

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

คนถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด การบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมีคุณค่าเป็นพิเศษ เพราะธุรกิจจะแพ้ชนะก็อยู่ที่คน ซึ่งเป็นทั้งทรัพยากรและเป็นผู้ดำเนินกระบวนการให้เกิดผล (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2553) เมื่อคนเข้าสู่กระบวนการการทำงานก็จะต้องมีเป้าหมายเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อต้องอยู่ในสถานที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกาย และจิตใจ มีความรู้สึกลับั่นคงทั้งสุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และสุขภาวะทางสังคม นั่นคือมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547: ออนไลน์) คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร และยังมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลิตภาพและผลการทำงานด้วย (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ, 2540) ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กร ทุกองค์กรจึงต้องมีวิธีการจูงใจคนในองค์กรด้วยปัจจัยต่างๆ อย่างเหมาะสม ซึ่งถ้าหากมีปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไม่เหมาะสมหรือขาดไป ก็จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจและความไม่พึงพอใจนั้นก็จะส่งผลต่อมาทำให้เกิดการขาดงาน โดยไม่จำเป็น ไม่ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง สุดท้ายบุคลากรก็จะไม่เกิดความรักความผูกพันในองค์กรและเริ่มมองหางานใหม่ (William S. Hebbartt, 1993)

ผู้แทนยา เป็นหนึ่งในอาชีพที่ได้รับความนิยม เพราะให้ผลตอบแทนที่สูงเมื่อเทียบกับการขายสินค้าชนิดอื่นๆ และเกี่ยวข้องกับธุรกิจยาซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ของมนุษย์ และตลาดยายังมีแนวโน้มการเติบโตมากขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนๆ (ผู้จัดการรายสัปดาห์, 2555: ออนไลน์) ผู้แทนยามีหน้าที่ให้ข้อมูลยาแก่แพทย์เพื่อให้แพทย์เกิดการสั่งจ่าย มีเป้าหมายสำคัญคือยอดขาย ซึ่งลักษณะการทำงานของผู้แทนยา ก็จะแตกต่างกันไปในแต่ละคน (การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานระดับชาติ The 5<sup>th</sup> Annual Northeast Pharmacy Research Conference: 2556) ในประเทศไทยมีทั้งผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ (Multinational Pharmaceutical Company) และผู้แทนยาบริษัทยาในประเทศ (Local Pharmaceutical Company) ในจำนวนที่แตกต่างกัน โดยบริษัทยาข้ามชาติมีจำนวน 40 บริษัท (สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์, 2553: ออนไลน์) เมื่อเทียบกับบริษัทยาในประเทศซึ่งมีจำนวน 64 บริษัท (MIMS Thailand, 2555: ออนไลน์) แต่บริษัทยาข้ามชาติกลับถูกเลือกเป็นอันดับ

แรกหากต้องเข้าทำงานเป็นผู้แทนยา เนื่องจากลักษณะบริษัทที่คนต้องการไปทำงานด้วย จำนวน 70% สนใจที่จะเข้าทำงานบริษัทยาข้ามชาติ (ADECCO, 2555: ออนไลน์) รวมถึงยาต้นแบบของบริษัทยาข้ามชาติก็มีภาพลักษณ์ที่ดีกว่ายาสามัญ อีกทั้งบริษัทยาข้ามชาติมีการรวมกลุ่มจัดตั้งสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ (Pharmaceutical Research & Manufacturers Association, PReMA) ช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีกว่าให้กับผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ (สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์, 2553: ออนไลน์) ทำให้เกิดการแข่งขันกันเข้าเป็นผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ บริษัทยาข้ามชาติมีโอกาที่จะคัดเลือกผู้แทนยาที่มีความสามารถได้ก่อนบริษัทยาในประเทศ นอกจากนั้นผู้แทนยาบริษัทยาในประเทศส่วนใหญ่ก็มักจะหาโอกาสในการย้ายไปทำงานในบริษัทยาข้ามชาติอยู่เสมอ ทำให้มีอัตราการลาออกจากงานสูง และผู้แทนยาแต่ละคนก็อยู่ทำงานให้กับบริษัทยาในประเทศเป็นระยะเวลาไม่นาน รวมไปถึงหาคนที่มีความสามารถมาทำงานด้วยได้ยากกว่า (พรชัย อัคราสรณีย์, 2556: สัมภาษณ์)

ในประเทศไทยมีค่าใช้จ่ายด้านยารักษาโรคเป็นจำนวนมากทุกๆ ปี ทำให้มีการประกาศใช้นโยบายควบคุมค่ายาในระบบสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการจากกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง โดยขอความร่วมมือกับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ 34 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐที่มีค่าใช้จ่ายด้านยารักษาโรคสูงเรียงตามลำดับ แบ่งเป็นในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข 19 แห่ง โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย 7 แห่ง และอื่นๆ อีก 8 แห่ง ให้ลดการใช้จ่ายต้นแบบลงแล้วหันมาใช้ยาสามัญแทน รวมถึงได้คัดเลือกโรงพยาบาลที่มีมูลค่าการใช้จ่ายต้นแบบสูงเป็นลำดับแรกๆ มา 3 แห่ง เพื่อเป็นต้นแบบนำร่อง ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลตำรวจ และโรงพยาบาลลำปาง (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข: 2555: 3-9) จากการที่มีโรงพยาบาลติดอันดับทั้งโรงพยาบาลลำปาง และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่อีก 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร แสดงว่าภาคเหนือเป็นภาคที่มีมูลค่าการใช้จ่ายต้นแบบสูงมาก เมื่อมีการใช้จ่ายจำนวนมากจึงจำเป็นต้องใช้ผู้แทนยาจำนวนมากตามไปด้วยในการรับผิดชอบยอดขายในเขตภาคเหนือ (พรชัย อัคราสรณีย์, 2556: สัมภาษณ์) ซึ่งการที่คนมีความสามารถจะเลือกเข้ามาทำงานด้วย บริษัทยาทุกๆ บริษัทจึงจำเป็นต้องมีการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้คนเหล่านี้พึงพอใจ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตภาคเหนือของบริษัทยาในประเทศ เพื่อที่จะทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตภาคเหนือของบริษัทยาในประเทศ ที่ส่งผลให้เกิดการลาออกและย้ายงานจากบริษัทยาในประเทศไปยังบริษัทยาข้ามชาติ และมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขต

ภาคเหนือของประเทศไทยในประเทศ รวมทั้งสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาของประเทศไทยในประเทศ เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจต่อไป

#### **วัตถุประสงค์ของการศึกษา**

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตภาคเหนือของประเทศไทยในประเทศ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตภาคเหนือของประเทศไทยในประเทศ

#### **ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา**

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตภาคเหนือ ของประเทศไทยในประเทศ
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยาในเขตภาคเหนือของประเทศไทยในประเทศ
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนยา เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจต่อไป

#### **นิยามศัพท์**

**คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง ระดับความรู้สึก หรือการรับรู้เชิงประมาณค่าของผู้แทนยาในเขตภาคเหนือ ของประเทศไทยในประเทศ โดยอยู่ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ดี และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถแบ่งออกเป็น 6 ปัจจัย คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต

**ผู้แทนยา** หมายถึง พนักงานของบริษัทยา ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลยาแก่แพทย์เพื่อให้แพทย์เกิดการใช้จ่าย เพื่อเป้าหมายในการสร้างยอดขายให้กับบริษัทมากที่สุด โดยทำงานตาม โรงพยาบาลต่างๆ ในเขตที่รับผิดชอบ

**ประเทศไทยในประเทศ** หมายถึง บริษัทยาที่ทำการผลิตยาภายในประเทศ เป็นบริษัทของคนไทย ทำการผลิตยาสามัญ

**บริษัทยาข้ามชาติ** หมายถึง บริษัทยาของต่างประเทศที่มีการวิจัยและผลิตยาแล้วนำเข้ามาจำหน่ายในประเทศไทย

**ยาสามัญ** หมายถึง ยาที่ผลิตขึ้นเลียนแบบยาต้นแบบ หลังจากที่ยาต้นแบบหมดสิทธิบัตรยาแล้ว เป็นยาที่มีราคาถูกกว่ายาต้นแบบ

**ยาต้นแบบ** หมายถึง ยาที่ผลิตขึ้นหลังจากมีการวิจัย และเป็นยาที่มีการจดสิทธิบัตรยา เป็นยาที่มีราคาแพงกว่ายาสามัญ

**เขตภาคเหนือ** หมายถึง พื้นที่จังหวัดที่อยู่ในภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่างของประเทศไทย ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย แพร่ น่าน ลำพูน ลำปาง แม่ฮ่องสอน พะเยา อุดรดิตถ์ สุโขทัย ตาก กำแพงเพชร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ พิจิตร นครสวรรค์ อุทัยธานี



**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved