

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา

วรรณรักษ์¹, สงวน ลือเกียรติบัณฑิต² และคณิตา สุทธิทิปธรรมรงค์³

¹บริษัทแอสต้าเซนเนก้า (ประเทศไทย) จำกัด

²ภาควิชาบริหารเภสัชกิจ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

³ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา **วิธีการวิจัย :** เครื่องมือการวิจัยคือแบบวัดตัวแปรอิสระดังนี้ แบบวัดภาระงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานของ Caplan และคณะ แบบวัดการใช้ทักษะในการทำงานและความขัดแย้งในองค์กรของ Leiter แบบวัดการสนับสนุนจากครอบครัวของ Moos และ Moos แบบวัดความซ้ำซากของงาน Price และ Mueller แบบวัดความขัดแย้งของบทบาทของ Rizzo และคณะ แบบวัดความมีอิสระในงานของ Breugh และแบบวัดความพึงพอใจต่อรายได้ของ อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล การวัดตัวแปรตามใช้แบบวัดความผูกพันต่อองค์กรแบบสามมิติของ Meyer, Allen และ Smith แบบวัดการคิดลาออกจากงานเป็นของ Mobly และคณะ และแบบวัดความไม่พึงพอใจของ Caplan และคณะ ตัวอย่างคือผู้แทนยา 400 คนทั้งที่เป็นเภสัชกรและไม่เป็นเภสัชกร ที่เลือกมาแบบตามสะดวก ผู้กระจายแบบสอบถามคือผู้วิจัยและเภสัชกรประจำคลังยาของโรงพยาบาลสองแห่ง ตัวอย่างส่งแบบสอบถามคืนทางไปรษณีย์มายังผู้วิจัยหรือส่งให้เภสัชกรโดยตรง **ผลการวิจัย :** อัตราการตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 68.75 (N=275) ตัวอย่างร้อยละ 34.6 เป็นเภสัชกร ความผูกพันต่อองค์กรทั้งสามด้าน และความคิดลาออกจากงานของตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.90-3.35 จากคะแนนเต็ม 5) ส่วนความไม่พึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ (2.02 ± 0.73) ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านผลประโยชน์ และด้านบรรทัดฐาน และความไม่พึงพอใจในงานได้ร้อยละ 27.9, 10.3, 12.4 และ 20.3 ตามลำดับ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันทั้งทางด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานคือ ความพอใจต่อรายได้ ความซ้ำซากของงาน ความขัดแย้งของบทบาท และความขัดแย้งภายในองค์กร ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันด้านผลประโยชน์คือ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การใช้ทักษะในการทำงาน และความขัดแย้งของบทบาท ความผูกพันต่อองค์กรทำนายการคิดออกจากงานได้ดีกว่าความไม่พึงพอใจในงาน **สรุป :** การวิจัยพบว่าตัวแปรคุณลักษณะงานหลายตัวที่ทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ การพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรควรมุ่งปรับปรุงคุณลักษณะงานต่าง ๆ เหล่านี้

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร การคิดลาออกจากงาน ความไม่พึงพอใจในงาน จิตวิทยาองค์กร ผู้แทนยา

รับต้นฉบับ: 12 กย. 2552, รับลงตีพิมพ์: 4 พย. 2552

ผู้ประสานงานบทความ: คณิตา สุทธิทิปธรรมรงค์ ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน โรงพยาบาลตากลี อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ 90140

E-mail: Kanitasut@hotmail.com

บทนำ

ในปัจจุบัน บริษัทมีการแข่งขันกันสูงมาก หน้าที่สำคัญซึ่งทำให้องค์กรฝ่ายการตลาดและฝ่ายผลิตภัณฑ์คือ การวางกลยุทธ์ระดับธุรกิจและระดับหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผู้แทนยา ในธุรกิจทั่วไป กิจกรรมที่ดำเนินโดยพนักงานขายเป็นส่วนที่ใช้งบประมาณด้านการตลาดมากที่สุด แต่ก็เป็นส่วนที่ก่อให้เกิดรายได้สูงสุดและถือเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จขององค์กร (1) บริษัทต่าง ๆ จึงพยายามอย่างยิ่งในการค้นหาว่าปัจจัยใดมีผลต่อความสามารถในการขายของพนักงาน (sales ability) (2) งานวิจัยในอดีตบ่งชี้ว่าปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญคือความผูกพันต่อองค์กร (3) การวิเคราะห์ห่อภิมาณโดยใช้งานวิจัยจาก 14 ประเทศในเวลา 25 ปีที่ผ่านมา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงานในงานที่เกี่ยวข้องกับการขาย ($r=0.25$) จะมีสูงกว่างานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการขาย ($r=0.18$) (4)

ปัญหาการออกจากงานของผู้แทนยามีผลกระทบต่อบริษัทอย่างมาก บริษัทแต่ละแห่งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมผู้แทนยาคนใหม่ ประมาณ 250,000 เหรียญสหรัฐต่อปี (5) นอกจากนี้ยังเกิดการสูญเสียทางอ้อม คือการสูญเสียทรัพยากรบุคคลซึ่งมีประสิทธิภาพ และอาจมีผลต่อคุณภาพการบริการและความสามารถในการแข่งขัน งานวิจัยในอดีตยังพบว่าพนักงานที่ผูกพันต่อองค์กรสูงมีความคิดลาออกจากงานน้อย (6-7) และเปลี่ยนงานน้อย (8) นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (organizational citizenship behavior) (6) มีพฤติกรรมการขายที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า (9) มีการขาดงานน้อย (10) และมีความพึงพอใจในงาน (11)

การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาทั้งที่เป็นเภสัชกรและไม่ใช่เภสัชกร การศึกษาในประเทศไทยต่อประเด็นนี้มีมากมายในหลายอาชีพ รวมทั้งวิชาชีพสาธารณสุข เช่น พยาบาล (12) ในวิชาชีพเภสัชกรรม ก็มีการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรโรงพยาบาล (13) และเภสัชกรขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ (14) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาในตัวอย่างที่เป็นเภสัชกรในหลากหลายสาขา ซึ่งมีเภสัชกรการตลาดเป็นตัวอย่างส่วนหนึ่ง (ร้อยละ 5.9) (15) อย่างไรก็ตาม งานของเภสัชกรผู้แทนยามีความแตกต่างจากงานในสาขาอื่น ๆ (เภสัชกรโรงพยาบาล เภสัชกรขึ้นทะเบียน

ผลิตภัณฑ์ หรือเภสัชกรชุมชน) อย่างมากทั้งในด้านลักษณะงาน ผลตอบแทนและโครงสร้างองค์กร อีกทั้งผู้แทนยาเองประกอบด้วยผู้ที่เป็นเภสัชกรและไม่ใช่เภสัชกร ทำให้การขยายผลการวิจัยในอดีตมาใช้ตอบคำถามการวิจัยนี้ทำได้ไม่ดัดนัก การศึกษาที่ใกล้เคียงที่สุดกับงานวิจัยนี้คือการศึกษาศักยภาพส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของผู้แทนขายยา (16) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ไม่ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยตรง

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยามีความสำคัญต่อธุรกิจยา และในปัจจุบันยังขาดงานวิจัยที่ช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา ดังนั้นจึงมีการวิจัยเรื่องนี้ ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้ผู้แทนยาเกิดความผูกพันกับบริษัท อันจะส่งผลดีตามมาทั้งในแง่ของผลการทำงาน การไม่เปลี่ยนหน่วยงาน การเป็นสมาชิกที่ดีของบริษัทและความพึงพอใจในงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามของคำว่าความผูกพันต่อองค์กรมีมากมาย การศึกษานี้เลือกนิยามแบบสามองค์ประกอบของ Meyer และ Allen (17) ทั้งสองเสนอว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรที่มี 3 ด้าน (17) ดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (affective organizational commitment) คือการคงอยู่ในองค์กรเพราะผู้ปฏิบัติงานมีใจรักในองค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร หรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์ (continuance organizational commitment) คือการคงอยู่ในองค์กรเพราะได้ชั่งแล้วว่าหากลาออกจากองค์กร ผลเสียต่อตนเองจะมีมากกว่าผลดี นั่นคือเป็นการคงอยู่ในองค์กรเกิดจากการคิดคำนวณโดยมีพื้นฐานอยู่ที่การลงทุนกับองค์กร และค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร

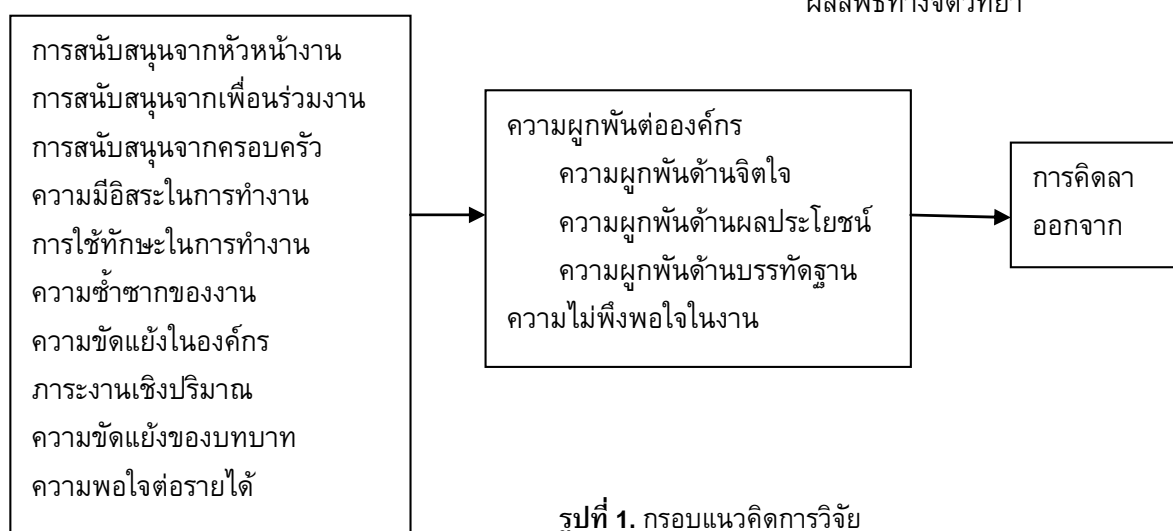
3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (normative organizational commitment) คือการคงอยู่ในองค์กรเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นหน้าที่หรือความรับผิดชอบที่ต้องคงอยู่ หรือต้องอยู่เพื่อตอบแทนในสิ่งที่ได้รับจากองค์กร

พนักงานทุกคนมีความผูกพันต่อองค์กรทั้งสามแบบในขณะเดียวกัน แต่อาจมีระดับมากน้อยไม่เท่ากันในแต่ละด้าน ดังนั้นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรต้องมองทั้งสามด้าน จึงจะให้ภาพที่ชัดเจน (17) นอกจากนี้ ความผูกพันทั้งสามด้านยังมีสาเหตุที่ต่างกันและส่งผลต่อการทำงานที่แตกต่างกัน (17-18) ดังนั้นการศึกษานี้จึงใช้นิยามความผูกพันต่อองค์กรแบบ 3 มิติของ Meyer และ Allen (17) แทนที่จะใช้นิยามแบบมิติเดียว

การศึกษานี้ยังวัดความรู้สึกที่เป็นผลจากการทำงานอีกสองประเด็นคือความไม่พึงพอใจในงานและการคิดลาออกจากงาน ความสัมพันธ์ที่วางสมมุติฐานไว้แสดงอยู่ในกรอบแนวคิดการวิจัย (รูปที่ 1) การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (meta-analysis) โดย Meyer และคณะ ในปี 2002 พบว่าความผูกพันทั้ง 3 แบบมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการคิดลาออกจากงาน โดยความผูกพันด้านจิตใจมีความสัมพันธ์มากที่สุด ตามด้วยความผูกพันด้านบรรทัดฐานและด้านผลประโยชน์ (19) งานวิจัยนี้จึงวางสมมุติฐานไว้ว่าความผูกพันทั้ง 3 แบบมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการคิดลาออกจากงาน นอกจากนี้ยังกำหนดให้ความไม่พึงพอใจยังเป็นตัวทำนายความคิดในการออกจากงานด้วย การวิเคราะห์ห่อภิมาณโดย Meyer และคณะ ยังพบว่าความผูกพันด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์เชิงบวกในการทำงานกับองค์กร ได้แก่การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และการ

ปราศจากความขัดแย้งของบทบาท (role conflict) (นั่นคือบทบาทที่พนักงานคาดหวังว่าต้องทำในงานมีความขัดแย้งกับบทบาทในสภาพความเป็นจริง เช่นคาดหวังว่าต้องทำหน้าที่ให้ข้อมูลยา แต่ในสภาพจริงต้องทำหน้าที่ซึ่งไม่ต่างกับพนักงานขายสินค้าอื่น ๆ) (19) ส่วนการวิเคราะห์ห่อภิมาณโดย Mathieu และ Zajac ในปี 1990 ก็พบว่าคุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันคือความหลากหลายไม่จำเจของงาน อิสระในการทำงาน และการได้ใช้ความรู้และทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่ (8) อย่างไรก็ตามการศึกษาดังกล่าวไม่ได้จำแนกความผูกพันออกเป็นสามด้าน การวิจัยนี้จึงกำหนดให้ตัวแปรที่กล่าวมาเป็นตัวทำนายของความผูกพันต่อองค์กรทั้งสามด้าน นอกจากนี้ยังได้เพิ่มตัวแปรอีกสี่ตัวที่เชื่อว่าสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้คือ ภาระงาน ความขัดแย้งในองค์กร การสนับสนุนจากครอบครัว และความพอใจในรายได้ ภาระงานและความขัดแย้งในองค์กรน่าจะเพิ่มความเครียดในการทำงาน และส่งผลให้ผู้แทนยาไม่อยากจะทำงานในบริษัทยานั้น ส่วนการสนับสนุนจากครอบครัวน่าจะเป็นตัวกันชนผลกระทบจากความเครียดจากงาน ผู้ที่มีความเครียดจากงานสูง อาจไม่รู้สึกรู้ว่าต้องย้ายองค์กรหากมีบุคคลในครอบครัวคอยช่วยเหลือให้กำลังใจ นอกจากนี้อาชีพผู้แทนยามักมีรายได้ค่อนข้างสูง และแรงจูงใจที่สำคัญประการหนึ่งที่ดึงดูดให้ประกอบอาชีพนี้คือรายได้ที่สูง ดังนั้นความพึงพอใจในรายได้น่าจะมีผลต่อความ

ลักษณะที่เกี่ยวกับงานงาน



รูปที่ 1. กรอบแนวคิดการวิจัย

<http://portal.in.th/tjpp>

ต้องการคงอยู่ในองค์กรต่อไป แม้ว่าการวิจัยในอดีตบ่งชี้ว่าปัจจัยทางประชากรศาสตร์เช่น เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ฯลฯ ก็มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างไรก็ตาม ผลของตัวแปรประชากรศาสตร์อาจเป็นผลทางอ้อม เช่นพนักงานที่อายุที่มากหรือทำงานมานานอาจสัมพันธ์กับลักษณะงานเชิงบวก เช่นได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมากกว่า มีตำแหน่งงานที่สูงกว่า มีอิสระในงานที่มากกว่า เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้เองที่เป็นเหตุโดยตรงที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้น กรอบแนวคิดการวิจัยในการศึกษานี้จึงมุ่งเน้นเฉพาะตัวแปรอิสระที่เกี่ยวกับงานซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนได้ด้วยวิธีการทางบริหารจัดการ และไม่มีตัวแปรประชากรศาสตร์รวมอยู่ด้วย

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสหสัมพันธ์โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง

ตัวอย่างนี้คือผู้แทนยาทั้งที่เป็นเภสัชกรและไม่เป็นเภสัชกร ซึ่งมีหน้าที่หลักในการเสนอขายและการให้ข้อมูลยาในโรงพยาบาล และทำงานเต็มเวลาในองค์กรซึ่งเป็นบริษัทยาของเอกชน โดยไม่รวมองค์การเภสัชกรรมซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ เนื่องจากระบบบริหารทรัพยากรบุคคล รายได้สวัสดิการ และความมั่นคงในอาชีพของผู้แทนยาขององค์การเภสัชกรรมนั้นแตกต่างจากบริษัทอื่น ๆ มาก ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรน่าจะแตกต่างกันจากบริษัทอื่นด้วย วิธีเลือกตัวอย่างเป็นแบบตามความสะดวก ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบัน ยังไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับจำนวนผู้แทนยาและรายชื่อผู้แทนยาภายในประเทศไทยซึ่งรวบรวมไว้ในที่เดียวกัน ทำให้การเลือกตัวอย่างแบบสุ่มทำได้ยาก

ขนาดตัวอย่างคำนวณโดยใช้วิธีของ Green จากสูตร $N = 50 + 8(m)$ โดยที่ N คือ จำนวนตัวอย่างในการวิจัย m คือ จำนวนตัวแปรอิสระในการวิเคราะห์ถดถอยซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ในการวิจัยนี้ (20) ในที่นี้ตัวทำนายความผูกพันต่อองค์กรมี 10 ตัว ดังนั้น $N = 50 + 8(10) = 130$ แต่จากงานวิจัยของ อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล ที่ศึกษาในผู้แทนยาพบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามเท่ากับร้อยละ 64.75 (16) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เพื่อให้มั่นใจเต็มที่ว่าตัวอย่างที่ได้ในขั้นสุดท้ายจะเพียงพอต่อการวิเคราะห์ทางสถิติ

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (ภาคผนวก) วัดตัวแปรประชากรศาสตร์ ลักษณะของบริษัทยาที่ทำงาน และตัวแปรต่าง ๆ ดังที่ระบุในกรอบแนวคิดการวิจัย (รูปที่ 1) การศึกษานี้ใช้แบบวัดดังต่อไปนี้ แบบวัดความไม่พึงพอใจในงาน ภาระงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานของ Caplan และคณะ (21) แบบวัดการใช้ทักษะหรือความรู้ในการทำงานของ Leiter ในปี 1990 (22) แบบวัดความขัดแย้งในองค์กรของ Leiter ในปี 1991 (23) แบบวัดการสนับสนุนจากครอบครัวของ Moos และ Moos (24) แบบวัดความซ้ำซากของงานโดย Price และ Mueller (25) แบบวัดความขัดแย้งของบทบาทของ Rizzo และคณะ (26) และแบบวัดความมีอิสระในงานของ Breugh (27) แบบวัดที่กล่าวมาข้างต้นนำมาจากงานวิจัยของ วรรณดี คงเทพ (28) ซึ่งแปลแบบวัดดังกล่าวและทดสอบความตรง-ความเที่ยงในตัวอย่างชาวไทยแล้ว ส่วนแบบวัดตัวแปรความพึงพอใจต่อรายได้ นำมาจากงานวิจัยของ อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (16) ผู้วิจัยเลือกแบบวัดที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นเพราะแบบวัดที่สั้น คิดคะแนนง่าย มีข้อมูลความตรงและความเที่ยงในระดับที่น่าพอใจ และเคยถูกใช้ในตัวอย่างที่เป็นชาวไทย

แบบวัดตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรแบบสามมิติ แปลจากแบบวัดของ Meyer, Allen และ Smith (29) ส่วนแบบวัดการคิดลาออกจากงานแปลจากแบบวัดของ Mobly และคณะ (30) การแปลใช้วิธีการแปล-แปลกลับ (translation-back translation) (31) คือผู้ที่เชี่ยวชาญทั้งภาษาไทยและอังกฤษคนที่หนึ่งแปลแบบวัดจากภาษาอังกฤษให้เป็นไทย หลังจากนั้นผู้เชี่ยวชาญคนที่สองแปลแบบวัดภาษาไทยที่ได้กลับเป็นภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยตรวจสอบความสอดคล้องของแบบวัดที่แปลได้กับแบบวัดต้นฉบับ คำถามข้อที่มีความไม่สอดคล้องจะถูกนำเข้ากระบวนการแปล-แปลซ้ำอีกจนกว่าความหมายที่ได้จะสอดคล้องกัน หลังจากนั้นผู้เชี่ยวชาญสี่ท่านประกอบด้วยผู้จัดการฝ่ายขายของบริษัทยา ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 5 ปี และนักวิจัยที่มีประสบการณ์ในสาขาจิตวิทยาองค์กร ตรวจสอบความถูกต้องทางเนื้อหาของแบบวัด

ผู้วิจัยนำแบบวัดทั้งฉบับไปทดสอบกับตัวอย่างทีละรายจำนวน 3 คน โดยให้ตัวอย่างอ่านคำถามแบบออกเสียง พร้อมทั้งอธิบายให้ผู้วิจัยฟังถึงสิ่งที่ตัวอย่างคิดถึงเมื่ออ่านคำถาม ตลอดจนบรรยายถึงเหตุผลและวิธีเลือกคำตอบ ผู้วิจัยรวบรวมความเห็นมาปรับปรุงแบบสอบถาม แล้วนำไปทดสอบกับตัวอย่าง 30 ราย พร้อมทั้งปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อมูลที่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การกระจายแบบสอบถามทำ 2 วิธี คือกระจายโดยผู้วิจัยชื่อแรกซึ่งมีอาชีพเป็นผู้แทนยา (100 ชุด) และการกระจายโดยเภสัชกรที่ทำหน้าที่บริหารคลังยาของโรงพยาบาลขนาดใหญ่สองแห่งในภาคใต้ (300 ชุด) ในกรณีที่ผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากผู้แทนยาที่พบในระหว่างการทำงานในภาคใต้และในกรุงเทพมหานคร โดยอธิบายความสำคัญของงานวิจัย ประโยชน์ที่จะได้รับ ตลอดจนประกันว่าคำตอบจากตัวอย่างจะเป็นความลับ โดยไม่มีการเปิดเผยด้วยการอ้างถึงตัวผู้ตอบ ตัวอย่างตอบแบบสอบถามในเวลาที่ตนเองสะดวก แล้วส่งคืนทางไปรษณีย์ การวิจัยนี้ยังขอให้เภสัชกรประจำคลังยาเป็นผู้กระจายแบบสอบถาม ซึ่งมีข้อดีคือ เภสัชกรคนดังกล่าวมีโอกาสพบผู้แทนทุกคนของทุกบริษัทที่มาติดต่อในโรงพยาบาลนั้น ทำให้เข้าถึงตัวอย่างได้ไม่ยาก นอกจากนี้เภสัชกรประจำคลังยังเป็นผู้ที่ผู้แทนยาต้องติดต่อกันด้วยเป็นประจำและมีความสัมพันธ์อันดี จึงน่าจะมีความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมาก ตัวอย่างที่ได้รับแบบสอบถามจากเภสัชกรอาจส่งแบบสอบถามคืนทางไปรษณีย์มายังผู้วิจัยหรือยื่นแบบสอบถามให้เภสัชกรหน่วยคลังได้เลยทันทีที่ตอบเสร็จ

การวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากแบบวัดตัวแปรแต่ละตัวมีจำนวนข้อและคะแนนเต็มไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงแปลงคะแนนของทุกตัวแปรให้มีช่วงคะแนน 1-5 เพื่อให้การแปลผลง่าย (จำนวนข้อของแบบวัดและจำนวนระดับขั้นของการวัดแสดงในภาคผนวก) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่พึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การคิดลาออกจากงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ การนำตัวแปรเข้าสมการใช้วิธี enter (32) งานวิจัยกำหนดระดับ

นัยสำคัญไว้ที่ 0.05 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศ การศึกษาและลักษณะของบริษัทยาว่ามีผลต่อความไม่พึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการคิดลาออกจากงานใช้การทดสอบ t และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ลักษณะของตัวอย่าง

จากแบบสอบถามที่กระจายให้กับผู้แทนยาจำนวน 400 ชุด ผู้วิจัยได้แบบสอบถามกลับคืนมา 275 ชุด (ร้อยละ 68.75) การวิจัยเชิงสำรวจควรมีการกระตุ้นให้ตัวอย่างตอบแบบสอบถามมากที่สุดเพื่อลดอคติจากการไม่ตอบแบบสอบถาม (non-response bias) อย่างไรก็ตาม การวิจัยนี้ไม่อาจใช้วิธีติดตามแบบสอบถามเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ตอบ เช่น ไม่ได้ใช้การส่งไปรษณียบัตร หรือส่งแบบสอบถามชุดใหม่ไปยังผู้ที่ยังไม่ตอบ เพราะการสำรวจเป็นไปอย่างนิรนามคือผู้ตอบไม่ต้องระบุชื่อบนแบบสอบถาม ทำให้ติดตามแบบสอบถามไม่ได้ อย่างไรก็ตาม จำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับไม่แตกต่างจากงานวิจัยอื่นในผู้แทนยาชาวไทย (16) ตัวอย่างเป็นเพศหญิงร้อยละ 65.82 อายุเฉลี่ย 29.20 ± 5.46 ปี เป็นโสดร้อยละ 81.82 ไม่มีบุตรร้อยละ 87.64 ทำงานในองค์กรปัจจุบันมานาน 3.26 ± 3.68 ปี ตัวอย่างทำงานในบริษัทข้ามชาติร้อยละ 68.73 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 34.18 จบปริญญาตรีสาขาอื่น ๆ ร้อยละ 52 โดยมากจบการศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์หรือวิทยาศาสตร์สุขภาพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 36 จบทางด้านบริหารธุรกิจร้อยละ 16 นอกจากนี้ยังมีผู้จบทางด้านมนุษยศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติ ศึกษาศาสตร์ สังคมศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์

ตัวแปรในงานวิจัย

จากตารางที่ 1 พบว่าแบบวัดตัวแปร 10 ตัวมีความเที่ยงในระดับที่ยอมรับได้ โดยค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงมีค่ามากกว่า 0.70 ส่วนแบบวัดในอีก 5 ตัวแปร มีค่าเที่ยงอยู่ในช่วง 0.52-0.68 ซึ่งถือว่ามีความเที่ยงระดับปานกลางถึงน้อย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากตัวแปรดังกล่าวมีความสำคัญทางทฤษฎี ผู้วิจัยจึงยังคงตัวแปรดังกล่าวในการศึกษา ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแปรในการวิจัย ทุกตัวแปรถูกแปลง

ให้คะแนน 1-5 เพื่อให้แปลผลง่าย จากตารางที่ 1 ตัวอย่างมีความรู้สึกว่าคุณได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและครอบครัวในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 4 จากคะแนนเต็ม 5) ตัวอย่างยังรู้สึกว่าคุณในอาชีพผู้แทนยาที่มีอิสระสูง (ค่าเฉลี่ยคือ 3.95 ± 0.62) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาชีพผู้แทนยาต้องทำงานติดต่อกับบุคลากรทางการแพทย์โดยลำพัง การทำงานโดยมากต้องอยู่นอกบริษัทและไม่ถูกควบคุมโดยเขมงวดทุกขั้นตอน ผู้แทนยาจึงมักเป็นผู้กำหนดวิธีการทำงานในรายละเอียดด้วยตนเอง ตัวอย่างมีความรู้สึกว่าได้ใช้ทักษะหรือความรู้ในการทำงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.63 ± 0.52) ทั้งนี้เพราะตัวอย่างกว่าร้อยละ 66 ไม่ได้จบการศึกษาด้านเภสัชศาสตร์โดยตรง จึงอาจรู้สึกว่

ตารางที่ 1. ตัวแปรในการวิจัยและความเที่ยง (N=275)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย $\pm$ SD ¹	ความเที่ยง ²
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	4.21 ± 0.68	0.81
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	4.21 ± 0.48	0.68
การสนับสนุนจากครอบครัว	4.03 ± 0.68	0.83
ความมีอิสระในการทำงาน	3.95 ± 0.62	0.92
การใช้ทักษะหรือความรู้ในการทำงาน	3.63 ± 0.52	0.55
ภาระงานเชิงปริมาณมาก	3.53 ± 0.39	0.52
การคิดล่อออกจากงาน	3.35 ± 0.74	0.95
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	3.25 ± 0.59	0.71
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน	3.07 ± 0.65	0.75
ความพอใจต่อรายได้	3.07 ± 0.74	0.84
ความขัดแย้งของบทบาท	2.95 ± 0.85	0.84
ความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์	2.90 ± 0.64	0.71
ความซ้ำซากของงาน	2.29 ± 0.44	0.62
ความขัดแย้งในองค์กร	2.23 ± 0.68	0.70
ความไม่พึงพอใจในงาน	2.02 ± 0.73	0.62

1 ตัวแปรทุกตัวมีพิสัยในช่วง 1-5

2 สัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาช

ทำงานไม่ตรงสาขามากนัก ตัวอย่างมีความรู้สึกในระดับปานกลางในตัวแปรต่อไปนี้ ภาระงาน ความคิดล่อออกจากงาน ความผูกพันต่อองค์กรทั้งสามด้าน ความพอใจต่อรายได้ และความขัดแย้งของบทบาท นอกจากนี้ผู้แทนยาที่เป็นตัวอย่างยังเห็นว่างานของตนมีความซ้ำซากน้อย ความขัดแย้งในองค์กรของตนก็น้อยและมีความไม่พึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 2.50)

ผลการวิเคราะห์คำถามที่ใช้วัดความไม่พึงพอใจในงานพบว่า ร้อยละ 54.91 ของผู้แทนยาบอกว่าหากตัดสินใจเลือกงานได้อีกครั้ง จะไม่ลังเลเลยที่จะเลือกงานแบบที่กำลังทำอยู่ ร้อยละ 31.27 กล่าวว่ามีความลังเลหรือไม่แน่ใจ และร้อยละ 13.82 ตัดสินใจแน่นอนว่าจะไม่ทำงานแบบเดียวกันนี้ เมื่อถามด้วยคำถามว่า “หากเพื่อนของท่านสนใจที่จะทำงานแบบเดียวกันท่าน ท่านจะแนะนำอย่างไร” ตัวอย่างร้อยละ 59.27 สนับสนุนเพื่อนให้ทำอย่างเต็มที่ ร้อยละ 39.27 ไม่แน่ใจว่าควรแนะนำหรือไม่ มีเพียงร้อยละ 4 เท่านั้นที่แนะนำว่าไม่ควรทำ โดยรวมผู้แทนยาที่มีความพึงพอใจในงานระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 61.09 และพอใจมากร้อยละ 35.27

ผลการวิเคราะห์คำถามที่ใช้วัดความคิดล่อออกจากงานพบว่า ตัวอย่างร้อยละ 57.08, 60.71 และ 58.54 รายงานว่าภายใน 1 ปีนับจากนี้ มีความเป็นไปได้ที่ตนคิดล่อออกจากงาน หางานใหม่ และล่อออกจากงาน ตามลำดับ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าแม้ผู้แทนยาจะมีความพึงพอใจในงานมาก แต่ความผูกพันต่อองค์กรและการคิดล่อออกอยู่ในระดับปานกลาง โดยตัวอย่างจำนวนมากกล่าวว่าเป็นไปได้ที่ตนเองจะเปลี่ยนงานภายใน 1 ปี

ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันด้านจิตใจไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านผลประโยชน์ ($r = -0.087$, $p = 0.148$) แต่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ($r = 0.45$, $p < 0.001$) ส่วนความผูกพันด้านผลประโยชน์มีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับความผูกพันด้านจิตใจบรรทัดฐาน ($r = 0.19$, $p = 0.002$) ผลดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ห่อภิมาณในอดีต (19) ซึ่งพบว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสามคู่คือ 0.05, 0.65 และ 0.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่ออธิบายความผูกพันต่อองค์กรทั้งสามด้านและความไม่พึงพอใจในงาน ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านผลประโยชน์

ตารางที่ 2. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่ออธิบายความผูกพันต่อองค์กรทั้งสามด้านและความไม่พึงพอใจในงาน

ตัวแปรอิสระ	ความผูกพันต่อองค์กร						ความไม่พึงพอใจ	
	ด้านจิตใจ		ด้านผลประโยชน์		ด้านบรรทัดฐาน		ในงาน	
	β	P	β	P	β	P	β	P
ความพอใจต่อรายได้	0.27***	<0.001	0.04	0.523	0.18**	0.003	-0.06	0.321
ความซ้ำซากของงาน	-0.23**	0.001	0.00	0.950	-0.24**	0.001	0.04	0.548
ความขัดแย้งของบทบาท	-0.18**	0.006	0.15*	0.044	-0.14	0.042	0.18**	0.007
ความขัดแย้งในองค์กร	-0.11*	0.047	0.05	0.467	-0.22**	0.001	0.06	0.317
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	0.10	0.098	-0.17**	0.009	0.11	0.097	0.06	0.301
ภาระงานเชิงปริมาณมาก	0.07	0.191	0.07	0.256	0.02	0.777	0.10	0.076
การสนับสนุนจากครอบครัว	0.06	0.248	-0.02	0.713	-0.12	0.057	-0.20**	0.001
ความมีอิสระในการทำงาน	0.07	0.275	0.05	0.451	-0.07	0.311	-0.18**	0.005
การใช้ทักษะในการทำงาน	-0.06	0.335	-0.16	0.013	0.04	0.580	-0.06	0.350
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	-0.04	0.475	0.01	0.855	0.00	0.972	-0.03	0.667
F (10, 264)	9.97	<0.001	2.95	0.002	3.65	<0.001	6.59	<0.001
R ²	0.279	-	0.103	-	0.124	-	0.203	-

β : สัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

และด้านบรรทัดฐาน และความไม่พึงพอใจในงานได้ร้อยละ 27.9, 10.3, 12.4 และ 20.3 ตามลำดับ ค่า VIF (variance inflation factor) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัวอยู่ในช่วง 1.09-1.47 ซึ่งถือว่ามีความน้อย ดังนั้นจึงไม่เกิดภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (multicollinearity) หรือภาวะที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูง ซึ่งทำให้ผลการวิเคราะห์มีความผันผวนมาก

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยเรียงตามลำดับความสำคัญ คือ ความพอใจต่อรายได้ ($\beta = 0.27$) ความซ้ำซากของงาน ($\beta = -0.23$) ความขัดแย้งของบทบาท ($\beta = -0.18$) และความขัดแย้งภายในองค์กร ($\beta = -0.14$) ตามลำดับ ดังนั้นผู้แทนยาจะมีจิตใจผูกพันกับองค์กรเมื่อบริษัทให้รายได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยนี้มีความแรงมากกว่าปัจจัยอื่นๆ ซึ่งไม่น่าประหลาดใจเพราะแรงจูงใจที่มักชักนำให้ประกอบอาชีพผู้แทนยา คือ รายได้ที่สูง ลักษณะงานที่ลดความรักในองค์กรคือการซ้ำซากของงาน และความขัดแย้งของบทบาท นั่นคือสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้ทำในอาชีพผู้แทนผิดไปจากสิ่งที่ต้องปฏิบัติจริง ความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงานที่สูงมีความสัมพันธ์กับความรักในองค์กรที่น้อยลงเช่นเดียวกัน

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันด้านผลประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยเรียงตามลำดับความสำคัญ คือ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ($\beta = -0.17$) การใช้ทักษะหรือความรู้ในการทำงาน ($\beta = -0.16$) และความขัดแย้งของบทบาท ($\beta = 0.15$) ตามลำดับ ผู้แทนยารู้สึกว่าตนเองต้องทนทำงานในบริษัทต่อไปโดยไม่มีทางเลือกอื่นหากงานมีลักษณะที่ตนเองไม่เห็นด้วยหรือขัดกับที่คาดหวังไว้ แต่ผู้แทนที่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นอย่างดี และผู้ที่ได้ใช้ทักษะหรือความรู้ในการทำงานจะมีความผูกพันด้านผลประโยชน์น้อยลง

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยเรียงตามลำดับความสำคัญ คือ ความซ้ำซากของงาน ($\beta = -0.24$) ความขัดแย้งต่อองค์กร ($\beta = -0.22$) ความพอใจต่อรายได้ ($\beta = 0.18$) และความขัดแย้งของบทบาท ($\beta = -0.14$) ตามลำดับ ผู้แทนยาจะรู้สึกว่าการทำงานกับบริษัทต่อไปเป็นสิ่งที่ถูกต้องสมควร เป็นการแสดงความรับผิดชอบที่มีต่อบริษัท หรือเป็นการตอบแทนบริษัท ก็ต่อเมื่อตนเองมีความพอใจต่อรายได้ ส่วนความ

ขัดแย้งของบทบาท การต้องทำงานที่มีความซ้ำซากและความขัดแย้งต่อองค์กรจะลดความผูกพันด้านนี้ลง

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยเรียงตามลำดับความสำคัญ คือ การสนับสนุนจากครอบครัว ($\beta = -0.20$) ความขัดแย้งของบทบาท ($\beta = 0.18$) และความมีอิสระในการทำงาน ($\beta = -0.18$) ผู้แทนยาเป็นอาชีพที่ต้องเดินทางบ่อยและต้องทำงานห่างไกลจากครอบครัว การได้รับความสนับสนุนด้านต่าง ๆ จากครอบครัว เช่นการไม่รบกวนให้เปลี่ยนงาน การรับฟังปัญหาและให้กำลังใจ การไม่สร้างปัญหาครอบครัวให้ผู้แทนยาเป็นห่วง เป็นต้น จะทำให้ผู้แทนยาทำงานด้วยความสบายใจ และพึงพอใจในงาน อิสระในการกำหนดวิธีทำงานและตารางเวลาส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานเช่นกัน ส่วนความขัดแย้งของบทบาทส่งผลให้ความไม่พึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายการคิดลาออกจากงาน ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของการคิดลาออกจากงานได้ร้อยละ 23.90 ค่า VIF มีค่าน้อย ดังนั้นจึงไม่เกิดภาวะร่วมเส้นตรงพหุ ตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือความผูกพันด้านจิตใจ ($\beta = -0.33$) รองลงมาคือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ($\beta = -0.22$) ผู้แทนยาที่มีความรักในองค์กรและคิดว่าการทำงานในองค์กรต่อไปเป็นบรรทัดฐานที่ควรปฏิบัติจะมีความคิดลาออกจากงานน้อยลง ผลการวิจัยชี้ว่าความผูกพันต่อองค์กร (ด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน) เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญมากกว่าความไม่พึงพอใจต่องานในการทำนายความคิดที่จะเปลี่ยนงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณิ์ ชัยเฉลิมพงษ์และนุศราพร เกษสมบุญณ์ ซึ่งทำในตัวอย่างที่ต่างกันและใช้เครื่องมือวัดที่ต่างกัน

ตารางที่ 3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายการคิดลาออกจากงาน

ตัวแปรอิสระ	β	P	VIF
ความผูกพันด้านจิตใจ	-0.33*	<0.001	1.31
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	-0.22*	<0.001	1.34
ความผูกพันด้านผลประโยชน์	-0.03	0.533	1.08
ความไม่พึงพอใจในงาน	0.06	0.284	1.03

$R^2 = 0.239$, $F = 21.22$, $df = 4, 270$, $P(\text{overall } F \text{ test}) < 0.001$

β : สัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน

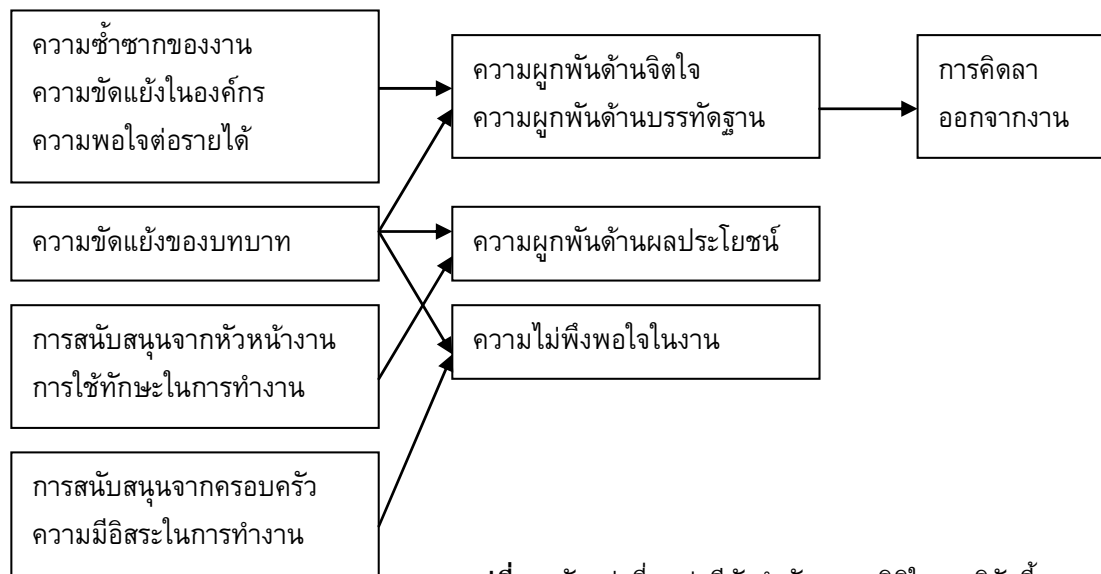
VIF: variance inflation factor, * $p < 0.001$

แม้ว่าการวิจัยนี้จะไม่รวมตัวแปรประชากรศาสตร์และลักษณะของบริษัทไว้ในกรอบแนวคิดการวิจัย แต่ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มดังนี้ ผู้แทนยาชายและหญิงไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรทั้งสามด้านและความไม่พึงพอใจในงาน แต่ผู้แทนยาหญิงคิดลาออกจากงาน (3.42 ± 1.32) มากกว่าผู้แทนยาชาย (3.12 ± 1.48) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -2.44$, $df = 164$, $P = 0.016$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานของผู้แทนยาต้องเดินทางไกลตามลำพังหรือเป็นกลุ่มเล็ก และต้องอยู่ห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่เหมาะกับบทบาททางสังคมของสตรีโดยทั่วไปที่เป็นผู้ดูแลครอบครัว ความขัดแย้งของงานและครอบครัวอาจทำให้เกิดความคิดที่จะออกจากงาน (33)

ผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรและที่จบการศึกษาในสาขาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรทั้งสามด้าน และความไม่พึงพอใจในงาน แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้แทนยาที่จบการศึกษาเภสัชศาสตร์บัณฑิต บริหารธุรกิจและอื่น ๆ (เช่นมนุษยศาสตร์ ศึกษาศาสตร์) มีความคิดลาออกจากงาน (คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.58-3.27 จากคะแนนเต็ม 5) น้อยกว่าผู้ที่จบปริญญาตรีวิทยาศาสตร์/วิทยาศาสตร์สุขภาพอื่น ๆ (3.73 ± 1.08) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติและบริษัทยาไทยไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความผูกพันด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน และความไม่พึงพอใจในงาน แต่ผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติมีความผูกพันต่อผลประโยชน์ (2.95 ± 0.62) มากกว่าผู้ที่ทำงานในบริษัทไทย (2.77 ± 0.66) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 2.212$, $df = 271$, $P = 0.028$) ผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติมีความคิดจะออกจากงาน (3.24 ± 1.35) น้อยกว่าผู้ที่ทำงานในบริษัทไทย (3.59 ± 1.42) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 2.62$, $df = 271$, $P = 0.009$) บริษัทยาข้ามชาติให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีกว่าบริษัทยาของไทย จึงอาจมีผลเพิ่มความผูกพันด้านจิตใจและบรรทัดฐาน ซึ่งจะส่งผลให้ลดการคิดลาออกจากงานอีกทอดหนึ่ง

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้พบว่า โดยรวมแล้วผู้แทนยาที่มีความผูกพันต่อองค์กรทั้งสามด้านในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.90-3.25 จากคะแนนเต็ม 5) มีความคิดจะลาออกจากงานในระดับปานกลาง (3.35 จากคะแนนเต็ม 5) และมีความไม่พึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ (2.02 จากคะแนนเต็ม 5)



รูปที่ 2. ตัวแปรที่พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติในการวิจัยนี้

รูปที่ 2 สรุปตัวแปรอิสระที่สามารถทำนายตัวแปรตามในการวิจัยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรวมแล้วผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งยืนยันข้อสังเกตของ Meyer, Stanley, Herscovitch และ Topolnytsky ที่ว่าผลการศึกษาในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรมีความคล้ายคลึงกันระหว่างวัฒนธรรม (19) ในการศึกษาเป็นที่น่าสนใจที่ว่าปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความเหมือนกัน คือเป็นปัจจัยเดียวกันทั้งสิ้นคือ ความซ้ำซากของงาน ความขัดแย้งในองค์กร ความพอใจต่อรายได้ และความขัดแย้งของบทบาท การหามาตรการปรับเปลี่ยนตัวทำนายทั้งสี่น่าจะส่งผลดีกับความผูกพันทั้งสองด้านไปพร้อม ๆ กัน และยังสามารถลดปัญหาการคิดลาออกจากงานด้วย ผู้บริหารควรประเมินตัวแปรทั้งสี่ในพนักงานเป็นระยะเพื่อค้นหาว่าเป็นปัญหาหรือไม่ ความซ้ำซากของงานอาจลดให้น้อยลงโดยการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมใหม่ทั้งในแง่ของผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทางการตลาด หรือการใช้นโยบายหมุนเวียนงานหรือตำแหน่ง การจัดอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม การมีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในบริษัท หรือการที่ฝ่ายบริหารใส่ใจกับความขัดแย้งในองค์กรก็จะช่วยลดปัญหานี้ลงได้ นอกจากนี้การกำหนดค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมก็มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน ตัวแปรความขัดแย้งของบทบาทมีความสำคัญมากเพราะเป็นตัวแปรเพียงตัวเดียวที่สามารถทำนายความผูกพันทั้งสามด้าน

และยังทำนายความไม่พึงพอใจในงานได้ด้วย การคัดเลือกและอบรมพนักงานใหม่ควรกระทำอย่างระมัดระวัง โดยชี้แจงให้เห็นถึงสภาพความเป็นจริงในการทำงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความคาดหวังในบทบาทบางอย่างที่สูงเกินไป (เช่นเชื่อว่าผู้แทนยาเป็นวิชาชีพที่มีหน้าที่ให้ข้อมูลวิชาการเพียงอย่างเดียวโดยไม่ต้องใช้ทักษะทางลูกค้าสัมพันธ์ใด ๆ)

ความผูกพันด้านผลประโยชน์และความไม่พึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกเชิงลบที่ควรลดให้น้อยลงแม้ว่าตัวแปรทั้งสองจะไม่สามารถทำนายการตั้งใจออกจากงานก็ตาม สัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาจะช่วยลดความผูกพันด้านผลประโยชน์ การคัดเลือกพนักงานให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าต้องพิจารณาถึงความสามารถด้านงานควบคู่ไปกับความสามารถด้านบุคคล เช่นทักษะการให้คำปรึกษาอย่างเอื้ออาทรและเห็นใจเมื่อผู้บังคับบัญชาเกิดปัญหาในการทำงาน การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหัวหน้างานก็จะช่วยลดปัญหานี้ได้ โอกาสการได้ใช้ทักษะที่หลากหลายจะลดความผูกพันเชิงผลประโยชน์ เพราะเมื่อพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถ จะก่อให้เกิดการรับรู้ในความสามารถของตน และเกิดความภาคภูมิใจในงาน นั่นคืองานเป็นแหล่งซึ่งผลิตความสุขให้ การคงอยู่ในงานจึงมิใช่เนื่องจากภาวะจำทน การออกแบบงานให้พนักงานต้องใช้ทักษะที่หลากหลายจะแก้ปัญหานี้ลงได้ การวิจัยนี้มีข้อจำกัดหลายประการ การเลือกกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นแบบอาศัยหลักความน่าจะเป็น เนื่องจากไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้แทนยา

ทุกคนในประเทศไทย ดังนั้นตัวอย่างอาจไม่เป็นตัวแทนของแบบสอบถามอาจจะกระจายไปยังพนักงานของบริษัทใดบริษัทหนึ่งมากกว่าบริษัทอื่น จึงอาจมีผลต่อข้อสรุปของการศึกษาได้ อย่างไรก็ตาม การวิจัยนี้ไม่ได้เก็บข้อมูลชื่อบริษัทที่ตัวอย่างทำงาน เนื่องจากผู้วิจัยต้องการให้การตอบแบบสอบถามเป็นไปอย่างนิรนามและเป็นการประกันความลับของคำตอบ ดังนั้นจึงไม่มีข้อมูลยืนยันว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานของบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นพิเศษ การวิจัยในอนาคตควรขอความร่วมมือจากบริษัทต่างๆ ในการสำรวจ การให้ข้อมูลการสำรวจย้อนกลับแก่บริษัทน่าจะช่วยเพิ่มความร่วมมือและความสนใจในการวิจัย นอกจากนี้ การวัดตัวแปรบางตัวในการศึกษานี้ยังมีความเที่ยงต่ำ จึงอาจทำให้ไม่พบผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การศึกษาเพื่อทำนายความผูกพันต่อองค์กรในอนาคตควรใช้ตัวแปรที่พบในการศึกษานี้ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติควบคู่กับตัวแปรอื่น ๆ เช่น ความพอใจในสวัสดิการของบริษัท นโยบายของบริษัท ความก้าวหน้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังควรทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในบางประเด็นซึ่งมีประโยชน์ เช่น ความหมายของความมีอิสระในการทำงาน ความซ้ำซากของงาน ความขัดแย้งของบทบาท ฯลฯ ในมุมมองของผู้แทนยาและอะไรเป็นสาเหตุให้เกิดความรู้สึกดังกล่าว ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการสร้างมาตรการเพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้เป็นภาคินิพนธ์ของผู้เขียนชื่อแรกในหลักสูตรเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชศาสตร์ สังคมและการบริหาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้แทนยาทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณ ภก. ดุสิต ศุภวัฒนาวงศ์ และ ภญ. ศุภมาส พรเศรษฐคุณ ในการช่วยแจกจ่ายและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

เอกสารอ้างอิง

- 1) MacKenzie SB, Podsakoff PM, Ahearne M. Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance. *J Mark* 1998;62:87-98.

- ประชากรได้ การเลือกตัวอย่างเป็นแบบตามสะดวก ทำให้
- 2) Johnston MW, Marshall GW. Sales force management. 7th ed. Boston:McGraw-Hill; 2003.
- 3) Vinchur AJ, Schippmann JS, Switzer III FS, Roth PL. A meta-analytic review of predictors of job performance for salespeople. *J Appl Psychol* 1998;83:586-97.
- 4) Jaramilloa F, Mulkib JP, Marshallc GW. A meta-analysis of the relationship between organizational commitment and salesperson job performance: 25 years of research. *J Bus Res* 2005; 58: 705-14.
5. Price JL. The study of turnover. Iowa: Iowa State University Press; 1991.
- 6) Chen ZX, Francesco AM. The relationship between the three components of commitment and employee performance in China. *J Vocal Behav* 2003; 62:490-510.
- 7) Jaros SJ. An assessment of Meyer and Allen's (1991) three-component model of organizational commitment and turnover intentions. *J Vocat Behav* 1997; 51: 319-37.
- 8) Mathieu JE, Zajac DM. A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychol Bull* 1990; 108: 171-94.
- 9) Flaherty TB, Dahlstrom R, Skinner SJ. Organizational values and role stress as determinants of customer-oriented selling performance. *J Pers Sell Sales Manage* 1999;19:1-18.
- 10) Farrell D, Stamm CL. Meta-analysis of the correlates of employee absence. *Hum Relat* 1988; 41: 211-27.
- 11) Low GS, Cravens DW, Grant K, Moncrief WC. Antecedents and consequences of salesperson burnout. *Eur J Mark* 2001;35:587-611.
12. ขนิษฐา ไตรยัภักษ์, สุชาดา รัชชกุล. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนัก

- การแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วชิรสารการพยาบาล 2550; 9: 38-55.
13. สายพิน สยดำ, พีระศักดิ์ ศรีธาดา. บรรยากาของค์การที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรโรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารเภสัชกรรมไทย 2552; 1: 71-83.
14. อัปสร กรีกัษร. ความสัมพันธ์ระหว่างมิติของบุคลิกภาพทางอารมณ์ กับความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรชั้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ในกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นนทบุรี สมุทรปราการ และพระนครศรีอยุธยา [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2546.
15. วรณีย์ ชัยเฉลิมพงษ์, นุศราพร เกษสมบุรณ์. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจที่จะออกจากงานของเภสัชกรไทย. รายงานการวิจัย. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2550.
16. อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของผู้แทนขายยา." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2541.
17. Meyer JP, Allen NJ. A three-component conceptualization of organizational commitment. Hum Resour Manage R 1991; 1: 61-89.
18. Allen NJ, Meyer JP. The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. J Occup Psychol 1990; 63: 1-18.
19. Meyer JP, Stanley DJ, Herscovitch L, Topolnytsky L. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. J Vocat Behav 2002; 61: 20-52.
20. Green SB. How many subjects does it take to do a regression analysis? Multivar Behav Res 1991; 26 : 499-510.
21. Caplan RD, Cobb S, French JRP, Van Harrison R, Pinneau SR. Job demands and worker health. Cincinnati (OH): Department of Health, Education and Welfare (US), National Institute for Occupational Safety and Health; 1975. Publication No 75-168.
22. Leiter MP. The impact of family resources, control coping and skill utilization on the development of burnout: a longitudinal study. Hum Relat 1990;43: 1067-83.
23. Leiter MP. Coping patterns as predictors of burnout. J Organ Behav 1991; 12: 123-44.
24. Moos R, Moos BS. Family Environmental Scale (FES) manual. 2nd ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1986.
25. Price JL, Mueller CW. Absenteeism and turnover of hospital employees. Connecticut: JAI press; 1986.
26. Rizzo JR, House RJ, Lirtzman SI. Role conflict and ambiguity in complex organizations. Admin Sci Quar 1970;15: 150-63.
27. Bacharch SB, Bamberger P, Conley SC. Work processes, role conflict, and role overload. Work Occupation 1990;17: 199-228.
28. วรณดี คงเทพ. ความไม่พึงพอใจของเภสัชกรโรงพยาบาลชุมชนของรัฐในเขตภาคใต้. [ภาคินพนธ์เภสัชศาสตรมหาบัณฑิต]. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์; 2546.
29. Meyer J, Allen N, Smith C. Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. J Appl Psychol 1993; 78: 538-51.
30. Mobley WH, Horner SO, Hollingsworth AT. An evaluation of precursors of hospital employee turnover. J Appl Psychol 1978;63: 408-14.
31. Guillemin F, Bombardier C, Beaton D. Cross-cultural adaptation of health-related quality of life measures: literature review and proposed guidelines. J Clin Epidemiol 1993; 46: 1417-32.
32. Howell DC. Statistical methods for psychology. 7th ed. Belmont, CA: Wadsworth; 2007.

33. Good LK, SislerGF, Gentry JW. Antecedents of turnover intentions among retail management personnel. J Retailing 1988; 64: 295-314.

ภาคผนวก

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุปี
3. สถานภาพ สมรส โสด หม้าย/หย่าร้าง
4. ท่านมีบุตรหรือไม่ ไม่มี มี บุตรจำนวน.....คน
5. จำนวนปีที่ทำงานในองค์กรปัจจุบัน.....ปี
6. ระดับการศึกษา
เภสัชศาสตรบัณฑิต
ปริญญาตรีด้านวิทยาศาสตร์/วิทยาศาสตร์สุขภาพ โปรรณ.
ปริญญาตรีทางด้านการบริหารธุรกิจ โปรรณ.....
สูงกว่าปริญญาตรี โปรรณ.....
อื่น ๆ โปรรณ.....
7. องค์กรที่ท่านทำงานในปัจจุบันเป็น
บริษัทต่างประเทศ
บริษัทในประเทศ
อื่น ๆ โปรรณ.....
8. ชื่อตำแหน่งงานปัจจุบันของท่าน

หมายเหตุ คำถามต่อไปนี้ที่มีเครื่องหมาย * คือข้อที่ต้องกลับ
หัวคะแนน (recode)

แบบวัดความซ้ำซากของงานของ Price และ Mueller (25)

คำถามต่อไปนี้ถามว่างานในปัจจุบันของท่านที่มี
ลักษณะซ้ำ ๆ หรือมีลักษณะ routine มากน้อยเพียงไร
กรุณาเลือกคำตอบที่เหมาะสม

1. ในการทำงาน ท่านต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มเติมมาก
น้อยแค่ไหน

ตัวเลือก : 1. ต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ 2. ก่อนข้างบ่อย
3. เป็นบางครั้ง 4. น้อย 5. ไม่ต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เลย

2. ท่านได้ทำงานที่มีความหลากหลาย (ไม่จำเจ) มากน้อย
แค่ไหน

ตัวเลือก : 1. ได้ทำงานสิ่งหลากหลายอยู่เสมอ 2. ก่อนข้าง
บ่อย 3. เป็นบางครั้ง 4. น้อยครั้ง 5. ไม่เคยเลย หรือทำในสิ่ง
ที่เหมือนเดิมตลอด

3. งานของท่านต้องใช้ทักษะขั้นสูงมากน้อยแค่ไหน

ตัวเลือก : 1. ใช้ทักษะในระดับที่สูงมาก 2. ใช้ทักษะในระดับ
ที่สูง 3. ใช้ทักษะในระดับที่ค่อนข้างสูง 4. ใช้ทักษะในระดับ
ต่ำ 5. ใช้ทักษะในระดับที่ต่ำมาก

- *4. ในการทำงาน ท่านต้องทำในสิ่งที่เหมือนเดิม ครั้งแล้วครั้ง
เล่ามากน้อยแค่ไหน

ตัวเลือก : 1. ทำในสิ่งที่เหมือนเดิม ครั้งแล้วครั้งเล่าอยู่เสมอ
2. ก่อนข้างบ่อย 3. เป็นบางครั้ง 4. น้อย 5. ไม่เคยทำสิ่งที่
เหมือนเดิมเลย

5. ในการทำงาน ท่านต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์มากน้อยแค่ไหน

ตัวเลือก : 1. ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างมาก 2. ต้อง
ใช้ความคิดสร้างสรรค์ค่อนข้างมาก 3. ต้องใช้ความ
สร้างสรรค์บ้าง 4. ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์น้อย 5. ไม่ต้องใช้
ความคิดสร้างสรรค์เลย

แบบวัดความขัดแย้งของบทบาทของ Rizzo และคณะ (26)

ข้อความต่อไปนี้กล่าวถึงความรู้สึกของท่านต่อการ
ทำงานในองค์กร กรุณาตอบว่าข้อความดังกล่าวเป็นความ
จริงหรือไม่ (ตัวเลือกมี 5 ตัวคือ 1 ผิด 2 น่าจะผิด 3 ไม่แน่ใจ
4 น่าจะจริง และ 5 จริง)

1. ข้าพเจ้าต้องทำงานในสิ่งที่ข้าพเจ้าไม่เห็นด้วย
2. ข้าพเจ้าทำงานภายใต้นโยบายและแนวปฏิบัติต่างๆซึ่งมี
ความขัดแย้งกัน
3. ข้าพเจ้าได้รับการมอบหมายงาน แต่ไม่มีการจัดทำล้าคน
ให้เพียงพอที่จะทำให้งานสำเร็จ
4. ข้าพเจ้าต้องฝ่าฝืนกฎระเบียบหรือนโยบายเพื่อที่จะทำให้งาน
ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ
5. บุคคลต่างๆ ร้องขอให้ข้าพเจ้าทำงานให้ แต่คำขอ
ดังกล่าวมักไม่สอดคล้องกัน หรือมีความขัดแย้งกัน
6. ข้าพเจ้าต้องทำงานหลายอย่างซึ่งข้าพเจ้าเห็นว่าไม่จำเป็น
7. ข้าพเจ้ามักได้รับมอบหมายงานที่มีทรัพยากรและวัสดุ
อุปกรณ์ไม่เพียงพอที่จะดำเนินการให้สำเร็จ
8. ข้าพเจ้าต้องทำงานภายใต้การชี้แนะหรือคำสั่งที่คลุมเครือ

แบบวัดภาระงานเชิงปริมาณของ Caplan และคณะ (21)

ข้อความต่อไปนี้กล่าวถึงประเด็นต่าง ๆ ในการ
ทำงาน กรุณาตอบว่าท่านพบกับประเด็นเหล่านี้บ่อยเพียงไร

ในงานของท่าน (ตัวเลือกมี 5 ตัวคือ 1 แทบจะไม่มีเลย 2 น้อย 3 เป็นบางครั้ง/มีบ้าง 4 มาก และ 5 มากที่สุด)

- *1. ในบางช่วงเวลาของการทำงานจะมีงานเข้ามาน้อยลง ท่านรู้สึกเช่นนี้มากน้อยเพียงไร
- *2. เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านมีเวลาคิดและไตร่ตรองเรื่องงานมากน้อยแค่ไหนก่อนเริ่มทำงาน
- 3. ท่านมีภาระงานมากน้อยแค่ไหน
- 4. คนอื่นคาดหวังให้ท่านทำงานมากน้อยแค่ไหน
- *5. ท่านมีเวลาในการทำงานทั้งหมดมากน้อยแค่ไหน
- 6. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีมากน้อยเพียงไร
- *7. ในช่วงที่มีภาระงานมาก จะมีเวลาหยุดพักเป็นระยะๆ ท่านมีเวลาหยุดพักดังกล่าวมากน้อยแค่ไหน

แบบวัดการใช้ทักษะหรือความรู้ในการทำงานของ Leiter (22)

ข้อความต่อไปนี้กล่าวถึงทักษะที่ต้องใช้ในงาน กรุณาระบุว่าลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้นในงานของท่านบ่อยเพียงไร (ตัวเลือกมี 5 ตัวคือ ไม่เคยเลย น้อย บางครั้ง บ่อย และเป็นประจำ)

- 1. ท่านได้ใช้ทักษะที่ได้เรียน-ฝึกอบรมมาในการทำงานบ่อยแค่ไหน
- 2. ท่านได้ทำงานในสิ่งที่ท่านคิดว่าตัวเองเก่งบ่อยแค่ไหน
- 3. ในการทำงาน ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทางด้านเกษตรกรรมบ่อยแค่ไหน
- 4. บ่อยแค่ไหนที่ท่านได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน

แบบวัดความขัดแย้งในองค์กรของ Leiter (23)

ข้อความต่อไปนี้กล่าวถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในงาน กรุณาระบุว่าลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้นในงานของท่านบ่อยเพียงไร (ตัวเลือกมี 5 ตัวคือ 1 ไม่เคยเลย 2 น้อย 3 บางครั้ง 4 บ่อย และ 5 เป็นประจำ)

- 1. ท่านมีความขัดแย้งกับผู้ป่วย/ผู้รับบริการบ่อยแค่ไหน
- 2. ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน (ในฝ่ายเดียวกัน) บ่อยแค่ไหน
- 3. ท่านมีความขัดแย้งกับบุคลากรในฝ่ายอื่นๆ บ่อยแค่ไหน

แบบวัดการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานของ Caplan และคณะ (21)

คำถามต่อไปนี้ถามถึงความรู้สึกของท่านต่อหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน (ตัวเลือกมี 4 ตัวคือ 1 ไม่มีเลย 2 มีน้อยมาก 3 มีบ้าง 4 มีมาก)

- 1. บ่อยแค่ไหนที่บุคคลต่อไปนี้ช่วยเหลือท่านเป็นพิเศษ เพื่อให้การทำงานของท่านมีความสะดวกราบรื่น
A) หัวหน้างาน B) เพื่อนร่วมงาน
- 2. ท่านมีความสะดวก หรือสบายใจในการพูดคุยกับบุคคลเหล่านี้แค่ไหน
A) หัวหน้างาน B) เพื่อนร่วมงาน
- 3. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถพึ่งพิงบุคคลเหล่านี้มากน้อยแค่ไหน
A) หัวหน้างาน B) เพื่อนร่วมงาน
- 4. บุคคลเหล่านี้มีความเต็มใจมากเพียงไรในการรับฟังปัญหาส่วนตัวของท่านมากน้อยแค่ไหน
A) หัวหน้างาน B) เพื่อนร่วมงาน

แบบวัดการสนับสนุนจากครอบครัวของ Moos และ Moos (24)

กรุณาระบุว่าข้อความต่อไปนี้กล่าวถึงครอบครัวของท่านได้ถูกต้องเพียงไร กรุณาเลือกคำตอบที่เหมาะสม (ตัวเลือกมี 4 ตัวคือ 1 ผิดอย่างแน่นอน 2 น่าจะผิด 3 น่าจะถูกต้อง และ 4 ถูกต้องอย่างยิ่ง)

- 1. สมาชิกในครอบครัวได้ช่วยเหลือเกื้อกูลกันเป็นอย่างดี
- 2. สมาชิกในครอบครัวของท่านชอบใช้เวลาร่วมกันหรือชอบมีกิจกรรมร่วมกัน
- 3. สมาชิกในครอบครัวได้ร่วมแรงร่วมใจในการทำกิจกรรมต่างๆ
- 4. สมาชิกในครอบครัวมีความรู้สึกผูกพันซึ่งกันและกัน
- *5. เวลาว่างงานบางอย่างที่เกิดขึ้นในบ้าน แทบจะไม่ค่อยมีใครอาสาทำงานนั้นเลย
- 6. สมาชิกในครอบครัวสนับสนุนซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
- *7. สมาชิกในครอบครัวแทบจะไม่มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวเลย
- 8. สมาชิกในครอบครัวเข้ากันได้ด้วยดี
- 9. สมาชิกในครอบครัวมีเวลาให้แกกันและกันอย่างมากและเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน

แบบวัดความมีอิสระในงานของ Breaugh (27)

ข้อความต่อไปนี้บรรยายความคิดเห็นในการทำงานของท่าน กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่าน (ตัวเลือกมี 7 ตัวคือ 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 ไม่เห็นด้วย 3 ไม่เห็นด้วยบางส่วน 4 ไม่แน่ใจ 5 เห็นด้วยบางส่วน 6 เห็นด้วย และ 7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

1. ข้าพเจ้ามีอิสระในการตัดสินใจว่าควรให้บริการในลักษณะใดแก่ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ
2. ข้าพเจ้าสามารถกำหนดแนวทางปฏิบัติงานของข้าพเจ้าเอง
3. ข้าพเจ้ามีอิสระในการเลือกวิธีที่ข้าพเจ้าใช้ในการทำงาน
4. ข้าพเจ้าสามารถกำหนดตารางเวลาการทำงานของข้าพเจ้าได้เอง
5. ข้าพเจ้าสามารถกำหนดเองได้ว่าจะทำงานอะไรก่อน หรือหลัง
6. ข้าพเจ้าสามารถตัดสินใจได้เองว่าจะทำงานอะไร เมื่อไร
7. งานของข้าพเจ้าอนุญาตให้ข้าพเจ้าตัดสินใจว่าควรใส่ใจหรือเน้นงานในส่วนใดเป็นพิเศษ และงานส่วนใดที่สามารถให้ความสนใจในระดับที่รองลงมาได้
8. ข้าพเจ้าสามารถปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ของงาน หรือเป้าหมายในการทำงาน
9. ข้าพเจ้าสามารถกำหนดเป้าหมายในการทำงานของข้าพเจ้าเอง

แบบวัดตัวแปรความพึงพอใจต่อรายได้ ของ อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (16)

กรุณานึกถึงรายได้จากงานของท่านและตอบคำถามข้างล่าง (ตัวเลือกมี 5 ตัวคือ 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 ไม่เห็นด้วย 3 ไม่แน่ใจ 4 เห็นด้วย และ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

1. รายได้ของข้าพเจ้าสูงเมื่อเทียบกับผู้แทนยาริชอื่น
2. เงินรายได้ของข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ
3. ข้าพเจ้าได้รับเงินเดือนคุ้มค่ากับงานที่ทำ
4. ข้าพเจ้าพอใจกับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ
5. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายของข้าพเจ้า

แบบวัดตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรของ Meyer, Allen และ Smith (29)

กรุณานึกถึงองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ และตอบคำถามข้างล่าง (ตัวเลือกมี 5 ตัวคือ 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 ไม่เห็นด้วย 3 ไม่แน่ใจ 4 เห็นด้วย และ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

1. ข้าพเจ้ามีความสุขมากหากได้ทำงานในองค์กรนี้ตลอดชีวิตการทำงานของข้าพเจ้า
 2. ข้าพเจ้าถือว่าปัญหาขององค์กรก็คือปัญหาของข้าพเจ้าด้วย
 - *3. ข้าพเจ้าไม่รู้สึกรักและหวงแหนองค์กรแห่งนี้
 - *4. ข้าพเจ้าไม่มีความรู้สึกผูกพันทางใจกับองค์กรแห่งนี้
 5. ข้าพเจ้าไม่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว ถ้าองค์กรคือครอบครัว
 6. องค์กรแห่งนี้มีความหมายอย่างยิ่งกับตัวของข้าพเจ้า
 7. ขณะที่ข้าพเจ้ายังคงทำงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้เนื่องมาจากความจำเป็นและเป็นความต้องการของข้าพเจ้าเองเท่า ๆ กัน
 8. เป็นเรื่องที่ยากมากสำหรับข้าพเจ้าที่จะลาออกจากองค์กรในขณะนี้ แม้ข้าพเจ้าอยากลาออกก็ตาม
 9. ชีวิตของข้าพเจ้าต้องยุ่งยากเป็นอย่างมาก ถ้าข้าพเจ้าตัดสินใจลาออกจากองค์กรในตอนนี้
 10. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการตัดสินใจลาออกจากองค์กรนี้ ข้าพเจ้าไม่ค่อยมีตัวเลือกหรือที่ไปมากนัก
 11. ถ้าข้าพเจ้ายังไม่ได้ลงทุนลงแรงทนานอย่างมากในองค์กรนี้ ข้าพเจ้าอาจจะออกไปทำงานในองค์กรอื่น
 12. ข้อเสียอย่างหนึ่งของการลาออกจากองค์กรคือการมีทางเลือกน้อยมากในการไปหางานใหม่
 - *13. ข้าพเจ้าไม่รู้สึกว่านี่เป็นหน้าที่หรือความรับผิดชอบใด ๆ ที่ข้าพเจ้ายังต้องทำงานในองค์กรแห่งนี้
 14. แม้ว่าจะมีงานใหม่ที่ดีกว่า แต่ข้าพเจ้าคิดว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องหากข้าพเจ้าลาออกจากองค์กรในตอนนี้
 15. ข้าพเจ้าคงรู้สึกผิดถ้าข้าพเจ้าลาออกจากองค์กรในขณะนี้
 16. องค์กรนี้สมควรได้รับความจงรักภักดีจากข้าพเจ้า
 17. ข้าพเจ้าไม่ลาออกจากองค์กรในตอนนี้ เพราะข้าพเจ้าคิดว่าเป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้าต่อบุคคลในองค์กรแห่งนี้
 18. ข้าพเจ้าเป็นหนี้บุญคุณอย่างมากกับองค์กรแห่งนี้
- ความผูกพันด้านจิตใจ : ข้อ 1-6
ความผูกพันด้านผลประโยชน์ : ข้อ 7-12
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน : ข้อ 13-18

แบบวัดการคิดลาออกจากงานของ Mobly และคณะ (30)

ตัวเลือกมี 7 ตัวคือ 1 เป็นไปไม่ได้อย่างยิ่ง 2 เป็นไปไม่ได้ระดับปานกลาง 3 อาจเป็นไปไม่ได้ 4 ไม่แน่ใจ/เฉย ๆ 5 อาจเป็นไปได้ 6 มีความเป็นไปได้ปานกลาง และ 7 มีความเป็นไปได้สูงมาก)

1. เป็นไปได้มากน้อยเพียงไร ที่ท่านจะเกิดความคิดที่จะลาออกจากองค์กรที่ท่านกำลังทำงานอยู่ภายใน 1 ปีข้างหน้า
2. เป็นไปได้มากน้อยเพียงไรที่ท่านจะมองหางานใหม่ภายใน 1 ปี ข้างหน้า
3. เป็นไปได้มากน้อยเพียงไรที่ท่านจะลาออกจากงานที่กำลังทำ ภายใน 1 ปี ข้างหน้า

แบบวัดความไม่พึงพอใจในงานของ Caplan และคณะ (21)

กรุณานึกถึงงานของท่านและตอบคำถามข้างล่าง

1. จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ถ้าท่านต้องตัดสินใจอีกครั้งว่าจะทำงานแบบเดียวกับที่ท่านกำลังทำอยู่หรือไม่ ท่านจะตัดสินใจอย่างไร

ตัวเลือก : 1 ตัดสินใจโดยไม่ลังเลว่าจะทำงานแบบเดียวกับที่กำลังทำ 2 ลังเลใจหรือไม่แน่ใจว่าจะทำงานแบบเดียวกับที่กำลังทำ 3 ตัดสินใจแน่นอนว่าจะไม่ทำงานแบบเดียวกับที่กำลังทำ

2. ถ้าขณะนี้ท่านมีอิสระที่จะเลือกทำงานอะไรก็ได้ตามต้องการ ท่านจะเลือกทำงานแบบไหน

ตัวเลือก : 1 เลือกงานแบบเดียวกับที่กำลังทำอยู่ 2 เลือกงานแบบที่แตกต่างออกไป 3 ไม่ต้องการทำงาน

3. ถ้าเพื่อนของท่านบอกว่าเขาสนใจที่จะทำงานแบบเดียวกับงานของท่าน ท่านจะแนะนำเพื่อนอย่างไร

ตัวเลือก : 1 แนะนำสนับสนุนอย่างเต็มที่ 2 ไม่แน่ใจว่าควรแนะนำให้ทำหรือไม่ 3 แนะนำว่าไม่ควรทำ

4. โดยรวมแล้ว ท่านพอใจกับงานของท่านเพียงไร

ตัวเลือก : 1 พอใจมาก 2 พอใจบ้าง 3 ไม่ค่อยพอใจ 4 ไม่พอใจเลย

Factors Affecting the Organizational Commitment among Pharmaceutical Representatives

Wannarak Pu¹, Sanguan Lerkiatbundit² and Kanita sutitipatamarong

¹Astrazeneca (Thailand)

²Department of Pharmacy Administration, Prince of Songkla University

³Pharmacy department, Takhli Hospital, Nakornsawan

Abstract

Objectives: To determine factors affecting the organizational commitment among pharmaceutical representatives. **Methods:** The instrument was a questionnaire comprising the following scales for measuring independent variables: the scales for quantitative overload, supervisor support and coworker support by Caplan et al., the skill utilization scale and the interpersonal conflict scale by Leiter, the family support scale by Moos and Moos, the routinization scale by Price and Mueller, the role conflict scale by Rizzo et al., the autonomy scale by Breugh and the scale for compensation satisfaction by Anan Roongphongsrikul. The scales for dependent variables were the three dimensional scale for organizational commitment by Meyer, Allen and Smith, the intention to quit scale by Mobly et al and the job dissatisfaction scale by Caplan et al. The subjects were 400 convenient-sampled pharmaceutical representatives who were pharmacists or non-pharmacists. The researcher and 2 hospital pharmacists working in drug inventory department distributed the questionnaire to the subjects. The completed questionnaires were returned directly to the pharmacists or by mail to the researcher. **Results:** Response rate was 68.75% (N=275). Pharmacists accounted for 34.6% of the subjects. Three dimensions of organizational commitment and intention to quit were at the moderate levels with mean of 2.90-3.35 from 5 point scale. Job dissatisfaction was at a low level (2.02±0.73). Independent variables explained 27.9%, 10.3%, 12.4% and 20.3% of the variances of affective, continuance, normative organizational commitment and job dissatisfaction, respectively. Significant predictors for affective and normative commitment were satisfaction to compensation, job routinization, role conflict and interpersonal conflict. The significant predictors for continuance commitment were supervisor support, skill utilization and role conflict. Organizational commitment was a better predictor of intention to quit, compared to job dissatisfaction. **Conclusion:** The study indicated many job characteristics associated with organization commitment. They should be the targets for the intervention to improve organizational commitment.

Keywords: organizational commitment, intention to quit, job dissatisfaction, industrial psychology, pharmaceutical representative