

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญ

ทรัพยากรมนุษย์จัดเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดที่ไม่อาจประเมินเป็นตัวเงินได้ ซึ่งรัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์โดยบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2545 หน้า 3 – 4) ซึ่งมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักโดยได้ดำเนินการต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ในด้านแนวคิดที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” และให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุลทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแก้ไขปัญหาความยากจน การฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้พ้นจากวิกฤต พร้อมไปกับการวางรากฐานการพัฒนาประเทศให้เข้มแข็ง และการสร้างระบบการบริหารจัดการภายในที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกระดับ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นที่ยอมรับในองค์กร เพราะผู้บริหารย่อมจะต้องปฏิบัติภารกิจขององค์กรให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ นั้นหมายถึง ผลงานและความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับทรัพยากรบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน และถ้าหากผู้บริหารให้ความสนใจกับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างและปลูกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ความสำคัญของคนในองค์กรจึงเป็นที่ยอมรับในทุกองค์กรธุรกิจว่า คนหรือมนุษย์เป็นทรัพยากรบุคคลที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการบริหารงานองค์กรจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับมนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผนและ ปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นธุรกิจอุตสาหกรรมและเวชภัณฑ์รวมถึงผู้จัดจำหน่ายและเวชภัณฑ์ครบวงจร เป็นธุรกิจที่ต้องการพนักงานจำนวนมากในการดำเนินงาน ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยสำคัญขององค์กร ในหลายองค์กรธุรกิจซึ่งพบปัญหาด้านบุคลากร ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานในธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนสำคัญขององค์กรอย่างแท้จริง องค์กรประกอบที่สำคัญจึงอยู่ที่ว่ามนุษย์มีคุณภาพมากน้อยแค่ไหน และโดยปกติแล้วคุณภาพของมนุษย์จะมุ่งประเด็นไปที่ความสามารถในการทำงานให้แล้วเสร็จด้วยความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษากันมาก ทั้งนี้ก็เพราะความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร พฤติกรรมองค์การรวมถึงมนุษยสัมพันธ์ ล้วนมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร หากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานตกต่ำ คุณภาพของงานจะลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรือ อาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพในการทำงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ดังนั้นหน่วยงานที่เห็นจะต้องให้ความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลาแล้ว จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน และองค์กรก็จะมีความมั่นคงอย่างยั่งยืน มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน

บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด [Novartis (Thailand) Limited] เป็นบริษัทข้ามชาติที่ดำเนินธุรกิจด้านอุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์ ก่อตั้งเมื่อปีพ.ศ. 2539 จากการควบรวมกิจการระหว่างบริษัทแซนด์คอยล์ (Sandoz Limited) และบริษัทซีบา ไกกี (CIBA Geigy Limited) ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่เมืองบาเซล ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ปัจจุบันมีพนักงานทั้งหมดกว่า 100,000 คน ใน 140 ประเทศทั่วโลก ส่วนที่ตั้งสาขาประเทศไทยตั้งอยู่ที่ 622 อาคารเอ็มโพเรียม ทาวเวอร์ ชั้น 14/1-5, 15/1-8 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตัน เขตคลองเตย จังหวัดกรุงเทพฯ ปัจจุบันมีพนักงานภายในบริษัทฯ ทั้งหมด 750 คน แบ่งออกเป็นส่วนสำนักงาน 500 คน และ ส่วนของพนักงานผู้แทนเวชภัณฑ์ 250 คนทั้งในเขตปริมณฑลและเขตภูมิภาค โดยแบ่งเป็น 4 หน่วยธุรกิจคือ Pharmaceuticals, Vaccines and Diagnostics, Consumer Health และ Sandoz บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด ต้องการที่จะเป็นผู้นำด้านการดูแลสุขภาพ คิดค้น ผลิตและส่งเสริมผลิตภัณฑ์ โดยการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อแก้ปัญหาด้านสุขภาพอย่างมีคุณภาพ ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯช่วยในการป้องกัน วินิจฉัยและรักษาโรค เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดี บริษัทฯดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พัฒนาความสัมพันธ์และใกล้ชิดลูกค้าให้ได้มากที่สุดเพราะลูกค้าเป็นกุญแจสำคัญในการทำงานและการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับบริษัทฯและผลิตภัณฑ์ ซึ่งก็คือการนำเสนอข้อมูลยาและเวชภัณฑ์อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถชักจูงหรือโน้มน้าวลูกค้าได้ การที่จะประสบความสำเร็จได้ในอาชีพการงานนั้นจะต้องใส่ใจในงานที่ได้รับมอบหมายและต้องมีความรู้ที่รักในงานบริการด้วย (Novartis company history, 2552 : ออนไลน์)

เนื่องด้วยอุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์แตกต่างจากอุตสาหกรรมประเภทอื่นด้วยเหตุที่อยู่ภายใต้กฎระเบียบอย่างเข้มงวดโดย Novartis Internal และ PReMA Code of Conducts ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนเวชภัณฑ์ บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการเรียนรู้และศึกษาถึงความต้องการของพนักงานในตำแหน่งผู้แทนเวชภัณฑ์ โดยมุ่งศึกษาสภาพความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยเป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความรู้สึกลึกและทัศนคติของผู้แทนเวชภัณฑ์ที่มีต่องานที่ทำ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการวางแผนการจูงใจและเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาบุคลากรในด้านต่างๆ ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้แทนเวชภัณฑ์ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้แทนเวชภัณฑ์ต่อปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค่าจ้างของบริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด
2. สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พอใจของบุคคล อันเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ จึงปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ หรือการรับรู้ถึงทัศนคติเกี่ยวกับงานของพนักงาน ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ

**ปัจจัยจูงใจในการทำงาน** หมายถึง ปัจจัยที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (Motivation Factors) ได้แก่ ลักษณะและขอบเขตของงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ โอกาสก้าวหน้า การยอมรับและปัจจัยค่าจ้าง (Maintenance Factors) ได้แก่ ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา นโยบายการบริหารงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว

**ผู้แทนเวชภัณฑ์** หมายถึง ตัวแทนของบริษัทฯและเวชภัณฑ์ที่มีหน้าที่ในการเข้าพบบุคลากรทางการแพทย์เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท

**บริษัทโนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด** หมายถึง บริษัทข้ามชาติที่ดำเนินธุรกิจด้านอุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์ ซึ่งดำเนินกิจกรรมด้านการวิจัยและพัฒนา ผลิต ขาย หรือนำเข้าเภสัชภัณฑ์ รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือที่ช่วยรักษาผู้ป่วยหายหรือรอดชีวิตหลังจากได้รับการรักษาพยาบาลหรือการผ่าตัด โดยเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการดูแลคุณภาพ รวมถึงคงไว้ซึ่งมาตรฐานทางจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพชั้นสูง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved