

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในปัจจุบันการประกอบธุรกิจทางการค้ามีภาวะการแข่งขันสูงมากขึ้น ความเปลี่ยนแปลงในกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) นับเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดการปรับตัวขององค์กรต่างๆ ทั่วโลก ธุรกิจเกือบทุกประเภทต้องประสบกับความยากลำบากในการดำเนินกิจการธุรกิจภายในประเทศไทยก็เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่ประสบปัญหาเหมือนกับธุรกิจประเภทอื่น ซึ่งจะเห็นได้จากบริษัทข้ามชาติที่มีการผนวกกิจการกัน เช่นในเดือนมีนาคม พ.ศ.2539 บริษัทชิบ่าและบริษัทแซนคอสซึ่งทั้งสองมีบริษัทแม่อยู่ที่ประเทศสวิสเซอร์แลนด์ได้รวมตัวกันเป็นบริษัทใหม่ชื่อโนวาติส (<http://Novatis>, 2001) ในเดือนธันวาคมปีเดียวกันบริษัทเฮิร์ทของเยอรมัน และบริษัทโรปูล-แรงโรเลอร์ของฝรั่งเศสได้ผนวกกิจการเป็นอเวนติส (<http://aventis>, 2001) ปี พ.ศ.2543 บริษัทเกล็กโซเวลคัมและสมิทไคลน์บีแชมได้ผนวกกิจการภายใต้ชื่อใหม่ชื่อบริษัทเกล็กโซสมิทไคลน์ (<http://glaxosmithkline>, 2001) ปี พ.ศ.2543 บริษัทไฟเซอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัดก็ได้เกิดขึ้นจากการรวมกันของบริษัทไฟเซอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัดกับบริษัท วอเนอร์-แลมเบิร์ตและกรกฏาคม พ.ศ.2543 บริษัทแอสตรา (ไทย) จำกัด ซึ่งมีบริษัทแม่อยู่ที่ประเทศสวีเดนและบริษัทเซนเนก้า (ประเทศไทย) จำกัดได้ผนวกรวมกันภายใต้ชื่อใหม่ว่าบริษัทแอสตราเซนเนก้า (ประเทศไทย) จำกัด เป็นต้น ในการผนวกกิจการดังกล่าวนี้ก็เพื่อเพิ่มทุนในการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) เพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพในต้นทุนต่ำ ตลอดจนการผลิต (Manufacturing) ที่มีประสิทธิภาพและเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Comparative Advantage)

ผู้แทนยานับว่ามีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมยาเพราะผู้แทนยาจะมีบทบาทในการนำเสนอข้อมูลด้านยา ที่เกี่ยวข้องกับหลักวิชาการทางเภสัชศาสตร์แก่ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการแพทย์สาขาต่างๆ ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เช่น เภสัชกร พยาบาล เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์ ฯลฯ เพื่อเลือกสั่งใช้ยาอย่างเหมาะสมซึ่งแต่ละบริษัทก็ต้องการผู้แทนยาที่มีคุณภาพที่จะนำพาบริษัทให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้แทนยาที่ต้องอาศัยการเสียสละความสะดวกสบายส่วนตัว และต้องใช้ความอดทนและความพยายามเป็นอย่างมากในการทำหน้าที่ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ แต่การที่ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่เท่าที่ควรจึงน่าจะมีผลต่อขวัญและกำลังใจของผู้แทนยาอย่างมาก โดยจะเห็นได้จากการที่มีผู้แทนยามีการเปลี่ยนย้ายที่ทำงานบ่อยขึ้นเมื่อเทียบกับอดีตที่ผ่านมา ดังรายงานการลาออกของพนักงานขาย

เวชภัณฑ์ของบริษัทแอสตราเซนเนก้า (ประเทศไทย) จำกัด นับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2542 จนถึงวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ.2543 มีพนักงานขายเวชภัณฑ์ลาออกในอัตราสูงมาก (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทแอสตราเซนเนก้า (ประเทศไทย) จำกัด, กรกฎาคม, 2543) และรายงานประจำปีของบริษัทนีโอฟาร์ม จำกัด ได้กล่าวถึงการลาออกของพนักงานฝ่ายขายตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ.2548 จนถึงวันที่ 1 ธันวาคม 2549 ว่ามีการลาออกของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร 5 คน ในจำนวน 10 คน และผู้แทนในเขตต่างจังหวัด จำนวน 6 คนในจำนวน 10 คน รวม 11 คน ซึ่งมากกว่าผู้แทนที่ลาออกในปี พ.ศ. 2547 ที่มีจำนวนผู้ลาออก 6 คน ถึง 5 คน เป็นต้น (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทนีโอฟาร์ม จำกัด, ธันวาคม, 2549) ทำให้บริษัทฯ ต้องหาวิธีการที่จะรักษานักการตลาดที่มีค่าขององค์กรไว้เพื่อมิให้ต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายที่ต้องหานักการตลาดใหม่เข้ามาทดแทนและเพื่อให้บุคลากรที่มีอยู่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร

การมีพนักงานแต่ละบุคคลมีความก้าวหน้าไม่เท่ากันน่าจะเกิดจากปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความก้าวหน้าของผู้แทนฯ กล่าวคือ นอกเหนือจากความสามารถส่วนบุคคล พรสวรรค์ หรือบุคลิกภาพของแต่ละคนที่มีอยู่แล้ว ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น คุณวุฒิทางการศึกษา อายุการทำงาน บริษัทที่ปฏิบัติงานอยู่ ฯลฯ ก็ดูน่าที่จะมีความสำคัญต่อความก้าวหน้าในหน้าที่ผู้แทนฯ ของแต่ละคนดังผลงาน

จากผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพต่างๆ นั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของหน่วยงานและสถานการณ์ แต่ปรากฏโดยทั่วไปได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สาขาที่สำเร็จการศึกษา อายุการทำงานและรายได้ ฌฐพงศ์ บัวจันทร์ (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการทหาร ของนายทหารประทวน : ศึกษากรณีของกองทัพบกที่ 1, 2 และ 3 สังกัดกรมทหารที่ 11 รักษาพระองค์, พลเทพ เสวตาสัย (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการสอบสวนกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด พรชัย กายขำ (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร : กรณีศึกษาของกองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ทั้งนี้พอสรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความก้าวหน้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สาขาที่สำเร็จการศึกษา บริษัทที่ปฏิบัติงาน อายุการทำงานและรายได้ ซึ่งผู้วิจัยแต่ละท่านได้ทำการศึกษารายละเอียดแล้ว ปรากฏว่าผลการวิจัยออกมาในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ระยะเวลาและสถานที่ทำการวิจัยแตกต่างกันออกไป ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าความพึงพอใจและความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพของผู้แทนฯ มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลหรือไม่ และมีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพของผู้แทนฯ ในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่อย่างไร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพระบบงานที่เกื้อหนุนต่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพดังกล่าว

คำถามการวิจัย

1. ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับใด
3. ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา บริษัทที่ปฏิบัติงาน อายุการทำงาน รายได้และการได้รับรางวัลในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันหรือไม่
4. ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา บริษัทที่ปฏิบัติงาน อายุการทำงาน รายได้และการได้รับรางวัลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่
5. มีความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจกับความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่ระดับใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการประกอบอาชีพของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการประกอบอาชีพของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา บริษัทที่ปฏิบัติงาน อายุการทำงาน รายได้และการได้รับรางวัลในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา บริษัทที่ปฏิบัติงาน อายุการทำงาน รายได้และการได้รับรางวัลในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานคร

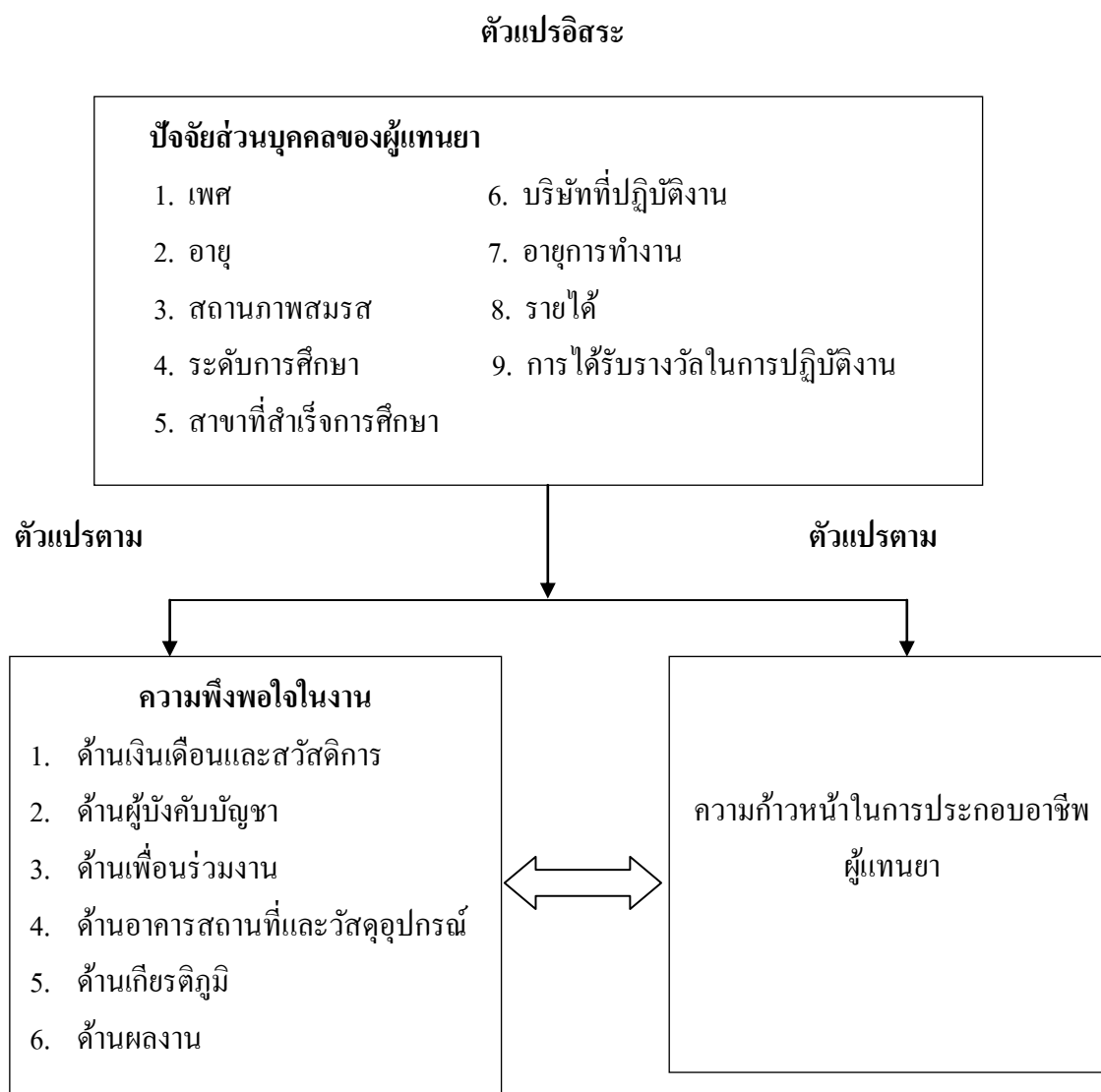
สมมติฐานของการวิจัย

1. ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก
2. ความพึงพอใจในการทำงานของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก
3. ผู้แทนยาที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา บริษัทที่ปฏิบัติงาน อายุการทำงาน รายได้ และการได้รับรางวัลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพแตกต่างกัน
4. ผู้แทนยาที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา บริษัทที่ปฏิบัติงาน อายุการทำงาน รายได้และการได้รับรางวัลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพแตกต่างกัน
5. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีของเซอร์สเบิร์กเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ ได้แก่ งานวิจัยของณัฐพงศ์ บัวจันทร์ (2546) พลเทพ เสวตาสัย (2548) พรชัย กายขำ (2548) และนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครดังนี้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร (Population) และกลุ่มตัวอย่าง (Sample)

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้แทนยาที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2550 ซึ่งเป็นผู้แทนของทุกบริษัทจำนวน 137 บริษัท ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไปจำนวน 3,048 คน ([http:// www.PReMa.or.th /member_profile.php?menu= 2&key =All.](http://www.PReMa.or.th/member_profile.php?menu=2&key=All))

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้แทนยาที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัทยาในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ.2550 ซึ่งมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไปกำหนดขนาดตัวอย่าง 354 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) มี 10 ตัวแปร ประกอบด้วย

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานภาพสมรส
- 1.4 ระดับการศึกษา
- 1.5 สาขาที่สำเร็จการศึกษา
- 1.6 บริษัทที่ปฏิบัติงาน
- 1.7 อายุการทำงาน
- 1.8 รายได้
- 1.9 การได้รับรางวัลในการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) มี 2 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงานและความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพผู้แทนยา

พื้นที่ที่ศึกษา

จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตระยะเวลา ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2550 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2550

ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษากับผู้แทนยาที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป เนื่องจากการพิจารณาเรื่องรางวัลในการปฏิบัติงานนั้นทางบริษัทกำหนดให้รางวัลกับพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้แทนยาเขตกรุงเทพมหานคร (Medical Representative) หมายถึง พนักงานขายของบริษัทในอุตสาหกรรมยาที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ความก้าวหน้า หมายถึง การที่ผู้แทนยา ได้ประเมินตนเอง โดยผ่านความคิดเห็นต่อระดับความก้าวหน้าในเรื่องการเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และความพึงพอใจในการทำงาน ความก้าวหน้านี้จะสัมพันธ์โดยตรงกับการแข่งขัน อย่างเป็นธรรมชาติ
3. เพศ หมายถึง เพศชายหรือเพศหญิงซึ่งเป็นตัวแทนของผู้แทนยาที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. อายุ หมายถึง อายุจริงของผู้แทนยาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามปีเกิดจนถึงปัจจุบัน
5. ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุดที่ได้รับของผู้แทนยา
6. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสของผู้แทนยา ได้แก่ โสด สมรส หม้าย
7. รายได้ หมายถึง ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้แทนยา
8. ตำแหน่ง หมายถึง สถานที่ดำรงอยู่ตามลักษณะงานของพนักงานผู้แทนยา ได้แก่ ผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้แทนยาเขตต่างจังหวัด
9. อายุงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา เริ่มตั้งแต่เข้ามาปฏิบัติงานในบริษัทจนถึงปัจจุบัน
10. เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ประจำที่บุคคลได้รับในอัตราคงที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยรายได้จะไม่เปลี่ยนแปลงตามจำนวนชั่วโมงทำงานหรือปริมาณของผลผลิตของบุคคล
11. การได้รับรางวัล หมายถึง การที่พนักงานได้รับรางวัลจากบริษัทที่ปฏิบัติงานได้แก่ การเพิ่มขึ้นเงินเดือน การเพิ่มขึ้นของรางวัลการขาย (Incentive) การเพิ่มขึ้นของโบนัส การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับรางวัลไปร่วมงานต่าง ๆ ประเทศ การได้รับรางวัลไปเที่ยวต่างประเทศ การได้รับรางวัลพนักงานขายดีเด่น
12. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่ผลมาจากภาพรวมของงานไม่ว่าจะเป็นลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผลตอบแทนทุกๆด้านที่ได้จากงานซึ่งความพึงพอใจในงานนี้ จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้นสำเร็จตามเป้าหมาย ในที่นี้ใช้ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีของเฮอรัลด์เบิร์กประกอบด้วย ปัจจัยค่าจูง ได้แก่ เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นต้น ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า เป็นต้น

13. ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับความเป็นมิตรและความช่วยเหลือเกื้อกูลกันจากสมาชิกที่ปฏิบัติงานร่วมกัน การมีโอกาสนพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ เมื่อมีโอกาสนั้นควร รวมทั้งเป็นที่รักใคร่และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

14. ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความยุติธรรมในการบริหารงาน การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การให้ความไว้วางใจ การปกครองโดยใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ รวมทั้งการให้เกียรติและเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ

15. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในหน่วยงานอันจะมีส่วนเกื้อกูลหรือส่งเสริมการปฏิบัติงาน เช่น อาคารสถานที่ที่ทำงานเหมาะสม การมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพระบบงานที่เกื้อหนุนต่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพของผู้แทนชาตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้แทนฯ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพผู้แทนฯต่อไป