6

ปัญหาของผู้แทนยาในการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล

นายมานิตย์ กิตติพาณิชยกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพาณิชยศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชาการตลาด
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2523

002373

i 1701976X

MEDICAL DETAILERS' PROBLEMS IN SELLING DRUGS TO GOVERNMENT HOSPITALS

Mr. Manit Kittiphanichyakul

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Commerce

Department of Marketing

Graduate School

Chulalongkorn University

1980

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัญหาของผู้แทนยาในการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล

โดย นายมานิตย์ กิตติพาณิชยกุล

ภาควิชา การตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมภพ เจริญกุล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุประดิษฐ์ บุนนาค)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ปรียา วอนขอพร)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์อุดม จาตุรงคกุล)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมภพ เจริญกุล)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัญหาของผู้แทนยาในการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล
ชื่อนิสิต	นายมานิตย์ กิตติพาณิชยกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมภพ เจริญกุล
ภาควิชา	การตลาด
ปีการศึกษา	2523

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

ยาเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของมนุษย์ ประชาชนในประเทศไทยซื้อและได้รับยาจากโรงพยาบาลของรัฐบาลและสถานีอนามัย ประมาณ 13.2% ของยอดจำหน่ายทั้งหมด บริษัทยาในประเทศไทยจะมีหน่วยขายที่ทำหน้าที่เสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลโดยเฉพาะ ผู้ที่ทำหน้าที่เสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล คือ ผู้แทนยา ปัญหาพื้นฐานที่ผู้แทนยาประสบคือ หาโอกาสเข้าพบแพทย์ได้ยาก และระหว่างเข้าพบก็พบได้ในเวลาจำกัด เนื่องจากแพทย์ต้องทำงานนอกจากนั้นยังมีปัญหาไม่เข้าใจเทคนิคในการเสนอขายหรืออาจได้รับการสนับสนุนด้านอุปกรณ์ต่าง ๆ จากบริษัทไม่เพียงพอ การวิจัยปัญหาของผู้แทนยาในการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่ผู้แทนยาประสบในการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล, ศึกษาถึงการที่บริษัทยาเข้าไปมีส่วนช่วยเหลือผู้แทนยาแก้ปัญหาในการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล และเสนอแนะวิถีทางที่จะส่งเสริมให้การเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีสมมุติฐานว่า "โอกาสที่ผู้แทนยาจะพบแพทย์เพื่อเจรจาเสนอขายยามีน้อยมาก เนื่องจากแพทย์มีเวลาจำกัด" และ "ตัวอย่างยา เอกสารยา ใบแจ้งราคา และเอกสารวิชาการ จัดเป็นเครื่องมือที่ใช้แทนการเสนอขายด้วยวาจาของผู้แทนยาได้เป็นอย่างดี"

ลักษณะการวิจัยอาศัยข้อมูลปฐมภูมิมากกว่าข้อมูลทุติยภูมิ โดยแยกออกเป็น 6 บท คือ บทที่ 1 บทนำ, บทที่ 2 โครงสร้างของการตลาดยาในประเทศไทย, บทที่ 3 กระบวนการซื้อยาของโรงพยาบาลของรัฐบาล, บทที่ 4 กระบวนการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล,

บทที่ 5 การวิจัยปัญหาของผู้แทนยาในการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล และ บทที่ 6 สรุปและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ได้อาศัยข้อมูลจากวิทยานิพนธ์ ภาควิชาเภสัชกรรม หัวข้อเรื่อง "การศึกษาการบริหารงานขายของบริษัทยาต่างประเทศในประเทศไทย" และข้อมูลจาก Medical Progress (July 1978) ในหัวข้อเรื่อง "Contact with Pharmaceutical Companies" ประกอบการวิจัย สำหรับการวิจัยปัญหาของผู้แทนยาได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นจากการสังเกตุการปฏิบัติงานของผู้แทนยา สัมภาษณ์ผู้แทนยาและอาศัยกระบวนการเสนอขาย 6 ขั้นตอนของ Joseph W. Thompson ในหนังสือ Selling : Behavior Science Approach เป็นหลัก ได้แจกแบบสอบถามให้แก่ผู้แทนยา จำนวน 436 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้ กลับคืนจำนวน 171 ชุด หรือ 39.22%

ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัญหาของผู้แทนยาซึ่งบริษัทควรจะดำเนินการแก้ไข คือ ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการเสนอขายยา ผู้แทนยาเกิดปัญหาในทุกขั้นตอนของกระบวนการเสนอขาย เนื่องจากผู้แทนยาขาดการเรียนรู้ด้านการวางแผนติดต่อและเจรจางาน และด้านกระบวนการเสนอขายตลอดจนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการวางแผน บริษัทควรทำการฝึกอบรมให้ผู้แทนยาได้เข้าใจถึงกระบวนการเสนอขายทุกขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วย ขั้นที่ 1 การวางแผนติดต่อและเจรจางาน, ขั้นที่ 2 การติดต่อและเจรจางาน, ขั้นที่ 3 การร่วมปรึกษาหารือ, ขั้นที่ 4 การปฏิบัติต่อข้อสงสัยหรือข้อโต้แย้ง, ขั้นที่ 5 การสรุปการขาย และ ขั้นที่ 6 การติดตามผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนการวางแผนติดต่อและเจรจางาน จะต้องเน้นให้ผู้แทนยาเห็นคุณค่าและรู้หลักในการปฏิบัติอย่างถูกต้อง ปัญหาเกี่ยวกับการเดินทาง บริษัทยาควรสนับสนุนให้ผู้แทนยาเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว ตลอดจนช่วยวางแผนในการเดินทางติดต่อกับลูกค้า ปัญหาที่บริษัท บริษัทควรพิจารณาและกำหนดในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ให้เหมาะสมซึ่งเป็นปัญหาแก่ผู้แทนยามาก คือ ชนิดของยาในความรับผิดชอบ จำนวนลูกค้าในความรับผิดชอบ เป้าหมายยอดขาย ข้อกำหนดให้เข้ารายงานตัวที่บริษัท ข้อกำหนดให้เขียนรายงาน ความเข้มงวดในการตรวจสอบการทำงาน ค่าพาหนะ ค่าคอมมิชชั่น สวัสดิการอื่น ๆ การจัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้แก่ผู้แทนยา ตลอดจนการฝึกอบรม จัดสัมมนา การประชาสัมพันธ์ และการคำนึงถึงคุณภาพยา

ปัญหาที่โรงพยาบาล บริษัทควรให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนฝึกให้ผู้แทนยารู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในกรณีที่มีการประมูลยา การนำยาใหม่เสนอต่อแพทย์เพื่อพิจารณาสั่งซื้อ การเตือนความทรงจำแพทย์ และการติดต่อกับเภสัชกรที่ห้องยา นอกจากนั้น หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ คือ แพทย์ควรให้ความสำคัญต่อผู้แทนยา สนใจทางด้านวิชาการ ให้เวลาแก่ผู้แทนยามากขึ้น และคำนึงถึงผลประโยชน์ของคนไข้, เภสัชกรควรให้การต้อนรับเป็นกันเอง ให้เวลากับผู้แทนยา, โรงพยาบาลของรัฐบาล ควรกำหนดเวลาที่แพทย์ว่างให้ผู้แทนยาเข้าพบ ปรับปรุงระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ และสนับสนุนด้านวิชาการใหม่ ๆ, บริษัทยาควรเลี่ยงการจำหน่ายยาที่องค์การเภสัชกรรมผลิตได้ และต้องมุ่งเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล ซึ่งซื้อโดยเงินบำรุงโรงพยาบาล และตัวผู้แทนยาเอง ต้องปรับปรุงตัวเองในการดำเนินงานทั่วไป ปรับปรุงตัวเองในการติดต่อกับเภสัชกร ปรับปรุงคุณสมบัติของตัวเอง ทำหน้าที่เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่าง บริษัท แพทย์ เภสัชกร และโรงพยาบาล ที่สำคัญที่สุด คือ จะต้องศึกษาถึงกระบวนการเสนอขายทั้ง 6 ขั้นตอนให้เข้าใจโดยตลอด และนำไปใช้ในการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล

Thesis Title	Medical Detailers' Problems in Selling Drugs to Government Hospitals
Name	Mr. Manit Kittiphanichyakul
Thesis Advisor	Assistant Professor Sompop Chareonkul, Ph.D.
Department	Marketing
Academic Year	1980

ABTRACT

Drug is one of the most important things for human lives. From the sales record, about 13.2 percent of Thai people have bought and received drugs from government hospitals and health centers. In Thailand, pharmaceutical companies set up their selling units employing medical detailers to recommend drugs to the government hospitals. The basic problem of the medical detailers is that they rarely get a chance to meet a doctor. If they do get, the doctor is too busy to hear them. Besides, the detailers still lack the art of selling and the instrument assistance from their own companies.

As such, this study is intended to research into the medical detailers' problems in selling drugs to government hospitals; specifically, the purposes are to study problems and obstacles of medical detailers, the possible roles of pharmaceutical companies in helping their medical detailers get rid of the problems and to recommend the more efficient way of selling drugs to the government hospitals. These should be based on the hypothesis, "Medical detailers rarely get a chance to meet a doctor for detailing their drugs, because the doctor is too busy to hear them",

and "Drug samples, literatures, price lists and manuals are all used as a means of detailing."

The presentation follows the following organization:- Chapter 1 - Introduction, Chapter 2 - Structure of Drug Marketing in Thailand, Chapter 3 - Processes of Drug Buying of the Government Hospitals, Chapter 4 - Processes of Selling Drugs to the Government Hospitals, Chapter 5 - Research on Medical Detailers' Problems in Selling Drugs to the Government Hospitals, Chapter 6 - Conclusions and Suggestions.

The research depends on the primary source and some data from the pharmacological thesis under the title, "The Study of Sales Management of Foreign Pharmaceutical Companies in Thailand", and from the article in Medical Progress (July 1978), "Contact with Pharmaceutical Companies". For the research into the medical detailers' problems, the researcher based his questionnaire on six steps of selling process from the book by Joseph W. Thompson, "Selling : Behavior Science Approach", and on observing and interviewing medical detailers, distributing 436 forms of questionnaires to them, 171 forms, or 39.22 percent, were returned. The results of the investigation show that medical detailers' problems, which need immediate solution, are problems of selling process, transport problems, company problems, and hospital problems.

Regarding the problems of selling process, medical detailers face difficulties from the very beginning, as most of them have no experience in planning, and are against it. Medical detailers, therefore, must be trained to follow the steps of selling process --- Planning, Contact, Dicussion, Doubt, Completion, and Follow-up respectively. Out of these, the first one is most important which the companies must point out its

importance to the detailers, and train them to observe this step accordingly.

For transport problems, the companies should encourage the detailers to use their own cars, and arrange them a trip and a customer. For company problems, the companies must provide the detailers necessary details concerning a kind of drugs and a number of customers they take responsibility, sales target, sales report, restriction of working time, transport expense, commission, welfares and preparation of instruments including training, seminar, publicity and drug quality.

With regard to the hospital problems in dealing with doctors, the companies must train the detailers to solve the immediate problems relating to sales auction, recommending new drugs to a doctor for his consideration and order, reminding and contacting with pharmacist at the dispensary. In addition, other sections concerned must rectify their mistakes, that is; a doctor should display his interest in a medical detailer, study medical developments, and give him more time, thinking of a patient's benefit only. And a pharmacist should do the same.

The goverment hospitals should arrange the visiting time which will be convenient for both a doctor and a medical detailer, and improve other processes, and advocate newly developed sciences. The drug companies should avoid selling drugs produced by the Government Pharmaceutical Organization, but must try to sell drugs of their own to the government hospitals. Besides, medical detailers must improve themselves in all respects --- in their works, in the way how to contact with a pharmacist and in their qualification, and serve as a connecting ring of companies and doctors and pharmacists and hospitals. The most important thing is that a medical detailer must study the six steps of selling process throughly, and make them handy for the purposes.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ได้ เพราะได้รับความช่วยเหลือ ได้รับความร่วมมือ และได้รับข้อแนะนำจากบุคคลต่าง ๆ เป็นอย่างดี คือ ได้รับความช่วยเหลือด้านข้อมูลทางการตลาดยาจาก คุณชูเกียรติ กาญจนชาติ คุณธงชัย ชูปณพงศ์ และ คุณพิทยาธร นิมมานารวุฒิ, ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับองค์การเภสัชกรรมจากคุณดำรง แก้วไสย, ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อยาของโรงพยาบาลของรัฐบาล จาก เภสัชกรโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เภสัชกรโรงพยาบาลราชวิถี เภสัชกรโรงพยาบาลรามาธิบดี และเภสัชกรโรงพยาบาลวชิรพยาบาล, ได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญอรรถ สายศร ช่วยเขียนข้อความขอความร่วมมือจากผู้แทนยาในแบบสอบถาม, ได้รับความร่วมมือจากเภสัชกรและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และโรงพยาบาลตำรวจ ช่วยแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้แทนยา, ได้รับข้อมูลและได้รับความร่วมมือจากผู้จัดการฝ่ายขาย ตลอดจนผู้ควบคุมพนักงานขายหลายบริษัท ช่วยแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้แทนยา, ได้รับความร่วมมือจากผู้แทนยาจำนวน 172 คน ช่วยกรอกแบบสอบถาม, ได้รับข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์ระหว่างการเขียนวิทยานิพนธ์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมภพ เจริญกุล ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และจาก รองศาสตราจารย์อดุลย์ จาตุรงคกุล ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดยา, ได้รับความช่วยเหลือจากอาจารย์ประกอบ เสนหา ในการแปลบทคัดย่อ, ได้รับความช่วยเหลือในการจัดพิมพ์และโรเนียว จากเจ้าหน้าที่วิทยาลัยการค้าหลายท่าน นอกจากนี้ยังได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข นักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องยา

ที่สำคัญที่สุดคือได้รับความกรุณาจาก คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ปรียา วอนขอพร ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์อดุลย์ จาตุรงคกุล กรรมการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมภพ เจริญกุล กรรมการ และ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ช่วยสละเวลา อ่าน ตรวจสอบ และให้ข้อแนะนำเพิ่มเติม ผู้เขียนรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างมากที่ได้รับความกรุณาจากผู้ที่กล่าวนามข้างต้น ตลอดจนผู้อื่นที่ให้ความช่วยเหลือแต่ไม่สามารถกล่าวนามได้ จึงขอขอบพระคุณทุก ๆ ท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... ช

กิตติกรรมประกาศ..... ญ

รายการตารางประกอบ..... ฌ

รายการรูปประกอบ..... ท

รายการภาคผนวก..... ธ

ความหมายของคำต่างๆที่ใช้ในการวิจัย..... น

บทที่

1. บทนำ..... 1

ปัญหาพื้นฐาน..... 1

วัตถุประสงค์..... 2

ขอบเขตและวิธีวิจัย..... 3

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล..... 4

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย..... 5

2. โครงสร้างของการตลาดยาในประเทศไทย 6

ช่องทางการจำหน่ายยาในประเทศไทย..... 6

จำนวนหน่วยงานที่ทำหน้าที่จำหน่ายจ่ายแจกยา..... 9

ลักษณะโดยทั่วไปของตลาดยาในประเทศไทย..... 13

ลักษณะการดำเนินงานทางการตลาดยาของบริษัทยาในประเทศไทย.. 15

กฎหมายเกี่ยวกับเรื่องยาที่เป็นอุปสรรคต่อการขาย..... 22

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

3. กระบวนการซื้อยาของโรงพยาบาลของรัฐบาล..... 27

จำนวนโรงพยาบาลของรัฐบาลในประเทศไทย..... 27

องค์การเภสัชกรรม..... 31

ขั้นตอนการจัดซื้อยาของโรงพยาบาลของรัฐบาล..... 33

ก. ขั้นตอนการจัดซื้อยาของโรงพยาบาลราชวิถี สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข..... 33

ข. ขั้นตอนการจัดซื้อยาของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า สังกัดกองทัพบก กระทรวงกลาโหม..... 37

ค. ขั้นตอนการจัดซื้อยาของโรงพยาบาลวชิรพยาบาล สังกัดกรุงเทพมหานคร กระทรวงมหาดไทย..... 43

ง. ขั้นตอนการจัดซื้อยาของโรงพยาบาลรามาธิบดี สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย..... 46

ทัศนคติของแพทย์เกี่ยวกับการติดต่อกับบริษัทยา..... 50

4. กระบวนการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล..... 67

ลักษณะการส่งเสริมยาที่จะเสนอขายให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล..... 67

ก. การส่งเสริมยาใหม่..... 67

ข. การส่งเสริมยาเก่า..... 69

หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้แทนยา..... 70

ลักษณะการดำเนินงานโดยทั่วไปของผู้แทนยา..... 74

ก. การดำเนินงานของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพฯ..... 74

ข. การดำเนินงานของผู้แทนยาในเขตต่างจังหวัด..... 77

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

รูปแบบจำลองการเสนอขายของผู้แทนยา..... 80

ขั้นที่ 1 การวางแผนติดต่อและเจรจางาน..... 80

ขั้นที่ 2 การติดต่อและเจรจางาน..... 82

ขั้นที่ 3 การปรึกษาหารือ..... 83

ขั้นที่ 4 การปฏิบัติต่อข้อสงสัยหรือข้อโต้แย้ง..... 86

ขั้นที่ 5 การสรุปการขาย..... 87

ขั้นที่ 6 การติดตามผลการเสนอขาย..... 87

5. การวิจัยปัญหาของผู้แทนยาในการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล..... 89

การรวบรวมปัญหา..... 89

การกำหนดสมมุติฐาน..... 91

การสร้างรูปแบบจำลอง..... 92

การจัดทำแบบสอบถาม..... 94

การสุ่มตัวอย่าง..... 97

การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 101

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย..... 104

6. สรุปและข้อเสนอแนะ..... 284

สรุปทั่วไป..... 284

สรุปปัญหาของผู้แทนยา..... 286

สรุปความแตกต่างของผู้แทนยา..... 296

สรุปการทดสอบสมมุติฐาน..... 298

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา..... 300
ก. การแก้ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการเสนอขายให้แก่ผู้แทนยา.... 300
ข. การแก้ปัญหาเกี่ยวกับการเดินทางให้แก่ผู้แทนยา..... 307
ค. การแก้ปัญหาที่บริษัทให้แก่ผู้แทนยา..... 308
ง. การแก้ปัญหาที่โรงพยาบาลให้แก่ผู้แทนยา..... 312
จ. การเปลี่ยนแปลงในเรื่องอื่น ๆ..... 314
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป..... 318
บรรณานุกรม..... 320
ภาคผนวก..... 326
ประวัติผู้เขียน..... 354

รายการตารางประกอบ

ตารางที่		หน้า
1.	เพศของผู้แทนยาและจำนวนบริษัท	106
2.	ประสบการณ์การทำงานของผู้แทนยา	108
3.	ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้แทนยา	110
4.	ลูกค้าในความรับผิดชอบของผู้แทนยา	112
5.	ทัศนคติของผู้แทนยา เกี่ยวกับความใกล้เคียงกันของลูกค้า	115
6.	ผู้กำหนดเป้าหมายยอดขายให้แก่ผู้แทนยา	117
7.	ทัศนคติของผู้แทนยา เขตกรุง เทพฯ ที่มีต่อข้อกำหนดและข้อปฏิบัติของบริษัทยา	119
8.	ทัศนคติของผู้แทนยา เขตต่างจังหวัดที่มีต่อข้อกำหนดและข้อปฏิบัติของบริษัทยา	120
9.	ทัศนคติของผู้แทนยา เขตกรุง เทพฯ และต่างจังหวัดที่มีต่อข้อกำหนดและข้อปฏิบัติของบริษัทยา	121
10.	ทัศนคติของผู้แทนยา เขตกรุง เทพฯ ที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่บริษัทให้	128
11.	ทัศนคติของผู้แทนยา เขตต่างจังหวัดที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่บริษัทให้	129
12.	ทัศนคติของผู้แทนยา เขตกรุง เทพฯ และต่างจังหวัดที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่บริษัทให้	130
13.	พาหนะที่ผู้แทนยาใช้เดินทางติดต่อกับลูกค้า	138
14.	ทัศนคติของผู้แทนยา เกี่ยวกับความสะดวกในการเดินทางติดต่อลูกค้า	139
15.	ความบอบในการติดต่อกับแพทย์รายใหม่ที่โรงพยาบาลของรัฐบาลของผู้แทนยา	141
16.	ปัญหาที่ผู้แทนยาประสบในการติดต่อกับแพทย์รายใหม่	142
17.	การศึกษาถึงอุปนิสัยและประวัติส่วนตัวของแพทย์ก่อนเข้าพบแพทย์ของผู้แทนยา	145
18.	ปัญหาที่ผู้แทนยาประสบก่อนเข้าพบแพทย์	146
19.	สถานการณ์ที่ผู้แทนยาเข้าพบแพทย์ที่โรงพยาบาลของรัฐบาล	149
20.	ทัศนคติของผู้แทนยา เกี่ยวกับความเต็มใจของแพทย์ชายที่จะเจรจากับผู้แทนยา	151
21.	ทัศนคติของผู้แทนยา เกี่ยวกับความเต็มใจของแพทย์หญิงที่จะเจรจากับผู้แทนยา	151
22.	ทัศนคติของผู้แทนยา เกี่ยวกับความเต็มใจของแพทย์อาวุโสที่จะเจรจากับผู้แทนยา	152

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

23. ทัศนคติของผู้แทนยา เกี่ยวกับความเต็มใจของแพทย์ใหม่ที่จะเจรจากับผู้แทนยา..... 152
24. ทัศนคติของผู้แทนยา เกี่ยวกับเวลาที่แพทย์ให้แก่ผู้แทนยาในการเสนอขายยา.. 156
25. ทัศนคติของผู้แทนยา เขตกรุงเทพฯ เกี่ยวกับการประสบปัญหาในการตอบข้อซักถามในเรื่องรายละเอียดของยาและการใช้ยา ขณะที่เจรจากับแพทย์..... 163
26. ลักษณะการแก้ปัญหา เกี่ยวกับการตอบข้อซักถามในเรื่องรายละเอียดของยาและการใช้ยาของผู้แทนยา เขตกรุงเทพฯ..... 163
27. ทัศนคติของผู้แทนยา เขตต่างจังหวัด เกี่ยวกับการประสบปัญหาในการตอบข้อซักถามในเรื่องรายละเอียดของยาและการใช้ยาขณะที่เจรจากับแพทย์..... 164
28. ลักษณะการแก้ปัญหา เกี่ยวกับการตอบข้อซักถามในเรื่องรายละเอียดของยาและการใช้ยาของผู้แทนยา เขตต่างจังหวัด..... 164
29. ทัศนคติของผู้แทนยา เขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เกี่ยวกับการประสบปัญหาในการตอบข้อซักถามในเรื่องรายละเอียดของยาและการใช้ยาขณะที่เจรจากับแพทย์..... 165
30. ลักษณะการแก้ปัญหา เกี่ยวกับการตอบข้อซักถามในเรื่องรายละเอียดของยาและการใช้ยาของผู้แทนยา เขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด..... 165
31. ทัศนคติของผู้แทนยา เขตกรุงเทพฯ เกี่ยวกับการประสบปัญหาในเรื่องขบวนการหรือเทคนิคในการติดต่อและรวมปรึกษาหารือทางทฤษฎีขณะที่เจรจากับแพทย์.. 171
32. ลักษณะการแก้ปัญหา เกี่ยวกับขบวนการหรือเทคนิคในการติดต่อและรวมปรึกษาหารือทางทฤษฎี ของผู้แทนยา เขตกรุงเทพฯ..... 171
33. ทัศนคติของผู้แทนยา เขตต่างจังหวัด เกี่ยวกับการประสบปัญหาในเรื่องขบวนการหรือเทคนิคในการติดต่อ และรวมปรึกษาหารือทางทฤษฎีขณะที่เจรจากับแพทย์.. 172
34. ลักษณะการแก้ปัญหา เกี่ยวกับขบวนการหรือเทคนิคในการติดต่อและรวมปรึกษาหารือทางทฤษฎีของผู้แทนยา เขตต่างจังหวัด..... 172

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

35. ทัศนคติของผู้แทนยา เขตกรุง เทพฯและต่างจังหวัดเกี่ยวกับการประสบปัญหาในเรื่องขบวนการหรือเทคนิคในการติดต่อ และร่วมปรึกษาหารือทางทฤษฎี ขณะที่เจรจากับแพทย์..... 173
36. ลักษณะการแก้ปัญหาเกี่ยวกับขบวนการหรือเทคนิคในการติดต่อและร่วมปรึกษาหารือทางทฤษฎี ของผู้แทนยา เขตกรุง เทพฯและต่างจังหวัด..... 173
37. ทัศนคติของผู้แทนยา เขตกรุง เทพฯ เกี่ยวกับการประสบปัญหาในเรื่องการสนทนาและจูงใจแพทย์ ขณะที่เจรจากับแพทย์..... 179
38. ลักษณะการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการสนทนาและจูงใจแพทย์ของผู้แทนยา เขตกรุง เทพฯ..... 179
39. ทัศนคติของผู้แทนยา เขตต่างจังหวัด เกี่ยวกับการประสบปัญหาในเรื่องการสนทนาและจูงใจแพทย์ ขณะที่เจรจากับแพทย์..... 180
40. ลักษณะการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการสนทนาและจูงใจแพทย์ของผู้แทนยา เขตต่างจังหวัด..... 180
41. ทัศนคติของผู้แทนยา เขตกรุง เทพฯและต่างจังหวัด เกี่ยวกับการประสบปัญหาในเรื่องการสนทนาและจูงใจแพทย์ ขณะที่เจรจากับแพทย์..... 181
42. ลักษณะการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการสนทนาและจูงใจแพทย์ของผู้แทนยา เขตกรุง เทพฯและต่างจังหวัด..... 181
43. ทัศนคติของผู้แทนยา เขตกรุง เทพฯต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งมีส่วนชายในการ เสนอขายด้วยวาจากับแพทย์..... 187
44. ทัศนคติของผู้แทนยา เขตต่างจังหวัด ต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งมีส่วนชวยในการ เสนอขายด้วยวาจากับแพทย์..... 188
45. ทัศนคติของผู้แทนยา เขตกรุง เทพฯ และต่างจังหวัด ต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งมีส่วนชวยในการ เสนอขายด้วยวาจากับแพทย์..... 189

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

46. ทัศนคติของผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ ต่อการจัดเตรียมสิ่งต่าง ๆ ของบริษัท สำหรับผู้แทนยาเพื่อการเจรจาเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล..... 219

47. ทัศนคติของผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดต่อการจัดเตรียมสิ่งต่าง ๆ ของบริษัท สำหรับผู้แทนยาเพื่อการเจรจาเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล..... 220

48. ทัศนคติของผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดต่อการจัดเตรียมสิ่งต่าง ๆ ของบริษัท สำหรับผู้แทนยาเพื่อการเจรจาเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล 221

49. ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อผู้แทนยามากที่สุด กรณีที่ทางโรงพยาบาลของรัฐบาลมีการประมูลยา..... 233

50. ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อผู้แทนยามากที่สุด กรณีที่ยายังไม่เข้าโรงพยาบาลของรัฐบาล ผู้แทนยาต้องนำยาใหม่เสนอต่อแพทย์ เพื่อพิจารณาสั่งซื้อ..... 236

51. ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อผู้แทนยามากที่สุด กรณีที่ยาเข้าโรงพยาบาลแล้ว ผู้แทนยาต้องพยายามเข้าพบแพทย์ เพื่อเตือนความทรงจำให้สั่งยาของตนอยู่เรื่อย ๆ 238

52. ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อผู้แทนยามากที่สุด ขณะติดต่อกับเภสัชกรที่ห้องยาโรงพยาบาลของรัฐบาล 241

53. ข้อเสนอหรือข้อต่อรองของแพทย์ ขณะที่ผู้แทนยาทำการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล 244

54. ลักษณะการตัดสินใจของผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ ต่อข้อเสนอหรือข้อต่อรองของแพทย์ 245

55. ลักษณะการตัดสินใจของผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดต่อข้อเสนอหรือข้อต่อรองของแพทย์ 246

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

56. ลักษณะการตัดสินใจของผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดต่อข้อเสนอหรือข้อต่อรองของแพทย์ 247

57. ข้อเสนอหรือข้อต่อรองของเภสัชกร ขณะที่ผู้แทนยาทำการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล 248

58. ลักษณะการตัดสินใจของผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ ต่อข้อเสนอหรือข้อต่อรองของเภสัชกร 249

59. ลักษณะการตัดสินใจของผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดต่อข้อเสนอหรือข้อต่อรองของเภสัชกร 250

60. ลักษณะการตัดสินใจของผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดต่อข้อเสนอหรือข้อต่อรองของเภสัชกร 251

61. การสอบถามที่ห้องยาของผู้แทนยาเกี่ยวกับความถูกต้องในการจัดส่งยาของบริษัท 259

62. การสอบถามแพทย์ของผู้แทนยาเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ยา 260

63. จำนวนผู้แทนยาที่ตอบคำถามข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล 263

รายการรูปประกอบ

รูปที่		หน้า
2.1	ช่องทางการจำหน่ายยาในประเทศไทย ปี 2521	7
2.2	การจัดองค์การทางการตลาดของบริษัทไพบูลย์วัฒนา จำกัด	16
3.1	ลักษณะของบัตรควบคุมสต๊อค (Stock Card) โรงพยาบาลราชวิถี	36
3.2	ลักษณะของใบเบิกยาเวชภัณฑ์ โรงพยาบาลราชวิถี	36
3.3	ลักษณะแบบฟอร์มรายการจำนวนคงเหลือของยาที่ควรจัดหา	37
3.4	ลักษณะใบตรวจสอบสต๊อคยาของสถานจำหน่ายยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า..	42
3.5	ลักษณะของบัตรควบคุมสต๊อค (Stock Card)ของสถานจำหน่ายยาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	42
3.6	ลักษณะของบัตรควบคุมสต๊อค (Stock Card)โรงพยาบาลวชิรพยาบาล....	46
3.7	ลักษณะของบัตรควบคุมสต๊อค (Stock Card)โรงพยาบาลรามาธิบดี	49
3.8	ลักษณะของใบเบิกยา โรงพยาบาลรามาธิบดี	49
4.1	รูปแบบจำลองการเสนอขายของผู้แทนยา	80

รายการภาคผนวก

ภาคผนวก หน้า

ก. ข้อบัญญัติตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการโฆษณายา 327

ข. มติคณะรัฐมนตรีเรื่องการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์จากองค์การเภสัชกรรม 332

ก. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการซื้อยาด้วยเงินงบประมาณ พ.ศ.2522 .. 334

ง. หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานขายของบริษัทไพบูลย์วัฒนา จำกัด 337

จ. ลักษณะแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 340

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความหมายของคำต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย

ผู้แทนยา หมายถึงพนักงานที่ทำหน้าที่ให้รายละเอียดแก่แพทย์ และเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล

ยา หมายถึงยาที่เสนอขายให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล ซึ่งเป็นยาที่แพทย์ต้องเขียนใบสั่งยาจ่ายให้แก่คนไข้

ยาใหม่ หมายถึงยาที่บริษัทยาเพิ่งจดทะเบียน และบริษัทยาได้นำเสนอต่อแพทย์ที่โรงพยาบาล เพื่อทดลองกับคนไข้ และเสนอให้คณะกรรมการโรงพยาบาลของรัฐบาลพิจารณารับยานั้นเข้าโรงพยาบาล เพื่อสั่งซื้อไว้ใช้ในโรงพยาบาลต่อไป (หน้า 67)

ยาเก่า หมายถึงยาที่โรงพยาบาลของรัฐบาลได้อนุมัติให้รับเข้าไว้ในโรงพยาบาล และมีการสั่งซื้อโดยห้องยาของโรงพยาบาลของรัฐบาลแล้วไม่รวมถึงยาที่ใกล้หมดอายุ หรือยาที่หมดอายุแล้ว (หน้า 67)

โรงพยาบาล หมายถึงโรงพยาบาลของรัฐบาลเท่านั้น ไม่รวมสถานีอนามัย สถานผดุงครรภ์ สถานบริการสาธารณสุข หรือหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐบาล และไม่รวม โรงพยาบาลเอกชน

แพทย์ หมายถึงแพทย์ที่ทำงานในโรงพยาบาลของรัฐบาล

เภสัชกร หมายถึงเภสัชกรที่ประจำอยู่ที่ห้องยาโรงพยาบาลของรัฐบาล

ปัญหาส่วนตัว หมายถึงปัญหาเกี่ยวกับคุณสมบัติ งาน และการปฏิบัติงานของผู้แทนยา (หน้า 90)