

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ทำให้เกิดสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรง ไม่เว้นแม้กระทั่งธุรกิจยา ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญของมนุษย์ ประกอบกับที่แนวโน้มในการเติบโตของธุรกิจยามีการเติบโตขึ้นทุก ๆ ปี โดยในปี 2551 มูลค่าของตลาดยาที่ขายในโรงพยาบาลและร้านขายยาทั่วประเทศมีมูลค่าถึง 99.1 พันล้านบาท เติบโตขึ้นจากปี 2550 14 เปอร์เซ็นต์ โดยสามารถที่จะจำแนกเป็นการขายผ่านช่องทางโรงพยาบาล 77.8 พันล้านบาท เติบโตขึ้นจากปี 2550 16 เปอร์เซ็นต์ และการขายผ่านร้านขายยา 21.3 พันล้านบาท เติบโตขึ้นจากปี 2550 8 เปอร์เซ็นต์ และพบว่าการขายในเขตต่างจังหวัดมีมูลค่าที่มากกว่าในกรุงเทพมหานครเป็นอัตราส่วน 52 เปอร์เซ็นต์ และ 48 เปอร์เซ็นต์ ในส่วนของบริษัทยาข้ามชาติ (IMS Health, 2008) จะเห็นว่าธุรกิจยาเป็นธุรกิจที่มีมูลค่ามหาศาลมาก ทำให้ตลาดยาในประเทศไทยจึงเป็นที่สนใจและดึงดูดเป็นอย่างมากในภูมิภาคอาเซียน

จากการเติบโตอย่างต่อเนื่องข้างต้น ทำให้บริษัทยาทั้งที่เป็นบริษัทยาข้ามชาติ และบริษัทยาในประเทศไทยต้องมีการดำเนินกลยุทธ์ทางการขายที่แข็งแกร่ง รัดกุม และมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ด้วยลักษณะทางประเพณีและวัฒนธรรมของประเทศไทย การขายผ่านผู้แทนยาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่บริษัทต่าง ๆ เลือกใช้ โดยที่จะเน้นไปที่ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลระหว่างผู้แทนยาและบุคลากรทางการแพทย์ และส่วนอื่นที่จะทำการสนับสนุนผู้แทนยา ก็จะเป็นเรื่องของกลยุทธ์ นโยบาย ของแต่ละบริษัท

บริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทยได้มีการร่วมมือกันก่อตั้งสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ (Pharmaceutical Research & Manufacturers Association, PReMA) ขึ้นในปี 2547 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกนำความก้าวหน้าด้านการวิจัยพัฒนา และผลิตยาที่มีคุณภาพมาช่วยให้ผู้ป่วยมีสุขภาพที่ดีขึ้น โดยปฏิบัติตามหลักการทำธุรกิจสากลที่ถูกต้องตามจริยธรรมการร่วมมือเพื่อช่วยให้ผู้ป่วยเข้าถึงยาได้มากและรวดเร็ว โดยการเผยแพร่ความรู้ อบรม และสัมมนากับผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในระบบสุขภาพ ตลอดจนการส่งเสริมความเข้าใจในประโยชน์ของทรัพย์สินทางปัญญาที่ช่วยให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ปัจจุบันมีสมาชิกทั้งหมด 40 บริษัท (สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ ,2553 : ออนไลน์) เช่น บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด , บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด , บริษัท แอสตราเซนเนกา (ประเทศไทย) จำกัด เป็น

ต้น และจากการสำรวจอัตราการเข้าออกของงานในบริษัทที่เป็นสมาชิกทั้งหมด พบว่ามีอัตราการเข้าออกของงานสูงถึงร้อยละ 14.7 ต่อปี โดยเขตการขายกรุงเทพมหานครมีอัตราการเข้าออกร้อยละ 12.6 ต่อปี และในเขตการขายต่างจังหวัดมีอัตราการเข้าออกสูงถึงร้อยละ 17.7 ต่อปี (แนวโน้มตลาดยาในประเทศไทย, 2551) จากผลการสำรวจดังกล่าว ทำให้บริษัทเกิดความเสียหายเป็นอย่างมากเนื่องจากเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานของบริษัทฯ ข้ามชาติเหล่านี้ ต้องพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัครหลายประการ เพราะเป็นงานที่ต้องใช้ทั้งความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการทำงาน อีกทั้งในเขตการขายต่างจังหวัด ผู้แทนยังต้องเดินทางเป็นระยะทางไกลเพื่อที่จะทำงานในเขตการรับผิดชอบของตนเอง ทำให้กว่าจะคัดเลือกผู้ที่ตรงตามคุณสมบัติดังกล่าวจะต้องใช้เวลานาน ส่งผลทำให้ยอดขายในเขตที่ว่างนั้นลดลง ทำให้เปิดโอกาสให้กับคู่แข่งที่ขายยาในกลุ่มเดียวกัน ในเขตการขายเดียวกัน อาจทำส่วนแบ่งการตลาดมากขึ้นได้

จากข้อมูลข้างต้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนขายบริษัทฯ ข้ามชาติในเขตการขายต่างจังหวัด เพื่อที่จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงตามที่พนักงานรู้สึกจากประสบการณ์ที่ผ่านมารวมถึงปัจจุบันที่เป็นอยู่และที่คาดหวังเอาไว้ โดยจะทำการศึกษาในเขตต่างจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางให้กับบริษัทฯ หรือ หัวหน้าฝ่ายการขาย ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารบุคลากรที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการบริหารคนเก่งที่มีความสามารถให้อยู่กับบริษัทต่อไปอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของผู้แทนขายบริษัทฯ ข้ามชาติในเขตการขายต่างจังหวัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงานตามที่เป็นจริงและที่คาดหวังของผู้แทนขายบริษัทฯ ข้ามชาติในเขตการขายต่างจังหวัด
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

นิยามศัพท์

ผู้แทนยา หมายถึง ตัวแทนของบริษัทที่มีหน้าที่ในการเข้าพบบุคลากรทางการแพทย์เพื่อนำเสนอข้อมูลและ/หรือเพื่อจุดประสงค์อื่นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการของบริษัท

บริษัทยาข้ามชาติ หมายถึง บริษัทที่มีฐานการลงทุนจากต่างประเทศ ให้ความสำคัญที่จะคิดค้น วิจัย พัฒนาให้เกิดยาหรือนวัตกรรมยาใหม่ ๆ ดังนั้น ยาซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัทเหล่านี้ จึงมีราคาแพงเนื่องจากเป็นยาต้นแบบ (original drug)

เขตการขายต่างจังหวัด หมายถึง เขตการขายทั่วประเทศไทย ไม่รวมกรุงเทพมหานคร

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความสุขใจ และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ย่อมมีความอดทน เสียสละ พยายามทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจให้กับการทำงาน อีกทั้งการได้แสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

คุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตามเกณฑ์ชีวิตทั้ง 8 ด้านของ Richard E. Walton ตามที่พนักงานรู้สึกจากการทำงานและความเป็นอยู่ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันที่เป็นอยู่

คุณภาพชีวิตการทำงานที่คาดหวัง หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตามเกณฑ์ชีวิตทั้ง 8 ด้านของ Richard E. Walton ตามที่พนักงานต้องการ