

## ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การจัดลำดับความสำคัญปัจจัยจุนใจในการทำงานโดย  
พนักงานขายแผนกยาจิตเวช บริษัทไทยโอซูกร้า จำกัด  
โดยการใช้กระบวนการตัดสินใจแบบวิเคราะห์ลำดับชั้น

ผู้เขียน

นางสาวอุทุมพร ใช้บุญเรือง

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร. อดิศักดิ์ ธีรานุพัฒนา

## บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดลำดับความสำคัญปัจจัยจุนใจในการทำงานโดยพนักงานขายแผนกยาจิตเวช บริษัทไทยโอซูกร้า จำกัด โดยการใช้กระบวนการตัดสินใจแบบวิเคราะห์ลำดับชั้น (AHP) และเปรียบเทียบผลลัพธ์ลำดับความสำคัญที่ได้จากวิธี AHP กับการใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อศึกษาความแตกต่างของค่าน้ำหนักความสำคัญปัจจัยจุนใจในการทำงานที่ได้จากทั้ง 2 วิธี และประเมินความเหมาะสมของ การใช้งาน ผู้ศึกษาได้สร้างแบบจำลอง AHP 2 แบบจำลอง โดยอ้างอิงจากทฤษฎีสองปัจจัยของเออร์สเบอร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory) คือ 1) แบบจำลองด้านปัจจัยจุนใจ 2) แบบจำลองด้านปัจจัยสุขอนามัย เก็บข้อมูลคุณิจการเปรียบเทียบคู่จากพนักงานขายแผนกยาจิตเวช จำนวน 14 ราย โดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม Expert Choice® ในขณะที่การวิเคราะห์โดยใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า ได้ใช้แบบจำลองเดียวกันกับแบบจำลอง AHP แต่เก็บข้อมูลจากผู้ประเมินกลุ่มเดียวกัน ผ่านแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS

ผลการศึกษาพบว่าแบบจำลอง AHP ที่เสนอสามารถประยุกต์ใช้ในการจัดลำดับความสำคัญปัจจัยจุนใจในการทำงานของพนักงานได้ โดยลำดับความสำคัญของเกณฑ์หลักด้านปัจจัยจุนใจในการทำงาน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ และลักษณะของงาน ลำดับความสำคัญของ

เกณฑ์หลักด้านปัจจัยสุขอนามัยในการทำงาน เรียงตามค่าเฉลี่ย เป็นดังนี้ เงินเดือน และค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน การปักครองบังคับบัญชา และนโยบายการบริหารขององค์กร

ส่วนผลการศึกษาโดยวิธีมาตราวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า พบว่า ลำดับความสำคัญของเกณฑ์หลักด้านปัจจัยสุขอนามัยในการทำงาน มีความแตกต่างไปจากวิธี AHP งานวิจัยนี้ยังได้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของเกณฑ์ด้านปัจจัยสุขอนามัย จำแนกตามอายุ และประสบการณ์ทำงานในบริษัท ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประเมินที่มีอายุแตกต่างกัน หรือประสบการณ์ทำงานในบริษัทที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญของเกณฑ์โดยส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันบ้างในบางปัจจัย ซึ่งได้นำเสนอไว้ในรายงาน

จากการทดสอบหาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างค่าเฉลี่ยหนึ่นกับความสำคัญของปัจจัยต่างๆที่ได้จากวิธี AHP และ วิธี Rating Scale พบว่า ในด้านปัจจัยสุขอนามัย มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.747) ในขณะที่ด้านปัจจัยสุขอนามัย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.604) แต่ลำดับความสำคัญของเกณฑ์หลักและเกณฑ์ย่อยด้านปัจจัยสุขอนามัยที่ได้จากทั้งสองวิธีมีความแตกต่างกันในบางปัจจัย

ในภาพรวมกลุ่มผู้ประเมินเห็นด้วยกับผลการวิเคราะห์ที่ได้จากวิธี AHP มากกว่าวิธี Rating Scale เนื่องจากผลลัพธ์ที่ได้จากวิธี AHP สามารถสะท้อนความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประเมิน และสามารถจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยได้สอดคล้องกับความรู้สึกของผู้ประเมินได้ดีกว่าวิธี Rating Scale

**Independent Study Title** Prioritization of Motivation Factors by Sales Representatives in Psychiatric Medicine Department, Thai Otsuka Pharmaceutical Company Limited by Applying Analytic Hierarchy Process

**Author** Miss Utumporn Chaiboonruang

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisor** Lecturer Dr. Adisak Theeranuphattana

## ABSTRACT

This independent study aimed to prioritize motivation factors of sales representatives in psychiatric medicine department, Thai Otsuka Pharmaceutical Company Limited by using both Analytic Hierarchy Process (AHP) and traditional rating scale methods. Results of the AHP were, then, compared to those of the rating scale to study the relative importance of motivation factors and to assess the appropriateness between the two methods. The researcher developed two AHP models, based upon Herzberg's Two-Factors Theory: 1) Motivation Factors Model and 2) Hygiene Factors Model. Data was obtained from 14 Sales Representatives in psychiatric medicine department by means of AHP fundamental scale and rating scale questionnaires. Using the same models and evaluators, AHP data analysis was done by Expert Choice® whereas rating scale data analysis was done by SPSS.

The findings presented that the proposed AHP models could be used to prioritize motivation factors of those staff. Hereafter were respectively shown the priority of major criteria on motivation factors: achievement, advancement, responsibility, recognition and work content. The rank orders of main criteria of hygiene factors were respectively shown as follows: salary, job security, status, interpersonal relations among supervisor and peers, working conditions, supervision and company policies.

The results as gained by the rating scale showed that the relative weights of major criteria on both motivation factors and hygiene factors were found in different values and ranks as observed by AHP method. The comparison test on mean values of these two factors classified by ages and working experiences at the company presented that evaluators in different groups of age or working experiences at the company ranked the relative importance of many factors indifferently, except some of them. More detailed information on this regards could be found in this report.

Regarding the correlation test between the relative weights of different factors in according to AHP and rating scale methods, the findings presented that in terms of motivation factors, the positive correlation was found at high value (correlation coefficient value = 0.747). In terms of hygiene factors, the consistent correlation was found at moderate value (correlation coefficient value = 0.604). However, the rank orders of major and minor criteria in motivation factors and hygiene factors as observed by these two methods were different in some factors.

In an overall view, the evaluators agreed with the analytical results done by AHP rather than rating scale because the former could reflect opinions of those evaluators and could prioritize motivation factors, which corresponded to the perception of evaluators, better than the latter did.