

การพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย  
PERFORMANCE DEVELOPMENT OF THE PHARMACEUTICALS COMPANY'S  
CUSTOMER RELATIONS DEPARTMENT IN THAILAND

ชานน ศรีสวัสดิ์\*<sup>1</sup> และ ดร.สุรภา ใถ้บ้านกวย\*<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย และ 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย มีจำนวน 9,384 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้ตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งเกินกว่ากลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ T-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 342 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 85.50 มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 303 คน คิดร้อยละ 75.75 สถานภาพโสด จำนวน 297 คน คิดร้อยละ 74.25 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 321 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 80.25 และมีอายุการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 243 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 60.75

**คำสำคัญ :** การพัฒนาการปฏิบัติงาน, ลูกค้าสัมพันธ์, บริษัทเวชภัณฑ์ยา

\*<sup>1</sup> นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต Visionary Leaders รุ่น 21 สาขา วิชาการจัดการ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้รับผิดชอบบทความ

\*<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาคณาจารย์อิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.16) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลิกประจำตัวบุคคล ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.24) รองลงมา ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.22) ด้านแรงจูงใจ ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.20) ด้านความรู้ ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.21) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านทักษะ ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.20) 2) ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### ABSTRACT

The Study of Performance Development of the Pharmaceuticals Company's Customer Relations Department in Thailand objective is 1.) To study the opinion level on the performance of the customer relations department of pharmaceutical companies in Thailand and 2.) To study the differences between personal factors and performance development of the Pharmaceuticals company's customer relations department in Thailand. The result of this research revealed that A sample of 9384 cases were drawn from The Pharmaceuticals Company's in Thailand, using Taro Yamane method, with the confidence at 95% And error at 5% was determined using a sample of 385 people in this study. which the researcher uses a sample The total number is 400 people.

The result showed that it exceeded the calculated sample. Therefore, questionnaires are used as a tool for collecting data. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested using T-test statistic and One-Way ANOVA statistic.

According to the research, the majority of sample are women 342 people which is a percentage of 85.50. 303 people are age between 20-30 years old which is 75.75 percentage. 297 people are single which is a percentage of 74.25. 321 people have a bachelor degree which is 80.25 percentage and have working experience less than 5 years in total of 243 people consider to be 60.75 percent of total.

The results showed that the opinion level on the performance of the customer relations department of pharmaceutical companies in Thailand is overall at highest level ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.16).

1.) After considering all aspects found that the opinion on the performance of the customer relations

department of pharmaceutical companies in Thailand have the highest average which is aspect of a personal identity ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.24), ranking in the order of mean from high to low as aspect of personal opinion ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.22), aspect of motivation ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.20), aspect of knowledge ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.21) and the lowest average is aspect of skill ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.20).

2.) The study result of the differences between personal factors and performance development of the Pharmaceuticals company's customer relations department in Thailand found that the difference of personal factors such as gender, age, status, education level and working experiences affect the opinion on the performance of the customer relations department of pharmaceutical companies in Thailand, statistically significant at the 0.05

**Keywords:** Development Processes, Customer Relations, Pharmaceutical Companies

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันผู้ผลิตยาเอกชนในประเทศเผชิญแรงกดดันต่างๆจาก การแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง ทุกบริษัทจึงจำเป็นต้องมีกิจกรรมที่ต้องการก้าวให้ทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า และการรักษาฐานลูกค้าจึงเป็นปัจจัยสำคัญ สำหรับการบรรลุความสำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทเวชภัณฑ์ยา จึงเป็นฝ่ายหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญเนื่องจากฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าไม่น้อยกว่าผู้แทนขาย เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้า การติดตามเอกสาร การติดตามการสั่งซื้อ การประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการประสานงานฝ่ายต่างๆให้กับลูกค้า รวมไปถึงการตอบคำถามเบื้องต้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า ในการปฏิบัติงานหากฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ขาดความรู้ และทักษะที่ดีในการปฏิบัติงาน เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง จนลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ อาจส่งผลความเสียหายต่อภาพลักษณ์องค์กร หรืออาจสูญเสียลูกค้าให้กับคู่แข่ง ซึ่งการสูญเสียลูกค้าและต้องหาลูกค้าใหม่หรือการขายสินค้าให้กับลูกค้าใหม่นั้นมีต้นทุนสูงกว่าการขายสินค้าให้ลูกค้าเดิม ดังนั้นฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งในการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า เมื่อลูกค้ามีความคุ้นเคยและความเชื่อถือแล้ว กิจการสามารถขยายขอบเขตการซื้อสินค้าหรือบริการให้กว้างขวางขึ้นได้โดยจะนำไปสู่การซื้อสินค้าหรือบริการใหม่ๆ หรือการซื้อต่อยอดที่มีมูลค่าสูงขึ้น

จากความสำคัญที่กล่าวมา ผู้วิจัยเห็นว่าการพัฒนาปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ มีความจำเป็นต้ององค์กรอย่างยิ่ง เพื่อให้บุคลากร มีความรู้ และทักษะด้านต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย เพื่อให้การปฏิบัติของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก่ผู้บริหารและผู้ที่สนใจศึกษาตลอดทั้งธุรกิจต่างๆที่เกี่ยวข้องด้วย

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย

## สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลอันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทยแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย จากสถิติผู้ประกอบการจัดจำหน่ายเวชภัณฑ์ยาจำนวน 782 บริษัท (สำนักงานเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม, 2563) มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ 9,384 คน และกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย ที่คำนวณจากของ ทาโร่ ยามาเน่ โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้ตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งเกินกว่ากลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ โดยการเก็บตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (non probability sampling) ซึ่งกำหนดกลุ่มประชากรแบบการเลือกแบบบังเอิญ โดยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงาน

การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดความเจริญเติบโตงอกงามและดีขึ้นจนเป็นที่พึงพอใจ(สนธยา พลศรี, 2547, หน้า 2) และแนวคิดของ (คะเน็งนิจ กองผาพา, 2544 อ้างอิงใน ลัดดา รักจรยาบรรณ, 2557) สรุปการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อหน่วยงาน เพราะจะทำให้บุคคลได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะและเจตคติในการปฏิบัติงานปรับตัวให้ทันกับวิทยาการ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังช่วยให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงานทั้งยังทำให้หน่วยงานได้รับผลผลิตเพิ่มขึ้น และยังเป็นการส่งเสริมและพัฒนาทัศนคติความเชื่อ ค่านิยม และบุคลิกภาพให้แก่บุคคล ซึ่งนอกจากจะช่วยให้ตนเองก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานแล้วยังทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายสูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ สมรรถนะ/ขีดความสามารถการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงานของ David McClelland ซึ่งองค์ประกอบ ตามหลักแนวคิด มี 5 ส่วน ดังนี้ 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ เป็นต้น 2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางเทคโนโลยี ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือ ทศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น 4) บุคลิกประจำตัวบุคคล (Trait) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น 5) แรงจูงใจ (Motive) แรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น องค์ประกอบทั้ง 5 ประการ ที่รวมกันเป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลและก่อให้เกิดสมรรถนะ เป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายใน จะเห็นได้เฉพาะพฤติกรรมที่แสดงให้เห็น ได้เท่านั้น Spencer and Spencer(1993) ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะดังกล่าวไว้ในโมเดลน้ำแข็ง (Iceberg Model) และอธิบายว่าคุณลักษณะของบุคคลแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่สามารถมองเห็นได้คือความรู้และทักษะ ซึ่งสามารถพัฒนาได้ไม่ยากนัก ด้วยการศึกษาค้นคว้า ทำให้เกิดความรู้และการฝึกฝนปฏิบัติทำให้เกิดทักษะ และส่วนที่ซ่อนอยู่ภายในซึ่งสังเกตได้ยาก ได้แก่ ทศนคติ ค่านิยม ความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคลรวมทั้ง แรงจูงใจเป็นสิ่งที่พัฒนาได้ยาก

## 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยของณัฐกุล ภูกลาง ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

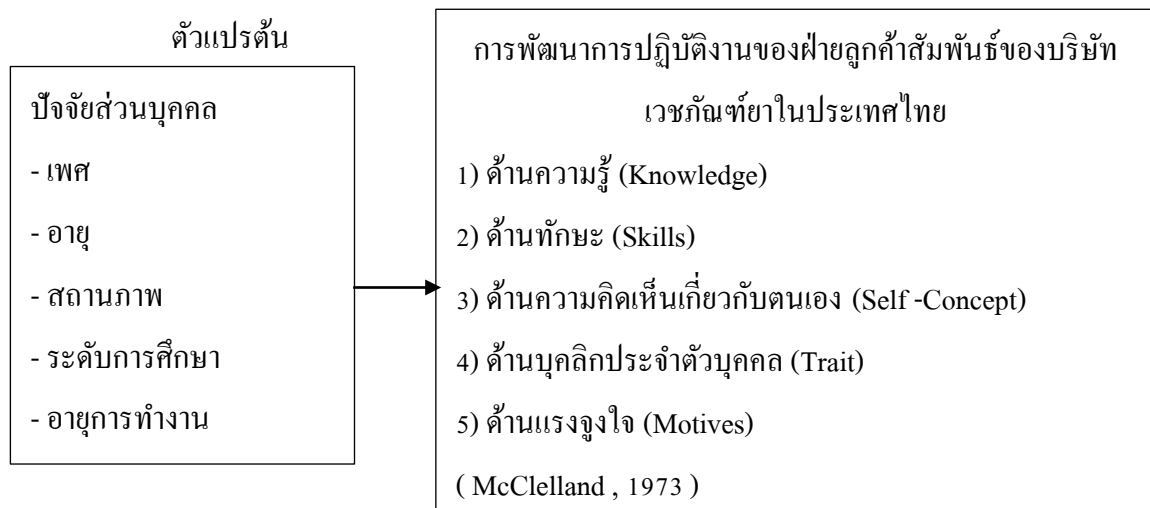
งานวิจัยของณัชพล งามธรรมชาติ ศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด ไม่แตกต่างกัน และระดับการศึกษา แตกต่างก็มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด แตกต่างกัน

งานวิจัยของลัดดา รักษารายบรรณ ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีการพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน สูงเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือด้านรูปแบบวิธีการและกิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติงาน

งานวิจัยของพัชรณัฐ น้าไชยศรี ศึกษาวิจัยเรื่อง ซึดความสามารถของบุคลากรองค์กรการกุศลที่ช่วยเหลือสังคม กรณีศึกษา มูลนิธิสร้างสรรค์เด็ก กรุงเทพมหานคร พบว่า ซึดความสามารถของบุคลากรองค์กรการกุศลที่ช่วยเหลือสังคม มีองค์ประกอบที่สำคัญประกอบด้วย 1) แนวคิดของตน (Self-concept) 2) แรงขับภายในหรือแรงจูงใจ (Motive) 3) ลักษณะส่วนบุคคล (Trait) 4) ความรู้ (Knowledge) และ5) ทักษะ (Skill) ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อซึดความสามารถของบุคลากร ประกอบด้วย 1) การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร 2) การพัฒนาบุคลากร 3) การจูงใจและการธำรงรักษา ตามลำดับ

งานวิจัยของกิ่งแก้ว พรอภีร์ยศกุล ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายของบริษัทฯในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของพนักงานขาย และปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขายของบริษัทฯอันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อายุงานทั่วไป อายุงานที่ขายยาและการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขายของบริษัทฯในประเทศไทยแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### 4. กรอบแนวคิดการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร คือ พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย จากสถิติผู้ประกอบการจัดจำหน่ายเวชภัณฑ์ยาจำนวน 782 บริษัท (สำนักงานเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม, 2563) มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ 9,384 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทยที่คำนวณได้จากสูตรของ ทาโรยามาเน่โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้ตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งเกินกว่ากลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยการศึกษาและทบทวนจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ การพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย เป็นการสอบถามเพื่อแสดงระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ซึ่งแบ่งออกตามองค์ประกอบที่ทำการศึกษา ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้ (Knowledge) จำนวน 7 ข้อ 2) ด้านทักษะ (Skills) จำนวน 10 ข้อ 3) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) จำนวน 8 ข้อ 4) ด้านบุคลิกประจำตัวบุคคล (Trait) จำนวน 8 ข้อ 5) ด้านแรงจูงใจ (Motives) จำนวน 8 ข้อ รวมทั้งหมด 41 ข้อ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง 400 คน หลังจากรวบรวมข้อมูลได้แล้ว นำข้อมูลไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้สถิติแบบทดสอบ t-test สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)



## ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 400 คน พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 342 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 85.50 มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 303 คน คิดร้อยละ 75.75 สถานภาพโสด จำนวน 297 คน คิดร้อยละ 74.25 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 321 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 80.25 และมีอายุการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 243 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 60.75

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.16) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลิกประจำตัวบุคคล ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.24) รองลงมา ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.22) ด้านแรงจูงใจ ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.20) ด้านความรู้ ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.21) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านทักษะ ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.20)

3. การทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

3.1 พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกประจำตัวบุคคล และด้านแรงจูงใจ แตกต่างกัน

3.2 พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย แตกต่างกัน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกประจำตัวบุคคล ด้านแรงจูงใจ และมีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

3.3 พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และมีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกประจำตัวบุคคล และด้านแรงจูงใจ

## อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการเรียนรู้ ผลการวิเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย ส่วนใหญ่ ต้องการพัฒนาความรู้และเทคนิคต่างๆเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (มัญญา ไชยทองศรี, 2544 อ้างอิงใน ฉัฐกุล ภูกลาง, 2561) ที่กล่าวว่า การส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรให้ก้าวหน้าตามเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สามารถนำความรู้ ความสามารถที่ได้รับมาปรับปรุงพัฒนาตนเองและนำมาปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบในหน่วยงานให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

ด้านทักษะ ผลการวิเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย ส่วนใหญ่ ต้องการจัดทำแผนงานในรูปแบบใหม่ๆเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, 2541 อ้างอิงใน ลัดดา รักจรรยาบรรณ , 2557) ที่กล่าวว่า การกำหนดวิธีการใหม่เป็นการพิจารณาความเป็นไปได้ของวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งบุคลากรต้องมีการเสนอแผนงานในการปฏิบัติงานใหม่ๆเพื่อแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานที่บกพร่องและไม่มีประสิทธิภาพ

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ผลการวิเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย ส่วนใหญ่ ต้องการพัฒนาความสามารถการควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ได้ในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด (โสภา ชูพิกุลชัย, 2544 อ้างอิงใน ลัดดา รักจรรยาบรรณ, 2557) ที่กล่าวว่า การพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามองค์ประกอบทางอารมณ์ ได้แก่ ความสามารถทางอารมณ์ หรือเชาว์อารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง และของผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจให้บริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่นได้ในสถานการณ์ต่างๆ

ด้านบุคลิกประจำตัวบุคคล ผลการวิเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสูงเป็นลำดับแรก โดยพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย ส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (กะนิงนิจ กองผาพา, 2544 อ้างอิงใน ลัดดา รักจรรยาบรรณ, 2557) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นการส่งเสริมและพัฒนาทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม และบุคลิกภาพให้แก่บุคคล ซึ่งนอกจากจะช่วยให้ตนเองก้าวหน้าในหน้าที่การงานแล้วยังทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายสูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ(ลัดดา รักจรรยาบรรณ, 2557) ศึกษา

เรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน สูงเป็นลำดับแรก

ด้านแรงจูงใจ ผลการวิเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย ส่วนใหญ่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และความสามารถเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, 2541 อ้างอิงใน ลัดดา รักจรรยาบรรณ (2557)) ที่กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงาน บุคลากรต้องได้รับการกระตุ้นให้มีแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (พัชรณัฐ น้าไชยศรี, 2557) ศึกษาเรื่อง จิตความสามารถของบุคลากรองค์กรการกุศลที่ช่วยเหลือสังคม กรณีศึกษา มูลนิธิสร้างสรรค์เด็กกรุงเทพมหานคร การศึกษาพบว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในงาน

2. ผลการศึกษาการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

เพศ ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า งานด้านการบริการส่วนมากเป็นพนักงานที่เป็นเพศหญิงและเพศหญิงมักมีทักษะด้านการบริการและการประสานงานมากกว่าเพศชายและมีความละเอียดในงานเอกสารต่างๆ จึงส่งผลให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กิ่งแก้ว พรอภิรักษ์สกุล, 2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายของบริษัทยาในประเทศไทย โดยผลการวิเคราะห์พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีการพัฒนาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

อายุ ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนมากผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุ 20-30 ปี เป็นช่วงอายุที่เป็นคนรุ่นใหม่มักไม่ยึดติดในการทำงานสายอาชีพใดอาชีพหนึ่ง สามารถเปลี่ยนสายอาชีพเร็วกว่าอายุที่มากกว่า 31 ปีขึ้นไป จึงส่งผลให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กิ่งแก้ว พรอภิรักษ์สกุล, 2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายของบริษัทยาในประเทศไทย โดยผลการวิเคราะห์พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีการพัฒนาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สถานภาพ ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงาน แตกต่างกันไป ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน ย่อมมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ สถานภาพ โสคจะมีการพัฒนาการปฏิบัติงานน้อยกว่าสถานภาพ สมรส และหม้าย หรือหย่าร้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กิ่งแก้ว พรอภีร์ภักย์สกุล, 2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายของบริษัทฯในประเทศไทย โดยผลการวิเคราะห์พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีการพัฒนาการปฏิบัติงาน แตกต่างกันไป

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงาน แตกต่างกันไป ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมักจะมีทัศนคติการพัฒนาและการเรียนรู้เพิ่มเติมที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ฯในประเทศไทยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ณัชพล งามธรรมชาติ, 2559) ศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด โดยผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการพัฒนาการปฏิบัติงาน แตกต่างกันไป

อายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงาน แตกต่างกันไป ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ที่อายุการทำงานมากกว่า 15 ปี จะมีการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์มากกว่ากลุ่มอื่นๆ เนื่องจากส่วนมากเป็นผู้ที่ทำงานในด้านลูกค้าสัมพันธ์มาโดยตลอดและรักในการทำงาน ด้านนี้จะพัฒนางานทางด้านลูกค้าสัมพันธ์เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ณัฐกุล ภูกลาง, 2561) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยผลการวิเคราะห์พบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีการพัฒนาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ลัดดา รักจรยาบรรณ, 2557) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ผลการวิเคราะห์พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป มีการพัฒนาการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานอื่น ๆ

## ข้อเสนอแนะ

### 1 ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

1.1 ด้านความรู้ (Knowledge) ควรมีการใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ภายในองค์กร เช่น การทำระบบ e-learning

1.2 ด้านทักษะ (Skill) ควรมีการจัดอบรม เกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน

1.3 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) ควรเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของการทำงานด้านบริการ ควรมีการจัดการอบรมสำหรับหลักสูตรพัฒนาทัศนคติ หรือการกำหนดตัวชี้วัดจากข้อร้องเรียนของลูกค้า เป็นต้น

1.4 ด้านลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ควรแนะนำและเสริมสร้างให้พนักงานมีลักษณะที่ดีทั้ง กาย วาจาและใจ ความเป็นมิตร การยอมรับกันและกัน ลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้จะเป็นคนที่มีความไวเนื้อเชื่อใจ มีความรู้สึกผิดชอบชั่วดี มีความยุติธรรม และมีความจริงใจตรงไปตรงมา

1.5 ด้านแรงจูงใจ (Motive) ควรสร้างความภาคภูมิใจ และกำหนดเป้าหมายการเติบโตในหน้าที่การงานให้พนักงาน ให้พนักงานเพื่อเพิ่มแรงผลักดันให้ที่เกิดจากความต้องการที่จะทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

## 2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทเวชภัณฑ์ยาในประเทศไทย เช่น ปัจจัยทางสังคม เป็นต้น

2.2 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะคนในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ดังนั้นควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น คนที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับลูกค้าฝ่ายงานอื่นๆ เพื่อให้ได้ความแตกต่างด้านความคิดและได้ผลวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น

2.3 ควรศึกษาลักษณะข้อมูลเชิงลึกเพื่อจะได้รับข้อมูลที่มีรายละเอียด และมีคุณภาพขึ้น เช่น การสัมภาษณ์หรือใช้เวลาในการคุยกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้สามารถ นำข้อมูลเหล่านั้นไปวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2558). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 9.กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิ่งแก้ว พรอภีร์ยศกุล.(2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายของบริษัทยาในประเทศไทย. รายงานการวิจัย คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ณัชพล งามธรรมชาติ.(2559). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฐณิชา รักษาวงศ์.(2558). การพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.

ณัฐกุล ภูกลาง.(2561). การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. รายงานการวิจัยคณะนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

นรินทร์ ต้นไพบูลย์. (2564). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2563-2565: อุตสาหกรรมยา. ค้นเมื่อ 3 กันยายน 2564, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Chemicals/phamaceuticals/IO/io-pharmaceuticals-21>

พัชรณัฐ น้ำไชยศรี.(2557). จิตความสามารถของบุคลากรองค์กรการกุศลที่ช่วยเหลือสังคม กรณีศึกษามูลนิธิสร้างสรรค์เด็ก กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

ลัดดา รักรรยาบรรณ.(2557). การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

McClelland. (1973). Testing for competence rather than for “intelligence”. Retrieved September 15 2021, From <https://www.semanticscholar.org/paper/Testing-for-competence-rather-than-for-McClelland>

Rovinelli and Hambleton. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. Retrieved September 15 2021, From <https://www.scribd.com/doc/86608731/IOC>