

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันจะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างภายในองค์กรและบุคคลภายนอกอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นองค์กรประเภทใดการแข่งขันทางด้านการบริการ องค์กรประเภทให้บริการย่อมติดต่อกับบุคคลภายนอกมากกว่า งานบริการเป็นงานที่ละเอียดอ่อน มีปัจจัยหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ ให้บริการ ในด้านบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ และใจรักในการให้บริการ และปัจจัย ทางด้านตัวสินค้า ในด้านมาตรฐานของสินค้าที่มีคุณภาพและตรงความต้องการของลูกค้า นอกจากทั้งสองปัจจัยดังกล่าวแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกโดยเฉพาะทางด้านคู่แข่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ เป็นสิ่งที่การดำเนินกิจการทุกกิจการควรที่จะต้องคำนึงถึง

การบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ตัวพนักงานขาย จะต้องเป็นบุคคลที่ช่วยส่งเสริมและผลักดันให้สินค้าและบริการของบริษัทนั้นออกไปสู่ลูกค้าได้ อย่างประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง การเสนอ ขายสินค้าด้วยพฤติกรรมที่เหมาะสมถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ ที่จะทำให้องค์การมีรายได้จากการ จำหน่ายสินค้าและอยู่รอดต่อไปได้ เพราะว่าธุรกิจเอกชนมีหลายบริษัทที่ผลิตสินค้าในลักษณะ เดียวกัน ถ้าบริการไม่ดีลูกค้าไม่พอใจแล้ว เขาอาจจะไปซื้อสินค้าของบริษัทอื่นได้ พนักงานขายเป็น ตัวแทนที่ให้บริการแก่ลูกค้าเสมือนหนึ่งเป็นตัวแทนขององค์กรและเป็นตัวแทนของผลิตภัณฑ์ด้วย ดังที่ วารินทร์ สินสูงสุด (2525, หน้า 31) ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานขายมีบทบาทในระบบการตลาดที่ ยึดลูกค้าเป็นหลัก พนักงานขายเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการเพิ่มพูนและการพัฒนายอดขายให้แก่ บริษัท แต่อย่างไรก็ตาม การให้พนักงานเป็นผู้ขายสินค้าย่อมมีข้อเสียอันเนื่องมาจากพนักงานที่เข้า มามีวุฒิการศึกษาค่อนข้างต่ำ ค่าจ้างเงินเดือนก็น้อยตามไปด้วย จึงยากที่จะหาคนที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้ ผลที่ตามมาคือปัญหาของงานบริการที่ต่ำลงไปด้วย ซึ่ง ปัญหาของการบริการอยู่ที่คุณภาพของงานบริการ โอกาสในการให้บริการ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ ให้บริการกับผู้รับบริการ พนักงานขายผู้ประสบความสำเร็จจะประกอบด้วยคุณลักษณะหลัก คือ

คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของพนักงานขาย ได้แก่ ฉลาด มีสติ มีวินัย
ในการทำงาน อดทน คุณสมบัติด้านศิลปะการขาย ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร การบริหารงานขาย
และคุณสมบัติด้านความรู้ ได้แก่ รู้ในตัวสินค้า ความรู้เกี่ยวกับคู่แข่ง ความรู้ความเข้าใจลูกค้า เป็นต้น
จะเห็นได้ว่าพนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ทั้งก่อให้เกิดผล
กำไรและขาดทุนแก่หน่วยงาน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการปรับปรุงคุณภาพโดยเฉพาะใน
ด้านการบริการของพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติให้มีคุณลักษณะตรง
ตามความต้องการของลูกค้า จึงจำเป็นต้องทำการวิจัยเพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ
พนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดภาค
ตะวันออก เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นส่วนประกอบในการคัดเลือกคุณสมบัติของพนักงานขายให้
เหมาะสมกับงาน บุคคลประเภทไหนเหมาะสมกับงานบริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปจัดทำแผนพัฒนา
คุณภาพของพนักงานขายให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ
ที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออก
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือด
อัตโนมัติที่พึงประสงค์ จำแนกตามข้อมูลองค์กร

สมมุติฐานของการวิจัย

คุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์
จำแนกตามข้อมูลองค์กร มีความแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจซื้อ และเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ จาก 30 โรงพยาบาล โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จากโรงพยาบาลละ 2 คน คือ ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจซื้อ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ จำนวน 1 คน รวมจำนวน 60 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ข้อมูลองค์กร

2.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- อายุการทำงาน
- ตำแหน่งงาน

2.1.2 ข้อมูลโรงพยาบาล ประกอบด้วย

- ประเภทโรงพยาบาล
- ขนาดของโรงพยาบาล

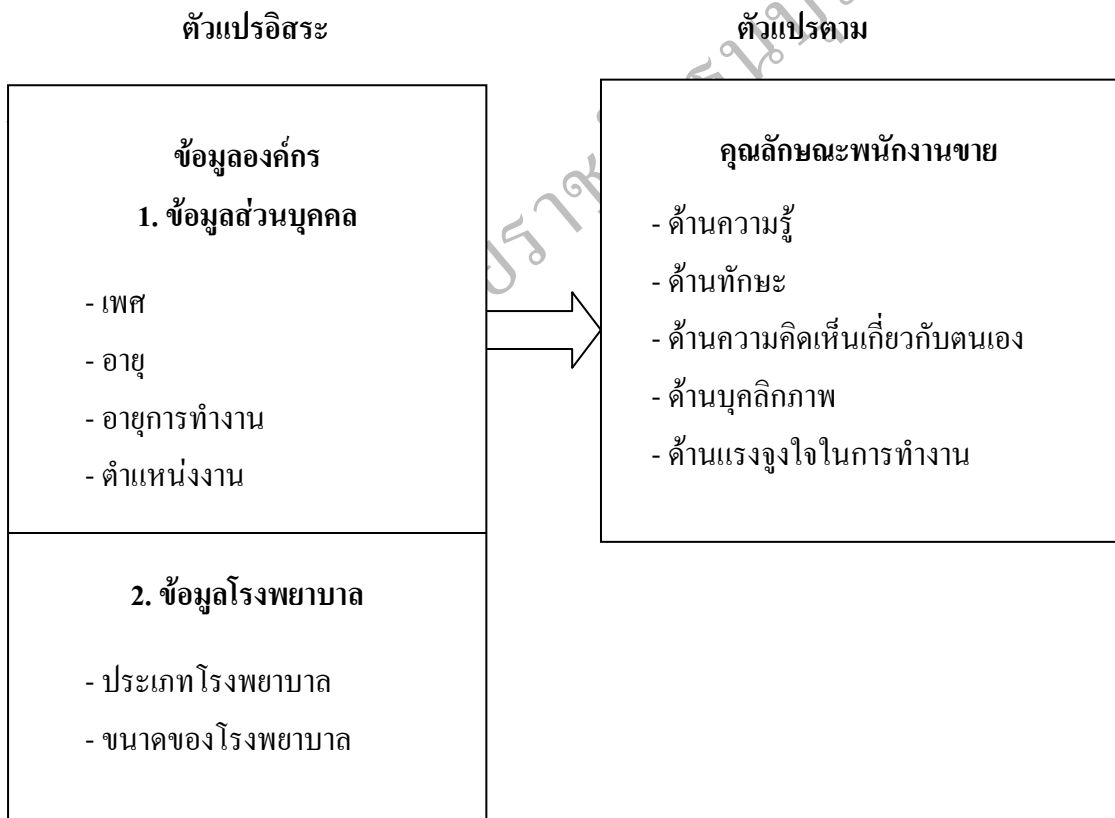
2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ คุณลักษณะพนักงานขายที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านความรู้
- ด้านทักษะ
- ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง
- ด้านบุคลิกภาพ
- ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2552 – มีนาคม 2553

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ ที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ David เกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะของพนักงานขาย(อานนท์ ศักดิ์วีระวิทย์ ,2547, หน้า 81) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณลักษณะพนักงานขาย หมายถึง เครื่องหมายหรือสิ่งชี้ให้เห็นถึงความสามารถหรือลักษณะประจำตัวของพนักงานขาย ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้

ด้านความรู้ หมายถึง ความรู้ที่เป็นสาระสำคัญที่พนักงานขายต้องมี เพื่อทำงานเกี่ยวกับการขาย

ด้านทักษะ หมายถึง การทำงานทางการขายของพนักงานขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง หมายถึง สิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ค่านิยม เจตคติ ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง สิ่งที่แสดงถึงบุคคลนั้น เช่น ความน่าเชื่อถือ ลักษณะความเป็นผู้นำ เป็นต้น

ด้านแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เป็นแรงขับเคลื่อนของบุคคลที่ทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายหรือความสำเร็จ

คุณลักษณะพนักงานขายที่พึงประสงค์ หมายถึง ลักษณะประจำตัวของพนักงานขายที่ลูกค้าต้องการ

เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจหาสิ่งแปลกปลอมในเลือด อาทิ การตรวจหาปริมาณน้ำตาลในเลือด การตรวจหาปริมาณคอเลสเตอรอลในเลือด (ไขมัน) การตรวจหาปริมาณกรดยูริกในเลือด และการตรวจหาความเป็นกรด-ด่างในเลือด เป็นต้น

โรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออก หมายถึง โรงพยาบาลที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยมากกว่า 10 เตียง ที่อยู่ในภาคตะวันออกของประเทศไทย ประกอบไปด้วย 7 จังหวัด คือ ชลบุรี ปราจีนบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง จันทบุรี ตราด และสระแก้ว

ข้อมูลองค์กร หมายถึง ข้อมูลของผู้ที่ทำการจัดซื้อ ประกอบด้วย

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ การทำงาน ตำแหน่งงาน

ข้อมูลโรงพยาบาล หมายถึง ข้อมูลของโรงพยาบาลที่ทำการจัดซื้อเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ ประกอบด้วย ประเภทโรงพยาบาล และ ขนาดของโรงพยาบาล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพนักงานขาย เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
2. ผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในกำหนดหัวข้อและเนื้อหาสำหรับการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานขายได้ถูกต้อง
3. ผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิจัย มาใช้เป็นแนวทางในการใช้คัดเลือกพนักงานขายที่จะรับเข้ามาร่วมงานในอนาคต
4. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับนำเสนอพนักงานขายให้ตระหนักถึงคุณลักษณะที่ลูกค้าต้องการเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาตนเอง ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจได้ในอนาคต
6. ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบในการทำวิจัยเชิงลึก เกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานขาย ในอนาคต