาคัดกรองคุณภาพคนกลุ่มนี้ และมีมาตรการที่เหมาะสมในการรักษาผู้แทนยาให้อยู่กับองค์กรใน ระยะยาว

2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายใน เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันใน นโยบาย และสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างคนทำงาน แม้ว่าอาชีพผู้แทนยาเป็นอาชีพที่ทำงานค่อนข้าง อิสระ แต่ความสัมพันธ์และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ก็เป็นปัจจัยที่ผู้แทนยาให้ความสำคัญ และเป็น ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการลาออก

3. ในเชิงนโยบาย ควรปรับปรุงนโยบายให้มีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีความยุติธรรม นอกจากนี้แล้วยังควร กำหนดยอดขายอย่างสมเหตุสมผล และไม่มุ่งเน้นแต่ผลกำไรบริษัทเพียงอย่างเดียว ควรให้ความสำคัญกับพนักงานด้วย

4. แม้ว่าจะมีการย้ายงานของผู้แทนยาเป็นจำนวนมาก แต่ก็ไม่ก่อให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอนาคต เนื่องจากค่าตอบแทนที่สูงจะเป็นตัวดึงดูดให้พนักงานเข้ามาทำงานในองค์กร จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนไม่มีผลต่อการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่กลุ่มตัวอย่างก็ให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนมาเป็นลำดับแรก ดังนั้นบริษัทจึงควรให้ความสำคัญกับค่าตอบแทน โดยมีการปรับปรุงให้ค่าตอบแทนที่ได้รับให้เหมาะสมกับงานในความรับผิดชอบ มีความยุติธรรม และปรับเพิ่มค่าตอบแทนให้เพียงพอกับภาระค่าใช้จ่าย

### 5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

1. ในการออกแบบสอบถามนั้นได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สามารถรวบรวมข้อมูลได้ตรงกับจุดประสงค์ของงานวิจัยนี้ แต่ข้อมูลที่ได้รับ อาจจำกัดอยู่แค่ในแบบสอบถามเท่านั้น ซึ่งข้อมูลสำคัญบางอย่างอาจต้องอาศัยข้อมูลเชิงลึกจากการสังเกตหรือสัมภาษณ์เพิ่มเติม เช่น อาจสัมภาษณ์บริษัทยาและแพทย์ ว่าได้รับผลกระทบอย่างไรจากการลาออกของผู้แทนยา จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงนโยบายต่อไป

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ กลุ่มผู้แทนยาที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้นผลการศึกษาที่ได้ อาจไม่ได้เป็นตัวแทนของประชากรทั้งประเทศ หากต้องการให้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนประชากรทั้งประเทศได้ดี อาจต้องศึกษาในผู้แทนยาที่ทำงานในเขตต่างจังหวัดด้วย จะทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุมยิ่งขึ้น

3. ลักษณะประชากรศาสตร์บางประการ ไม่สามารถจัดเก็บตัวอย่างได้มากพอกับการวิเคราะห์ เช่น กลุ่มผู้แทนยาที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ที่มีจำนวนตัวอย่างเพียง 13 คน หรือกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 40,000 บาทต่อเดือน ที่มีจำนวนตัวอย่างเพียง 29 คน เป็นต้น

#### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. งานวิจัยนี้ สนใจข้อมูลของตัวแปรอิสระที่เป็นปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สาขาวิชาที่จบ ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์พบว่า มีเพียง 3 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นงานวิจัยต่อไปควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น บุคลิกภาพ ทักษะที่ต้องงานขาย ว่ามีผลต่อการลาออกหรือไม่
2. ควรทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติม เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นในด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการลาออก
3. ควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่นๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเฉพาะเจาะจงและมีความหลากหลายมากขึ้น
4. ควรเพิ่มจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้จะมีความชัดเจนขึ้น และจะเป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้ดี
5. นำการวิจัยไปต่อยอดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการวัดดัชนีความสุขในการทำงาน รวมถึงการได้รับการตอบสนองความต้องการ เพื่อเป็นเครื่องมือหนึ่งในการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข การรักษาทรัพยากรบุคคลให้อยู่กับองค์กร

## รายการอ้างอิง

### หนังสือ

บุญนะ บุญประกอบ. (2536). *การประชุมสมัชชาเภสัชกรรมไทยครั้งที่ 1*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะเภสัชศาสตร์.

### วิทยานิพนธ์

กุลวดี ศรีประทีป. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะจิตวิทยาอุตสาหกรรม.

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. (2533). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กร : ศึกษากรณีสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

เกศรัตน์ สุขเกษม (2533). *การสูญเสียบุคลากรในองค์กรอาสาสมัครเอกชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การคาทอลิก รีรีฟ เซอร์วิสเชส*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์.

จรรยา สุขสวัสดิ์. (2535). *ภาวะอารมณ์ขาดแคลนวิศวกรและนักประมวลผลข้อมูลของการไฟฟ้านครหลวงศึกษาระหว่างปี พ.ศ.2528-2533*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์.

จุรีพร กาญจนการุณ. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาที่ขาดแคลน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

ฐิติรัตน์ ศิริเลิศ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในโรงงานอุตสาหกรรมของบริษัทข้ามชาติในจังหวัดระยอง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะการจัดการทรัพยากรมนุษย์.

- เปรมินทร์ เลื่อนรเศรษฐ์. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานชั่วคราวสัมพันธ์ของ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะบริหารธุรกิจ.
- มธุรส สว่างบำรุง. (2536). *สำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของลูกจ้างในโรงงาน อุตสาหกรรมเอกชน เขตจังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, สาขาจิตวิทยาการแนะแนว.
- วราภรณ์ นาควิลัย. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท GGG (ประเทศไทย)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, คณะการจัดการ.
- สงกรานต์ เชยเล็ก (2553). *ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้ม การลาออกจากงานของพนักงานบริษัทเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว.
- สวรรณกมล จันทระมโน และ ประสพชัย พสุนนท์. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก จากงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะการจัดการ.
- สายชล สุนทรธิดา. (2547). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด จ.ระยอง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะการจัดการทรัพยากรมนุษย์.
- สุทธินิ กุศลศรี. (2544). *สาเหตุทางการบริหารที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะนโยบาย สาธารณะ.
- อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2539). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และ แนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของผู้แทนขายยา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- อัศวรัตน์ พูลกระจ่าง. (2541). *ปัจจัยที่มีผลกระทบบต่อการปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออกของ พนักงานบริษัท ไทยเม็ททอล จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะครุศาสตร์เครื่องกล.
- อัศมาภรณ์ ณ สงขลา. (2539). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบบต่อแนวโน้มการลาออกจากงานของ พนักงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะเศรษฐศาสตร์.

เอกภูมิ เรียนลึก. (2543). *บรรยากาศในองค์การกับภาวะแปลกแยกที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก*  
จากงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม. (วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม.

## Books

Herzberg, M., & Synderman (1974). *Herzberg's Two-Factor Theory of Job Satisfaction*.  
New York: Houghton-Mifflin

Hickman, C. R., & Silva, M. A (1991). *Creating Excellence: Managing Corporate Culture, Strategy, and Change in the New Age*. U.S.A.: Penguin Books

Maslow, A. H (1957). *A Theory of Human Motivation*. New York: Wiley and Sons

Mobley, W. H (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequence, and control*. U.S.A.:  
Addison-Weley Publishing Company

Price, J. L. (1977). *The Study of Turnover*. Iowa State University Press, Ames.

## Articles

Igbaria, M.. & Greenhouse, J. H. (1992, February). Determinants of MIS employee intentions : A structural equation model. *Communications of the ACM* 35, 34-49.

Mahmoud, A. A., Mohamed, A.H., & Mohamed, I. (2013). Physicians' perceptions of medical representative visits in Yemen: a qualitative study. *BMC Health Service Research*, 13 (1), 331.

Mobley, W. H., Hornor, S. D., & Holingsworth, A. T (1977, August). A Evaluation of precursors of hospital employee turnover process. *Journal of Applied Psychology*, 63 (4), 408-14.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Lyman, W. P. (1979, June). The Measurement of Organization Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 14, 224-247.





ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา**

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ (MBE) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2559

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลสำหรับอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการลาออกของผู้แทนยา ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ทุกท่านให้ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและครบถ้วน เพื่อที่ทำให้ผลการวิจัยเป็นไปอย่างสมบูรณ์และตรงตามความมุ่งหมาย สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยจะนำข้อมูลที่ได้มาใช้วิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อการลาออกของผู้แทนยา

**คำถามทั่วไป**

ก่อนที่จะมาประกอบอาชีพผู้แทนยา ท่านเคยประกอบอาชีพอื่นมาก่อนหรือไม่

เคย โปรดระบุ .....  ไม่เคย

ท่านเคยลาออกจากการทำอาชีพผู้แทนยาหรือไม่

เคย  ไม่เคย

### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมที่ให้ไว้หน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

ชาย

หญิง

#### 2. อายุ (นับอายุเต็ม) .....ปี

#### 3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง

#### 4. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

อื่นๆ โปรดระบุ .....

#### 5. สาขาวิชาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

สาขาเภสัชศาสตร์บัณฑิต

สาขาอื่นๆ โปรดระบุ .....

#### 6. สาขาวิชาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท

สาขาเภสัชศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาอื่นๆ โปรดระบุ .....

#### 7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,001-20,000 บาท

20,001-30,000 บาท

30,001-40,000 บาท

40,001-50,000 บาท

50,001-60,000 บาท

60,001-70,000 บาท

70,001-80,000 บาท

80,001-90,000 บาท

90,001-100,000 บาท

มากกว่า 100,000 บาท

8. ภาระค่าใช้จ่ายที่ต้องรับผิดชอบโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือน (บาท)

(ค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าเลี้ยงดู ค่าเล่าเรียน ค่าผ่อนบ้าน ค่าผ่อนรถ เป็นต้น)

- |                                             |                                              |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไม่มี              | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท   |
| <input type="checkbox"/> 30,001-40,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 40,001-50,000 บาท   |
| <input type="checkbox"/> 50,001-60,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 60,001-70,000 บาท   |
| <input type="checkbox"/> 70,001-80,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 80,001-90,000 บาท   |
| <input type="checkbox"/> 90,001-100,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 100,000 บาท |

9. โดยเฉลี่ยยอดขายในแต่ละเดือนของท่านเทียบกับเป้าหมาย (Target) ที่ได้รับคือ

- |                                                            |                                                            |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 80% ของ Target ที่ได้รับ | <input type="checkbox"/> 80%-90% ของ Target ที่ได้รับ      |
| <input type="checkbox"/> 91%-100% ของ Target ที่ได้รับ     | <input type="checkbox"/> 101%-110% ของ Target ที่ได้รับ    |
| <input type="checkbox"/> 111%-120% ของ Target ที่ได้รับ    | <input type="checkbox"/> มากกว่า 120% ของ Target ที่ได้รับ |

10. ระยะเวลาทำงาน เฉพาะอาชีพผู้แทนยาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน ..... ปี

11. จำนวนบริษัทที่ท่านเคยทำงานมาทั้งหมด ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ..... บริษัท

12. อายุงานในการประกอบอาชีพผู้แทนยา ณ บริษัทที่ท่านทำงานอยู่ในขณะนี้ ..... ปี

13. ระยะเวลาที่ คาดว่าจะทำงานอยู่ในบริษัทนี้ต่อไป ..... ปี

14. เหตุผลหลักที่ทำให้ท่านประกอบอาชีพผู้แทนยา คือ อะไร ท่านให้ความสำคัญกับเรื่องใดมากที่สุด  
(กรุณาเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย โดยลำดับ 1 คือ สิ่งที่ท่านให้ความสำคัญสูงสุด)

- ..... ค่าตอบแทน
- ..... ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- ..... ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- ..... โอกาสก้าวหน้าในงาน
- ..... นโยบายการบริหารงานขององค์กร

15. หากท่านเคยลาออกจากบริษัทอื่น เหตุผลในการลาออกของที่สำคัญของท่านคือ อะไร  
(กรุณาเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาจากมากไปน้อย โดยลำดับ 1 คือ สิ่งที่เป็นปัญหามากที่สุด)

- ..... ค่าตอบแทน  
 ..... ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน  
 ..... ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา  
 ..... โอกาสก้าวหน้าในงาน  
 ..... นโยบายการบริหารงานขององค์กร

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีระดับคะแนนดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วย      2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย      3 หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย  
 4 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย      5 หมายถึง เห็นด้วยมาก      6 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

บริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงานก่อนหน้านี้ (ก่อนหน้าที่จะมาทำงานในบริษัทปัจจุบัน)

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา	1	2	3	4	5	6
<b>ด้านค่าตอบแทน</b>							
1	ในบริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงาน ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับงานในความรับผิดชอบของท่าน						
2	ท่านคิดว่าระบบการจ่ายค่าตอบแทนของบริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงาน ไม่เหมาะสมและไม่มีความยุติธรรม						
3	รายได้ที่ได้รับจากบริษัทเดิม ไม่เพียงพอกับภาระค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพของท่าน						
4	ท่านไม่พอใจรายได้ที่ได้รับจากบริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงาน						

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีระดับคะแนนดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วย      2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย      3 หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย  
4 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย      5 หมายถึง เห็นด้วยมาก      6 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา	1	2	3	4	5	6
<b>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>							
5	ท่านไม่มีความสุขในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานในบริษัทเดิมของท่าน						
6	ท่านไม่ได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานในบริษัทเดิมของท่าน						
7	ท่านไม่ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในบริษัทเดิมของท่าน						
8	เพื่อนร่วมงานในบริษัทเดิมของท่านไม่มีความรับผิดชอบ						
<b>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>							
9	ท่านไม่ได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรม จากผู้บังคับบัญชาในบริษัทเดิมของท่าน						
10	ผู้บังคับบัญชาในบริษัทเดิมของท่านไม่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้นำที่ดี						
11	ผู้บังคับบัญชาในบริษัทเดิมของท่านคาดหวังกับผลงานมากเกินไป						
12	ผู้บังคับบัญชาในบริษัทเดิมของท่านติดตามการดำเนินงานมากเกินไป						
<b>ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน</b>							
13	ท่านไม่เห็นโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งจากบริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงาน						
14	ท่านคิดว่านโยบายการเลื่อนตำแหน่งในบริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงานไม่มีความยุติธรรม						
15	ท่านคิดว่าบริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงานไม่มีความมั่นคง						
16	ท่านขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะการทำงานด้านต่างๆ จากทำงานในบริษัทเดิมของท่าน						

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีระดับคะแนนดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วย      2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย      3 หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย  
4 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย      5 หมายถึง เห็นด้วยมาก      6 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา	1	2	3	4	5	6
<b>ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร</b>							
17	นโยบายการบริหารงานของบริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงานไม่มีความชัดเจน และไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง						
18	การประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงานไม่เป็นระบบและไม่มีความยุติธรรม						
19	ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติเดิมของท่านมีการกำหนดเป้าหมายของยอดขาย (Sales Target) อย่างไม่สมเหตุสมผล						
20	ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติเดิมที่ท่านมุ่งเน้นแต่ผลกำไรของบริษัทมากกว่าการให้ความสำคัญกับพนักงาน						

21. ในความสัมพันธ์ทั้ง 5 ด้านต่อไปนี้ ท่านพึงพอใจที่ใดมากกว่ากันระหว่างบริษัทเดิมที่ท่านเคยทำงานกับบริษัทปัจจุบันที่ท่านทำอยู่

- |                                      |                                                |                                                      |
|--------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1. ด้านค่าตอบแทน                     | <input type="checkbox"/> บริษัทเดิมที่เคยทำงาน | <input type="checkbox"/> บริษัทปัจจุบันที่ท่านทำอยู่ |
| 2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน  | <input type="checkbox"/> บริษัทเดิมที่เคยทำงาน | <input type="checkbox"/> บริษัทปัจจุบันที่ท่านทำอยู่ |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | <input type="checkbox"/> บริษัทเดิมที่เคยทำงาน | <input type="checkbox"/> บริษัทปัจจุบันที่ท่านทำอยู่ |
| 4. ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน            | <input type="checkbox"/> บริษัทเดิมที่เคยทำงาน | <input type="checkbox"/> บริษัทปัจจุบันที่ท่านทำอยู่ |
| 5. ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร   | <input type="checkbox"/> บริษัทเดิมที่เคยทำงาน | <input type="checkbox"/> บริษัทปัจจุบันที่ท่านทำอยู่ |

22. นอกจากความสัมพันธ์ทั้ง 5 ด้านที่กล่าวมาข้างต้น ท่านคิดว่ายังมีปัจจัยด้านอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจย้ายงานอีกหรือไม่

- มี โปรดระบุ .....       ไม่มี

23. ท่านมีความคิดที่จะย้ายงานอีกหรือไม่

- คิด (ประกอบอาชีพผู้แทนยาต่อไป) เพราะเหตุใด .....
- คิด (เปลี่ยนไปประกอบอาชีพอื่น) เพราะเหตุใด .....
- ไม่คิด เพราะเหตุใด .....

24. ถ้าท่านมีความคิดที่จะย้ายงาน ท่านจะใช้ช่องทางใดในการหางาน

- เพื่อน  อินเทอร์เน็ต
- หนังสือพิมพ์  อื่นๆ โปรดระบุ .....

จบแบบสอบถาม



## ภาคผนวก ข

## รายละเอียดผลการวิเคราะห์จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ค่าความเที่ยง (Reliability) ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.885

Scale: ALL VARIABLES

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	469	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	469	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.885	20

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	59.39	279.961	.423	.882
P2	59.65	279.327	.451	.881
P3	59.58	278.004	.421	.882
P4	59.43	279.348	.422	.882
P5	60.87	283.675	.350	.884
P6	61.15	286.733	.342	.884
P7	61.10	285.190	.381	.883
P8	61.02	283.019	.435	.882
P9	59.75	269.916	.549	.878
P10	59.62	268.720	.551	.878
P11	59.64	270.268	.593	.877
P12	60.01	274.047	.527	.879
P13	59.59	276.387	.476	.881
P14	59.78	272.158	.577	.877
P15	60.23	275.542	.489	.880
P16	59.89	274.917	.508	.880
P17	59.66	274.051	.578	.877
P18	59.65	269.964	.641	.875
P19	59.41	272.409	.591	.877
P20	59.32	271.019	.590	.877

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวนพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข
วันเดือนปีเกิด	27 มีนาคม 2529
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2552: เกษัตริศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ตำแหน่ง	ผู้แทนยา บริษัท ทาเคดา (ประเทศไทย) จำกัด
ประสบการณ์ทำงาน	2554-ปัจจุบัน: Senior Medical Representative บริษัท ทาเคดา (ประเทศไทย) จำกัด

