

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์การในปัจจุบัน การส่งเสริมความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานอย่างเต็มศักยภาพของตน (Judge, Thoresen, Bono และ Patton, 2001, Putman, 2002 และ Syptak, Marsland และ Ulmer, 1999) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานมีหลายปัจจัย แต่ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานคือ ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ (Organization-based self-esteem; Pierce et al., 1989) โดยการศึกษาจำนวนมากพบว่าความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ (Pierce et al., 1989, Gardner และ Pierce, 1998, Tang และ Gilbert, 1994, Tang และ Ibrahim, 1998, Riordan et al., 2001, Chen, Goddard และ Casper, 2004 และ Heck, Bedeian และ Day, 2005)

การวิจัยนี้จะทำการศึกษากลุ่มผู้แทนยาหรือพนักงานขายยา ซึ่งลักษณะงานผู้แทนยาหรือพนักงานขายยาเป็นงานที่ต้องแข่งขันกับเป้าหมาย แข่งกับยอดขายที่บริษัทตั้งให้ รวมทั้งแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งทางธุรกิจของยา ผู้ที่ทำงานต้องแข่งขันกับเป้าหมายหรือแข่งขันกับมาตรฐานสูงสุด จึงน่าจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง เนื่องจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงผลักดันให้บุคคลพยายามทำงานที่ยากและท้าทายความสามารถให้สำเร็จอย่างดีที่สุด (Spence และ Helmreich, 1983) โดยแทงและอิบราฮิม และแทงและกิลเบิร์ต (Tang และ Ibrahim, 1998, Tang และ Gilbert, 1994) พบว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นบุคคลที่มีความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การสูง นอกจากนี้ รง ภูวงไพโรจน์ (2540), อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2541) และเอกศักดิ์ เฮงสุโข (2546) พบว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นบุคคลที่มีความพึงพอใจในงาน เห็นได้ว่านอกจากความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานแล้ว แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ก็เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทั้งความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ และความพึงพอใจในงาน ดังนั้นความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ จึงน่าจะเป็นตัวแปรสื่อของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไปสู่ความพึงพอใจในงาน

การทำงานในธุรกิจขายยา นอกจากผู้แทนยาหรือพนักงานขายยาจะต้องใช้ความสามารถและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แล้ว เขายังต้องการได้รับความสนับสนุนช่วยเหลือจากหัวหน้างาน ในการทำงานที่ต้องสัมผัสกับลูกค้าและคู่แข่งชั้นในธุรกิจขายยา หัวหน้างานของผู้แทนยาจะมีอิทธิพลต่อการทำงานของผู้แทนยาและสร้างความเชื่อมั่น กระตุ้น ชักจูง โน้มน้าว (Frunzi และ Savini, 1997, p.174) และจัดสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม เพื่อให้ผู้แทนยาสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายของทีม หรือองค์การ (McShane และ Von Glinow, 2003, p. 416) รวมทั้งกระตุ้นความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การของพนักงาน (Pierce, Gardner, Cummings และ Dunham, 1989) และความพึงพอใจในงานของผู้แทนยา โดยความสามารถของผู้นำแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันย่อมส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาได้แตกต่างกัน การทำงานเกี่ยวข้องกันระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานหรือผู้แทนยา เป็นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างกัน ใน 4 มิติ ได้แก่ มิติของความชอบ ความจงรักภักดี การมีส่วนร่วม และการนับถือความเป็นมืออาชีพ (Liden และ Maslyn, 1998) นักวิจัยหลายท่านพบว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การของพนักงาน (Heck, 2000 และ Heck, Bedeian และ Day, 2005) และความพึงพอใจในงาน (Pellegrini และ Scandura, 2006, Stringer, 2006, Heck, 2000, Heck, Bedeian และ Day, 2005, Masterson et al., 2000) ซึ่งเห็นได้ว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชากับความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ การวิจัยนี้จึงศึกษาอิทธิพลของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การไปสู่ความพึงพอใจในงาน

ดังนั้นการวิจัยนี้จึงศึกษาถึงความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ เป็นตัวแปรสื่อของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ความพึงพอใจในงาน โดยศึกษาในกลุ่มผู้แทนยาของบริษัทสมาชิกในสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ (PReMA: Pharmaceutical Research & Manufacturers Association) ซึ่งเป็นการรวมตัวกันของผู้ประกอบกิจการในประเทศไทยที่มีลักษณะธุรกิจเป็นบริษัทต้นแบบของยา ประกอบด้วยบริษัทจาก สหรัฐอเมริกา ยุโรป ญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติอื่น มีลักษณะสำคัญคือ การค้นคว้า วิจัยและพัฒนา ยา เพื่อทำตลาดในประเทศต่างๆทั่วโลก.

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในงานของผู้แทนยา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในงานของผู้แทนยา โดยมีความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ เป็นตัวแปรสื่อ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 2 การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การไปสู่ความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 4 การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาจะส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การไปสู่ความพึงพอใจในงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยนี้ศึกษากับผู้แทนยาของบริษัทสมาชิกในสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ (PReMA: Pharmaceutical Research & Manufacturers Association) ซึ่งมีสมาชิกในสมาคม 35 บริษัท และมีผู้แทนยาทั้งสิ้น 2,291 คน
2. การวิจัยนี้ศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motivation) ตามแนวคิดของสเปนส์และเฮล์มเรช (Spence และ Helmreich, 1983) โดยแบ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็น 3 มิติ ได้แก่
 - 2.1 ความพึงพอใจต่องาน (Satisfaction in work itself)
 - 2.2 ความต้องการทำงานสำเร็จ (A sense of completion)
 - 2.3 ความต้องการการแข่งขัน (A sense of competitiveness)

3. การวิจัยนี้ศึกษาการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา (Leader-member exchange) ตามแนวคิดของลิเดนและมาสลิน (Liden และ Maslyn, 1998) โดยแบ่งการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์เป็น 4 มิติ ได้แก่
 - 5.1 ความชอบ (Affect)
 - 5.2 ความจงรักภักดี (Loyalty)
 - 5.3 การมีส่วนร่วม (Contribution)
 - 5.4 การนับถือความเป็นมืออาชีพ (Professional respect)
4. การวิจัยนี้ศึกษาความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร (Organization-based self-esteem) ตามแนวคิดของเพอร์ส และคณะ (Pierce et al., 1989)
5. การวิจัยนี้ศึกษาความพึงพอใจในงาน โดยศึกษาความพึงพอใจในงานทั่วไป (General job satisfaction) ตามแนวคิดของไอรอนสันและคณะ (Ironson et al., 1989)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบว่าความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร เป็นตัวแปรสื่อของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ความพึงพอใจในงานของผู้แทนยาหรือไม่
2. นำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนคัดเลือก ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสม ลดความเครียดและสร้าง ความพึงพอใจในการทำงาน
3. เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจ เพื่อทำการวิจัยต่อไป

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้แทนยา (Pharmaceutical sale representative) หมายถึง พนักงานขายยาของบริษัท สมาชิกในสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ (PReMA: Pharmaceutical Research & Manufacturers Association)
2. ผู้นำ หมายถึง หัวหน้าโดยตรงของผู้แทนยา มีหน้าที่สร้างความเชื่อมั่น จูงใจ โน้มน้าว และกำหนดทิศทาง รวมทั้งจัดสิ่งแวดล้อมสำหรับบุคคล ให้ปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของกลุ่ม ทีม องค์กร หรือ สังคม

3. ผู้ได้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้แทนยา หรือพนักงานขายยาของบริษัทสมาชิกในสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์
4. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง แรงผลักดันที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ในการพยายามทำงานที่ยากและท้าทายความสามารถให้สำเร็จ โดยทำอย่างดีที่สุด เพื่อแข่งขันกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือแข่งขันกับมาตรฐานสูงสุด รวมทั้งแข่งขันและสามารถชนะบุคคลอื่น โดยแบ่งเป็น 3 มิติตามแนวคิดของสเปนส์และเฮล์มเรช (Spence และ Helmreich, 1983) ได้แก่
 - 4.1 ความพึงพอใจต่องาน (Satisfaction in work itself) คือ ความพึงพอใจที่ได้ทำงาน ทำให้พยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถและต้องการให้ผลงานออกมาดีที่สุด
 - 4.2 ความต้องการทำงานสำเร็จ (A sense of completion) คือ ความมุ่งมั่นที่จะให้งานสำเร็จลุล่วง ความต้องการทำงานที่ยาก งานท้าทายความสามารถและงานที่มีอุปสรรคปัญหาในการทำงาน และความรู้สึกรู้สึกภูมิใจเมื่อสามารถทำได้สำเร็จ
 - 4.3 ความต้องการการแข่งขัน (A sense of competitiveness) ความสนุกในการทำงาน เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันและสามารถชนะการแข่งขันได้ และความชอบทำงานที่ทำให้เห็นว่ามีความสามารถเหนือคนอื่น
5. การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ได้บังคับบัญชา (Leader-member exchange) หมายถึง ความสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อหนึ่งระหว่างผู้นำและผู้ได้บังคับบัญชา แต่ละบุคคล โดยแบ่งเป็น 4 มิติตามแนวคิดของลิเดนและมาสลิน (Liden และ Maslyn, 1998) ได้แก่
 - 5.1 ความชอบ (Affect) หมายถึง ความสัมพันธ์ด้านบวกระหว่างผู้นำและผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นการส่วนตัวมากกว่าความสัมพันธ์จากงาน
 - 5.2 ความจงรักภักดี (Loyalty) หมายถึง การแสดงออกถึงการสนับสนุนและปกป้องซึ่งกันและกัน ทั้งเพื่อเป้าหมายในการทำงานและสถานภาพส่วนบุคคล โดยความจงรักภักดีเกี่ยวข้องกับการไว้วางใจซึ่งกันและกันในแต่ละสถานการณ์
 - 5.3 การมีส่วนร่วม (Contribution) หมายถึง การรับรู้ระดับการมีส่วนร่วมในงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับงานที่ผู้นำและผู้ได้บังคับบัญชาร่วมกันทำ เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ทั้งสองฝ่ายร่วมกันกำหนดขึ้น

- 5.4 การนับถือความเป็นมืออาชีพ (Professional respect) หมายถึง การรับรู้ระดับความนับถือในทักษะและความสามารถในการทำงานระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา
6. ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร (Organization-based self-esteem) หมายถึง การรับรู้ตนเองในเรื่องความสามารถ ความสำคัญ การประสบความสำเร็จ และคุณค่าของบุคคลหนึ่งๆ ในฐานะสมาชิกขององค์กร ตามแนวคิดของเพอร์ส และคณะ (Pierce et al., 1989)
7. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความเชื่อและความรู้สึกที่มีต่องานโดยทั่วไป เป็นระดับความพอใจหรืออารมณ์ด้านบวกที่เป็นผลจากการประเมินความรู้สึกต่องาน โดยศึกษาจากความพึงพอใจในงานทั่วไป (General job satisfaction) ตามแนวคิดของไอรอนสันและคณะ (Ironson et al., 1989)
8. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย
- 8.1 เพศ แบ่งเป็น เพศชาย และเพศหญิง
 - 8.2 อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันขณะตอบแบบสอบถาม
 - 8.3 สถานภาพสมรส แบ่งเป็น โสด สมรสหรือมีคู่ครอง ม้าย และหย่าร้างหรือแยกกันอยู่
 - 8.4 วุฒิการศึกษา หมายถึง พื้นฐานการศึกษา แบ่งเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
 - 8.5 สาขาที่จบในระดับปริญญาตรี แบ่งเป็น เกษตรศาสตร์ วิทยาศาสตร์การแพทย์ วิทยาศาสตร์อื่นๆ สังคมศาสตร์ และ อื่นๆ
 - 8.6 อายุงานผู้แทนยา หมายถึง ระยะเวลาทั้งหมดที่ทำงานเป็นผู้แทนยา
 - 8.7 รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินเดือนรวมค่าตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

