บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร โดยถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือ การเอาใจใส่ดูแลและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป แม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของเขาก็คือแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การจูงใจในการทำงานเป็นการกระตุ้น ปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในองค์กรธุรกิจการจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลาเต็มกำลังความสามารถ และด้วยความเต็มใจ มีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุดและมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ต้องการพัฒนาองค์กรของตนให้บรรลุเป้าหมาย (สมพิศ การดำริห์, 2544 : บทคัดย่อ)

ปัจจุบันจำนวนประชากรไทย 66.9ล้านคนจากจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นจึงทำให้มีจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเพิ่มสูงขึ้นมากจาก 15 ล้านรายในปี 2534 เป็น 49.7 ล้านรายในปี 2549 เพิ่มขึ้นมาร้อยละ 47.3 ทำให้มีการนำเข้ายารักษาโรคและเคมีภัณฑ์มีมูลค่าการนำเข้ามากเป็นอันดับสาม จากสินค้านำเข้า รองจากเครื่องจักรและน้ำมันดิบ มีมูลค่าถึง 348.9 ล้านบาทในปี 2550 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ ข้อมูลสถิติ, 2550) ด้วยเหตุนี้ทำให้องค์กรและผู้ผลิตและจำหน่ายยาทั่วโลกมองเห็นถึงแนวโน้มการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้มีการแข่งขันสูงขึ้น ทุกองค์กรจึงมีการพัฒนาศักยภาพขององค์กรเพื่อความได้เปรียบทางด้านแข่งขันไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีทางด้านการผลิตยา การบริหารการจัดการในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในทุกๆด้านตลอดจนการให้ความสำคัญในเรื่องของทรัพยากรบุคคล จึงมีความสำคัญ เพราะถ้าหากองค์กรสามารถบริหาร จัดการให้พนักงานภายในองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและพนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ก็พึงพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับ ปัญหาการลาออก ขาดพนักงานจะน้อยลง ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดหาพนักงาน นอกจากนี้การเปลี่ยนพนักงานบ่อยครั้งมีผลกระทบหลายด้าน อาจทำให้งานหยุดชะงัก ยอดขายลดลง รายได้ของบริษัทลดลงอีกด้วย

ปัจจุบันมีผู้ผลิตและจำหน่ายยาทั่วโลกมากกว่า 8,000 บริษัท (www.libraries.psu.edu) บริษัทเซอร์เวียร์มียอดขายมากติดอันดับ1ใน 20 บริษัทของโลก สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ประเทศฝรั่งเศส ก่อตั้งมานานกว่า 80 ปีโดย Dr.Servier และได้ขยายไปตามประเทศต่างๆกว่า 140 ประเทศ ประเทศไทยเป็นหนึ่งในนั้น ปัจจุบันบริษัทในไทยตั้งอยู่ที่ อาคารเพลินจิตเซ็นเตอร์ชั้น 15 ผู้บริหารสูงสุดมาจากประเทศฝรั่งเศส และผู้บริหารระดับย่อยและพนักงานทุกหน่วยเป็นคนในพื้นที่ โดยแบ่งเป็นฝ่ายดำเนินงาน ฝ่ายการเงิน ฝ่ายอบรมความรู้เรื่องยา ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายสั่งสินค้า และผู้จัดการแต่ละฝ่าย 25 คน ประจำอยู่อาคารสำนักงาน ส่วนฝ่ายขายแบ่งตามยาที่ขายมี 4 ทีมยา ทีมละ 16 คน กระจายตามพื้นที่ทั่วประเทศ เป็นเขตกรุงเทพมหานคร 8 คนและเขตต่างจังหวัด 8 คน รวม 64 คน ผู้บริหารฝ่ายขาย 13 คน รวมฝ่ายขาย 77 คน และรวมพนักงานทั้งหมด 102 คน

ตลอดระยะเวลาในการดำเนินกิจการที่ผ่าน บริษัทได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้เงินเดือนเงินรางวัลและสวัสดิการแก่พนักงานภายในองค์กร โดยในส่วนของการให้เงินเดือนนั้น จะพิจารณาจากประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงานที่ทำ มีการปรับเงินเดือนให้พนักงานทุกปี โดยพิจารณาจากผลการประเมินการทำงานของพนักงานแต่ละคนภายในปี รวมถึงมีการปรับตำแหน่งงานให้สูงขึ้นในกรณีที่พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามนโยบายที่บริษัทกำหนดไว้ ในส่วนของสวัสดิการ พนักงานจะได้รับสวัสดิการประกันสังคม สวัสดิการด้านการประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ สวัสดิการเบิกยาของบริษัทให้บุคคลในครอบครัวฟรีจะจ่ายตามใบสั่งของแพทย์ เป็นสวัสดิการพื้นฐานที่พนักงานได้รับ ส่วนสวัสดิการพิเศษอื่น ๆ ที่ทางบริษัทฯ ได้มีการจัดสรรให้พนักงาน อาทิเช่น การจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี การมอบ Gift Voucher วันเกิด อีกทั้งบริษัทยังได้มีการจ่ายโบนัส และมอบรางวัลเกียรติยศให้แก่พนักงาน เช่น รางวัลพนักงานที่ทำยอดขายได้มากที่สุด รางวัลพนักงานผู้มีจริยธรรมในการทำงาน เป็นประจำทุกปีแต่ในปัจจุบันพบว่ามีประเด็นปัญหาสำคัญเกิดขึ้นภายในบริษัทประเด็นปัญหาแรก พบว่าการเข้าออกของพนักงานมีจำนวนมากในแต่ละปี โดยเฉพาะพนักงานขาย จากสถิติปี 2548 2549 และ 2550 ที่ผ่านมา จากจำนวนพนักงานขายเฉลี่ย 19.5คนต่อปี จะมีพนักงานเข้า – ออกงาน โดยเฉลี่ยคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ต่อปีประมาณ 11%, 19% และ 27.45% ตามลำดับ จากปัญหาการเข้าออกงานของพนักงานจำนวนมาก ทำให้เกิดประเด็นปัญหาตามมา คือ บริษัทไม่สามารถสร้างพนักงานขายที่ผ่านการอบรมและพร้อมทำงานได้ทันกับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

การลาออกของพนักงาน บริษัทจึงขาดพนักงานขายในบางพื้นที่ ไม่มีพนักงานค่อยดูแลลูกค้าทำให้เสียเปรียบบริษัทคู่แข็ง มีผลกระทบถึงรายได้บริษัทลดลงจากยอดขายที่ลดลงและลดลงเนื่องจากมีต้นทุนในการจัดหาพนักงานใหม่ รวมถึงการสูญเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการทำธุรกิจประเภทจำหน่ายยา เป็นธุรกิจที่ต้องใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถหลายด้านเช่นด้านความรู้เรื่องยา ความรู้เรื่องการตลาด นอกจากนี้บริษัทยังเสียเวลาในการจัดสรรคนเข้ามาทำงานเนื่องจากคนที่เข้ามาต้องใช้เวลาในการฝึกอบรมอยู่พอสมควรถึงจะมีความรู้เรื่องยาที่จะขายอย่างเป็นมืออาชีพจึงจะปล่อยออกตลาดได้ ปัญหาที่ได้กล่าวมาจึงให้มีความสนใจที่จะหาสาเหตุว่าอะไรที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความปรารถนาจะทำงานหรือไม่ทำงาน เพื่อวางแผนการรักษาบุคลากร แผนการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการสร้างความรู้สึกผูกพันให้กับบุคลากรต่อองค์กร สามารถรักษาบุคลากรไว้และทำงานให้กับองค์กรให้นานที่สุด ด้วยความทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจ (ที่มา: ทะเบียนสถิติตัวเลขข้อมูลฝ่ายงานทรัพยากรบุคคล บริษัท เซอร์เวียร์ (ประเทศไทย) จำกัด, กันยายน : 2552)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ประเทศไทย จำกัด รวมถึงการนำปัญหาในการทำงานของพนักงานดังกล่าว เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงด้านบุคลากร เพื่อให้การทำงานของบุคลากรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ต้องการ งานที่ทำมีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และธุรกิจสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน รวมถึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ประเทศไทย จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ประเทศไทย จำกัด

2. ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด

3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในการปรับกลยุทธ์การจัดการด้านบุคลากร เสริมสร้างขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจในการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ทำงาน ของบริษัท เซอร์เวียร์ประเทศไทย จำกัด ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและนโยบายของบริษัท

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เกี่ยวกับงาน ค่าจ้าง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน สภาพการทำงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนโยบายการจัดการบริหาร

พนักงาน หมายถึง พนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ทุกระดับ ที่ปฏิบัติงาน จำนวน 102 คน

บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด หมายถึง บริษัทตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาในประเทศไทยโดยผลิตจากบริษัท เซอร์เวียร์ จำกัด ที่ประเทศฝรั่งเศส เป็นธุรกิจผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยา มีพนักงานในประเทศไทยจำนวน 102 คน ที่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 2 อาคารเพลิตจิตเซ็นเตอร์ ชั้น 15 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved