



ปัญหาพื้นฐาน

ยา เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างหนึ่งในชีวิตประจำวันของมนุษย์ ทั้งนี้เพราะยา เป็นผลิตภัณฑ์ที่ช่วยป้องกันและบำบัดโรคให้แก่ประชากร ซึ่งมีส่วนเสริมสร้างให้ประชากรของประเทศมี สุขภาพดีขึ้น อัตราการตายลดลง และอายุเฉลี่ยสูงขึ้น เป็นผลดีต่อประสิทธิภาพในการผลิตของแรงงาน โรงพยาบาลของรัฐบาลเป็นสถานที่ที่ผู้ป่วยไปรับบริการรักษาพยาบาลมากที่สุด การสั่งซื้อยาของโรง- พยาบาลของรัฐบาลแต่ละแห่งมีจำนวนมาก โรงพยาบาลของรัฐบาลจึงเป็นเป้าหมายทางการตลาดที่ สำคัญของบริษัทยา เนื่องจากบริษัทผู้จำหน่ายยาในประเทศไทยมีจำนวนมาก ประกอบกับมีข้อจำกัดทาง การโฆษณาและการส่งเสริมการขาย ผลิตภัณฑ์ยา ตามพระราชบัญญัติยาซึ่งมีผลบังคับใช้ในปัจจุบัน ดังนั้น บริษัทยาจึงต้องโฆษณาที่มีความสามารถทำหน้าที่เป็นผู้เสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของ รัฐบาล โดยบริษัทยาให้ความสนับสนุนด้านอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งมีส่วนช่วยในการเจรจาเสนอขายด้วยวาจา ของผู้แทนยา

ผู้แทนยา (Medical Detailers) เป็นผู้ที่ทำหน้าที่เสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลเป็น หลัก และอาจจะทำการเสนอขายให้แก่คลินิก หรือร้านขายยาบางแห่งอีกด้วย ผู้แทนยาจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในการติดต่อกับแพทย์ ซึ่งเป็นผู้มีอิทธิพลในการสั่งซื้อยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล โดยจะต้อง เสนอรายละเอียดเกี่ยวกับยาให้แก่แพทย์ได้ทราบ เพื่อให้แพทย์ยอมรับและเขียนใบสั่งยาระบุชื่อยาทั้งกล่าว ให้แก่คนไข้ที่แพทย์เป็นผู้ตรวจรักษา คนไข้จำเป็นต้องยอมรับยาชนิดนั้นไปใช้ตามคำสั่งของแพทย์ โดยจะ นำใบสั่งยาของแพทย์มาเบิกยาและจ่ายเงินที่ห้องยา ผู้แทนยาต้องติดต่อกับเภสัชกรที่ห้องยาของโรงพยา- บาล สอบถามเกี่ยวกับยาที่ยังเหลืออยู่และรับคำสั่งขอเพิ่มเติม เพื่อให้ห้องยามียาที่ตนเสนอขายพร้อมที่ จะจ่ายให้แก่คนไข้ตามคำสั่งของแพทย์อยู่เสมอ ดังนั้น การทำงานของผู้แทนยาโดยทั่วไปจึงต้องติดต่อกับแพทย์และ เภสัชกรอย่างสม่ำเสมอและต้องมีสัมพันธภาพที่ดีกับแพทย์และเภสัชกรทุกคน โดยปกติแพทย์ ที่โรงพยาบาลของรัฐบาลมีเวลาจำกัด คือเวลาเช้าแพทย์ส่วนใหญ่ต้องออกตรวจคนไข้และในเวลาบ่าย อาจมีความจำเป็นต้องกลับไปทำงานที่คลินิกส่วนตัว การเข้าพบแพทย์เพื่อให้รายละเอียดเรื่องยาและ จูงใจแพทย์ให้สั่งจ่ายยานั้นแก่คนไข้ จึงเป็นไปได้ยาก ต้องรอจังหวะที่แพทย์ว่างจากการตรวจคนไข้

และในระหว่าง เข้าพบก็พบได้ในเวลาจำกัด เนื่องจากแพทย์มีงานอื่นต้องทำอีก เมื่อโอกาสที่จะพบแพทย์ เป็นไปได้ยากก็ กระทบได้ในเวลาจำกัด ดังนั้นผู้แทนยาจำเป็นต้องใช้เทคนิคในการ เสนอขาย ตลอดจน จรรยาบรรณการต่าง ๆ ที่จะช่วยสนับสนุนการ เสนอขายจากบริษัท เพื่อให้การ เสนอขายยาให้แก่โรง- พยาบาลของรัฐบาล เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด บางครั้งผู้แทนยาอาจไม่เข้าใจ เทคนิคในการ เสนอขาย อย่างดีพอ หรืออาจได้รับการสนับสนุนจากอุปกรณต่าง ๆ จากบริษัทยาไม่เพียงพอ ก็จะทำให้การ เสนอ ขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลยัง เกิดผลสำเร็จได้ยาก ปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาที่ผู้แทนยาทุกราย ต้องประสบอยู่เสมอ

วัตถุประสงค์

การศึกษาปัญหาของผู้แทนยาในการ เสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์ ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

ก. ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่ผู้แทนยาประสบในการ เสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของ รัฐบาล โดยปกติแล้วในโรงพยาบาลของรัฐบาล แพทย์เป็นผู้มีอิสระอย่างเต็มที่ในการ เลือกใช้ยาสำหรับ คนไข้ โดยการ เขียนใบสั่งยา บางครั้งยาประเภทเดียวกันแต่มีหลายตราหยาจากหลายบริษัท แพทย์ สามารถจะระบุตราหยาหรือโดยหยาหนึ่งใดก็ตามที่เห็นสมควร เกสซกรที่ประจำอยู่ที่ห้องยาจะต้องจัดหยา ชนิดที่แพทย์เขียนใบสั่งให้แก่คนไข้ให้เพียงพอ ยารชนิดใดหรือยี่ห้อใดใดจะขาดสต็อก เกสซกรก็จะส่งขอ มาให้พอเพียงทันที ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าแพทย์มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการตัดสินใจซื้อยาของ โรงพยาบาล ผู้แทนยาจะต้องติดต่อกับแพทย์อย่างใกล้ชิด ต้องประสบปัญหาการ เข้าพบแพทย์และปัญหา อื่น ๆ อีกหลายประการ การวิจัยปัญหาของผู้แทนยานี้ จะแยกเป็นปัญหาของผู้แทนยาที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติ งานในโรงพยาบาลของรัฐบาล ปัญหาของผู้แทนยาที่เกิดขึ้นจากตัวเอง ซึ่ง เป็นเรื่อง เกี่ยวกับ เทคนิคและ ความสามารถในการทำงาน และปัญหาของผู้แทนยาที่เกิดขึ้นจากบริษัท ซึ่งมีผลในการสนับสนุนและมีผล ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของผู้แทนยา

ข. ศึกษาถึงการที่บริษัทยาเข้าไปมีส่วนช่วยเหลือผู้แทนยาแก้ปัญหาในการ เสนอขายยา ให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล ปัญหาของผู้แทนยาเป็นสิ่งที่ผู้จัดการฝ่ายการตลาดบริษัทยาจะต้องหา ทางแก้ไข เพื่อให้การดำเนินงานของผู้แทนยาบัง เกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ การวิจัยจะมุ่งวิ เเคราะห์ ในแง่ที่ว่า ผู้แทนยาได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนจากบริษัทยาเพื่อป้องกันหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพียงไร

ค. เสนอแนะวิธีทางที่จะส่งเสริมให้การเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยปกติการเสนอขายยาค่าโดยอาศัยพนักงานขายแต่เพียงผู้เดียวอาจจะไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพทางการตลาดตรงตามวัตถุประสงค์ จึงจำเป็นต้องอาศัยวิธีการส่งเสริมการขายวิธีอื่น ๆ ประกอบด้วย การวิจัยจะมุ่งหาเครื่องมือด้านการส่งเสริมการขาย ตลอดจนวิธีทางต่าง ๆ ที่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ช่วยสนับสนุนผู้แทนยาให้ทำการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลได้ผลดีขึ้น

ขอบเขตและวิธีการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยปัญหาของผู้แทนยาจะวิจัยจากผู้แทนยาที่ทำหน้าที่เสนอขายยาแผนปัจจุบันให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลทั้งในเขตกรุงเทพฯ และในเขตต่างจังหวัด

วิธีการวิจัยจะใช้ทั้งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ โดยเน้นทางด้านปัญหาของผู้แทนยาซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์อย่างมีหลักเกณฑ์ ขั้นแรกจะใช้วิธีสังเกตการปฏิบัติงานของผู้แทนยา ตลอดจนสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ อย่างไม่เป็นทางการเพื่อให้ทราบถึงเรื่องราวและปัญหาที่เกิดขึ้น ลำดับต่อมาจะพิจารณาถึงปัญหาที่รวบรวมได้โดยละเอียด ประกอบกับทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการเสนอขายซึ่งศึกษาจากหนังสือทางการตลาด เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม หลังจากทดสอบแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ก็ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้แทนยา โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้แทนยาเป็นผู้กรอกด้วยตัวเอง ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ จำนวน 170 คน เมื่อรวบรวมข้อมูลได้แล้ว ก็ทำการวิเคราะห์และแปลความหมาย โดยมีการทดสอบสมมติฐานในประเด็นที่สำคัญ ในขั้นสุดท้ายจะเป็นการสรุปปัญหาของผู้แทนยา เขตกรุงเทพฯ และปัญหาของผู้แทนยาเขตต่างจังหวัด ตลอดจนเสนอขอเสนอแนะต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของผู้แทนยา นอกจากนั้นยังศึกษาถึงโครงสร้างทางการตลาดยาของประเทศไทย, การดำเนินงานทางด้านการตลาดของบริษัทยา, ขั้นตอนการจัดซื้อยาของโรงพยาบาล, ทัศนคติของแพทย์ที่มีต่อผู้แทนยาและต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่สนับสนุนการเสนอขายของผู้แทนยา และศึกษาถึงลักษณะการทำงานของผู้แทนยา ตลอดจนทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการเสนอขายที่ผู้แทนยาควรยึดเป็นหลักปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจเรื่องราวเกี่ยวกับการตลาดยาได้ดียิ่งขึ้น

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ในการวิจัย ส่วนใหญ่จะอาศัยข้อมูลปฐมภูมิมากกว่าข้อมูลทุติยภูมิ รายละเอียดของข้อมูลและแหล่งข้อมูล มีดังนี้ คือ

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ประกอบด้วย

1. ข้อมูลที่เป็นปัญหาของผู้แทนยา ได้จากการสอบถามผู้แทนยาจากบริษัทต่าง ๆ โดยตรง สำหรับผู้แทนยาในเขตกรุงเทพฯ จะแจกแบบสอบถามให้ ณ บริเวณห้องยาโรงพยาบาลของรัฐบาล เป็นส่วนใหญ่ ส่วนผู้แทนยาในเขตจังหวัดจะแจกแบบสอบถามให้ที่บริษัท
2. ข้อมูลลักษณะการทำงานของผู้แทนยา ได้จากการสัมภาษณ์ผู้แทนยา ตลอดจนสังเกตการณ์ปฏิบัติงานของผู้แทนยาที่โรงพยาบาล
3. ข้อมูลขั้นตอนการจัดซื้อยาของโรงพยาบาล ได้จากการสัมภาษณ์เภสัชกรที่ห้องยา ซึ่งทำหน้าที่ในการจัดซื้อยาโดยตรง
4. ข้อมูลการดำเนินงานทางการตลาด ได้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายการตลาด หรือผู้จัดการฝ่ายขายบริษัท ตลอดจนผู้ควบคุมพนักงานขาย
5. ข้อมูลการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรมที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลของรัฐบาล ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้ากองการจำหน่ายขององค์การเภสัชกรรม

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ประกอบด้วย

1. ข้อมูลโครงสร้างทางการตลาดยาของไทย ได้จากเอกสารและหนังสือรายงานต่าง ๆ จากบริษัทไพบูลย์วัฒนา จำกัด และจากกระทรวงสาธารณสุข
2. ข้อมูลกฎหมายเกี่ยวกับยา ได้จากวารสารเกี่ยวกับยา ในห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์
3. ข้อมูลการดำเนินงานทางการตลาดของบริษัทยา ได้จากวิทยานิพนธ์คณะเภสัชศาสตร์
4. ข้อมูลทัศนคติของแพทย์เกี่ยวกับการติดต่อกับบริษัทยา ได้จากวารสาร Medical Progress
5. ข้อมูลทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการเสนอขาย และการส่งเสริมการขาย ได้จากเอกสารและหนังสือต่าง ๆ ในห้องสมุดของสถาบันการศึกษาโดยทั่วไป

6. ข้อมูลที่อยู่บริษัทฯ ได้จากหนังสือ Thai Medical Directory ในห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และจากสมุดรายชื่อผู้ใช้โทรศัพท์

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ จะได้รับประโยชน์ที่สำคัญ 3 ประการคือ

ก. เป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการผลิตและการค้าขายของประเทศในการปรับปรุงการเสนอขายยาของผู้แทนยาให้เกิดประสิทธิภาพ บริษัทต่าง ๆ ในประเทศซึ่งมีทั้งบริษัทที่เป็นผู้ผลิตยาภายในประเทศ และบริษัทที่เป็นผู้ส่งยาเข้าจากต่างประเทศ ต่างก็มุ่งขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลเป็นหลัก เพราะเป็นลูกค้ารายใหญ่สั่งซื้อครั้งละมาก ๆ การวิจัยปัญหาของผู้แทนยาในการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลครั้งนี้ จะช่วยให้รู้ถึงลักษณะของปัญหาตลอดจนอุปสรรคต่าง ๆ ที่ผู้แทนยาในบริษัทต่าง ๆ ประสบอยู่ ใ้รู้ถึงการที่บริษัทฯ เข้าไปมีส่วนช่วยเหลือผู้แทนยาแก้ปัญหา ตลอดจนใ้รู้ถึงเครื่องมือต่าง ๆ ทางด้านการส่งเสริมการขาย ที่บริษัทฯ ควรจะนำมาใช้สนับสนุนการเสนอขายของผู้แทนยา ซึ่งบริษัทต่าง ๆ สามารถนำเอาผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

ข. เป็นประโยชน์ต่อวงการแพทย์ของประเทศ ยากับแพทย์เป็นสิ่งที่จะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และเจริญก้าวหน้าควบคู่กันไป ถ้าบริษัทต่าง ๆ ได้มีการปรับปรุงด้านการผลิต การตลาดยาใ้ให้เจริญรุดหน้าอยู่เรื่อย ๆ ก็ย่อมจะส่งผลใ้วงการแพทย์มีเครื่องมือที่ใ้บำบัดโรคร้ายใ้เจ็บต่าง ๆ ได้ทันสมัยขึ้น การวิจัยครั้งนี้จะช่วยให้บริษัทต่าง ๆ ใ้รับข้อมูลนำไปปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัททางด้านการตลาด ซึ่งจะช่วยให้แพทย์ใ้ได้รับความสะดวกใ้รับข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับยาใ้ดีขึ้น การพิจารณาการใ้ยาของแพทย์จะกระทำใ้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งจะใ้เป็นประโยชน์ต่อวงการแพทย์ตลอดจนใ้เป็นประโยชน์ต่อคนใ้ใ้มารับการรักษาพยาบาล

ค. เป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการตลาด การวิจัยครั้งนี้ใ้เน้นหนักทางด้านพฤติกรรมการเสนอขายยาของผู้แทนยา ซึ่งจำเป็นต่อองอาศัยความละเอียดอ่อนใ้ในการวิจัยมาก แนวการวิจัยใ้ลักษณะนี้สามารถจะนำไปใ้เป็นแนวทางใ้ในการวิจัยปัญหาทางการตลาดด้านอื่น ๆ ตลอดจนการวิจัยผลิตภัณฑ์หรือสินค้าประเภทอื่น ๆ ได้ใ้เป็นอย่างดี