

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา  
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร  
Factors Influencing the Effectiveness of Medical  
Representatives in the Bangkok Metropolitan Area

พิชญาภรณ์ สถาพรวงษา<sup>1</sup>

Pichayaporn Sathapornwachana<sup>1</sup>

ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์<sup>2</sup>

Paipoon Archarungroj<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว สถิติ Brown-Forsyth และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง และสำหรับแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร ความสุขในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับสูงมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

<sup>1</sup>สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<sup>2</sup>อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม และด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น และด้านค่าตอบแทนการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านค่าตอบแทนการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน

ความสุขในการทำงาน ด้านความรู้ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล

**คำสำคัญ :** ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร ความสุขในการทำงาน ประสิทธิผลในการทำงาน

## Abstract

The objectives of this research were to study the factors influencing the effectiveness of medical representatives in the Bangkok metropolitan area. The sample consisted of four hundred medical representatives in the Bangkok metropolitan area. A questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. Percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way analysis of variance, Brown-Forsyth, Multiple Regression Analysis were the statistical methods used to analyze data. The result of the study can be concluded as follows: the overall opinions of corporate social responsibility were at a high level. The overall opinion of the motivation, organizational commitment and the factor of effectiveness were at a very high level.

The results of the hypotheses testing can be concluded as follows : medical representatives of different education levels, average income per month, and work experience had different opinions regarding the effectiveness of medical representatives.

The corporate social responsibility in terms of corporate social marketing, and corporate philanthropy influenced the effectiveness of medical representatives in terms of productivity. In addition, the corporate philanthropy influenced the effectiveness of medical representatives in terms of performance.

The factor of motivation in terms of recognition and salary influenced the effectiveness of medical representatives in terms of productivity. In addition, the work contents, responsibility, and

salary influenced the effectiveness of medical representatives in terms of performance.

The organizational commitment in terms of the confidence and admission of the targets and values of organization influenced the effectiveness of medical representatives in terms of productivity. In addition, the confidence in and admission of the targets and values of organization and the strong desire to maintain their membership in the organization influenced the effectiveness of medical representatives in terms of performance.

The happiness of work in terms of knowledge influenced the effectiveness of medical representatives in terms of productivity.

**Keywords :** corporate social responsibility, motivation, organizational commitment, happiness of work, effectiveness

## บทนำ

ในปัจจุบันอาชีพที่ค่อนข้างได้รับความนิยมในกลุ่มอุตสาหกรรมยา คืออาชีพดีเทลเลอร์ Detailer หรือที่เรียกว่า Medical representative หรือ ผู้แทนยา ซึ่งเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมและกลายเป็นอาชีพที่น่าสนใจ โดยผู้แทนยานั้นทำหน้าที่เป็นตัวแทนไปเสนอขายยาให้กับโรงพยาบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีความจำเป็นที่จะต้องสั่งซื้อและใช้ยาในปริมาณมาก รวมถึงมีหน้าที่ในการให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวยาให้แก่แพทย์หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกับการสั่งซื้อยาเข้าโรงพยาบาลนั้น ๆ จึงทำให้อาชีพนี้เป็นอาชีพที่มีผลตอบแทนค่อนข้างสูงและได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เพราะไม่เพียงแต่

ต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถแล้ว ผู้แทนยาจะต้องเป็นกลุ่มที่สามารถในการรองรับแรงกดดันได้ดี เพราะรายได้ผลประโยชน์จากการดำเนินงานของบริษัทยานั้น ล้วนมีความสัมพันธ์โดยตรงกับยอดขายจากผู้แทนยาทั้งสิ้น ดังนั้นบริษัทยาจำเป็นต้องรักษาทรัพยากรบุคคลเหล่านี้เพื่อให้ทำงานกับองค์กรได้นานที่สุด

การที่จะทำให้บริษัทยาเป็นองค์กรที่มีพนักงานกลุ่มผู้แทนยาอยากเข้ามาร่วมงาน อยู่กับองค์กรได้นาน และทำผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น อย่างแรกบริษัทจะต้องมีผลประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจที่ดี มีความน่าเชื่อถือและมีชื่อเสียง เปรียบเสมือนปัจจัยในการการันตีให้กับผู้แทนยาที่เข้ามาร่วมงานถึงความมั่นคงและความก้าวหน้าของบริษัท พนักงานกลุ่มผู้แทนยาจะทำผลงานออกมามากที่สุดเมื่อได้รับผลตอบแทนที่ดีจากองค์กร อันได้แก่ แรงจูงใจซึ่งเป็นเสมือนแรงผลักดันให้พนักงานมีความตั้งใจ ทั้งในรูปแบบของตัวเงิน ความก้าวหน้า สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น และหากกล่าวถึงบริษัทยา ความสำเร็จขององค์กรในปัจจุบันที่เป็นปัจจัยในการดึงดูดให้ผู้แทนยาอยากเข้ามาร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น คือการที่องค์กรไม่ได้มองแค่ผลกำไรจากการประกอบการ แต่รวมไปถึงการดูแลใส่ใจต่อสังคม การมอบความสุขคืนสู่สังคม เป็นรูปแบบการตอบแทนที่ให้กับบุคคลรอบข้าง รวมไปถึงสภาพแวดล้อมโดยรอบได้รับประโยชน์สูงสุด ดังแนวคิดด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Cooperation Social Responsibility : CSR) นับเป็นแนวคิดที่ค่อนข้างได้รับความสนใจกันในระดับสากลเป็นวงกว้าง และทุกองค์กรต้องยกระดับและให้ความสำคัญควบคู่ไปกับการดำเนินการทางธุรกิจ จะเห็นได้ว่าการที่กลุ่มอุตสาหกรรมยาดำเนินกิจการควบคู่ไปกับการใส่ใจสังคม สิ่งแวดล้อม และบุคลากรในองค์กรมากขึ้นนั้น ย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดี ความน่าเชื่อถือขององค์กร เพราะนอกจากที่พนักงานกลุ่มผู้แทนยาที่ถือว่าเป็นอาชีพที่ค่อนข้างได้รับความสนใจในตลาดแรงงานปัจจุบันจะตั้งใจทุ่มเท

ทำงานในองค์กรบรรลุเป้าหมายแล้ว พนักงานกลุ่มผู้แทนยาที่มีความรู้สึกภูมิใจ  
ไปกับการที่ได้เป็นหนึ่งในสมาชิกองค์กรที่ใส่ใจต่อสังคม ดูแลสิ่งแวดล้อม  
อีกด้วย ดังนั้นด้วยสภาพปัจจุบันที่มีการแข่งขันด้านตลาดแรงงานค่อนข้าง  
รุนแรง โดยเฉพาะอาชีพผู้แทนยา กลุ่มบริษัทยาจึงต้องมีวิธีการจัดการ  
พนักงานเพื่อที่จะรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กร  
ตลอดไป ทั้งการให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร  
ความสุขของพนักงาน ตลอดจนการให้ความสำคัญแนวความคิดการแสดง  
ความรับผิดชอบต่อสังคมควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ

จากที่กล่าวมาเบื้องต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง  
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร  
ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) แรงจูงใจ ความผูกพัน  
ต่อองค์กร และความสุขในการทำงานเพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา  
กลยุทธ์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทผู้แทนยา ตลอดจน  
เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทผู้แทนยา สำหรับแนวทาง  
การรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ  
และสามารถทำผลงานที่มีประสิทธิผลต่อองค์กรได้

### **ความมุ่งหมายของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ  
ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์  
ในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่  
กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) แรงจูงใจ  
ความผูกพันต่อองค์กร และความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลใน  
การทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

## สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้แทนยาที่มีข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
4. ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
5. ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

## บททวนวรรณกรรม

**แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์** ขออ้างอิงจาก ปรมะ สตะเวทิน (2546) กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ คุณสมบัติเฉพาะของตนซึ่งแตกต่างกันในแต่ละคน โดยผู้วิจัยขอเลือกปัจจัยมาศึกษา ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ฐานะทางการเงิน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อผู้รับ และปัจจัยเหล่านี้จะช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ รวมทั้งผู้วิจัยนำมาประยุกต์เพื่อที่จะศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)** เลือกใช้แนวคิดของ ฟิลิป คอตเลอร์ และแนนซี ลี (Kotler, Phillip and Lee, Nancy. 2005 : 25) เกี่ยวกับกิจกรรมทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ

องค์กร (CSR) ได้แก่ การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม การบริจาคเพื่อการกุศล การอาสาช่วยเหลือชุมชน และการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม และเพื่อนำมาประยุกต์และศึกษาเกี่ยวกับการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ** ขออ้างอิงจาก เฮอริ่งเบิร์ก (Herzberg, F. 1959 : 45-49) กล่าวถึง ปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ตัวกระตุ้น (Motivators) ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และการบำรุงรักษา (Hygiene) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจาก และเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร** ขออ้างอิงจาก สตีร์ส (Steers, R.M. 1977 : 46) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ผู้วิจัยจึงนำมาประยุกต์ใช้หาคำตอบเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน** ขออ้างอิงจาก เกวิน และเมสัน (Gavin, J.H. & Mason, R.O. 2004) ที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความมีอิสระคือ ความสุขเกิดได้จากการที่เรามีอิสระทางความคิดและการกระทำ ด้านความรู้ คือ ความสุขเกิดจากการได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารและสามารถ



นำความรู้เหล่านั้นมาช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล รวมถึงการได้รับแรงสนับสนุนจากองค์กร และด้านความดี คือ การให้คุณค่าในเรื่องคุณธรรม และจริยธรรมของคนในองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน และเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน** ของอ้างอิงจาก Moorhead G. and Griffin, R. W. (2001) กล่าวถึงการจัดการที่นำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน โดยผู้วิจัยขอเลือกปัจจัย 2 ด้าน จากทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ผลผลิตของแต่ละบุคคล และผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจัยที่เหลือทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การขาดงาน การตั้งใจลาออก ทศนคติ และความเครียด มีเนื้อหาความสำคัญคล้ายกับปัจจัยตัวแปรต้นด้านอื่นที่ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาไว้แล้ว และผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ผลผลิตของแต่ละบุคคล และผลการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นอย่างไร และมีผลต่อปัจจัยอื่น ๆ ไตบ้าง

## วิธีดำเนินการวิจัย

**ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้** คือ ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

**กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย** คือ ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณการหาขนาดตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของยามาเน่ (Taro Yamane 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ยอมให้คลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณเท่ากับ 400 คน โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้แทนยาจากโรงพยาบาลรัฐที่มีที่ตั้งในเขตพื้นที่ใน กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลที่มีเตียงรองรับผู้ป่วยหลังพ้นภาวะวิกฤติฉุกเฉินได้จำนวนมาก โดยผู้วิจัยขอระบุเลือกโรงพยาบาลจากโรงพยาบาลรัฐ 4 สังกัด 15 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือและเป็นคู่สัญญากับกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤติ มีสิทธิทุกที่ : Universal Coverage for Emergency Patients (UCEP) (มติชนออนไลน์. 2560. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2561 : ออนไลน์) และคาดว่าจะจะเป็นโรงพยาบาลที่สามารถพบผู้แทนยาสำหรับตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามาธิบดี โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลเลิดสิน โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี โรงพยาบาลวชิรพยาบาล และโรงพยาบาลตากสิน

**ขั้นตอนที่ 2** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) โดยเลือกเก็บตัวอย่างจากโรงพยาบาลที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 รวมจำนวน 10 โรงพยาบาล แบ่งเป็นโรงพยาบาลละ 40 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

**ขั้นตอนที่ 3** การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ตามความเต็มใจของผู้แทนยาที่จะให้ข้อมูล จากโรงพยาบาลที่แบ่งจำนวนไปในขั้นตอนที่ 2 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล และจะแจกแบบสอบถามจนครบจำนวน 400 คน

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน

**ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ได้แก่ การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม การบริจาคเพื่อการกุศล การอาสาช่วยเหลือชุมชน และการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นแรงจูงใจของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านตัวกระตุ้น และด้านการบำรุงรักษา

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

**ส่วนที่ 5** ความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ด้านความมีอิสระ ด้านความรู้ ด้านความดี

**ส่วนที่ 6** ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และผลการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.901 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว สถิติ Brown-Forsyth และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

## สรุปผลการวิจัย

### ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	92	23.00
หญิง	308	77.00
อายุ		
22-31 ปี	127	31.75
32-41 ปี	196	49.00
42-51 ปี	63	15.75
52 ปี ขึ้นไป	14	3.50
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	269	67.25
ปริญญาโท	123	30.75
สูงกว่าปริญญาโท	8	2.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,001-30,000 บาท	36	9.00
30,001-45,000 บาท	76	19.00
45,001-60,000 บาท	102	25.50
60,001 บาทขึ้นไป	186	46.50
สถานภาพสมรส		
โสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	270	67.50
สมรส	130	32.50
ประสบการณ์ในการทำงาน		
1-2 ปี	51	12.75
3-4 ปี	88	22.00
5 ปีขึ้นไป	261	65.25
รวม	400	100.00

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 อายุ ตั้งแต่ 32-41 ปี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 สถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 และประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25

### ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม โดยรวม	3.84	0.59	สูง
การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม โดยรวม	3.83	0.64	สูง
การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาด้านสังคม โดยรวม	3.91	0.56	สูง
การบริจาคเพื่อการกุศล โดยรวม	3.98	0.57	สูง
การอาสาช่วยเหลือชุมชน โดยรวม	3.92	0.65	สูง
การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยรวม	4.37	0.57	สูงมาก
ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) โดยรวม	3.98	0.47	สูง

การวิเคราะห์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้แทนยามีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 สำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ของผู้แทนยา ที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ การบริจาคเพื่อการกุศลโดยรวม การอาสาช่วยเหลือชุมชน

โดยรวม การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคมโดยรวม การส่งเสริมการรับรู้ ประเด็นปัญหาทางสังคมโดยรวม และการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม โดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 3.92 3.91 3.84 และ 3.83 ตามลำดับ

แรงจูงใจของผู้แทนยา	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ตัวกระตุ้น โดยรวม	4.24	0.36	สูงมาก
การบำรุงรักษา โดยรวม	4.26	0.37	สูงมาก
แรงจูงใจของผู้แทนยา โดยรวม	4.25	0.34	สูงมาก

การวิเคราะห์แรงจูงใจของผู้แทนยาโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจของผู้แทนยา อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ การบำรุงรักษาโดยรวม และตัวกระตุ้นโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ 4.24 ตามลำดับ

ความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยรวม	4.20	0.47	สูง
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อองค์กร โดยรวม	4.32	0.44	สูงมาก
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยรวม	4.30	0.44	สูงมาก
ความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาโดยรวม	4.27	0.37	สูงมาก

การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรโดยรวม และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และ 4.30 ตามลำดับ และสำหรับความผูกพันต่อองค์กรที่ผู้แทนยา มีความคิดเห็นในระดับสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ความสุขในการทำงานของผู้แทนยา	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ความมีอิสระ โดยรวม	4.22	0.49	สูงมาก
ความรู้ โดยรวม	4.23	0.45	สูงมาก
ความดี โดยรวม	4.40	0.44	สูงมาก
ความสุขในการทำงานของผู้แทนยาโดยรวม	4.28	0.34	สูงมาก

การวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของผู้แทนยาโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความดี โดยรวม ด้านความรู้โดยรวม และด้านความมีอิสระโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 4.23 และ 4.22 ตามลำดับ

ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ผลิิตภาพของแต่ละบุคคล โดยรวม	4.27	0.38	สูงมาก
ผลการปฏิบัติงาน โดยรวม	4.30	0.40	สูงมาก
ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา โดยรวม	4.29	0.33	สูงมาก

การวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงานโดยรวม และด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคลโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และ 4.27 ตามลำดับ

### การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 5 ข้อดังนี้

ตัวแปรต้น	ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล	ด้านผลการปฏิบัติงาน
ลักษณะประชากรศาสตร์		
เพศ	0.116	0.184
อายุ	0.420	0.886
ระดับการศึกษา	0.479	0.033*
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.481	0.025*
สถานภาพสมรส	0.748	0.250
ประสบการณ์ในการทำงาน	0.046*	0.605
ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)		
การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม	0.848	0.094
การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม	0.175	0.070
การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม	0.029*	0.565
การบริจาคเพื่อการกุศล	0.000*	0.009*
การอาสาช่วยเหลือชุมชน	0.489	0.318
การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม	0.552	0.176
แรงจูงใจ		
การยอมรับนับถือจากผู้อื่น	0.000*	0.504
ลักษณะงานที่น่าสนใจ	0.855	0.039*
ความรับผิดชอบ	0.528	0.029*
โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า	0.772	0.504



ตัวแปรต้น	ด้านผลิตภาพของ แต่ละบุคคล	ด้านผลการ ปฏิบัติงาน
นโยบายและการบริหารเป้าหมายขององค์กร	0.636	0.208
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน	0.622	0.723
ภาวะการทำงาน	0.344	0.302
ค่าตอบแทนการทำงาน	0.008*	0.000*
ความผูกพันต่อองค์กร		
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	0.019*	0.000*
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อ องค์กร	0.260	0.677
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความ เป็นสมาชิกขององค์กร	0.260	0.003*
ความสุขในการทำงาน		
ความมีอิสระ	0.358	0.232
ความสุขในการทำงาน (ต่อ)		
ความรู้	0.009*	0.746
ความดี	0.356	0.191

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

### 1. ลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่

**ระดับการศึกษา** ผู้แทนยาที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าหรือเท่ากับปริญญาโท มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงานมากกว่าผู้แทนยาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการที่ผู้แทนยามีระดับการศึกษาที่สูง ย่อมสะท้อนถึงการ

ได้รับการศึกษา ความรู้ ทักษะความชำนาญที่มากกว่าผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ทำให้กลุ่มผู้แทนยาระดับการศึกษาเหล่านี้มีความสามารถที่ค่อนข้างได้เปรียบผู้อื่น ทำให้ความรู้ที่ได้เรียนมานั้นส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์ และอาจใช้เวลาในการปฏิบัติงานสั้นและรวดเร็วกว่าคนอื่น รวมถึงการได้รับโอกาสในการทำงานที่มากกว่าด้วย เพราะผู้แทนยากลุ่มนี้รู้จักกับบุคคลอื่นในวงการเดียวกันจากการเรียน งานสังคม ทำให้มักได้รับข้อเสนอแนะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นในวงกว้างเป็นประจำ สอดคล้องกับงานวิจัย ของ พชรวรรณ ประพัชญกุล (2559) ศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานและการยอมรับในเทคโนโลยีใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–30,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงานมากที่สุดแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากกลุ่มผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–30,000 บาท เป็นกลุ่มพนักงานใหม่ เพิ่งจะได้เข้าทำงานไม่นาน ทำให้กลุ่มเหล่านี้มีความกระตือรือร้นเป็นพิเศษ ประกอบกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับ ยังไม่มีความยากหรือซับซ้อนมากนัก ซึ่งต่างจากผู้แทนยาที่มีระดับเงินเดือนที่สูงที่มักต้องมีความรับผิดชอบที่มากขึ้นตามไปด้วย จึงทำให้กลุ่มผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–30,000 บาท มีผลการปฏิบัติงานออกมาได้ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เทตภูมิ อุ่นอก (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด

**ประสบการณ์ในการทำงาน** ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 3-4 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคลมากที่สุดแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากกลุ่มผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 3-4 ปี เป็นกลุ่มที่ทำงานมาไ้ระยะหนึ่ง มีความเชี่ยวชาญในการทำงานเป็นอย่างดี ตลอดจนมีทักษะ เคล็ดล็บในการทำงานที่สั่งสมมาจากประสบการณ์ทำงานที่มากกว่ากลุ่มประสบการณ์ตั้งแต่ 1-2 ปี จึงทำให้มีความคุ้นเคยกับขอบเขตหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ และมีผลงานในด้านผลผลิตของตนเองได้ดีกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป ซึ่งมักจะเป็นกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่บริหาร ให้คำแนะนำเนื่องจากมีประสบการณ์ที่สูงซึ่งแตกต่างจากกลุ่มผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 3-4 ปี จึงทำให้ผู้แทนยากลุ่มนี้ มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคลมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐพล ศรีกัตัญญ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน อาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก

## 2. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)

**ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม** ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม เป็นการสนับสนุนการพัฒนาหรือการทำให้เกิดผลจากการรณรงค์ เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม หรือด้านสุขภาวะของคนในชุมชน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีในวงกว้าง เพราะจะเน้นที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นหลัก (Philip Kotler; & Nancy Lee. 2005) เช่น การจัดให้มีกิจกรรม โดยให้นักวิชาการทางด้าน

การแพทย์ สาธารณสุข ให้ความรู้แก่ประชาชนในชุมชนอยู่เสมอ เพื่อให้มีสุขอนามัยที่ดี การแจกผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพื่อเป็นการป้องกันให้ประชาชนในชุมชนปลอดภัยจากโรคร้าย ซึ่งทำให้พนักงาน โดยเฉพาะผู้แทนฯ ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าว เกิดเป็นความตระหนักและการรับรู้ที่ดีต่อการทำงานให้แก่องค์กร จึงทำให้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท บุญประเสริฐ (2555) ศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y

**ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล** ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนฯ ในด้านผลิตรายบุคคล และในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการบริจาคเพื่อการกุศล เป็นการช่วยเหลือ โดยมุ่งประเด็นไปที่ปัญหาทางสังคมโดยตรง ในรูปของการบริจาคเงินหรือวัสดุสิ่งของ ซึ่งเริ่มต้นโดยขอความช่วยเหลือบริจาคสิ่งของจากพนักงานในองค์กร จึงทำให้พนักงานทุกคนต่างได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม และมักเป็นกิจกรรมที่จัดทุกปี เช่น การจัดกิจกรรมในการแยกขยะ เพื่อนำไปผลิตวัสดุสิ่งของสำหรับคนพิการเป็นประจำ เช่น ปฏิทินปีเก่าเพื่อนำไปผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ ร่วมบริจาคเฉพาะหูกจากกระป๋องอะลูมิเนียมเพื่อนำไปทำขาเทียม เป็นต้น ซึ่งเป็นการสร้างความตระหนักที่ดีแก่พนักงาน ตลอดจนส่งผลให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น เพราะพนักงานจะสามารถรับรู้ได้ว่าองค์กรที่ตนทำงานนั้นไม่ได้มุ่งหวังแค่ผลการดำเนินการ แต่ยังใส่ใจต่อสังคมรอบข้างอีกด้วย จึงทำให้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนฯ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตรายบุคคล และในด้านผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท บุญประเสริฐ (2555) ศึกษาเรื่อง

ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับความผูกพันของพนักงาน  
กลุ่ม Generation Y

### 3. แรงจูงใจ

**แรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น ในเรื่องการยอมรับนับถือจากผู้อื่น**  
ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการที่ผู้แทนยาได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานได้ดี เช่น ปิดยอดขายตามเป้าหมาย เป็นต้น และการที่เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานมักยอมรับความคิดเห็นมีต่องานเสมอนั้น สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของผู้แทนยาที่มีต่อองค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนแรงผลักดัน กำลังใจในการทำงานให้ผู้แทนยานั้นมีความพยายามและตั้งใจทำงานมากขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิผลผลงานของผู้แทนยาในแต่ละคน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกลิม สุขเจริญ (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

**แรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น ในเรื่องลักษณะงานที่น่าสนใจ และ ความรับผิดชอบ** ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้แทนยาได้ใช้ความรู้ของตนที่เรียนมาในการทำงานได้เป็นอย่างดี และไม่ได้รู้สึกเบื่อหน่ายกับงานเพราะมักได้รับงานที่มีความท้าทายอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับมักได้รับมอบหมายโปรเจกใหม่ ๆ เสมอ จึงทำให้ผู้แทนยารักในหน้าที่และเต็มใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทุกครั้ง แม้จะเป็นงานที่ไม่มีความถนัดก็ตาม จึงทำให้แรงจูงใจด้านตัวกระตุ้นในเรื่องลักษณะงานที่น่าสนใจและความรับผิดชอบส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ของ รัฐพล ศรีภักดิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของ

พนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงาน อาคารกลาสเฮ้าส์  
รัชดาภิเษก

**แรงจูงใจ ด้านการบำรุงรักษา** ในเรื่องค่าตอบแทนการทำงาน  
ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละ  
บุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
เนื่องจากอาชีพผู้แทนยาเป็นอาชีพที่มีรายได้ค่อนข้างสูงกว่าอาชีพอื่นโดยทั่วไป  
เนื่องมาจากยอดขาย หรือเงินพิเศษที่มักได้รับเมื่อทำยอดขายเป็นไปตามที่  
บริษัทกำหนด ทำให้ผู้แทนยาพอใจกับผลตอบแทนที่ทันได้รับจากการทำงาน  
ตลอดจนสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต รวมถึงค่าเสื่อมของ  
ยานพาหนะ ทำให้ค่าตอบแทนเป็นเสมือนแรงกระตุ้นให้ผู้แทนยาปฏิบัติงาน  
ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เท็ดกูมิ อุ๋นอก (2559)  
ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทาง  
อากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร  
กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด

#### 4. ความผูกพันต่อองค์กร

**ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและ  
ค่านิยมขององค์กร** ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและ  
การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน  
ของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้แทนยาที่เข้าร่วมทำงานกับ  
บริษัทนั้นมีความเชื่อมั่นในตัวเองค์กรตั้งแต่แรก และเมื่อเข้ามาร่วมงานแล้ว  
ผู้แทนยาก็ยอมรับและเห็นด้วยในทิศทางเป้าหมายที่ขององค์กรได้วางไว้  
โดยผู้แทนยาเข้าใจและปฏิบัติตาม ตลอดจนบรรลุเป็นไปตามวัตถุประสงค์  
จึงทำให้ผู้แทนยาทำผลงานออกมาได้อย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งในด้านผลการ  
ปฏิบัติงานและศักยภาพของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ เท็ดกูมิ

ุ่นอก (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้น การขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพัน ต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด

**ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร** ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้แทนยามีความภูมิใจในการเป็นพนักงานในองค์กร และให้ความร่วมมือกับองค์กรเป็นอย่างดี ทั้งกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น หรือการร่วมระดมทุนบริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ทำให้ผู้แทนยาสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีคุณภาพ เพราะรู้สึกภูมิใจในการที่เป็นหนึ่งในองค์กรและยินดีที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย แม้เป็นงานที่ไม่ถนัด จึงทำให้ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ของ รัฐพล ศรีรัตติกุล (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน อาคารกلاسเฮ้าส์ รัชดาภิเษก

## 5. ความสุขในการทำงาน

**ด้านความรู้** ความสุขในการทำงาน ด้านความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการที่องค์กรสนับสนุนให้ผู้แทนยาได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทั้งจากภายในองค์กร และภายนอกองค์กร และผู้แทนยาสามารถนำความรู้ที่ได้นั้นมาพัฒนาการทำงานของตนเองได้อยู่เสมอ เปรียบเสมือนเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ผู้แทนยาทำงานออกมาได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ผลการปฏิบัติงานดี เกิดความสุขในการทำงาน จึงทำให้ความสุขในการทำงาน ด้านความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ คมกริช นันทะโรจพงษ์ (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบรรยากาศองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านความสุขในการทำงานของบุคลากร ในอุตสาหกรรมการผลิต

### ข้อเสนอแนะ

1. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทผู้แทนยา สามารถนำข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ได้นำไปเป็นแนวทางในการคัดสรรผู้แทนยาใหม่ ๆ ตลอดจนสวัสดิการสำหรับพนักงานเดิม เพราะจากข้อมูลที่ได้พบว่าผู้แทนยา มีอายุงานในสายอาชีพผู้แทนยาค่อนข้างนาน และได้รับเงินเดือนค่อนข้างสูง ดังนั้นฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปประกอบจัดทำเป็นข้อเสนอ ในกรณีหากมีพนักงานลาออกเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้แทนยาอยู่กับองค์กรต่อไป

2. ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเพื่อสังคม ควรส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ในด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ควรออกมาเป็นนโยบายภายในองค์กรที่ชัดเจน และประกาศให้พนักงานผู้แทนยาทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้ผู้แทนยารับทราบถึงทิศทางขององค์กร ตลอดจนควรให้ผู้แทนยาระดับทั่วไปเข้ามามีส่วนในการเสนอหรือระดมความคิด ทั้งในเรื่องการให้ความสำคัญกับกระบวนการผลิตทั้งระบบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทั้งกระบวนการ กิจกรรมการดำเนินงานที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมชุมชนโดยรอบ การรณรงค์ให้ทุกคนร่วมกันใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัด



3. ฝ่ายบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรให้ความสำคัญกับมาตรการและการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นธรรม รวมถึงหลักการพิจารณาการปรับขึ้นเงินเดือนที่เป็นมาตรฐาน เพราะค่าตอบแทนเป็นเสมือนแรงจูงใจที่ดีที่ทำให้ผู้แทนยาทำผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ จะทำให้ผู้แทนยาเชื่อมั่นในองค์กรและทุ่มเทที่จะทำงานให้องค์กรมากขึ้น ทั้งนี้ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่ควรจะให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันด้วย

4. หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้าทีมของผู้แทนยา ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี หมั่นจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อสร้างการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน เช่น การจัดวันเกิด การไหวด์ผู้แทนยาดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น รวมถึงควรจัดช่วงเวลาพูดคุยกับผู้แทนยาให้มากขึ้น เพื่อเป็นการสอบถามถึงปัญหาที่พบจากงาน ตลอดจนเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นซึ่งกันและกัน

5. หัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้าทีมของผู้แทนยา ควรให้การสนับสนุนผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าหรือเท่ากับปริญญาโท และผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป ในเรื่องการพัฒนาความรู้ของตัวเอง หรือสนับสนุนการอบรมนอกองค์กร ตลอดจนนำผลการปฏิบัติงานมาเป็นส่วนพิจารณาในการปรับขึ้นเดือน หรือเงินพิเศษ

6. หัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้าทีมของผู้แทนยา ควรให้การสนับสนุนผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 3-4 ปี มีหน้าที่ในการดูแลผู้แทนยาที่เพิ่งเข้ามาทำงาน เพราะผู้แทนยากลุ่มนี้มีความทักษะชำนาญในการทำงานเป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด สามารถอธิบายและสอนงานถ่ายทอดประสบการณ์ของตนได้ เนื่องจากเข้าใจในหน้าที่และมีความคุ้นเคยกับงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี

7. หัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้าทีมของผู้แทนยา ควรจัดการประชุมเพื่อทำการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้แทนยาในแต่ละทีมหรือฝ่าย ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้แทนยาได้เสนอความคิดเห็นของตน และได้แลกเปลี่ยนข้อเสนอแนะซึ่งกันและกัน ทั้งนี้จะทำให้ผู้แทนยาได้รับแนวคิดใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปปรับใช้ได้ และจะทำให้ผู้แทนยาแต่ละคนรับรู้ถึงการได้รับการยอมรับสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมากขึ้นด้วย

8. หัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้าทีมของผู้แทนยา ควรให้ความสำคัญกับการพูดคุยกับผู้แทนยา เพื่อสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการทำงาน หรือข้อเสนอแนะความรู้สึกรู้สึกจากการทำงานเป็นระยะ เพราะผู้แทนยาค่อนข้างให้ความสำคัญและใส่ใจกับขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ทั้งนี้ หากพบปัญหาตั้งแต่แรกจะได้ช่วยกันหาทางออกร่วมกัน

9. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม และฝ่ายการตลาด ควรให้ความสำคัญกับจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม ผ่านการเชิญชวนพันธมิตร หรือบริษัทผู้แทนยาในอุตสาหกรรมเดียวกัน มาทำกิจกรรมร่วมกัน อาทิ การจัดกิจกรรมวิ่งมินิมาราธอนของผู้แทนยาประจำปี ตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ พร้อมทั้งมีกิจกรรมหลังจากการวิ่งโดยการเดินสายให้ความรู้แก่ชุมชน การแจกแผ่นภาพหรือคู่มือการรับประทานยาก่อน-หลังอาหารที่ถูกต้อง การแจกยาสามัญประจำบ้าน ซึ่งผลก็จะทำให้ผู้แทนยารับรู้ถึงประโยชน์ที่ตนและองค์กรได้เข้าไปมีส่วนช่วยให้ชุมชนมีสุขอนามัยที่ดีขึ้น ทำให้ผู้แทนยามีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น และเป็นการกระชับมิตรกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันอีกด้วย

10. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม ควรให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมเพื่อการกุศลที่ไม่ได้จำกัดแค่พนักงานในองค์กร แต่เปิดโอกาสให้ครอบคลุมไปถึงญาติ เพื่อนที่ไม่ได้เป็นบุคคลในองค์กรของผู้แทนยาด้วย โดยเฉพาะการขอร่วมบริจาคสิ่งของตามแหล่งที่ทำงาน ออฟฟิศ

เป็นต้น เพราะกิจกรรมดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่ได้รับความสนใจจากบุคคลทั่วไป และทุกคนสามารถเข้ามามีส่วนหนึ่งของกิจกรรมดังกล่าวได้

## ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเลือกศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร และความสุขในการทำงาน เฉพาะเจาะจงด้าน เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจัยดังกล่าว เป็นปัจจัยผู้แทนยาก่อนข้างให้ความสนใจและส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะสามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนเพื่อให้อยู่กับองค์กรต่อไป

2. ควรทำการศึกษาข้อมูลวิจัยในเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์ จัดกลุ่มสนทนากลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในแขนงต่าง ๆ เช่น ผู้แทนยาแต่ละเขตพื้นที่ หัวหน้างาน หัวหน้าทีม หรือหัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบ โดยใช้ปัจจัยเดียวกันกับที่ศึกษางานวิจัยฉบับนี้ เพื่อที่จะทราบถึงความคิดเห็นจากมุมมองต่าง ๆ ตลอดจนข้อแนะนำ และเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละปัจจัย ทั้งนี้ ผลข้อมูลที่ได้ไปต่อยอดเป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

คมกริช นันทะโรจพงษ์. (2560). อิทธิพลของบรรยากาศองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านความสุขในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการผลิต. งานวิจัย บช.ม. (บริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ): มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.

จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล  
ในการทำงานของพนักงาน บริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด. สารนิพนธ์  
บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เฉลิม สุขเจริญ. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติ  
งานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์  
ศป.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอกริก. ถ่ายเอกสาร.

ชมพูนุท บุญประเสริฐ. (2555). ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับ  
ความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y. งานวิจัย วท.ม.  
(การบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ซูหนิง หลิน. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน  
ชาวจีนในบริษัทชั้นนำ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์. บช.ม.  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เทิดภูมิ อุ่นอก. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้น  
การขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ  
ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการ  
ภาคพื้น จำกัด. วิจัย บช.ม.. มหาวิทยาลัยธนบุรี.

ปรมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์น  
การพิมพ์.

พชรวรรณ ประพัชญกุล. (2559). ทักษะของพนักงานและการยอมรับใน  
เทคโนโลยีใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของ  
พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด  
(มหาชน). สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

มติชน ออนไลน์. (2556). สนวนดุสิตโพล ชี 2 ปีรัฐบาล ขึ้นเงินเดือน 15,000 บาท/300บาทขั้นต่ำ เข้าตาปชช. จำนำข้าว ฉุกเฉินความนิยม. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2561 จาก <http://m.matichon.co.th/readnews.php?newsid=1373772138>

รัฐพล ศรีกิตต์ถัญญ. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ซาดากิเชก. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สมยศ แยมเผื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. ค้นคว้าอิสระ. ศป.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Gavin, J.H. & Mason, R.O. (2004). *The Virtuous Organization : The Value of Happiness in the Workplace*. *Organization Dynamics*, 33(1), 379–392.

Herzberg, F (1959). *Block the Motivation to Work*. New York : John Willey.

Kotler, Phillip and Lee, Nancy. (2005). *Corporate Social Responsibility : Doing the Most Good for. Your Company and Cause*. New Jerzy : John Wiley & Sons Inc.

- Moorhead G. and Griffin, R. W. (2001). **Organizational Behavior, Managing people and Organization.** 5<sup>th</sup> ed. U.S.A. : Houghton Mifflin Company.
- Steers, R.M. (1977). **Organization Effectiveness.** California : Goodyear Publishers Inc.
- Yamane, Taro.(1973). **Statistics : An Introductory Analysis.** Third edition. New York : Harper and Row Publication.