

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

หัวใจของความสำเร็จ หรือล้มเหลวในทุกองค์การไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ก็คือบุคลากรในองค์การและโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะปัจจุบันที่การแข่งขันทางธุรกิจเป็นไปอย่างรุนแรงเพื่อแข่งขันส่วนแบ่งทางการตลาด ดังนั้นองค์การต่างๆ จึงให้ความสำคัญต่อบุคลากร โดยมีนโยบายสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาพัฒนาส่งเสริมทักษะให้มีคุณภาพมากขึ้น และรักษาให้อยู่กับองค์การ เพื่อส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จ และสามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันเหนือคู่แข่งได้

ธุรกิจยานับเป็นธุรกิจที่สำคัญทางเศรษฐกิจธุรกิจหนึ่ง เนื่องจากมูลค่าการรักษาโรคในแต่ละปีนั้นมีมูลค่ามหาศาล โดยสามารถแบ่งตามช่องทางการจัดจำหน่ายหลักๆ ได้ 2 ช่องทางคือช่องทางโรงพยาบาล (รวมคลินิก) และช่องทางร้านขายยา ในปี 2548 ตลาดยาในประเทศไทยมีมูลค่าถึง 63,500 ล้านบาท มาจากช่องทางโรงพยาบาล 47,400 ล้านบาท และช่องทางร้านขายยา 16,100 ล้านบาท ดังนั้นช่องทางโรงพยาบาลจึงมีส่วนแบ่งตลาดสูงถึงร้อยละ 75 (ธีระ ฉกจจนโรดม, 2549:124) ทำให้เป็นช่องทางที่น่าสนใจอย่างมากของบริษัทข้ามชาติและบริษัทในประเทศ มีการแข่งขันกันสูงและกลยุทธ์ที่สำคัญของบริษัทข้ามชาติกับบริษัทในประเทศ คือการใช้ช่องทางการขายโดยผ่านผู้แทนยา ซึ่งผลิตภัณฑ์ของบริษัทจะเป็นที่ยอมรับของตลาดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้แทนยา ซึ่งความแตกต่างของคุณสมบัติและหน้าที่รับผิดชอบของผู้แทนยาบริษัทข้ามชาติกับบริษัทในประเทศ คือในบริษัทข้ามชาติผู้แทนยาส่วนใหญ่จบการศึกษาคณะเภสัชศาสตร์เทคนิคการแพทย์ พยาบาลศาสตร์ หรือวิทยาศาสตร์ (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ซาโนฟี อเวเนตีส (ประเทศไทย) จำกัด, 2549: สัมภาษณ์) เนื่องจากบริษัทให้ความสำคัญในองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ กลไกการออกฤทธิ์ของยา ความรู้ในการรักษาโรค และทักษะด้านสารสนเทศ เพราะผู้แทนยาต้องเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่แพทย์ เภสัชกร และผู้ที่เกี่ยวข้องในฐานะลูกค้า ในขณะที่บริษัทในประเทศผู้แทนยาไม่จำเป็นต้องจบทางด้านวิทยาศาสตร์เพราะยามักเป็นยาที่ผลิตขึ้นเลียนแบบยาจากบริษัทข้ามชาติที่แพทย์มีความคุ้นเคย มาเป็นระยะเวลาอันยาวนานแล้ว ดังนั้นบริษัทในประเทศจึงให้ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นหลัก

บริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย ที่เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายยาส่วนใหญ่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ (Pharmaceutical Research & Manufacturers Association, PReMA) ปัจจุบันมีสมาชิกทั้งหมด 43 บริษัท (สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์, 2549: ออนไลน์) ยกตัวอย่างเช่น บริษัทไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัทซาโนฟี อเวนติส (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท โนวาติส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นต้น และในปี พ.ศ. 2547 ได้ทำการสำรวจอัตราการเข้าออกงาน (Turnover) ของพนักงานบริษัทยาข้ามชาติที่เป็นสมาชิกซึ่งในขณะนั้นมีสมาชิกทั้งหมด 35 บริษัทพบว่ามียอดการสูงถึงร้อยละ 10.9 (THAILAND TRS PReMA Survey Premium May 2005: 11) และเนื่องจากการผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติต้องใช้ทักษะความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และความเป็นมืออาชีพสูง ส่งผลให้ธุรกิจต้องมีการสรรหาและคัดเลือกตัวบุคลากรที่มีความสามารถและคุณภาพ ทำให้ระยะเวลาในการสรรหาบุคลากรในตำแหน่งนี้ต้องใช้เวลาค่อนข้างนานและการแข่งขันด้านธุรกิจที่รุนแรง ส่งผลให้เกิดผลกระทบคือ การทำงานในฝ่ายขายที่ขาดผู้แทนยา อาจทำให้ยอดขายลดลง คู่แข่งยึดครองส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจงใจในการปฏิบัติงานตำแหน่งผู้แทนยาของบริษัทยาข้ามชาติ โดยจะทำการศึกษาเฉพาะผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเป็นแนวทาง สำหรับบริษัทและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้รักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานลดการเข้าออกงานของพนักงาน สร้างแรงจูงใจและดึงดูดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาสมัครงานกับองค์กรนำไปสู่การวางแผนด้านบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้ในยุคของธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยจงใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยจงใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการบริหารงานบุคคลในการสร้างแรงจูงใจและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

นิยามศัพท์

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง การศึกษาระดับความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว

ผู้แทนยา หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตัวแทนผู้มีอำนาจของบริษัทในการให้ความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์ยาและสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับแพทย์ในโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อให้ส่งผลิตภัณฑ์ยาของตนให้แก่ผู้ป่วย โดยบุคคลเหล่านี้ต้องจบการศึกษาปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ พยาบาลศาสตร์ หรือวิทยาศาสตร์

บริษัทข้ามชาติ หมายถึง บริษัทที่มีฐานการลงทุนจากต่างประเทศ ให้ความสำคัญด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมยาใหม่ๆ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นสมาชิกของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ของประเทศไทย

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล หมายถึง จังหวัดกรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และนครปฐม