

บุพปัจจัยต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร  
ที่มีผลต่อการคงอยู่ของผู้แทนยากลุ่มอุตสาหกรรมยาในประเทศไทย

Antecedents of perceived organization support and organizational citizenship  
behavior towards medical representative retention in pharmaceutical  
industry of Thailand

ทิพสุคนธ์ สืบสายอ่อน<sup>1\*</sup> และ วงศ์ธีรา สุวรรณิน<sup>2</sup>  
(Tipsukhon Suepsaion and Wongtheera Suvannin)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแบบสมการโครงสร้างบุพปัจจัยต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของผู้แทนยากลุ่มอุตสาหกรรมยาในประเทศไทย และ (2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้แทนยาที่มีความเชี่ยวชาญในประเด็นเกี่ยวกับบุพปัจจัยต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของผู้แทนยากลุ่มอุตสาหกรรมยาในประเทศไทย ใช้การวิจัยแบบผสมผสานวิธี โดยงานวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้แทนยา 533 คน สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง งานวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 5 คน เลือกตัวอย่างแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีอุปนัย เพื่อสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) แบบจำลองเชิงสาเหตุของงานวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สอดคล้องกลมกลืนดี โดยมีค่า  $\chi^2/df = 1.30$   $P=0.07$  และ RMSEA=0.02 อธิบายความแปรปรวนของการคงอยู่ของผู้แทนยาได้ร้อยละ 88 และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีค่าอิทธิพลโดยรวมต่อการคงอยู่ของพนักงานสูงสุดเท่ากับ 0.75 และการมีส่วนร่วมในงานส่งผลทางลบต่อการคงอยู่ของพนักงาน เท่ากับ -0.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (2) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณทุกประเด็น โดยเฉพาะตัวแปรการมีส่วนร่วมในงานที่มีผลทางลบต่อการคงอยู่ของพนักงาน จากการสัมภาษณ์พบว่า เมื่อผู้แทนยามีส่วนร่วมในการวางแผนยอด การรับรู้ค่าตอบแทนตามเป้าหมาย ทำให้ผู้แทนยาเกิดการเปรียบเทียบกับบริษัทคู่แข่ง เป็นสาเหตุทำให้มีการโยกย้ายไปทำงานบริษัทอื่น

**คำสำคัญ:** การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน ความผูกพันองค์กร และการคงอยู่ของพนักงาน

<sup>1,2</sup> คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

Faculty of Business Administration Ramkhamheang University, Hua Mak, Bang Kapi, Bangkok 10240

Corresponding author: heart.tipsukhon@gmail.com

## ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the antecedents of causal factors influencing the perceived organization support and organizational citizenship behavior toward the employee retention of medical representatives of the pharmaceutical industry in Thailand and (2) to study the opinions of specialize medical representatives in the antecedents of casual factors toward the perceived organization support and organizational citizenship behavior influencing the employee retention of medical representatives of the pharmaceutical industry in Thailand. Mixed Method Research were used in this research. Quantitative research data were collected by questionnaires from 533 medical representatives by multi-stage sampling and analyzed by structural equation modeling. Qualitative research data were from five key informants who were random by purposive sampling and analyzed by inductive method to support quantitative research results.

The results indicated that: (1) Research casual model and empirical data were concordant. The variance of medical representative retention was 88 percent, with  $\chi^2/df=1.30$   $P=0.07$  and  $RMSEA=0.02$ . Perceived organizational support had the highest overall influence on employee retention at 0.75 and job involvement had a negative effect toward employee retention at -0.20 on statistically significant at the 0.05 level. (2) Qualitative research results supported all quantitative results. In particular, job involvement had a negative effect toward employee retention. The finding from the interview found that if the medical representatives were involved in recognizing targeted compensation, they compared it with other companies which caused job transference to other companies.

**Keywords:** Perceived Organization Support, Organization Citizenship Behavior, Job Satisfaction, Job Involvement, Organizational Commitment and Employee Retention

### Article history:

Received 19 December 2021

Revised 26 January 2022

Accepted 28 January 2022

SIMILARITY INDEX = 2.68 %

## 1. บทนำ

อุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของคนในสังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศ ในปี 2562 ตลาดยาและเวชภัณฑ์ในประเทศไทยมีมูลค่า 177,000 ล้านบาท (มาเก็ตตี้ ออนไลน์, 2563) มูลค่าการซื้อขายรวมคิดเป็นร้อยละ 1.2 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ผู้ประกอบการมีอัตรากำไรสุทธิเฉลี่ยร้อยละ 17.52 (เอ็มเคทีฟาร์มา, 2563) การจัดจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์มีช่องทางผ่านโรงพยาบาลของรัฐร้อยละ 60 โรงพยาบาลเอกชนร้อยละ 20 และร้านขายยาร้อยละ 20 (มาเก็ตตี้ ออนไลน์, 2563) บริษัทฯใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายแบบขายตรง โดยการใช้พนักงานขาย เรียกว่า “ผู้แทนยา” เป็นผู้ให้รายละเอียดกับแพทย์และเภสัชกร ผู้แทนยามีบทบาทสำคัญในการจูงใจให้แพทย์และเภสัชกรสั่งยาของบริษัท ซึ่งจากการวิจัยพบว่า แพทย์ส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลจากผู้แทนยาในการสั่งยาให้คนไข้ (สรารุช สันติวุฒิกุล และ ตุลยา ตูลาดิลก, 2563)

ผู้แทนยามีอัตราการคงอยู่กับองค์กรค่อนข้างต่ำ โดยผู้แทนยาร้อยละ 70 เคยเปลี่ยนบริษัทฯและเวชภัณฑ์มาแล้วอย่างน้อย 2-3 บริษัท และมีอายุงานเฉลี่ย 3.4 ปีต่อบริษัท มีการย้ายงานจากบริษัทหนึ่งไปยังอีกบริษัทหนึ่งในอัตราที่สูง (นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข, 2560) บริษัทฯและเวชภัณฑ์จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาองค์ความรู้และความสามารถในการส่งเสริมให้ผู้แทนยาที่มีความสามารถคงอยู่กับองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมพบปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน (Management Study Guide, 2020) ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (Sittisorn, 2020) การมีส่วนร่วมในงาน (Iddagoda et al., 2016) และความผูกพันองค์กร (Jabri and Ghazzawi, 2019) โดยได้รับอิทธิพลจากการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (Mohamed and Ali, 2015) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Alkahtani, 2015) การวิจัยในครั้งนี้จึงทำการศึกษา บุพปัจจัยต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของผู้แทนยากลุ่มอุตสาหกรรมยาในประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีความสำคัญต่อตลาดยาและระบบเศรษฐกิจของประเทศ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแบบสมการโครงสร้างบุพปัจจัยต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของผู้แทนยากลุ่มอุตสาหกรรมยาในประเทศไทย
2. ศึกษาความคิดเห็นของผู้แทนยาที่มีความเชี่ยวชาญในประเด็นเกี่ยวกับบุพปัจจัยต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของผู้แทนยากลุ่มอุตสาหกรรมยาในประเทศไทย

## 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร เป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันผลการปฏิบัติงานของพนักงานไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ก่อให้เกิดความยึดมั่น ผูกพันกับองค์กร พนักงานมีความรู้สึกที่สัมพันธ์กับงาน ตอบสนองความรู้สึกในด้านความพึงพอใจในงานและอารมณ์ด้านบวกของพนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน เป็นความเชื่อเกี่ยวกับระดับของการยอมรับ การให้ความสำคัญ รวมถึงการตระหนักถึงคุณค่าและเป้าหมายส่วนบุคคลที่องค์กรให้กับพนักงาน มี 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความยุติธรรมในองค์กร ในการแจกจ่ายทรัพยากร กระบวนการหรือวิธีการที่ได้รับการยอมรับร่วมกัน และการมีปฏิสัมพันธ์กันในการปฏิบัติงาน (2) ผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร ได้แก่ เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง การรับรู้ในความใส่ใจขององค์กร และ

ความก้าวหน้าในอาชีพ และ (3) สภาพการทำงาน เพื่อรับรองว่าองค์กรจะรักษาความเป็นพนักงานไว้ในอนาคต ความเป็นอิสระในงาน การฝึกอบรม (Mohamed and Ali, 2015)

**2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร** เริ่มต้นโดย Katz (1964) นำเสนอกรอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในลักษณะของพฤติกรรมบทบาทพิเศษนอกเหนือจากงานในหน้าที่เกิดขึ้นจากความเต็มใจในการปฏิบัติตามสถานการณ์ของพนักงานโดยไม่ได้รับรางวัลอย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการสร้างสรรค์ การสนับสนุนและช่วยเหลือ โดยมีผลต่อประสิทธิผลของบุคคลและองค์กรมี 3 ด้าน ได้แก่ (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การช่วยแบ่งเบาภาระของเพื่อนร่วมงาน (2) การมีมารยาท ด้วยการมีพฤติกรรมที่แสดงออกทางกาย วาจา และใจที่เป็นมิตร เป็นลักษณะของอุปนิสัยที่สามารถป้องกันปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้งในการทำงาน และ (3) พฤติกรรมความมีน้ำใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการมีทัศนคติทางบวก มีความยินดีที่จะอดทนต่อภาวะที่ไม่เหมาะสมต่าง ๆ โดยไม่บ่นไม่ต่อว่า เช่น การงดเว้นการร้องเรียน งดเว้นการโต้เถียงกันด้วยอารมณ์ ซึ่งเกิดจากความเต็มใจเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Alkahtani, 2015)

**3. ความพึงพอใจในงาน** Kotler and Armstrong (2001) อธิบายว่า การเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ต้องอาศัยสิ่งจูงใจ หรือแรงขับเคลื่อน เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน สำหรับความพึงพอใจในงานเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดความรู้สึก รัก ชอบใจ มีความสุขในการทำงาน หากได้รับการตอบสนองด้วยผลตอบแทนที่คุ้มค่า จะเกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ มี 3 ด้าน ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งเป็นบรรยากาศของระดับความซับซ้อนในการดำเนินงาน 3 ระดับ คือ สภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมด้านการดำเนินงาน (2) การให้อำนาจพนักงาน เป็นลักษณะของการเพิ่มขีดความสามารถโดยการให้อำนาจและความเป็นอิสระในการดำเนินงาน เพื่อขจัดความไร้ความสามารถในการตอบสนองลูกค้า และ (3) การให้ความสำคัญแก่พนักงาน เป็นแนวคิดการให้รางวัลทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินสำหรับผลงานที่บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (Sittisorn, 2020)

**4. การมีส่วนร่วมในงาน** Yoshimura (1996) นำเสนอแบบจำลองการมีส่วนร่วมในงาน โดยให้เหตุผลว่า แนวคิดการมีส่วนร่วมในงานเป็นแนวคิดที่มีหลายมิติ โดยแบ่งเป็น 3 มิติ ได้แก่ (1) อารมณ์ในการมีส่วนร่วมในงาน เป็นความรักงาน ความสนใจในงาน และความปรารถนาในงานที่ถูกต้องเหมาะสม (Robbins and Judge, 2013) (2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในงาน เป็นความกระตือรือร้นในการมีส่วนร่วม และการรับรู้คุณค่าของตนเอง และ (3) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในงาน เป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกในการทำงาน ได้แก่ การตรงต่อเวลา การเข้าร่วมประชุม ความพยายามในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (Iddagoda et al., 2016)

**5. ความผูกพันขององค์กร** เป็นความรู้สึกผูกพันของพนักงานตามบทบาทหน้าที่ด้วยความเต็มใจ การยอมรับการหล่อหลอมเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเข้ามาอยู่ในตนเอง มีความภูมิใจในองค์กรเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร รวมถึงมีความตั้งใจที่จะทำงานอย่างต่อเนื่องไม่คิดลาออกไปทำงานที่อื่น Allen and Meyer (1990) ได้นำเสนอแบบจำลองความผูกพันขององค์กร 3 มิติ ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของการศึกษาด้านทัศนคติและการรับรู้ส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย (1) มิติด้านจิตใจ คือ อารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อองค์กรของพนักงาน (2) มิติด้านความต่อเนื่อง เป็นสัญญาการทำงานในองค์กรของพนักงานแต่ละคน ขึ้นอยู่กับการประเมินผลประโยชน์ที่สร้างให้กับองค์กรกับผลตอบแทนที่ได้รับ และ (3) มิติด้านบรรทัดฐาน เป็นพฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่เกิดจากความรู้สึกสำนึกในหน้าที่ ข้อกำหนด และความภักดีต่อองค์กรที่เกิดจากสามัญสำนึกด้านศีลธรรมของพนักงาน (Singh and Gupta, 2015)

**6. การคงอยู่ของพนักงาน** เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความมั่นคงในการดำเนินงานในระยะยาวขององค์กร มีอิทธิพลต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า ประสิทธิภาพขององค์กร การเพิ่มยอดขาย ความพึงพอใจของเพื่อนร่วมงานและทีมงาน รวมถึงการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งและอื่น ๆ (Das and Baruah, 2013) องค์กรประกอบการคงอยู่ของพนักงานมีหลากหลาย (Kamalaveni et al., 2019) งานวิจัยในครั้งนี้ศึกษาผู้แทนยาใน 2 องค์กรประกอบ ได้แก่ (1) การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อทำความเข้าใจความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและส่งเสริมความก้าวหน้า (Management Study Guide, 2020) และ (2) การสร้างสมดุลในชีวิต เป็นการให้ความสำคัญกับความต้องการของพนักงานทั้งในการทำงานและชีวิตส่วนตัวด้วยการจัดการความไม่สมดุลกันในความต้องการทรัพยากรระหว่างพนักงานกับองค์กร เช่น ทรัพยากรด้านเวลา การสนับสนุนและอื่น ๆ (Brough et al., 2020)

### 3. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยใช้การวิจัยแบบผสมด้วยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามและการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก กำหนดวิธีการดำเนินงานวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** การศึกษาด้านเนื้อหาเอกสารแนวคิดทฤษฎี (Documentary Study) โดยรวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อทราบถึงความหมาย แนวคิดความเป็นมา องค์กรประกอบ และความสัมพันธ์ของตัวแปร

**ขั้นตอนที่ 2** การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป็นผู้แทนยาสังกัดบริษัทที่เปิดดำเนินงานในประเทศไทย รวมถึงสมาชิกสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ (PREMA) และสมาคมอุตสาหกรรมเทคโนโลยีเครื่องมือแพทย์ไทย (THAIMED) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามกฎของผู้เชี่ยวชาญจำนวนไม่น้อยกว่า 500 ตัวอย่าง (Hair et al., 2014) สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling)

เครื่องมือ ใช้แบบสอบถาม สร้างแบบสอบถามจากทบทวนวรรณกรรม กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบลิเคิร์ตสเกล และเลือกตอบได้เพียง 1 ครั้ง ตามกฎของ Best and Kahn (1995) โดยหมายเลขตัวเลือกเท่ากับค่าคะแนน 1-5 แปลผลโดยใช้ความกว้างของอันตรภาคชั้น (class interval) และค่าเฉลี่ย (mean)

ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดย (1) วัดความตรง (validity) ตามเนื้อหาจากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการ 5 ท่าน ยอมรับข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 (Rovinelli, and Hambleton, 1977) และ (2) วัดความเที่ยง (reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับกลุ่มประชากรที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด ยอมรับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ไม่ต่ำกว่า 0.5 (Hinkle et al., 1998) ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือพบว่า ความตรงมีค่าระหว่าง 0.60-1.00 และความเที่ยงมีค่า  $\alpha$  ระหว่าง 0.66-0.92 ผ่านเกณฑ์ สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล จัดส่งแบบสอบถามผ่านหัวเอกสารประจำศูนย์ ได้แก่ ภาคเหนือผ่านศูนย์จังหวัดเชียงใหม่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือผ่านศูนย์จังหวัดขอนแก่น ภาคใต้ผ่านศูนย์จังหวัดยะลา และภาคกลางผ่านศูนย์จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 533 ชุด

**ขั้นตอนที่ 3** การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงโดยคัดเลือกผู้แทนยาระดับผู้เชี่ยวชาญโดยดำรงตำแหน่งตั้งแต่ Key Account Management ขึ้นไป จำนวน 5 คน ซึ่งเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ Thomson (1981) อ้างถึงใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐ

สินธุ์, 2555) วิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (analytic induction) โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียง จำแนก เชื่อมโยงความสัมพันธ์และสร้างข้อสรุปเพื่อสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ

#### 4. ผลการวิจัย

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 533 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.90 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 50.70 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 77.70 อายุการทำงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 25.50

**ตอนที่ 2** ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

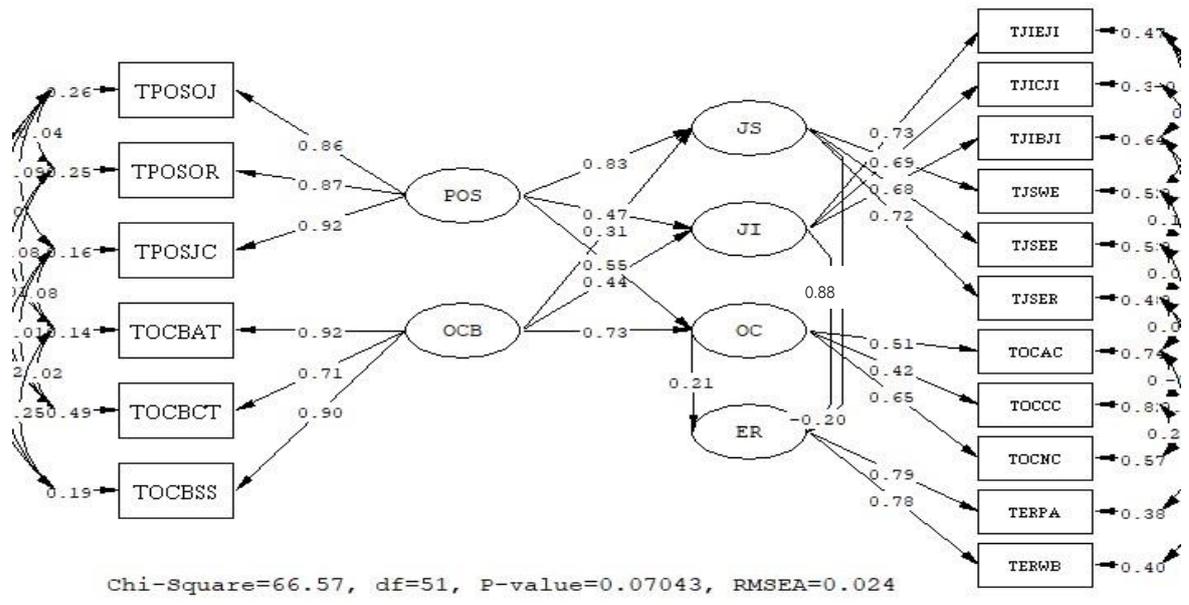
1) ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (M=4.32) รองลงมา ความผูกพันองค์กร (OC) (M=4.15) การมีส่วนร่วมในงาน (JI) (M=4.03) การคงอยู่ของพนักงาน (ER) (M=4.01) ความพึงพอใจในงาน (JS) (M=3.98) และการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ (POS) (M=3.75) ตามลำดับ

2) ผลการพิจารณาระดับของค่าเฉลี่ยรายตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) ให้ความสำคัญกับด้านการมีมารยาท มากที่สุด โดยผู้แทนขายยินดีในการไหว้ การให้ความเคารพตามคุณวุฒิ วัยวุฒิ รองลงมา ความผูกพันองค์กร (OC) ให้ความสำคัญกับ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มากที่สุด โดยผู้แทนขายมีหน้าที่ให้การสนับสนุนด้านการรักษาพยาบาลและสุขภาพของประชาชน การมีส่วนร่วมในงาน (JI) ให้ความสำคัญกับ พฤติกรรมมีส่วนร่วมในงาน มากที่สุด โดยผู้แทนขายให้ความสำคัญกับการนัดหมาย การตรงต่อเวลา การคงอยู่ของพนักงาน (ER) ให้ความสำคัญกับ การสร้างสมดุลในชีวิต มากที่สุด โดยบริษัทกำหนดเวลาทำงานแบบยืดหยุ่นตามความเหมาะสมกับงานให้บริการลูกค้าของผู้แทนขาย ความพึงพอใจในงาน (JS) ให้ความสำคัญกับ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มากที่สุด โดยผู้แทนขายรู้สึกพอใจกับการทำงานนอกสถานที่ การเดินทางพบปะลูกค้า และการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ (POS) ให้ความสำคัญกับ ความยุติธรรมในองค์การ มากที่สุด โดยมีการจัดสวัสดิการให้กับผู้แทนขายทุกคนตามข้อกำหนดขององค์การ

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์โมเดลวัดตัวแปรแฝงโดยการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent validity) ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) มีค่าระหว่าง 0.50-0.60 และค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (Construct Reliability: CR) มีค่าระหว่าง 0.86-0.93 ผ่านเกณฑ์ตามกฎของ Hair et al. (2014) ซึ่งกำหนดค่า AVE ไม่น้อยกว่า 0.50 และค่า CR ไม่น้อยกว่า 0.60

**ตอนที่ 4** ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของงานวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของงานวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์จากแบบสอบถามจำนวน 533 ชุด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังภาพ 1



ภาพ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง หลังปรับโมเดล

2) ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของงานวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดล พบว่า ค่าดัชนีผ่านเกณฑ์ทุกค่า โดยมีค่า  $\chi^2/df=1.31$ ,  $P=0.07$ ,  $GFI=0.99$ ,  $CFI=1.00$ ,  $AGFI=0.96$ ,  $RMSEA=0.02$  ผ่านเกณฑ์ทุกดัชนี (Hair et al., 2014)

3) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยอิทธิพลและค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) ของตัวแบบสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายใน พบว่า ตัวแปรการคงอยู่ของพนักงาน (ER) ได้รับอิทธิพลโดยรวมในรูปคะแนนมาตรฐานจากตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผ่านตัวแปรความพึงพอใจในงาน (JS) การมีส่วนร่วมในงาน (JI) และความผูกพันขององค์กร (OC) โดยมีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ  $0.75^{**}$  ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลรวมที่สูงกว่าตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ที่ส่งผ่านบุพจรรย์ดังกล่าว และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) ของตัวแบบสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายในมีค่าเท่ากับ  $0.88$  แสดงว่าตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของการคงอยู่ของผู้แทนยาได้ร้อยละ 88 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

ตัวแปรแฝงภายใน	การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (POS)			พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)			ตัวแปรผลลัพธ์ การคงอยู่ของพนักงาน (ER)		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
ความพึงพอใจในงาน (JS)	0.83*	-	0.83*	0.31*	-	0.31*	0.88*	-	0.88*
การมีส่วนร่วมในงาน (JI)	0.47*	-	0.47*	0.44*	-	0.44*	-0.20*	-	-0.20*
ความผูกพันขององค์กร (OC)	0.55*	-	0.55*	0.73*	-	0.73*	0.21*	-	0.21*
การคงอยู่ของพนักงาน (ER)	0.75*	0.75*	-	0.34*	0.34*	-	-	-	-
สมการโครงสร้างของตัวแปร	JS			JI			OC		
R-Squared	1.00			0.60			0.88		

หมายเหตุ: TE = อิทธิพลรวม, IE = อิทธิพลทางอ้อม, DE = อิทธิพลทางตรง, \* $p < .05$  (t-value  $\geq 1.960$ )

4) ผลการพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างและการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในงาน (JS) เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการคงอยู่ของพนักงาน (ER) มากที่สุด รองลงมา ความผูกพันองค์กร (OC) โดยมีค่าอิทธิพลรวม (TE) เท่ากับ 0.88\* และ 0.21\* ตามลำดับ สำหรับตัวแปรการมีส่วนร่วมในงาน (JI) มีผลกระทบต่อการคงอยู่ของพนักงาน (ER) ในเชิงลบซึ่งเป็นทิศทางที่ตรงข้ามกับทฤษฎี โดยมีค่าอิทธิพลรวม (TE) เท่ากับ -0.20\* และอิทธิพลโดยรวมของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (POS) ที่ส่งผ่านตัวแปรแฝงภายในไปสู่การคงอยู่ของพนักงาน (ER) มีค่าอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.75\* สูงกว่าค่าอิทธิพลโดยรวมของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ที่ส่งผ่านบุพปัจจัยไปสู่การคงอยู่ของพนักงาน (ER) และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สนับสนุน ยกเว้นสมมติฐานที่ 8 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สัมประสิทธิ์เส้นทาง	t value	ผลการทดสอบ
H <sub>1</sub> การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน	0.83*	13.03	สนับสนุน
H <sub>2</sub> การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในงาน	0.47*	9.69	สนับสนุน
H <sub>3</sub> การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร	0.55*	8.21	สนับสนุน
H <sub>4</sub> พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน	0.31*	6.54	สนับสนุน
H <sub>5</sub> พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในงาน	0.44*	8.54	สนับสนุน
H <sub>6</sub> พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร	0.73*	8.96	สนับสนุน
H <sub>7</sub> ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการคงอยู่ของพนักงาน	0.88*	7.63	สนับสนุน
H <sub>8</sub> การมีส่วนร่วมในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการคงอยู่ของพนักงาน	-0.20*	-2.89	ไม่สนับสนุน
H <sub>9</sub> ความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการคงอยู่ของพนักงาน	0.21*	2.08	สนับสนุน

หมายเหตุ. \* $p < .05$  (t-value  $\geq 1.960$ )

**ขั้นตอนที่ 5** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นผู้แทนยาระดับเชี่ยวชาญ 5 คน เพื่อสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักทุกคนมีความเห็นสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในทุกประเด็น ดังนี้

1) การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน เนื่องจากการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมขององค์กร การให้ผลตอบแทนที่จูงใจ การฝึกอบรม การให้เกียรติ การส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเอง รวมถึงการทำงานเป็นทีม การช่วยเหลือกันเป็นปัจจัยที่ทำให้มีความสุขในการทำงานและเกิดความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

2) การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในงาน เนื่องจากเมื่อองค์กรให้ความสำคัญ ตระหนักถึงคุณค่า และความต้องการของผู้แทนยา ได้แก่ การให้ความเสมอภาค ผลตอบแทน รางวัล การยกย่องให้เกียรติ มีตารางปฏิบัติงาน มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการติดต่อสื่อสาร ทำให้ผู้แทนยายินดียิ่งร่วมการประชุมและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร สอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

3) การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร เนื่องจากการที่องค์กรให้ความสำคัญยุติธรรม ผลตอบแทน จัดสวัสดิการสนับสนุนการทำงาน มีการยกย่องให้เกียรติพนักงาน ทำให้รู้สึกมีความสุขในการทำงานในองค์กรและเพื่อนร่วมงาน เกิดความรู้สึกรักผูกพัน และมีความ

คิดเห็นเพิ่มเติมว่า การสนับสนุนขององค์การส่งเสริมให้งานสำเร็จ และเมื่อทำงานสำเร็จแล้วก็อยากทำงานอื่น ๆ ให้สำเร็จต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ สอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน เนื่องจากเมื่อผู้แทนยามีพฤติกรรมการทำงานร่วมกันแบบพี่น้อง มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ทำให้เกิดความรู้สึกรักงาน และมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การมีมารยาทและน้ำใจ การไม่สร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรม ผลตอบแทน รางวัลพิเศษ และความใส่ใจขององค์การเป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผู้แทนยามีความรู้สึกพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4

5) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในงาน เนื่องจากเมื่อผู้แทนยามีพฤติกรรมช่วยเหลือกันในการทำงาน มีเป้าหมายร่วมกัน มีความพยายามในการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ทำให้มีความผูกพันกัน เมื่อมีกิจกรรม หรือมีการประชุมจะเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น และมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทำให้ผู้แทนยาอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายได้ง่ายกว่าการต่างคนต่างทำ สอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5

6) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันขององค์การ เนื่องจากเมื่อผู้แทนยามีน้ำใจต่อกัน มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน ทำให้เกิดความผูกพันของเพื่อนร่วมงาน มีความสุขและความพึงพอใจในงาน เกิดความรู้สึกผูกพันขององค์การ และมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การทำให้เพื่อนร่วมงานอยากทำงานด้วย สร้างความภักดีต่อองค์การ สอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6

7) ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการคงอยู่ของพนักงาน เนื่องจากเมื่อผู้แทนยาทำงานอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เกิดความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานและองค์การ เพิ่มอัตราการคงอยู่ของผู้แทนยา และมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้แทนยาที่มีความพึงพอใจในงานจะทุ่มเทกำลังในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ไม่คิดย้ายไปทำงานที่อื่น นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี การได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์การ การให้อำนาจในการตัดสินใจ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์การของผู้แทนยา สอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7

8) การมีส่วนร่วมในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการคงอยู่ของพนักงาน งานวิจัยนำเสนอผลทั้งด้านสนับสนุนและคัดค้าน คือ (1) ผลด้านสนับสนุน พบว่า เมื่อผู้แทนยามีทัศนคติและพฤติกรรมด้านดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ มีการร่วมกิจกรรมในองค์การอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้แทนยาเกิดความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานและองค์การ ช่วยลดอัตราการลาออก ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีตามสมมติฐานการวิจัยที่ 8 และ (2) ผลด้านคัดค้าน สำหรับประเด็นการลาออกของผู้แทนยาที่มีความเชี่ยวชาญในด้านผลิตภัณฑ์และการตลาด ซึ่งเป็นที่ต้องการตัวของบริษัทอื่น และมักจะถูกทาบทามให้ไปทำงานด้วย โดยเมื่อผู้แทนยามีส่วนร่วมในการวางแผนยอด ได้รับรู้การได้รับค่าตอบแทนตามเป้าหมาย ทำให้ผู้แทนยาเกิดการเปรียบเทียบกับบริษัทคู่แข่ง เป็นสาเหตุทำให้มีการโยกย้ายไปทำงานบริษัทอื่น สอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8 ที่มีผลในเชิงลบ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า สิ่งที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในกลุ่มผู้แทนยา คือ ความภักดีต่อองค์การ ซึ่งอาจทำได้ยากในกลุ่มคนรุ่นใหม่ และการเพิ่มโอกาสเติบโตภายในองค์การด้วยขยายกิจการ

9) ความผูกพันขององค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการคงอยู่ของพนักงาน เนื่องจากเมื่อผู้แทนยามีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน มีความรู้สึกมีความสุขและความพึงพอใจในงาน ทำให้เกิดการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ เพิ่มอัตราการคงอยู่ และมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ความห่วงใย

ระหว่างผู้แทนยาทำให้ผู้แทนยาไม่คิดไปทำงานที่อื่น ผู้แทนยาที่มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็น ผู้แทนขององค์กร มีส่วนช่วยลดการลาออกของผู้แทนยา สอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานที่ 9

## 5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุป และอภิปรายผล

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแบบสมการโครงสร้างบุปปัจจัยต่อการรับรู้การสนับสนุนของ องค์กรและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของผู้แทนยากลุ่มอุตสาหกรรมยาในประเทศไทย ผลการวิจัยมีข้อค้นพบดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกกับตัวแปรแฝง ภายใน เรียงลำดับตามอิทธิพลจากมากไปหาน้อย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (POS) กับความ พึงพอใจในงาน (JS) มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) กับความ ผูกพันองค์กร (OC) และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (POS) กับความผูกพันองค์กร (OC) ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายในกับตัวแปรแฝงภายใน จำนวน 3 คู่ พบว่า (1) ความพึงพอใจในงาน (JS) กับการคงอยู่ของพนักงาน (ER) มีอิทธิพลค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมากที่สุด รองลงมา (2) ความผูกพันองค์กร (OC) กับการคงอยู่ของพนักงาน (ER) และ (3) การมีส่วนร่วมในงาน (JI) กับการคงอยู่ของพนักงาน (ER) ตามลำดับ

3) ความพึงพอใจในงาน (JS) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน (ER) มากที่สุด รองลงมา ความผูกพันองค์กร (OC)

4) ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (POS) มีอิทธิพลทางตรงส่งผ่านความพึงพอใจในงาน (JS) การมีส่วนร่วมในงาน (JI) และความผูกพันองค์กร (OC) ไปสู่การคงอยู่ของพนักงาน (ER) มีค่าผลรวม อิทธิพล เท่ากับ 0.75 ซึ่งเป็นระดับของค่าผลรวมอิทธิพลที่สูงกว่าตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร (OCB) ที่ส่งผ่านบุปปัจจัยดังกล่าวไปสู่การคงอยู่ของพนักงาน (ER) ที่มีค่าผลรวมอิทธิพลเท่ากับ 0.34

5) ตัวแปรโมเดลสมการโครงสร้างสามารถอธิบายความแปรปรวนของการคงอยู่ของผู้แทนยา กลุ่มอุตสาหกรรมยาในประเทศไทยได้ร้อยละ 88

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้แทนยาที่มีความเชี่ยวชาญในประเด็นเกี่ยวกับบุปปัจจัยต่อการรับรู้การ สนับสนุนขององค์กรและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของผู้แทนยากลุ่มอุตสาหกรรมยา ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักทุกคนมีความคิดเห็นสอดคล้องกับทฤษฎีตามกรอบแนวคิด การวิจัยและผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยเฉพาะสมมติฐานที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่า การมีส่วนร่วมในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อการคงอยู่ของพนักงาน ซึ่งเป็นทิศทางที่ตรงข้ามกับ ทฤษฎี ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่า เมื่อผู้แทนยามีส่วนร่วมในการวางแผนยอด ได้รับรู้การได้รับค่าตอบแทน ตามเป้าหมาย ทำให้ผู้แทนยาเกิดการเปรียบเทียบกับบริษัทคู่แข่ง เป็นสาเหตุทำให้มีการโยกย้ายไปทำงาน บริษัทอื่น

การอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐาน จำนวน 9 ข้อ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (POS) มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน (JS) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สนับสนุนในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sulistyawati and Sufriadi (2020) และสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจในงาน เนื่องจากมีการปฏิบัติต่อผู้แทนยาด้วยความยุติธรรม มีการให้ผลตอบแทนที่จูงใจ และ มีการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดขวัญกำลังใจ

**สมมติฐานที่ 2** การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ (POS) มีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในงาน (JI) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สนับสนุนในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Karim et al. (2019) และสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในงาน เนื่องจากองค์การให้ความสำคัญกับบุคลากรกลุ่มผู้แทนยา ตระหนักถึงคุณค่าและความต้องการของผู้แทนยาอย่างสอดคล้อง

**สมมติฐานที่ 3** การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ (POS) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันขององค์การ (OC) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สนับสนุนในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Albalawi et al. (2019) และสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์การ เนื่องจากองค์การให้การสนับสนุนที่ดีแก่ผู้แทนยาทำให้รู้สึกมีความสุขในการทำงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์การและเพื่อนร่วมงาน

**สมมติฐานที่ 4** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน (JS) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สนับสนุนในระดับต่ำ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Soetjipto et al. (2021) และสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน เนื่องจากผู้แทนยามีพฤติกรรมการทำงานร่วมกันแบบพี่น้อง เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ถ้อยทีถ้อยอาศัยกันให้ความช่วยเหลือกันในการทำงาน

**สมมติฐานที่ 5** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในงาน (JI) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สนับสนุนในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Mirzaee and Beygadeh (2017) และสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในงาน โดยผู้แทนยามีพฤติกรรมช่วยเหลือกันในการทำงาน มีส่วนร่วมในงานและกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การ

**สมมติฐานที่ 6** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันขององค์การ (OC) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สนับสนุนในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Saed and Hussein (2019) และสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์การ เนื่องจากการที่ผู้แทนยามีน้ำใจต่อกัน มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน ทำให้เกิดความผูกพันของเพื่อนร่วมงาน

**สมมติฐานที่ 7** ความพึงพอใจในงาน (JS) มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ของพนักงาน (ER) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สนับสนุนในระดับสูง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Alias et al. (2019) และสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน เนื่องจากการที่ผู้แทนยาทำงานอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานเพิ่มอัตราการคงอยู่ของผู้แทนยา

**สมมติฐานที่ 8** การมีส่วนร่วมในงาน (JI) มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ของพนักงาน (ER) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ไม่สนับสนุน โดยมีอิทธิพลทางตรงในระดับต่ำเชิงลบซึ่งเป็นทิศทางที่ขัดแย้งกับทฤษฎี โดยจากการทบทวนวรรณกรรมตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันพบว่า การมีส่วนร่วมในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของพนักงาน (Al-Maabadi, 2020) และเมื่อพิจารณาข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนยาที่มีความเชี่ยวชาญ พบว่า เมื่อผู้แทนยาทำงานอยู่ในองค์การจนมีความเชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์และการตลาด จะถูกทาบทามให้ไปทำงานในบริษัทอื่น แสดงให้เห็นว่า ผู้แทนยายังมีส่วนร่วมในการวางแผนยอดการรับรู้การได้รับค่าตอบแทนทำให้ผู้แทนยาเกิดการเปรียบเทียบกับบริษัทคู่แข่ง เป็นสาเหตุทำให้มีการโยกย้ายไปทำงานบริษัทอื่น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจึงขัดแย้งกับทฤษฎี

**สมมติฐานที่ 9** ความผูกพันองค์กร (OC) มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ของพนักงาน (ER) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สนับสนุนในระดับต่ำ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Soenanta et al. (2020) และ สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน เนื่องจากการที่ผู้แทนยามีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานจะเกิดความพึงพอใจในงานยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรเพิ่มอัตราการคงอยู่ของพนักงาน

## 5.2 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยที่พบว่า เส้นทางการอิทธิพลโดยรวมของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน และความผูกพันองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานมีอิทธิพลรวมสูงสุด โดยผ่านความพึงพอใจในงาน รองลงมา ความผูกพันองค์กร งานวิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) องค์กรควรมีนโยบายให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการให้ผู้แทนยาตามข้อตกลง ให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ อย่างเสมอภาคกัน และจัดให้มีเทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและทั่วถึงควบคู่กับนโยบายที่ส่งเสริมความพึงพอใจของผู้แทนยา ได้แก่ การออกทำงานนอกสถานที่ การทำงานเป็นทีม การมีเครือข่ายสื่อสารติดต่อกันอย่างทั่วถึง และมีการกำหนดเป้าหมายของงานอย่างสมเหตุสมผล และควรควบคู่กับการมีนโยบายส่งเสริมการคงอยู่ของผู้แทนยา ได้แก่ การกำหนดเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่นตามลักษณะงาน ผลตอบแทนที่คุ้มค่า และจัดสรรเวลาส่วนตัวของผู้แทนยาให้สมดุลเพื่อให้ผู้แทนยามีเวลากับครอบครัวอย่างเพียงพอ

2) นอกจากนโยบายตามข้อ 1) ข้างต้นแล้ว องค์กรควรเพิ่มเติมนโยบายด้านการส่งเสริมความผูกพันองค์กร ได้แก่ การสร้างจิตสำนึกผู้แทนยาเกี่ยวกับการมีบทบาทหน้าที่ในการเป็นผู้สนับสนุนด้านการรักษาพยาบาลและสุขภาพของประชาชน ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน และค่านิยมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3) จากผลการวิจัยที่พบว่า การมีส่วนร่วมในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อการคงอยู่ของพนักงาน ซึ่งเกิดในกรณีที่ผู้แทนยาถูกทาบทามให้ไปทำงานที่บริษัทอื่น องค์กรควรส่งเสริมให้ความรักดีต่อองค์กรกลายเป็นค่านิยมร่วม รวมถึงควรใช้กลยุทธ์เติบโต เช่น การเพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ทำตลาดในประเทศไทย เพื่อสร้างโอกาสในการเติบโตของผู้แทนยาด้วยการเป็นผู้บริหารผลิตภัณฑ์ใหม่ ตามข้อเสนอแนะของผู้แทนยา

## 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า อิทธิพลของการมีส่วนร่วมในงานต่อการคงอยู่ของพนักงานมีผลทางตรงเชิงลบซึ่งเป็นทิศทางที่ตรงข้ามกับทฤษฎี ประกอบกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า สนับสนุนทั้งด้านทฤษฎีและผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ผู้ให้ข้อมูลหลักทุกคนเห็นสอดคล้องกันว่า การมีส่วนร่วมในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการคงอยู่ของพนักงาน และในกรณีการลาออกของผู้แทนยาเกิดมาจากการอยู่ร่วมกับองค์กรเป็นเวลานานทำให้ผู้แทนยาเป็นคนที่มีความรู้และประสบการณ์ในตลาดยาเป็นที่ต้องการตัวของบริษัทอื่น จึงมีการทาบทามไปทำงาน ผู้วิจัยเห็นว่า ปรากฏการณ์ดังกล่าวนี้ยังไม่ชัดเจนควรมีการพิสูจน์อย่างเป็นระบบตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปจะทำการศึกษาดูการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ของตัวแปร “การมีส่วนร่วมในงาน และความตั้งใจในการลาออก” ของผู้แทนยา เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการอธิบายปรากฏการณ์ที่ค้นพบ

## เอกสารอ้างอิง

- นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มาเก็ตตี้ ออนไลน์. (2563). ตลาดยาไทยโตรองแค่อินโด AI เทรนด์ใหญ่กำหนดทิศทาง. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2563, จาก <https://marketeeronline.co/archives/102120>"
- สรารุช สันติวุฒิกุล และ ตุลยา ตูลาดิลก. (2563). การวิเคราะห์การดำเนินงานด้านงานขายของหัวหน้าทีมขายและผู้แทนยา บริษัท มิลลิเมต จำกัด. วารสารบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 6(3), 82-90.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2555). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- เอ็มเคทีฟาร์มา. (2563). ทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับนักการตลาดยาในปี 2559. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2563, จาก <https://mktpharma.wordpress.com/>
- Albaliwi, A. S., Naughton, S., Elayan, M. B., & Sleimi, M. T. (2019). Perceived organizational support, alternative job opportunity, organizational commitment, job satisfaction and turnover intention: A moderated-mediated model. *Organizacija*, 52(4), 310-324.
- Alias, N. E., Zailan, N. A., Jahya, A., Othman, R., & Sahiq, A. N. M. (2019). The effect of supportive work environment on employee retention at Malaysia Information, Communication, and Technology (ICT) Industry. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(8), 61-77.
- Alkahtani, A. (2015). Organizational citizenship behavior and rewards. *International Business Research*, 8(4), 210-222.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Al-Maabadi, A. A. (2020). Job Involvement, and career retention rate among nursing personnel in Saudi Arabia. *SSRG International Journal of Nursing and Health Science* 6(1), 58-65.
- Best, J. W., & Kahn, J. V. (1995). *Research in education* (7th ed.). New Delhi, India: Prentice Hall of India.
- Brough, P., Timms, C., Chan, X. W., Hawkes, A., & Rasmussen, L. (2020). *Work-life balance: Definitions, causes, and consequences*. [Electronic version]. Griffith University, Queensland, Australia. from <https://research-repository.griffith.edu.au/bitstream/handle/10072/399143/Brough431772Accepted.pdf?sequence=2>
- Das, B. L., & Baruah, M. (2013). Employee retention: A review of literature. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 14(2), 8-16.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Essex, UK: Pearson Education.
- Hinkle, D. E., William, W., & Stephen, G. J. (1998). *Applied statistics for the behavior Sciences* (4th ed.). New York: Houghton Mifflin.

- Iddagoda, Y. A., Opatha, H., & Gunawardana, K. D. (2016). Towards a conceptualization and an operationalization of the construct of employee engagement. **International Business Research**, *9*(2), 85-90.
- Jabri, B. A., & Ghazzawi, I. (2019). Organizational commitment: A review of the conceptual and empirical literature and a research agenda. **International Leadership Journal**, *11*(1), 78-119.
- Kamalaveni, M. A., Ramesh, S., & Vetrive, T. (2019). A review of literature on employee retention. **International Journal of Innovative Research in Management Studies (IJIRMS)**, *4*(4), 1-10.
- Karim, D. N., Baset, M. A., & Rahman, M. M. (2019). The effect of perceived organizational support on intention to stay: The mediating role of job involvement. **The Jahangirnagar Journal of Business Studies**, *8*(1), 21-30.
- Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. **Behavioral Science**, *9*, 13-46.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). **Principles of marketing** (9th ed.). NJ: Prentice-Hall.
- Management Study Guide. (2020). **Performance appraisal**. Retrieved June 27, 2020, from <https://www.managementstudyguide.com/performance-appraisal.htm>
- Mirzaee, M., & Beygzadeh, Y. (2017). Study of the impact of organizational citizenship behavior on job involvement staff self-discipline (A case study case: West Azerbaijan Tax Affairs Office, Iran). **European Journal of Management and Marketing Studies**, *2*(1), 111-120.
- Mohamed, S. A., & Ali, M. (2015). The influence of perceived organizational support on employees' job performance. **International Journal of Scientific and Research Publications**, *5*(4), 1-6.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2013). **Organizational behaviour** (15th ed.). Prentice Hall, United States of America.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion referenced test item validity. **Dutch Journal of Educational Research**, *2*(2), 49-60.
- Saed, R. A., & Hussein, A. H. (2019). Impact of organizational citizenship behavior on organizational commitment on Jordanian frontline employees of Arabic Bank. **European Scientific Journal**, *15*(10), 184.
- Singh, A., & Gupta, B. (2015). Job involvement, organizational commitment, professional commitment, and team commitment. **Benchmarking: An International Journal**, *22*(6), 1192-1211.
- Sittisom, W. (2020). Factors affecting job satisfaction of employees in pharmaceutical industry: A case study of Thailand. **A Multifaceted Review Journal in the Field of Pharmacy**, *11*(3), 125-133.

- Soenanta, A., Akbar, M., & Sariwulan, T. (2020). The effect of job satisfaction and organizational commitment to employee retention in a lighting company. **Business Management and Economics**, 8(4), 97-103.
- Soetjipto, N., Priyohadi, N. D., Sulastri, S., & Riswanto, A. (2021). The effect of company climate, organization citizenship behavior, and transformational leadership on work morale through employee job satisfaction. **Management Science Letters**, 11, 1197-1204.
- Sulistyawati, U. S., & Sufriadi, D. (2020). Perceived organization support towards employee engagement and the impact of employee job satisfaction. **International Journal of Social Science and Business**, 4(4), 513-518.
- Yoshimura, A. (1996). A review and proposal of job involvement (Festschrift for Prof. Yoko Sano). **Keio business review**, 33, 175-184.