

อิทธิพลของความคาดหวังรางวัลตามผลการปฏิบัติงานต่อแรงจูงใจในการทำงาน
กรณีศึกษา ตัวแทนขาย บริษัท สยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด

Influence of Performance-Reward Expectancy on Job Motivation:

Siam Pharmaceutical Co., Ltd.

นางสาวกัญญา นุ่นขาว

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความคาดหวังรางวัลตามผลการปฏิบัติงาน (Performance-Reward Expectancy) ต่อแรงจูงใจในการทำงาน (Job Motivation) กรณีศึกษา ตัวแทนขายยา บริษัท สยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด โดยแบ่งความคาดหวังรางวัลตามผลการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความคาดหวังรางวัลภายนอกตามผลการปฏิบัติงาน (Extrinsic Performance-Reward Expectancy) หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลต่อรางวัลซึ่งเกิดจากภายนอกหรือบุคคลอื่นเป็นผู้กระทำ เช่น ค่าตอบแทนต่างๆ (compensation), คำยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน (Recognition) และการได้รับเลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น (Advancement) เป็นต้น และความคาดหวังรางวัลภายในตามผลการปฏิบัติงาน (Intrinsic Performance-Reward Expectancy) หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในตนเอง เช่น ความรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเอง (Pride) และความรู้สึกประสบความสำเร็จ (Achievement) เป็นต้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือจำนวนประชากรทั้งหมด 137 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติ ประกอบด้วย การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวแปรด้วยวิธี ANOVA และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุ (Multiple Linear Regression Analysis)

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังรางวัลภายในตามผลการปฏิบัติงานมากกว่าความคาดหวังรางวัลภายนอกตามผลการปฏิบัติงาน และผลการศึกษาสมการถดถอยเชิงเส้นพหุหรือสมการพยากรณ์ตัวแปรความคาดหวังรางวัลตามผลการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 2 ตัวแปร มีอำนาจในการพยากรณ์แรงจูงใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างร่วมกันได้ 19.60 เปอร์เซ็นต์ โดยตัวแปรความคาดหวังรางวัลภายในตามผลการปฏิบัติงาน (Standardized Beta Coefficients = 0.340) มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าความคาดหวังรางวัลภายนอกตามผลการปฏิบัติงาน (Standardized Beta Coefficients = 0.189) และเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันตามตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความคาดหวังรางวัลภายในตามผลการปฏิบัติงาน, ความคาดหวังรางวัลภายนอกตามผลการปฏิบัติงาน

บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมยาในประเทศไทยประสบภาวะการแข่งขันด้านราคาอย่างรุนแรง เนื่องจากการนำเข้ายาที่มีราคาถูกจากประเทศที่สามารถผลิตวัตถุดิบด้วยตัวเอง เช่น ประเทศอินเดีย และประเทศจีน โดยเภสัชสมาคมแห่งประเทศไทยประเมินว่าอุตสาหกรรมยาแผนปัจจุบันในไทยมีมูลค่ากว่า 1.77 แสนล้านบาท และส่วนใหญ่เป็นยานำเข้าจากบริษัทข้ามชาติ (ประชาชาติธุรกิจ, 2561) อีกทั้งจากการประเมินของธนาคารกรุงศรีอยุธยาคาดการณ์ว่าในช่วงปีพุทธศักราช 2561-2563 อุตสาหกรรมยาในประเทศไทยจะมีมูลค่าการเติบโตในอัตราเฉลี่ย 5-6% เนื่องจากประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้มีความต้องการใช้ยารักษาโรคเพิ่มสูงขึ้น และการเข้าถึงช่องทางการรักษาที่ดีขึ้นภายใต้ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ส่วนเศรษฐกิจรายสาขา, ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก, 2561)

โดยบริษัท สยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด เป็นบริษัทชั้นนำในประเทศไทย ก่อตั้งมานานกว่า 50 ปี จัดจำหน่ายยาคุณภาพกว่า 300 รายการ ประกอบด้วยบริษัทในเครืออีก 2 บริษัท ได้แก่ บริษัท สยามเภสัช จำกัด เป็นบริษัทผู้ผลิตยา และบริษัท ฟาร์มานูวา จำกัด เป็นบริษัทที่ทำกรวิจัยและพัฒนาคุณภาพยา ซึ่งในปี 2561 บริษัท สยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด มีรายได้จากการจำหน่ายเวชภัณฑ์ยาทั้งในประเทศและส่งออกมากกว่า 1,200 ล้านบาท โดยรูปแบบการจำหน่ายยาภายในประเทศ จะดำเนินการผ่านตัวแทนขาย แบ่งเป็น ตัวแทนขายที่มโรงพยาบาล, ตัวแทนขายที่คลินิก และตัวแทนขายที่ร้านขายยา ซึ่งรับผิดชอบเขตพื้นที่เป็นจังหวัดหรือภูมิภาคสำหรับตัวแทนแต่ละคน

ปัจจุบันผู้วิจัยทำงานในตำแหน่งตัวแทนขายที่มโรงพยาบาล รับผิดชอบเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง และทราบถึงสภาวะการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในอุตสาหกรรมยา ทำให้ตัวแทนขายยาจำเป็นต้องมีแรงจูงใจในการทำงานหรือจำหน่ายยาให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ จึงต้องการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความคาดหวังรางวัลภายนอกตามผลการปฏิบัติงาน (Extrinsic Performance-Reward Expectancy) และความคาดหวังรางวัลภายในตามผลการปฏิบัติงาน (Intrinsic Performance-Reward Expectancy) ต่อแรงจูงใจในการทำงาน (Job Motivation) ของตัวแทนขายภายในบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory) ที่ว่าแรงจูงใจ (Motivation) จะถูกกำหนดโดยความคาดหวังในผลตอบแทนที่จะเกิดขึ้นจากผลลัพธ์ของการกระทำ (Performance-Reward Linkage) และจะเป็นตัวกำหนดความพยายามของแต่ละบุคคล (รีอบบินส์, พี., และ โคลเตอร์, เอ็ม., 2559)

โดยงานวิจัยนี้จะทำให้ทราบเกี่ยวกับความคาดหวังรางวัลตามผลการปฏิบัติงานของตัวแทนขาย และสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้รางวัลที่สอดคล้องกับความคาดหวังรางวัลตามผลการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น และนำมาซึ่งกำไรที่เพิ่มขึ้นของบริษัทฯ ดังนั้น งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์แก่ บริษัท สยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด หรือผู้ที่ได้ศึกษางานวิจัยนี้ ไม่มากก็น้อย

วิธีการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์งานวิจัย เรื่องอิทธิพลของความคาดหวังรางวัลตามผลการปฏิบัติงานต่อแรงจูงใจในการทำงาน ของตัวแทนขายยา บริษัท สยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดลำดับการดำเนินงานดังนี้

- 1.1 การกำหนดตัวแบบการวิจัย
- 1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 1.3 การสร้างและทดสอบเครื่องมือในการวิจัย
- 1.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 1.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 การกำหนดตัวแบบการวิจัย

การศึกษานี้มีการกำหนดตัวแปรการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังรางวัลภายนอกตามผลการปฏิบัติงาน (X_1) และความคาดหวังรางวัลภายในตามผลปฏิบัติงาน (X_2)
2. ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการทำงาน (Y_1)

1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ ประชากรที่ศึกษา คือ ตัวแทนขายยา บริษัท สยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด ซึ่งเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด 137 คน

1.3 การสร้างแบบสอบถามงานวิจัย

แบบสอบถามงานวิจัยนี้ ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยเป็นมาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดแบบอัตราส่วน (Ratio Scale)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ Chew, B. H., Ramli, A. S., Omar, M., and Ismail, I. Z. (2013) เป็นมาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) โดยกำหนดระดับคะแนน คือ เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน ไปจนถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังรางวัลภายนอกตามผลปฏิบัติงานและความคาดหวังรางวัลภายในตามผลปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) โดยกำหนดระดับคะแนน คือ เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน ไปจนถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด 1 คะแนน

ซึ่งข้อคำถามในแบบสอบถามงานวิจัย ข้อที่ 1, 2 และ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับตัวแปรความคาดหวังรางวัลภายนอกตามผลการปฏิบัติงาน และข้อคำถามที่ 4 และ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับตัวแปรความคาดหวังรางวัลภายในตามผลการปฏิบัติงาน

คำถามข้อที่ 1 : เกี่ยวกับความคาดหวังรางวัลตามผลตอบแทน (Compensation)

คำถามข้อที่ 2 : เกี่ยวกับความคาดหวังค่ายกย่อง ชมเชย (Recognition)

คำถามข้อที่ 3 : เกี่ยวกับความคาดหวังการเลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น (Advancement)

คำถามข้อที่ 4 : เกี่ยวกับความคาดหวังความรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเอง (Pride)

คำถามข้อที่ 5 : เกี่ยวกับความคาดหวังความรู้สึกประสบความสำเร็จ (Achievement)

โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ Eisenberger, R., Rhoades, L., and Cameron, J. (1999), Khan, I., Shahid, M. and Nawab, S. (2013) และ Rizwan, Q. D., and Ali, U. (2010)

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามงานวิจัย มีดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการแปลแบบสอบถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น
2. นำแบบสอบถามที่แปลแล้วมาตรวจสอบกับอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาอังกฤษ
3. นำแบบสอบถามเสนอต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท สยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบภาษาที่ใช้จากแบบสอบถามอ้างอิง จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสร็จ เสนอต่ออาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วมาทำการทดสอบความเข้าใจก่อนนำไปเก็บข้อมูล (Pre-Test) กับ นักศึกษา ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5 ท่าน พบว่า ทั้ง 5 ท่าน มีเข้าใจคำถามในแบบสอบถาม
6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน เท่ากับ 0.741
7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและปรับปรุงแก้ไขอย่างสมบูรณ์แล้ว ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 137 คน ใช้ระยะเวลา 7 วัน

1.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมดจำนวน 137 ฉบับ แก่ตัวแทนขายในแต่ละแผนก ของ บริษัท สยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด แบ่งเป็น ตัวแทนขายที่มโรงพยาบาล 57 คน, ตัวแทนขายที่คลินิก 45 คน และ ตัวแทนขายที่ร้านขายยา 35 คน จากนั้นรับแบบสอบถามคืนทั้ง 137 ฉบับ สมบูรณ์ทุกประการ คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาได้มาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

1.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 137 ตัวอย่าง วิเคราะห์โดยใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการวิจัย (SPSS) แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ประสบการณ์ในการทำงาน ทำการวิเคราะห์สถิติโดยการหาจำนวนความถี่ (Frequency), ร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับของความคาดหวังรางวัลภายนอกตามผลการปฏิบัติงานและความคาดหวังรางวัลภายในตาม ผลการปฏิบัติงาน ทำการวิเคราะห์สถิติโดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์ผลของความคาดหวังรางวัลตามผลการปฏิบัติงานต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression Analysis)
4. วิเคราะห์ข้อมูลของแรงจูงใจในการทำงาน โดยทำการเปรียบเทียบกลุ่มตัวแปร ซึ่งจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธี ANOVA เพื่อ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ สามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยตัวแทนชายยาที่มโรงพยาบาล 55 คน, ที่มคลินิก 42 คน และที่มร้านขายยา 40 คน รวม 137 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 22-30 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงระยะเวลา 5-10 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีกว่า 83 เปอร์เซ็นต์ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. จากการศึกษาระดับของความคาดหวังรางวัลภายนอกตามผลการปฏิบัติงานและความคาดหวังรางวัลภายในตามผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง 137 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นว่ามีค่าความคาดหวังรางวัลภายนอกตามผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.28$) มากกว่าค่าความคาดหวังรางวัลภายในตามผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.94$)

3. จากการศึกษาผลของความคาดหวังรางวัลตามผลการปฏิบัติงานต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยทำการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 2 ตัวแปร ได้แก่ ค่าความคาดหวังรางวัลภายนอกตามผลการปฏิบัติงาน และค่าความคาดหวังรางวัลภายในตามผลการปฏิบัติงาน มีอำนาจในการพยากรณ์แรงจูงใจในการทำงานของตัวแทนชายยา บริษัท สยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด ร่วมกันได้ 0.196 หรือ 19.60 เปอร์เซ็นต์ และมีค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.567

โดยสมการถดถอยหรือสมการพยากรณ์แรงจูงใจในการทำงาน ในรูปแบบคะแนนดิบ คือ

$$Y = 1.920 + 0.197X_1 + 0.350X_2$$

และสมการถดถอยหรือสมการพยากรณ์แรงจูงใจในการทำงาน ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Y = 0.189X_1 + 0.340X_2$$

โดย X_1 คือ ค่าความคาดหวังรางวัลภายนอกตามผลการปฏิบัติงาน

และ X_2 คือ ค่าความคาดหวังรางวัลภายในตามผลการปฏิบัติงาน

4. จากการศึกษาความสัมพันธ์ของตำแหน่งงานกับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันตามตำแหน่งงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแทนชายยาที่มโรงพยาบาลกับตัวแทนชายยาที่มคลินิกมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแทนชายยาที่มโรงพยาบาลกับตัวแทนชายยาที่มร้านขายยา มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน แต่ตัวแทนชายยาที่มคลินิกกับตัวแทนชายยาที่มร้านขายยา มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานของตัวแทนชายยาที่มโรงพยาบาลมากกว่าตัวแทนชายยาที่มคลินิกและตัวแทนชายยาที่มร้านขายยา

5. จากการศึกษาความสัมพันธ์ของประสบการณ์ในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันตามประสบการณ์ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแทนชายยาที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี กับตัวแทนชายยาที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ตัวแทนชายยาที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี กับตัวแทนชายยาที่มีประสบการณ์ 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับตัวแทนชายยาที่มีประสบการณ์ 5-10 ปี กับตัวแทนชายยาที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานของตัวแทนชายยาที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี มากกว่าตัวแทนชายยาที่มีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี และตัวแทนชายยาที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษางานวิจัยเรื่องอิทธิพลของความคาดหวังรางวัลตามผลการปฏิบัติงานต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา ตัวแทนขายยา บริษัท สยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด พบว่าความคาดหวังรางวัลตามผลการปฏิบัติงานซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความคาดหวังรางวัลภายนอกตามผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความคาดหวังด้านค่าตอบแทน, ความคาดหวังด้านค่ายกย่อง ชมเชย และความคาดหวังด้านการเลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น
2. ความคาดหวังรางวัลภายในตามผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความคาดหวังต่อความรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเอง และความคาดหวังต่อความรู้สึกประสบความสำเร็จ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังรางวัลภายในตามผลการปฏิบัติงานมากกว่าความคาดหวังรางวัลภายนอก และจากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) พบว่า ความคาดหวังรางวัลภายในตามผลการปฏิบัติงาน (Standardized Beta Coefficients = 0.340) มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าความคาดหวังรางวัลภายนอก (Standardized Beta Coefficients = 0.189) และเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตำแหน่งงานกับแรงจูงใจในการทำงาน ผู้วิจัยคาดว่าสาเหตุที่ตัวแทนขายในแต่ละทีมมีระดับแรงจูงใจแตกต่างกัน เนื่องมาจากรูปแบบการให้รางวัลของแต่ละทีมแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า จากข้อมูลในงานวิจัยนี้ การให้รางวัลตอบแทนความสามารถในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายได้นั้น นอกเหนือจากการให้ค่าตอบแทนจูงใจ (Incentive), การให้ค่ายกย่อง ชมเชย หรือการเลื่อนตำแหน่งให้กับตัวแทนขายที่มีผลการปฏิบัติงานดี แล้วนั้น การให้ความสำคัญกับรางวัลที่จะเกิดขึ้นภายในตัวบุคคลก็ถือเป็นเรื่องที่สำคัญ เช่น การส่งเสริมกิจกรรมเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถให้แก่ตัวแทนขาย ทำให้ตัวแทนขายรู้สึกว่าคุณมีความสามารถที่จะกระทำการที่ท้าทายได้ สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และนำมาซึ่งความภาคภูมิใจในตัวเอง หรือการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคล โดยประเมินว่าบุคคลนั้นมีความสามารถที่จะกระทำให้สำเร็จและออกมาด้วยดี ซึ่งก็นำมาซึ่งความรู้สึกประสบความสำเร็จในตัวเองได้

บรรณานุกรม

ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2561). ตลาดยาโตสะพรั่ง 1.7 แสน ล. ผู้ผลิตแห่โกอินเตอร์บุกตลาดใหม่ CLMV. ค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <https://www.prachachat.net/facebook-instant-article/news-139741>

ร็อบบินส์, พี., และ โคลเตอร์, เอ็ม. (2559). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร (วิรัช สงวนวงศ์วาน, ผู้แปล).

ส่วนเศรษฐกิจรายสาขา, ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก. (2561). *อุตสาหกรรมยา*. ค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2562, จาก www.gsb.or.th/getattachment/05e90cfc-6851-4b99-82f6-f14a8ee6e94f/IN_drug_61_detail.aspx

Chew, B. H., Ramli, A. S., Omar, M., & Ismail, I. Z. (2013). A preliminary study of job satisfaction and motivation among the Malaysian primary healthcare professionals. *Journal of the Academy of Family Physicians of Malaysia*, 8(2), 15-25.

Eisenberger, R., Rhoades, L., & Cameron, J. (1999). Does pay for performance increase or decrease perceived self-determination and intrinsic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(5), 1026-1040.

Khan, I., Shahid, M. & Nawab, S. (2013). Influence of intrinsic and extrinsic rewards on employee performance: The Banking sector of Pakistan, 4(1), 282-291.

Rizwan, Q. D., & Ali, U. (2010). Impact of reward and recognition on job satisfaction and motivation: An empirical study from Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 5(2), 159-167.