

สรุปและข้อเสนอแนะ



สรุปทั่วไป

ยอดจำหน่ายยาทั้งหมดของประเทศไทย ปี 2521 เท่ากับ 6,400 ล้านบาท เป็นยาที่ผลิตในประเทศ 5,300 ล้านบาท และเป็นยาที่นำเข้าจากต่างประเทศ 1,100 ล้านบาท ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะซื้อยาจากรานขายยาปลีกประมาณ 64% ของยอดจำหน่ายยาทั้งหมดซื้อจากโรงพยาบาลของรัฐบาลและสถานีอนามัยประมาณ 13.2% ของยอดจำหน่ายยาทั้งหมด ส่วนที่เหลืออีกประมาณ 21.8% ของยอดจำหน่ายยาทั้งหมด ผู้บริโภคซื้อจากโรงพยาบาลเอกชน คลินิก องค์การเภสัชกรรม และหน่วยแพทย์ทหาร<sup>1</sup>

การจัดองค์การในแผนกการตลาดของบริษัทยาส่วนใหญ่จะแบ่งหน่วยงานขายออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายรานขายยา และฝ่ายโรงพยาบาล, คลินิก การดำเนินงานทางการตลาดยามียอดจำกัดทางด้านการโฆษณาและการส่งเสริมการขาย การเสนอขายยาให้บังเกิดผลสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยพนักงานขายที่มีความสามารถและได้รับการสนับสนุนทางคานอุปกรณต่าง ๆ จากบริษัทยาอย่างเพียงพอ

โรงพยาบาลของรัฐบาลเป็นลูกค้าที่สำคัญของบริษัทยา เพราะสั่งซื้อขอยาและซื้อจำนวนมาก การสั่งซื้อยาของโรงพยาบาลของรัฐบาลแต่ละแห่งมีหลักการเหมือนกันคือ ถ้าสั่งซื้อยาโดยใช้เงินงบประมาณ หรือเงินโครงการรักษาพยาบาลผู้มีรายได้น้อย จะต้องส่งผ่านองค์การเภสัชกรรม แต่ถ้าสั่งซื้อโดยใช้เงินบำรุงที่ได้มาจาก เงินหมุนเวียนในโรงพยาบาลก็สามารถจะสั่งซื้อจากบริษัทยาได้โดยตรง ส่วนใหญ่จะสั่งซื้อโดยวิธีตกลงราคาในวงเงินไม่เกิน 10,000 บาท ในแต่ละครั้ง

<sup>1</sup>จากรูปที่ 2.1 ของทางการจำหน่ายยาในประเทศไทย ปี 2521, ในบทที่ 2.

ผู้แทนยาซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้เสนอขายจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในการเจรจาเสนอขายยากับแพทย์และเภสัชกรที่โรงพยาบาลของรัฐบาล ยาที่เสนอขายถ้าเป็นยาใหม่ ผู้แทนยาจะนำตัวอย่างยาให้แพทย์ทดลองใช้กับคนไข้ และติดตามผลจนกระทั่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของโรงพยาบาลให้ยานั้นเข้าโรงพยาบาลได้ ถ้าเป็นยาเก่าผู้แทนยาต้องเขาพบแพทย์บ่อย ๆ และแจกตัวอย่างยา เอกสารยา เพื่อเตือนความทรงจำแพทย์ให้นึกถึงยานั้น ๆ เมื่อต้องการใช้

จากการวิจัยทัศนคติของแพทย์ไทย โดย International Research Associates (Asia) Ltd. ในปี 2521 สรุปได้ว่า

- ก. แพทย์ชอบให้บริษัทยาให้ข้อมูลเรื่องยาแก่แพทย์ เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้
1. การเสนอรายละเอียด
  2. การประชุม อภิปราย สัมมนา
  3. การลงโฆษณาในวารสารทางแพทย์
  4. เอกสารเกี่ยวกับยาทางไปรษณีย์
- ข. กิจกรรมที่มีอิทธิพลที่ทำให้แพทย์เกิดความเชื่อมั่นและ เกิดความสนใจในบริษัทยาและสินค้า เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้
1. การเสนอรายละเอียด
  2. การประชุม อภิปราย สัมมนา
  3. การลงโฆษณาในวารสารทางแพทย์
  4. เอกสารเกี่ยวกับยาทางไปรษณีย์
- ค. แพทย์จะเลือกซื้อยาที่มีกิจกรรมต่อไปนี้ เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้
1. มีการประชุม อภิปราย สัมมนา
  2. มีการเสนอรายละเอียดโดยผู้แทนยา
  3. การลงโฆษณาในวารสารทางแพทย์
  4. การส่งเสริมโดยทางไปรษณีย์

- ง. แพทย์ต้องการให้ผู้ป่วยแต่ละคนเข้าพบ ดังนี้
1. เข้าพบโดยเฉลี่ย 1.88 ครั้งต่อเดือน
  2. เข้าพบโดยเฉลี่ย 9.48 นาทีต่อครั้ง
- จ. แพทย์คิดว่าคุณสมบัติของผู้แทนยาที่ดี เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้
1. มีความรู้อย่างดี เรื่องยาที่เสนอขาย
  2. มีความสามารถในการอธิบายและแนะนำยา
  3. เสี่ยงการพูดแบบบรรยายหรือพูดไม่หยุด
  4. มีบุคลิกดี
  5. เป็นนักพูดที่ดี เข้าใจง่าย
  6. ให้ตัวอย่างยามากเพียงพอต่อการทดลองด้านการรักษาพยาบาล
  7. มีวิธีการเสนอขายที่น่าสนใจ
  8. ควรได้รับปริญญาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง
  9. ควรจะแสดงความมีน้ำใจ
  10. ควรจะบรรลุนิติภาวะหรือเป็นผู้ใหญ่
  11. ควรได้รับปริญญาด้านการแพทย์
  12. ควรอายุน้อย
  13. ควรเป็นผู้หญิง
  14. ควรเป็นผู้ชาย

### สรุปปัญหาของผู้แทนยา

การวิจัยปัญหาของผู้แทนยาในการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล ได้แจกแบบสอบถามให้แก่ผู้แทนยาทั้งหมด 436 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้คืนจำนวน 171 ชุด หรือ 39.22% แยกเป็นผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ จำนวน 104 ชุด ผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดจำนวน 61 ชุด และผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด จำนวน 6 ชุด ผลการวิจัย สรุปปัญหาที่ผู้แทนยาประสบดังนี้

ก. ผู้แทนยาเซตกรุง เทพฯ ประสมปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัญหาส่วนตัว ประกอบด้วย

ก) ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการเสนอขาย ซึ่งมีอยู่ 6 ชั้นคือนคือ

1) การวางแผนกักต้อและเจรจา ผู้แทนยาเซตกรุง เทพฯ ได้ดำเนินการและประสมปัญหาดังนี้

(ก) การเสาะหาแพทย์รายใหม่ ผู้แทนยา เสาะหาแพทย์ค่อนข้างบ่อย เห็นระดับปานกลาง ปัญหาที่ประสมคือไม่มีเวลาไปเสาะหาแพทย์รายใหม่

(ข) การศึกษาอุปนิสัยและประวัติส่วนตัวของแพทย์ก่อนเข้าพบ ผู้แทนยา ศึกษาค่อนข้างน้อย

(ค) ก่อนเข้าพบแพทย์ ผู้แทนยา ประสมปัญหาแพทย์ไม่ว่างมากที่สุด

2) การกักต้อและเจรจา ผู้แทนยาเซตกรุง เทพฯ ได้ดำเนินการและประสมปัญหา ดังนี้

(ก) ผู้แทนยา ส่วนใหญ่เข้าพบแพทย์หลังแพทย์เสร็จจากการตรวจคนไข้แล้ว

(ข) ผู้แทนยา มีทัศนคติว่าแพทย์ขายเต็มใจที่จะ เจริญกับผู้แทนยามากกว่าแพทย์หนึ่ง และแพทย์ใหม่เต็มใจที่จะ เจริญกับผู้แทนยามากกว่าแพทย์อาวุโส

(ค) ผู้แทนยา มีทัศนคติว่า แพทย์ส่วนใหญ่ให้ เวลาพูดคุยพอสมควร แพทย์ให้เวลาน้อยเป็นเพราะว่า แพทย์ต้องทำงานไม่มีเวลา

(ง) ผู้แทนยา มีทัศนคติว่า ตัวอย่างยาและเอกสารวิชาการ ใช้แทนการเสนอขายด้วยวาจาได้ระดับดีขึ้นไป ส่วนใบแจ้งราคาและ เอกสารยาใช้แทนการ เสนอขายด้วยวาจาได้ต่ำกว่าระดับนี้ ทั้งนี้ภายใต้ระดับความเชื่อมั่น 95%

3) การรวมปรึกษาหารือ ผู้แทนยาเซตกรุง เทพฯ ประสมปัญหา 2 เรื่องคือ

(ก) ปัญหาเกี่ยวกับขบวนการหรือเทคนิคการกักต้อเจรจาและปรึกษาหารือทางทฤษฎีกับแพทย์ ปัญหานี้



(1) ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรี เกษศาสตรศาสตรประสบบัญหานั้นน้อยกว่า ผู้แทนยาที่ไม่จบคานเภสัชศาสตร์

(2) ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรี เกษศาสตรศาสตรได้รับความช่วยเหลือ จากบริษัทยาในการแก้ปัญหา น้อยกว่าผู้แทนยาที่ไม่จบคานเภสัชศาสตร์

(3) ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรี เกษศาสตรศาสตรสามารถแก้ปัญหาได้ ด้วยตัวเอง มากกว่า ผู้แทนยาที่ไม่จบคานเภสัชศาสตร์

(4) ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรี เกษศาสตรศาสตรยังมีปัญหานี้เหลืออยู่อีก โดยเฉลี่ย 12.91% ส่วนผู้แทนยาที่ไม่จบคานเภสัชศาสตร์ยังมีปัญหานี้เหลืออยู่อีก โดยเฉลี่ย 14.21%

(ข) ปัญหาเกี่ยวกับการสนทนาและจุดใจแพทยขณะที่เจรจากับแพทย์ ปัญหานี้

(1) ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรี เกษศาสตรศาสตรประสบบัญหา น้อยกว่า ผู้แทนยาที่ไม่จบคานเภสัชศาสตร์

(2) ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรี เกษศาสตรศาสตรได้รับความช่วยเหลือ จากบริษัทยาในการแก้ปัญหา น้อยกว่า ผู้แทนยาที่ไม่จบคานเภสัชศาสตร์

(3) ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรี เกษศาสตรศาสตร สามารถแก้ปัญหาได้ ด้วยตนเอง มากกว่า ผู้แทนยาที่ไม่จบคานเภสัชศาสตร์

(4) ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรี เกษศาสตรศาสตร ยังมีปัญหานี้เหลืออยู่อีก โดยเฉลี่ย 15.06% ส่วนผู้แทนยาที่ไม่จบคานเภสัชศาสตร์ยังมีปัญหานี้เหลืออยู่อีก โดยเฉลี่ย 14.61%

4) การปฏิบัติขอขอสงสัยหรือข้อโต้แย้ง ผู้แทนยาเซตกรุง เทพา ประสบบัญหาเกี่ยวกับการตอบข้อซักถามในเรื่องรายละเอียดของยา และการไต่ถามขณะที่เจรจากับแพทย์ ปัญหานี้

(ก) ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรี เกษศาสตรศาสตร ประสบบัญหา น้อยกว่า ผู้แทนยาที่ไม่จบคานเภสัชศาสตร์

(ข) ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรี เกษศาสตรศาสตร ได้รับความช่วยเหลือจากบริษัทยาในการแก้ปัญหา น้อยกว่า ผู้แทนยาที่ไม่จบคานเภสัชศาสตร์

(ค) ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรี เกษศาสตรศาสตรสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง มากกว่า ผู้แทนยาที่ไม่จบคานเภสัชศาสตร์

(ง) ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรี เกษศาสตร ยังมีปัญหาที่เหลืออยู่อีก โดยเฉลี่ย 14.65% ส่วนผู้แทนยาที่ไม่จบคานเกษตรศาสตร ยังมีปัญหาที่เหลืออยู่อีก โดยเฉลี่ย 16.15%

5) การสรุปการขาย ผู้แทนยา เขตกรุงเทพฯ ประสบปัญหาดังนี้

(ก) แพทย์ส่วนใหญ่มีขอต่อรอง เรื่องราคา ยา และการบริจาคสิ่งของ ให้แก่โรงพยาบาล ขอต่อรองนี้ผู้แทนยาไม่สามารถตัดสินใจด้วยตนเอง ต้องปรึกษากับทางบริษัท

(ข) เกษตรกรส่วนใหญ่มีขอเสนอให้ผู้แทนยาไปพบกับแพทย์และตกลงให้ เรียบร้อยเสียก่อน และมีขอต่อรองเกี่ยวกับส่วนลคพิเศษ ขอเสนอและขอต่อรองนี้ผู้แทนยาไม่สามารถตัดสินใจด้วยตนเอง ต้องปรึกษากับทางบริษัท

6) การศึกษาคมผล ผู้แทนยา เขตกรุงเทพฯ ดำเนินการดังนี้

(ก) สอบถามที่ห้องยาถึง ความถูกต้อง ในการจัดลงยาของบริษัทบ้าง

(ข) สอบถามแพทย์เกี่ยวกับปัญหา ในการใช้ยาของคนขางบอย

ข) ปัญหาเกี่ยวกับการ เดินทาง ผู้แทนยา เขตกรุงเทพฯ ได้ดำเนินการและประสบ

ปัญหาดังนี้

1) ผู้แทนยา เดินทาง คิคต่อกับลูกค้า โดยไ้รถยนต์ ส่วนตัวมากเป็นอันดับหนึ่ง ประมาณ 55.34% และเดินทาง โดยไ้รถประจำทางประมาณ 43.69%

2) ผู้แทนยา มีทัศนคติว่า การ เดินทาง คิคต่อกับลูกค้า โดยเฉลี่ยแล้วมีความ สะดวกพอสมควร

2. ปัญหาที่บริษัท ผู้แทนยา เขตกรุงเทพฯ ประสบปัญหาดังนี้

ก) ปัญหาชนิดของยาในความรับผิดชอบมีน้อยเกินไป

ข) ปัญหาเป้าหมายยอดขายซึ่งส่วนใหญ่บริษัทเป็นผู้กำหนดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ค) ปัญหาข้อกำหนดให้เขารายงานตัวที่บริษัทค่อนข้างมาก

ง) ปัญหาข้อกำหนดให้เขียนรายงานขายค่อนข้างมากเห็นระดับเหมาะสมเล็กน้อย

จ) ปัญหาคาพาหนะค่อนข้างต่ำเกือบถึง ระดับปานกลาง

ฉ) ปัญหาคาคอมมิชชั่น, สวัสดิการอื่น ๆ ค่อนข้างต่ำ

- จ) เรื่องจำนวนโรงพยาบาลและลูกค้าในความรับผิดชอบ และความเข้มงวดในการตรวจสอบการทำงาน ผู้แทนยามีทัศนคติว่า อยู่ในระดับที่เหมาะสมดีแล้ว
- ข) เรื่องเงินเคื่อน, ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์, การฝึกอบรม และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากหัวหน้า, ผู้จัดการที่ได้รับจากบริษัท ผู้แทนยามีทัศนคติว่าอยู่ในระดับปานกลาง
- ฅ) ปัญหาบริษัทจัดเตรียมสิ่งต่าง ๆ ให้แก่ผู้แทนยาไม่พอเพียงหรือจัดเตรียมน้อยกว่าความสำคัญของสิ่งนั้น เรียงลำดับจากไม่พอเพียงมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ได้แก่ ภาพยนตร์วิชาการ, ตัวอย่างยา, ของบริจาคให้แก่โรงพยาบาล, การรับรองลูกค้า, ของชำร่วย, เอกสารวิชาการและเอกสารยา ส่วนไม่แจ้งราคาบริษัทจัดเตรียมไว้มากเกินไปหรือจัดเตรียมมากกว่าความสำคัญของสิ่งนั้น

### 3. ปัญหาที่โรงพยาบาล ผู้แทนยาเซตกรุง เทพฯ ประสบปัญหาดังนี้

- ก) เรื่องการประมูลยา ปัญหาที่ผู้แทนยาประสบมากคือ บริษัทเสนอราคาที่สูงกว่าคู่แข่งอื่น โรงพยาบาลให้ความช่วยเหลือบริษัทคู่แข่งเป็นพิเศษ และโรงพยาบาลไม่ค่อยประกาศแจ้งให้ทราบโดยเปิดเผย
- ข) เรื่องการนำยาใหม่ที่ยังไม่เข้าโรงพยาบาล เสนอต่อแพทย์เพื่อพิจารณาสั่งซื้อ ปัญหาที่ผู้แทนยาประสบมากคือ ผ่านขั้นตอนยาวนานมาก ตัวอย่างยานี้น้อยเกินไปล่าช้ารับการแจกให้แพทย์ทดลองใช้ และแพทย์ไม่ให้ความสนใจที่จะรับยาใหม่
- ค) เรื่องการเข้าพบแพทย์เพื่อเตือนความทรงจำให้สั่งยาที่เข้าโรงพยาบาลแล้ว ปัญหาที่ผู้แทนยาประสบมากคือ แพทย์มักกล่าวว่า "ใช้อยู่แล้ว" แล้วหันกลับไปทำงาน ทำให้หมดโอกาสพูดคุย และแพทย์มักจะตอบว่า วายามี่ราคาแพง
- ง) เรื่องการติดต่อกับเภสัชกรที่ห้องยาของโรงพยาบาล ปัญหาที่ผู้แทนยาประสบมากคือ ต้องไปพบตามวัน เวลา ที่กำหนด ไม่สามารถเลือกเวลาไปพบได้ และไม่มีโอกาสได้ทราบถึงสัปดาห์ที่เหลืออยู่ในห้องยา

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ข้อเสนอแนะที่ผู้แทนยา เขตกรุง เทพฯ เสนอแนะไว้มากมีดังนี้

ก) แพทย์ควรจะให้เวลาแก่ผู้แทนยามากขึ้น, กำหนดเวลาให้พบ, สนใจและเปิดโอกาสให้เสนอยาใหม่, รับฟังและให้ความสนใจพูดคุยกับผู้แทนยา, คำนี้ถึงคุณภาพของยา, ไม่หวังผลประโยชน์จากผู้แทนยา และให้ความสำคัญต่อผู้แทนยา

ข) เกสซ์กรที่ห้องยาควรจะให้เวลาแก่ผู้แทนยา, มีความยุติธรรม ไม่เล่นพวก, ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้แทนยา, ให้ความสนใจยาใหม่, พิจารณายาที่มีคุณภาพดี สนใจและเข้าใจผลของยา, เป็นกันเองและยอมรับผู้แทนยา

ค) โรงพยาบาลควรที่จะกำหนดเวลาที่แพทย์วางใหญ่แทนยา เขาพบ, มีระเบียบการจัดซื้อที่แน่นอนและง่ายขึ้น, สนับสนุนการวิจัยใหม่, ทอนรับบริษัทยาทุกแห่ง และให้เกสซ์กรมีบทบาทมากขึ้น

ง) บริษัทควรจะอบรมให้ความรู้แก่ผู้แทนยา, ให้ทั่วอย่างยามากขึ้น, เสนอขายราคาต่ำ, จัดเครื่องมืออุปกรณ์ให้เพียงพอ, ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับยา และให้ความช่วยเหลือสนับสนุนผู้แทนยา

จ) ผู้แทนยาควรจะมีความรู้เกี่ยวกับตัวยา วิชาการใหม่ ๆ, เอาใจใส่รับผิดชอบติดตามผลงาน, พบแพทย์บ่อย ๆ, ชยัน อคทน, ทำงานเต็มความสามารถและทำตัวให้เหมาะสม ทั้งในศักดิ์ศรี

ฉ) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ คือต้องมีความร่วมมือระหว่างบริษัทผู้แทนยา โรงพยาบาล แพทย์ และเกสซ์กร

ข. ผู้แทนยาเขตต่างจังหวัด ประสบปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัญหาส่วนตัว ประกอบด้วย

ก) ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการเสนอขาย ซึ่งมีอยู่ 6 ขั้นตอน คือ

1) การวางแผนติดต่อและเจรจา ผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดได้ดำเนินการ

การและประสบปัญหา ดังนี้

(ก) การเสาะหาแพทย์รายใหม่ ผู้แทนยาเสาะหาแพทย์รายใหม่ค่อนข้างน้อย ปัญหาที่ประสบคือไม่มีเวลาไปเสาะหาแพทย์รายใหม่

(ข) การศึกษาอุปนิสัยและประวัติส่วนตัวของแพทย์ก่อนเข้าพบ ผู้แทนยาศึกษาระดับปานกลาง

(ค) ก่อนเข้าพบแพทย์ ผู้แทนยาประสบปัญหาแพทย์ไม่ว่างมากที่สุด

2) การติดต่อและเจรจา ผู้แทนยา เขตทางจังหวัดโคกสำเนินการและประสบปัญหา ดังนี้

(ก) ผู้แทนยาเข้าพบแพทย์หลังจากแพทย์ตรวจคนไข้แล้วมากที่สุด

(ข) ผู้แทนยามีทัศนคติว่าแพทย์ชายเต็มใจที่จะเจรจากับผู้แทนยามากกว่าแพทย์หญิง และแพทย์ใหม่เต็มใจที่จะเจรจากับผู้แทนยามากกว่าแพทย์อาวุโส

(ค) ผู้แทนยามีทัศนคติว่า แพทย์ส่วนใหญ่ให้เวลาพูดคุยพอสมควร แพทย์ที่ให้เวลาน้อยเป็นเพราะว่า แพทย์ต้องทำงานไม่มีเวลา

(ง) ผู้แทนยามีทัศนคติว่า ตัวอย่างยาและเอกสารวิชาการใช้แทนการเสนอขายด้วยวาจาได้ระดับที่ขึ้นไป ส่วนใบแจ้งราคาและเอกสารยาใช้แทนการเสนอขายด้วยวาจาได้ต่ำกว่าระดับที่ ทั้งนี้ภายใต้ระดับความเชื่อมั่น 95%

3) การรวมปรึกษารือ ผู้แทนยา เขตทางจังหวัดประสบปัญหา 2 เรื่องคือ

(ก) ปัญหาเกี่ยวกับขบวนการหรือเทคนิคการติดต่อเจรจาและรวมปรึกษา  
หรือทางทฤษฎีกับแพทย์ ปัญหานี้

(1) ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ประสบปัญหามากกว่าผู้แทนยาที่ไม่จบคานเภสัชศาสตร์

(2) ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ได้รับความช่วยเหลือจากบริษัทยาในการแก้ปัญหามากกว่า ผู้แทนยาที่ไม่จบคานเภสัชศาสตร์

(3) ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง น้อยกว่า ผู้แทนยาที่ไม่จบคานเภสัชศาสตร์



(ข) เกษีกรรมข้อต่อรอง เกี่ยวกับสวนลพพิเศษ และข้อเสนอให้ผู้แทน  
 ยาไปพบกับแพทย์และตกลงให้เรียบรอยเตียงก่อนมากที่สุด ข้อต่อรองและข้อเสนอผู้แทนยาไม่สามารถตัด  
 สินด้วยตนเอง ต้องปรึกษากับทางบริษัท

6) การติดตามผล ผู้แทนยา เขตทาง จังหวัดคำเนินการดังนี้

(ก) สอบถามที่ห้องยาถึง ความถูกต้อง ในการจัดส่ง ยาของบริษัทก่อน

ข้างบอย

(ข) สอบถามแพทย์เกี่ยวกับปัญหาในการ ใ้ยาคอนข้างบอย

ข) ปัญหาเกี่ยวกับการ เดินทาง ผู้แทนยา เขตทาง จังหวัดโคคำเนินการและ

ประสบปัญหา ดังนี้

1) ผู้แทนยาเดินทาง ติดต่อกับลูกค้า โดยรถยนต์ส่วนตัวมากที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง

ประมาณ 55.00% และเดินทางโดยรถประจำทาง ประมาณ 43.33%

2) ผู้แทนยามีทัศนคติว่าการ เดินทาง ติดต่อกับลูกค้า โดยเฉลี่ยแล้วมีความ

สะดวกพอสมควร

2. ปัญหาที่บริษัท ผู้แทนยา เขตทาง จังหวัดประสบปัญหา ดังนี้

ก) ปัญหาลูกค้าที่อยู่ในความรับผิดชอบอยู่ในบริเวณคอนข้างทางไกล

ข) ปัญหาจำนวนโรงพยาบาลและลูกค้าในความรับผิดชอบคอนข้างมาก

ค) ปัญหาเป้าหมายยอดขาย ซึ่งส่วนใหญ่บริษัทเป็นผู้กำหนดอยู่ในระดับคอนข้างมาก

ง) ปัญหาข้อกำหนดให้เขียนรายงานขายคอนข้างมาก

จ) ปัญหาความเข้มงวดในการตรวจสอบการทำงาน คอนข้างมาก เห็นอระคัม

เหมาะสมแล้วเล็กน้อย

ฉ) ปัญหาคาคอมมิชชั่น, สวัสดิการอื่น ๆ คอนข้างต่ำ

ช) เรื่องชนิดของยาในความรับผิดชอบ และข้อกำหนดให้เขารายงานตัวที่บริษัท

ผู้แทนยามีทัศนคติว่า อยู่ในระดับที่เหมาะสมแล้ว



- ข) เรื่องเงินเดือนที่ได้รับจากบริษัท ผู้แทนยามีทัศนคติว่าอยู่ในระดับปานกลาง
- ฅ) เรื่องความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์, การฝึกอบรม และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จากหัวหน้า, ผู้จัดการที่ได้รับจากบริษัท ผู้แทนยามีทัศนคติว่าอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
- ฉ) ปัญหาบริษัทจัดเตรียมสิ่งต่าง ๆ ให้แก่ผู้แทนยาไม่พอเพียง หรือจัดเตรียมน้อยกว่าความสำคัญของสิ่งนั้นเรียงลำดับจากไม่พอเพียงมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ได้แก่ การรับรองลูกค้า, ตัวอย่างยา, ของชำร่วย, ของบริจาคให้แก่โรงพยาบาล, ภาพยนตร์วิชาการ, เอกสารวิชาการ และเอกสารยา ส่วนใบแจ้งราคาบริษัทจัดเตรียมไว้พอเพียงหรือจัดเตรียมมากกว่าความสำคัญของสิ่งนั้น

### 3. ปัญหาที่โรงพยาบาล

- ก) เรื่องการประมูลยา ผู้แทนยาประสบปัญหาบริษัทเสนอราคาที่สูงกว่าคู่แข่งอื่น, โรงพยาบาลให้ความช่วยเหลือบริษัทคู่แข่งเป็นพิเศษ และโรงพยาบาลไม่ค่อยประกาศแจ้ง เติร์ป โภชเบ็ดเผยแพร่ มากที่สุดตามลำดับ
- ข) เรื่องการนำยาใหม่ที่ยังไม่เข้าโรงพยาบาล เสนอขอแพทย์ เพื่อพิจารณาสั่งซื้อ ผู้แทนยาประสบปัญหา ตัวอย่างยามีน้อยเกินไปสำหรับการแจกให้แพทย์ทดลองใช้, ผ่านชั้นตอนยาวนานมาก และแพทย์ไม่ให้ความสนใจที่จะรับยาใหม่ มากที่สุดตามลำดับ
- ค) เรื่องการเข้าพบแพทย์เพื่อเตือนความทรงจำให้สั่งยาที่เขาโรงพยาบาลแล้ว ผู้แทนยาประสบปัญหาแพทย์มักกล่าวว่า "โซอยู่แล้ว" แล้วหันกลับไปทำงาน ทำให้หมดโอกาสพูดคุย และแพทย์มักจะบอกว่า วายามีราคาแพง มากที่สุดตามลำดับ
- ง) เรื่องการติดต่อกับเภสัชกรที่ห้องยาของ โรงพยาบาล ผู้แทนยาประสบปัญหาไม่มีโอกาสได้ทราบถึงสต็อกยาที่เหลืออยู่ในห้องยา และเภสัชกรช่วยเหลือผู้แทนยาที่จับจากสถาบันเดียวกัน มากที่สุดตามลำดับ

### 4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ข้อเสนอแนะที่ผู้แทนยาเขตทาง จังหวัดเสนอแนะไว้มากมี

ดังนี้

- ก) แพทย์ควรจะให้เวลาแก่ผู้แทนยามากขึ้น คำนึงถึงคุณภาพยา, ให้ความสนใจ เปิดโอกาสให้เสนอยาใหม่, ให้ความสนใจพูดคุยเรื่องยา, ไม่ควรหวังผลประโยชน์จากผู้แทนยา และสนใจคานเอกสาร วารสารยา

ข) เภสัชกรที่ห้องยาควรจะให้เวลาเข้าพบมากขึ้น, จ่ายยาตามใบสั่งแพทย์ ไม่ควรให้ยาแทน, มีความยุติธรรมไม่เล่นพวก, ตรวจสอบสต็อกยาไม่ให้ขาด, พิจารณายาคูณภาพที่ดี, เป็นกันเองต่อผู้ป่วยแทนยา, มีส่วนรวมเป็นกรรมการยา และทำงานตามหน้าที่ให้เป็นประโยชน์แก่โรงพยาบาล ให้มากที่สุด

ค) โรงพยาบาลควรจะให้เวลาแก่ผู้แทนยามากขึ้น, ให้ความสะดวกผู้แทนยาในการเก็บเงิน, คำนึงถึงคุณภาพที่ดีและราคาพอสมควร, สนับสนุนให้มีการประชุมทบทวนวิชาการใหม่ ๆ แก่แพทย์ และไม่ควรเห็นแก่ประโยชน์จากบริษัท

ง) บริษัทควรจะติดตามรับฟังและให้บริการแก่โรงพยาบาลทันที, กำหนดกราดยาพอสมควร, คำนึงถึงคุณภาพยา, ให้ตัวอย่างยามากขึ้น และให้อำนาจการตัดสินใจแก่ผู้แทนยามากขึ้น

จ) ผู้แทนยาควรจะให้เข้าพบแพทย์และเภสัชกรเสมอ, มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ วิชาการใหม่ ๆ, เป็นตัวเชื่อมระหว่างบริษัท แพทย์และโรงพยาบาล, ไม่ควรทำการซื้อขายในลักษณะทุจริต, รับผิดชอบ ติดตามผล และช่วย

ฉ) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ บริษัทควรจัดสัมมนาให้ความรู้วิชาการใหม่ ๆ แก่แพทย์ และแนะนำยา, แพทย์และเภสัชกรควรคำนึงถึงสวัสดิภาพของคนไข้มากกว่าผลประโยชน์ของตัวเองและองค์การเภสัชกรรม ควรเปิดโอกาสให้บริษัทยาเสนอขายบ้าง ไม่ใช่ผูกขาด

### สรุปความแตกต่างของผู้แทนยา

ลักษณะความแตกต่างระหว่างผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ กับผู้แทนยาเขตต่างจังหวัด จากผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

ก. เพศของผู้แทนยา ผู้แทนยาในเขตกรุงเทพฯ ผู้หญิงจะมากกว่าผู้ชายเล็กน้อย จากการวิจัยผู้หญิงมีจำนวน 51.92% ผู้ชายมีจำนวน 48.08% ที่เป็นเช่นนี้เพราะ งานของผู้แทนยาส่วนใหญ่ต้องเจรจากับแพทย์ซึ่งส่วนมากมักเป็นแพทย์ชาย การใช้ผู้แทนยาหญิง ซึ่งมีความสุภาพอ่อนหวานมากกว่าผู้ชาย ทำหน้าที่เจรจาเสนอขายยาแก่แพทย์ยอมมีส่วนช่วยให้เกิดผลสำเร็จดีกว่าผู้แทนยาชาย นอกจากนั้นลักษณะการเสนอขายยาบางชนิด โดยเฉพาะยาที่ใช้ในแผนกสูติกรรม การใช้ผู้แทนยาหญิงจะเหมาะสมกว่าผู้แทนยาชาย และอีกประการหนึ่งผู้หญิงที่จบปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ มีจำนวนมากขึ้น ดังนั้นจึงทำให้บริษัทยานิยมจ้างผู้แทนยาในเขตกรุงเทพฯ ที่เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

สำหรับผู้แทนยาในเขตต่างจังหวัด จะเป็นผู้ชายเกือบทั้งหมด จากการวิจัย ผู้ชายมีจำนวน 98.36% ผู้หญิงมีจำนวน 1.64% ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า ผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดต้องทำงานและพักผ่อนในจังหวัดต่าง ๆ ประมาณ 25 วัน ใน 1 เดือน การใช้ผู้แทนยาชาย จึงมีความเหมาะสมมากกว่าผู้แทนยาหญิง

ข. ประสบการณ์การทำงานของผู้แทนยา ผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดจะมีประสบการณ์การทำงานเป็นผู้แทนยามากกว่าผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ จากการวิจัย ผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดมีประสบการณ์การทำงานเป็นผู้แทนยาตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีจำนวน 49.18% ส่วนผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ มีประสบการณ์การทำงานเป็นผู้แทนยาตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปเพียง 27.89% ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้แทนยาในเขตต่างจังหวัดจะได้รับเบี้ยเลี้ยงและค่าที่พักอยู่ในระดับสูงมาก ลักษณะการทำงานก็เป็นอิสระ และอยู่ห่างไกลจากแหล่งงาน จึงทำให้ผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดมีการเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ

ค. ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้แทนยา มีขอแตกต่างกันดังนี้

1. ผู้แทนยาที่มีการศึกษากว่าปริญญาตรี ในเขตกรุงเทพฯ และในเขตต่างจังหวัด มีจำนวนใกล้เคียงกัน จากการวิจัยในเขตกรุงเทพฯ มีจำนวน 34.62% ในเขตต่างจังหวัดมีจำนวน 31.15% ที่เป็นเช่นนี้เพราะมีบริษัทบางแห่งนิยมจ้างผู้แทนยาที่มีการศึกษากว่าปริญญาตรี เพราะพวกนี้มีความขยันระตือหรือสนใจดีกว่า และเสียค่าจ้างต่ำกว่าพวกที่จบปริญญาตรี

2. ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ ในเขตต่างจังหวัดมีมากกว่าในเขตกรุงเทพฯ จากการวิจัยในเขตกรุงเทพฯ มีจำนวน 36.54% ในเขตต่างจังหวัด มีจำนวน 57.38% ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้แทนยาในเขตต่างจังหวัดมีจำนวนลูกค้าในความรับผิดชอบมากกว่าผู้แทนยาในเขตกรุงเทพฯ ถ้าผู้แทนยาไม่มีความรู้และขาดความสามารถ ก็จะทำให้การเสนอขายเกิดความเสียหายอย่างมาก บริษัทฯ จึงนิยมจ้างผู้แทนยาที่จบปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับยาดีกว่าผู้อื่น มาทำงานในเขตต่างจังหวัด

3. ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรีพาณิชย์ศาสตรบัณฑิต หรือบริหารธุรกิจบัณฑิต ทั้งในเขตกรุงเทพฯ และในเขตต่างจังหวัดมีจำนวนน้อยกว่าจากการวิจัยในเขตกรุงเทพฯ มีจำนวน 8.65% ในเขตต่างจังหวัดมีจำนวน 3.28% ทั้งนี้เป็นเพราะว่าบริษัทฯ เชื่อว่าการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐขาดอาศัยความรู้เกี่ยวกับการเสนอขายน้อยกว่าความรู้เกี่ยวกับเรื่องยา และเชื่อว่าการฝึกอบรม

เกี่ยวกับการเสนอขายทำใ้ง่ายกว่าการฝึกอบรมให้มีความรู้เกี่ยวกับยา ดังนั้นบริษัทฯจึงไม่จ้าง  
ผู้แทนยาที่จบปริญญาพาณิชยศาสตร์ หรือบริหารธุรกิจ มากเท่าที่ควร

4. ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรีท่านอื่น ๆ ส่วนใหญ่จะจบด้านวิทยาศาสตร์ เพราะผู้ที่จบ  
ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์ ได้ศึกษาในวิชาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องยาบ้าง ทำให้บริษัทฯนิยมจ้างผู้จบปริญญาตรี  
วิทยาศาสตร์ มากกว่าผู้จบปริญญาตรีท่านอื่น จากการวิจัยในเขตกรุงเทพฯ มีผู้แทนยาที่จบปริญญาตรี  
ท่านอื่น ๆ จำนวน 18.27% ในเขตต่างจังหวัดมีจำนวน 6.56% ที่เป็นเช่นนี้เพราะ บริษัทฯได้จ้าง  
ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ให้ทำงานในเขตต่างจังหวัดจำนวนมาก เพราะต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้  
ความสามารถเป็นพิเศษ ดังนั้น จึงจ้างผู้จบปริญญาตรีท่านอื่น ๆ ได้เพียงจำนวนน้อย ส่วนในเขต  
กรุงเทพฯ ความรู้เกี่ยวกับเรื่องยาอาจไม่มีความสำคัญมากเท่ากับในเขตต่างจังหวัด แต่อาศัยความ  
สามารถเฉพาะตัวมากกว่า ดังนั้นบริษัทฯจึงจ้างผู้จบปริญญาตรีท่านอื่น ๆ มากกว่าในเขตต่างจังหวัด

5. ผู้แทนยาที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิจัยในเขตกรุงเทพฯ มีจำนวน  
1.92% ในเขตต่างจังหวัดมีจำนวน 0% ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ ซึ่งแต่เดิมจบปริญญา-  
ตรีมาก่อนมีโอกาสศึกษาปริญญาโทในระหว่างที่ทำงานได้ เนื่องจากมีเวลาดาวงมากส่วนผู้แทนยาเขต  
ต่างจังหวัด ไม่มีโอกาสที่จะศึกษาต่อได้เลย

### สรุปการทดสอบสมมุติฐาน

ในการวิจัยได้กำหนดสมมุติฐานไว้ 2 ประการ เป็นข้อสรุปที่กำหนดขึ้นจากปัญหาพื้นฐาน  
ของผู้แทนยา เพื่อต้องการทราบว่าปัญหาพื้นฐาน หรือปัญหาที่ผู้แทนยาส่วนใหญ่ประสบกันมากนั้น เป็นจริง  
หรือไม่ และต้องการทดสอบว่ามีอุปสรรคใดบ้างที่ผู้แทนยานำมาใช้แก้ปัญหานั้นทั้งกล่าวได้อย่างดี จาก  
ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ก. สมมุติฐานที่กำหนดไว้ คือ "โอกาสที่ผู้แทนยาจะพบแพทย์ เพื่อเจรจาเสนอขายยามี  
น้อยมาก เนื่องจากแพทย์มีเวลาจำกัด" การทดสอบสมมุติฐานข้อนี้ ได้แยกออกเป็น 2 ข้อย่อย คือ

1. "ก่อนเข้าพบแพทย์ ปัญหาที่ผู้แทนยาประสบมากที่สุด คือ แพทย์ไม่ว่าง"  
ผลการวิจัยปรากฏว่าก่อนเข้าพบแพทย์ผู้แทนยาประสบปัญหาแพทย์ไม่ว่างมากที่สุด และมากกว่าปัญหาอื่น  
รวมกัน จึงสรุปได้ว่าสมมุติฐานข้อนี้เป็นจริง ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า แพทย์ในโรงพยาบาลของรัฐบาล  
ส่วนใหญ่จะทำการตรวจรักษาคนไข้ในตอนเช้า และในตอนบ่ายมักจะไปทำงานคสึนส่วนตัว ดังนั้น



ผู้แทนยาที่ไม่พบแพทย์ในตอนเช้า จึงหาโอกาส เข้าพบแพทย์ ได้ยากมาก เนื่องจากแพทย์ต้องตรวจคนไข้จำนวนมาก อีกประการหนึ่งในช่วงเช้าเป็นช่วงเวลาที่ผู้แทนยาจากบริษัทต่าง ๆ นิยมไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลพร้อม ๆ กัน จึงทำให้แพทย์ไม่สามารถให้ผู้แทนยา เข้าพบได้ทั่วทุกคน

2. "ขณะ เข้าพบแพทย์ ผู้แทนยาที่มีทัศนคติว่า แพทย์ส่วนใหญ่ให้เวลาในการเสนอขายน้อยมาก มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง" ผลการวิจัยปรากฏว่า ขณะ เข้าพบแพทย์ แพทย์ให้เวลาพอสมควรมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง และมากกว่าระดับอื่น ๆ รวมกัน จึงสรุปได้ว่าสมมุติฐานข้อนี้ไม่เป็นจริง ข้อสรุปที่ถูกต้อง ควรเป็น "ขณะ เข้าพบแพทย์ ผู้แทนยาที่มีทัศนคติว่า แพทย์ส่วนใหญ่ให้เวลาในการเสนอขายพอสมควรมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง" ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ผู้แทนยาที่มีความคิด ว่า แพทย์มีความสนใจในการเสนอรายละเอียดของผู้แทนยา จึงให้เวลาแก่ผู้แทนยาอยู่ในระดับพอสมควร หมายความว่าผู้แทนยาที่มีความคิดเช่นนี้มีความสามารถ และมีเทคนิคในการเสนอขายอย่างสูงมาก สำหรับผู้แทนยาที่มีทัศนคติว่า แพทย์ส่วนใหญ่ให้เวลาในการเจรจาเสนอขายน้อยหรือน้อยมากรวมถึงผู้แทนยาบางคนที่มีทัศนคติว่า แพทย์ส่วนใหญ่ให้เวลาในการเจรจาเสนอขายพอสมควร ให้เหตุผลว่าเป็นเพราะแพทย์ต้องทำงาน ไม่มีเวลาที่ เป็นเช่นนี้ เนื่องจาก ผู้แทนยาที่ให้เหตุผลในลักษณะนี้ขาดความสามารถในด้านการเสนอขาย ไม่รู้จักใช้เวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์ให้มากที่สุด แพทย์จึงขาดความสนใจ และไม่เต็มใจที่จะสละเวลาให้แก่ผู้แทนยาได้อย่างเพียงพอ

ข. สมมุติฐานที่กำหนดไว้คือ "ตัวอย่างยา เอกสารยา ใบแจ้งราคา และเอกสารวิชาการ เป็นเครื่องมือที่ใช้แทนการเสนอขายควรวาจาของผู้แทนยา ได้เป็นอย่างดี" การทดสอบสมมุติฐานข้อนี้ได้แยกออกเป็น 4 ข้อย่อยคือ

1. "ตัวอย่างยาใช้แทนการเสนอขายควรวาจาของผู้แทนยาได้เป็นอย่างดี" ผลการวิจัย ยอมรับว่าสมมุติฐานดังกล่าวเป็นจริง ทั้งในเขตกรุงเทพฯ และในเขตต่างจังหวัด ภายใต้ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่เป็นเช่นนี้เพราะเป็นความรู้สึกของผู้แทนยา โดยทั่ว ๆ ไปว่า ขณะไปพบแพทย์ต้องนำตัวอย่าง ไปแจกให้แพทย์ แพทย์จึงจะยอมพูดคุย และส่วนมากแพทย์ก็เต็มใจรับ เนื่องจากแพทย์สามารถจะนำไปใช้กับคนไข้ที่โรงพยาบาล หรือนำไปใช้ที่คลินิคส่วนตัว เป็นการเพิ่มผลกำไรให้แก่แพทย์

2. "เอกสารยาใช้แทนการเสนอขายควรวาจาของผู้แทนยาได้เป็นอย่างดี" ผลการวิจัยปรากฏว่า คัดค้านสมมุติฐานดังกล่าวทั้งในเขตกรุงเทพฯ และในเขตต่างจังหวัด ภายใต้ระดับความเชื่อมั่น 95% ข้อสรุปที่ถูกต้องควรเป็น "เอกสารยาใช้แทนการเสนอขายควรวาจาของผู้แทนยาได้ต่ำกว่าระดับดี"

ที่เป็นเช่นนั้นเพราะแพทย์เป็นนักวิชาการ แต่ไม่มีเวลายามากพอที่จะอ่านเอกสารยา แพทย์ต้องการให้ผู้ป่วยยา เป็นผู้เสนอรายละเอียดเกี่ยวกับยาโดยตรง เนื่องจากเป็นแหล่งข่าวสารที่น่าเชื่อถือมากกว่า

3. "ใบแจ้งราคาใช้แทนการเสนอขายควยวาจาของผู้แทนยาได้เป็นอย่างดี" ผลการวิจัย คัดค้านสมมติฐานดังกล่าว ทั้งในเขตกรุงเทพฯ และในเขตต่างจังหวัด ภายใต้ระดับความเชื่อมั่น 95% ข้อสรุปที่ถูกต้องควรเป็น "ใบแจ้งราคาใช้แทนการเสนอขายควยวาจาของผู้แทนยาได้ต่ำกว่าระดับดี" ที่เป็นเช่นนั้นเพราะแพทย์มักจะทราบที่อยู่แล้ววยาแต่ละชนิดอยู่ในกลุ่มระดับราคาสูง หรือกลุ่มระดับราคาต่ำ ปกติแพทย์จะพิจารณาถึงคุณภาพของยาเป็นอันดับแรก และพิจารณาถึงราคาขายเป็นอันดับสุดท้าย แต่ผู้แทนยาสวนมากจะเสนอตัวอย่างยา และใบแจ้งราคาให้แก่แพทย์ในขณะเดียวกัน ซึ่งแพทย์จะไม่สนใจในใบแจ้งราคา เพราะต้องการทราบเรื่องคุณภาพยามากกว่า ดังนั้นจึงทำให้ผู้แทนยาที่มีความคิดว่าใบแจ้งราคาใช้แทนการเสนอขายควยวาจาได้ไม่คุ้มค่าที่ควร

4. "เอกสารวิชาการใช้แทนการเสนอขายควยวาจาของผู้แทนยาได้เป็นอย่างดี" ผลการวิจัย ยอมรับว่าสมมติฐานดังกล่าวเป็นจริง ทั้งในเขตกรุงเทพฯ และในเขตต่างจังหวัด ภายใต้ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่เป็นเช่นนั้นเพราะ เอกสารวิชาการแสดงถึงการค้นคว้า และการทดลองการใช้ยาในต่างประเทศ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ทันสมัย และน่าเชื่อถือ แพทย์จึงให้ความสนใจอย่างมาก

#### ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา

ปัญหาของผู้แทนยาที่เกิดขึ้นในการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลทุกเรื่อง บริษัทยาจะต้องแก้ไขปัญหานี้ให้หมดไป ตลอดจนหาวิธีการที่จะป้องกันไม่ให้ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นอีก เพื่อให้ผู้แทนยาสามารถทำการเสนอขายโดยปราศจากอุปสรรคและบังเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย การแก้ไขปัญหานี้และวิธีป้องกันปัญหาในแต่ละเรื่อง ควรดำเนินการดังนี้

ก. การแก้ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการเสนอขายให้แก่ผู้แทนยา ผู้แทนยา เขตกรุงเทพฯ และผู้แทนยาเขตต่างจังหวัด ส่วนใหญ่จะประสบปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการเสนอขายคล้ายคลึงกัน มีแตกต่างกันในบางเรื่องเท่านั้น ข้อเสนอแนะที่บริษัทยาควรดำเนินการ คือ

1. แก้ปัญหาการวางแผนติดต่อและเจรจา บริษัทยาควรจะแก้ปัญหานี้ให้แก่ผู้แทนยา เขตกรุงเทพฯ และผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดลักษณะเดียวกัน ดังนี้

ก) การเสาะหาแพทย์รายใหม่ ปัญหาที่ผู้แทนยาประสบคือ ไม่มีเวลาไปเสาะหา

แพทย์รายใหม่ ที่เป็นเช่นนี้เพราะ ผู้แทนยาต้องการรักษายอดขาย จึงมุ่งแต่ติดต่อกับแพทย์เก่า เพื่อให้แพทย์สั่งยามาก ๆ เวลาที่จะไปเสาะหาแพทย์รายใหม่จึงมีน้อย บริษัทยาควรจะศึกษาถึง Account Turnover คือควาลูกค้าเก่าของบริษัทได้เปลี่ยนไปซื้อสินค้าของคุณแข่งขันก็รายในรอบระยะเวลาหนึ่ง ๆ บริษัทยาจำเป็นต้องหาลูกค้าใหม่มาชดเชยเพื่อให้โดยยอดขายตามเป้าหมาย ในเรื่องนี้ควรชี้แจงให้ผู้แทนยาได้เห็นความสำคัญของแพทย์ใหม่ในฐานะที่เป็นลูกค้าใหม่ที่จะต้องเสาะหาเพิ่มเติม วิธีการอาจให้ผู้แทนยาสำรวจจำนวนแพทย์ใหม่ ซึ่งอาจจะสอบถามพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่แผนกธุรการ และพยายามเข้าพบโดยแบ่งเวลาเพื่อเข้าพบแพทย์ใหม่ให้แน่นอน เช่น เข้าพบแพทย์ใหม่ 20% เข้าพบแพทย์เก่า 80% เป็นต้น

ข) การศึกษาอุปนิสัยและประวัติส่วนตัวของแพทย์ก่อนเข้าพบ ผู้แทนยาศึกษาคนข้างน้อย ทั้งนี้เป็นเพราะผู้แทนยาสนใจแต่การเสนอรายละเอียดในเรื่องยาแต่เพียงอย่างเดียว โดยไม่คำนึงว่าแพทย์แต่ละคนมีลักษณะแตกต่างกันอย่างไร บริษัทยารอบรมิให้ผู้แทนยาได้เห็นความสำคัญในการศึกษาถึงอุปนิสัยและประวัติส่วนตัวของแพทย์ และควรจัดหาข้อมูลดังกล่าวให้แก่ผู้แทนยา โดยอาจให้ผู้แทนยาทำรายงานการขายแสดงข้อมูลเกี่ยวกับแพทย์แต่ละคนกันไปพบในแต่ละวัน เมื่อได้รับข้อมูลแล้วบริษัทอาจจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมอีก แล้วรวบรวมเป็นประวัติส่วนตัวของแพทย์แต่ละคน จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้แทนยาที่รับเข้ามาทำงานใหม่ หรือผู้แทนยาที่เปลี่ยนเขตการขายใหม่

ค) ก่อนเข้าพบแพทย์ แพทย์ไม่วาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้แทนยาจากบริษัทต่าง ๆ ไปพบแพทย์ในเวลาเดียวกันในช่วงเช้า บริษัทยาควรชี้แจงให้ผู้แทนยานั้นหลีกเลี่ยงเวลาที่แพทย์แต่ละคนว่างและไม่วางในแต่ละวันจะทำให้ผู้แทนยาทราบได้เองว่าควรจะไปพบแพทย์คนใดคนหนึ่งในวันไหนเวลาใด

2. แก้ปัญหาการติดคอและเจรจางาน บริษัทยาควรจะแก้ปัญหาให้ผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ และผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดลักษณะเดียวกัน ดังนี้

ก) เวลาที่ควรเข้าพบแพทย์ บริษัทยาควรให้ผู้แทนยา รู้จักการกำหนดเป้าหมายในการเข้าพบแพทย์แต่ละคน ซึ่งอาจจะพบเพื่อเสนอยาใหม่, พบเพื่อชี้แจงรายการส่งเสริมของบริษัท, พบเพื่อเสนอเอกสารวิชาการ หรือ พบเพื่อเตือนความทรงจำแพทย์ให้ใช้ยาเก่า เป็นต้น เป้าหมายการพบแต่ละอย่างใช้เวลาในการพูดคุยกับแพทย์ต่างกัน ดังนั้นยอมกำหนดไว้ว่า ควรจะพบแพทย์เวลาใดจึงจะเหมาะสม แพทย์บางคนผู้แทนยาอาจต้องนัดเวลาเข้าพบ แต่แพทย์คนอื่นผู้แทนยาอาจจะเข้าพบขณะที่แพทย์กำลังตรวจคนไข้ก็ได้ ข้อสำคัญคือการเข้าพบในช่วงเวลาดังกล่าว แพทย์จะต้องมีเวลาให้เพียงพอสำหรับผู้แทนยาที่จะเสนอขายให้บรรลุผลตามเป้าหมายได้



ข) ความเต็มใจของแพทย์ที่จะเจรจากับผู้แทนยา บริษัทฯต้องพยายามทำให้ผู้แทนยารู้จักการสร้างความคุณค่าให้กับตัวเอง โดยทำให้แพทย์เห็นว่า ตัวผู้แทนยาเป็นผู้ที่เข้ามาช่วยแก้ปัญหาให้แก่แพทย์ และต้องรู้จักใช้วิธีเริ่มการเสนอขายให้เหมาะกับแพทย์แต่ละคน ถ้าผู้แทนยียึดหลักเกณฑ์ข้างต้นนี้ ก็จะทำให้ทั้งแพทย์หญิง แพทย์ชาย แพทย์ใหม่ และแพทย์อาวุโส เกิดความเต็มใจที่จะเจรจากับผู้แทนยา

ค) แพทย์ให้เวลาพูดคุยน้อย เนื่องจากแพทย์ต้องทำงานไม่มีเวลา บริษัทฯต้องให้ผู้แทนยาหาสาเหตุ ถ้าเป็นเพราะเลือกเวลาเข้าพบไม่เหมาะสม ควรให้ผู้แทนยาสังเกตว่าแพทย์แต่ละคนว่างในช่วงเวลาใด ก็จัดเวลาเข้าพบในช่วงเวลาดังกล่าว แต่ถ้าเป็นเพราะแพทย์ต้องทำงานอื่นอยู่ตลอดเวลา ควรให้ผู้แทนยาใช้อุปกรณ์อย่างอื่นที่สามารถทดแทนการเสนอขายด้วยวาจาได้อย่างดี และพยายามฝึกให้ผู้แทนยาใช้เทคนิคในการเสนอขาย ซึ่งจะช่วยให้แพทย์สนใจ และสละเวลาให้แก่ผู้แทนยามากขึ้น

ง) อุปกรณ์ที่ใช้แทนการเสนอขายด้วยวาจา จากผลการวิจัยและทดสอบสมมุติฐานสรุปได้ว่า ผู้แทนยามีทัศนคติว่า ตัวอยางยาและเอกสารวิชาการใช้แทนการเสนอขายด้วยวาจาได้อย่างดี ดังนั้น บริษัทฯควรแนะนำผู้แทนยานำตัวอยางยาและเอกสารวิชาการมาสนับสนุนการเสนอขายให้ถูกวิธี และต้องพยายามอธิบายให้ผู้แทนยาใช้วิธีการใช้ตัวอยางยา และเอกสารวิชาการที่บริษัทจัดหาให้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เช่น ตัวอยางยาไม่จำเป็นต้องแจกให้แก่แพทย์ทุกครั้งไปพบ ควรแจกพอสมควรเพื่อให้ใช้กับคนไข้ที่โรงพยาบาล ไม่ใช่แจกอย่างมกจนทำให้แพทย์เกิดคณค่าไรจากตัวอยางยา สำหรับเอกสารวิชาการซึ่งแจกให้แก่แพทย์ ต้องพยายามชักจูงให้แพทย์เห็นความสำคัญและสนใจอ่าน

3. แก้ปัญหาการปรึกษาหารือ การแก้ปัญหาให้ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ กับผู้แทนยาที่ไม่จบด้านเภสัชศาสตร์ ในเขตกรุงเทพฯ และในเขตต่างจังหวัด แตกต่างกัน คือ

ก) ปัญหาขบวนการหรือเทคนิคการติดต่อเจรจาและปรึกษาหารือทางทฤษฎี ปัญหา  
นี้ในเขตกรุงเทพฯ ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ ประสบปัญหาน้อยกว่า และแก้ปัญหาด้วยตัวเองได้ดีกว่า ผู้แทนยาที่ไม่จบด้านเภสัชศาสตร์ ส่วนในเขตต่างจังหวัดผู้แทนยาที่ไม่จบด้านเภสัชศาสตร์ ประสบปัญหาน้อยกว่า และแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ดีกว่า ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ การแก้ปัญหาเรื่องนี้ บริษัทฯต้องใช้วิธีการฝึกอบรมให้ผู้แทนยาทุกคนได้เข้าใจถึง ทฤษฎีหรือหลักวิชาการในการเสนอขาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่กำลังติดต่อเจรจาและปรึกษารือกับแพทย์ เพราะจะช่วยให้

การเจรจาเสนอขายของผู้แทนยาประสบผลสำเร็จได้ง่าย ทั้งนี้ควรเน้นการฝึกอบรมให้แก่ผู้แทนยาที่ไม่จบ  
ด้านเภสัชศาสตร์ในเขตกรุงเทพฯ และผู้แทนยาที่จบปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ให้มากเป็นพิเศษ

การฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการติดต่อเจรจาและปรึกษาหารือทางทฤษฎี  
เพื่อให้ผู้แทนยาไครหลักและวิธีการเสนอขาย คราวใช้หลัก "Low pressure approach"<sup>1</sup> คือ  
ผู้แทนยาจำเป็นต้องทราบความต้องการที่แท้จริงของแพทย์ ทราบว่ายาที่เสนอขายสามารถสนองความต้องการ  
การของแพทย์ได้ และทราบถึงวิธีที่ทำให้แพทย์เห็นอย่างจริงจังว่ายาที่เสนอขาย สอนองความต้องการของ  
แพทย์ได้จริง วิธีการเช่นนี้จะต้องทำอย่างบริสุทธิ์ใจ ทำให้บรรยากาศในเวลานั้นรื่นรมย์ ผู้แทนยาต้องใช้  
ความพยายามอย่างแน่วแน่ที่จะทำให้เกิดการโน้มน้าวใจให้ยอมรับยาที่เสนอขาย โดยไม่ทำให้แพทย์มี  
ความรู้สึกต่อต้าน เป็นการเสนอขายที่ไม่เร่งรัด หรือรบกวนจิตใจแพทย์แต่สิ้นใจ แต่จะปล่อยให้แพทย์ตัดสินใจ  
ใจเอง เพราะเกิดความสนใจในสินค้านั้น ผู้แทนยาต้องมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าอย่างมาก มีไหวพริบและ  
ไวต่อปฏิกิริยาของแพทย์ วิธีเปลี่ยนแปลงหรือพลิกแพลงในการใช้หลาย ๆ อย่างในสถานการณ์ที่แตกต่าง  
กัน และต้องเปลี่ยนท่าทางของตัวเองอีกด้วย

ข) ปัญหาเกี่ยวกับการสนทนาและจิตใจแพทย์ บริษัทฯต้องใช้วิธีฝึกอบรมให้ผู้  
แทนยาไครรู้จักเทคนิคการสนทนาและจิตใจแพทย์ โดยเน้นการฝึกอบรมให้แก่ผู้แทนยาที่ไม่จบด้านเภสัช-  
ศาสตร์ในเขตกรุงเทพฯ และผู้แทนยาที่จบปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ในเขตต่างจังหวัดให้มากเป็นพิเศษ เพราะ  
ประสบปัญหาเรื่องนี้มาก

วิธีการฝึกอบรมที่ได้นี้ควรใช้วิธีการทดลองสัมภาษณ์หรือการแสดง  
(Practice Interview or Role Playing)<sup>2</sup> คือ ผู้เข้าอบรมจะกำหนดปัญหาขึ้น บอกชนิด  
ของผลิตภัณฑ์และลูกค้าที่เกี่ยวข้อง ความต้องการและสถานะของพนักงานขายที่เผชิญอยู่ในตลาด และ  
บอกสิ่งอื่น ๆ ที่มีความพนักงานขายและผู้ที่จะเป็นลูกค้าควรจะทราบ ถ้าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง หลัง

<sup>1</sup> ปรียา วอนขอพร และ สุรัชญา วิวัฒน์ชาติ, คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์-  
มหาวิทยาลัย, การบริหารการขาย, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2522),  
หน้า 80 - 81.

<sup>2</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 83.

จากนั้นก็กำหนดค่าผู้ที่แสดงเป็นผู้แทนยาหรือพนักงานขาย และผู้ที่แสดงเป็นแพทย์หรือลูกค้าจะต้องทำอะไรบ้าง ก็เริ่มแสดงไต่ ผู้ที่เป็นผู้ยอมรับซึ่งคอยสังเกตการแสดงนั้นและผู้เข้าอบรมผู้คนที่อาจสังเกตอยู่ควายจะให้ข้อคิดเห็นและแก้ไขการแสดงที่ผ่านพ้นไปนั้น (การฝึกอบรมแบบนี้ในบริษัทยาใหญ่ ๆ นิยมปฏิบัติกันมาก เรียกว่าวิธี Mock Detail ) ประโยชน์ของการแสดงแบบนี้คือ

อยู่

ปรุงการกระทำของตนเอง

ผู้  
ผู้

- 1) ผู้เข้ารับการอบรมจะได้แสดงจริง ๆ ทำคนเหมือนหนึ่งกำลังปฏิบัติงาน
- 2) ทำให้คิดถึงถึงวิธีการสัมภาษณ์และประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง
- 3) ทำให้รู้ขอบกรอบที่ทำงานไปแล้วและมักจะมีความคิดใหม่ ๆ ที่จะปรับปรุงการกระทำของตนเอง
- 4) ทำให้ยอมรับการวิเคราะห์การปฏิบัติหรือบางครั้งยอมรับคำวิจารณ์จากผู้
- 5) ทำให้รู้สึกตัวเองว่าตัวมีอคติหรือเปล่า มีความสังเกตหรือได้ใส่ความรู้ของตนลงไปในการสัมภาษณ์ด้วยหรือเปล่า และได้สังเกตปฏิกิริยาที่ผู้แสดงหรือผู้สังเกตในเวลานัดสัมภาษณ์หรือไม่

4. แก้ปัญหาการปฏิบัติที่ขอสงสัยหรือขอโต้แย้ง ปัญหานี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการตอบข้อซักถามในเรื่องรายละเอียดของยาและการใช้ยา ขณะที่เจรจากับแพทย์ ซึ่งผู้แทนยาที่จบปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ทั้งในเขตกรุงเทพฯ และในเขตต่างจังหวัด ประสบปัญหาน้อยกว่า ผู้แทนยาที่ไม่จบด้านเภสัชศาสตร์ แต่ผู้แทนยาที่ไม่จบด้านเภสัชศาสตร์ กลับแก้ปัญหาด้วยตัวเอง และมีปัญหานี้เหลืออยู่อีกน้อยกว่าผู้แทนยาที่จบปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ ถ้าพิจารณาปัญหาในเรื่องนี้ที่ยังคงเหลืออยู่ ผู้แทนยาในเขตกรุงเทพฯ มีปัญหานี้คงเหลืออยู่มากกว่าผู้แทนยาเขตต่างจังหวัด แสดงว่า แพทย์ที่อยู่ในโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพฯ อยู่ในวงวิชาการพร้อมที่จะรับข้อมูลและซักถามผู้แทนยาเกี่ยวกับรายละเอียดของยาและการใช้ยามากกว่าแพทย์ในเขตต่างจังหวัด ฉะนั้น บริษัทยาควรใช้ผู้แทนยาที่จบปริญญาตรีเภสัชศาสตร์ ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพฯ เพราะรู้เรื่องราวเกี่ยวกับเรื่องยาดีกว่าผู้ที่ไม่จบด้านเภสัชศาสตร์ การพูดคุยหรือตอบข้อสงสัยขอโต้แย้งของแพทย์ยอมทำได้ดีกว่า และจากการวิจัยทัศนคติของแพทย์ โดย International



Research Associates (Asia) Ltd. 1 สรรูปไค้ก้า แพทย์ชอบให้บริษัทยาให้ข้อมูลเรื่องยา โดยวิธีการเสนอรายละเอียดมากที่สุด และการเสนอรายละเอียด มีอิทธิพลที่ทำให้แพทย์เกิดความเชื่อมั่นและเกิดความสนใจในบริษัทยา และสินค้ามากที่สุด ย่อมเป็นเครื่องสนับสนุนให้เห็นว่าควรใช้ยูแทนยาที่จับปริญญาศรีเภสัชศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตกรุงเทพฯ ส่วนในเขตต่างจังหวัดความสำคัญของการศึกษาค้นเภสัชศาสตร์ของยูแทนยามีน้อยกว่าในเขตกรุงเทพฯ

ถ้าหากบริษัทยาจำเป็นต้องใช้ยูแทนยาที่ไม่จับค้นเภสัชศาสตร์ เพราะเป็นผู้มีความชำนาญ บุคคลิกดี และค่าจ้างต่ำ เป็นต้น บริษัทยาควรจะอบรมความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แกมยูแทนยาพวกนี้ให้มากเป็นพิเศษ โดยอาจใช้เภสัชกรอาวุโสเป็นผู้ฝึกอบรม และอาจมีแพทย์อาวุโสทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาพิเศษ

5. แก้ปัญหาการสรุปการขาย บริษัทยาควรแก้ปัญหาให้แกมยูแทนยาเขตกรุงเทพฯ และยูแทนยาเขตต่างจังหวัดในลักษณะเดียวกัน คือ เน้นให้ยูแทนยายึดหลักการขาย 3 ประการ ได้แก่ พร้อมที่จะสรุปการขาย, ยอมรับร่นสรุปการขาย และยอมรับหลังจากแพทย์ตัดสินใจ ในกรณีแพทย์หรือเภสัชกรมีข้อทอรอง ควรดำเนินการ ดังนี้

ก) ปัญหาข้อทอรองของแพทย์เกี่ยวกับเรื่องราคายา และการบริจาคสิ่งของให้แก่โรงพยาบาล ซึ่งยูแทนยาไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ต้องปรึกษากับทางบริษัท ในเรื่องราคายา บริษัทควรให้ยูแทนยาพยายามชี้แจงให้แพทย์ได้ทราบว่ราคายาของบริษัทเป็นยาที่มีคุณภาพดี ดังนั้น ราคาจึงอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งเหมาะสำหรับคนไข้ที่มีฐานะดี แต่ดาแพทย์ต้องการใช้ยาชนิดนี้สำหรับคนไข้ที่มีฐานะไม่ดี บริษัทควรลดราคาให้พิเศษเป็นครั้งคราว โดยถือเป็นอภิชนันทนาการจากบริษัทสำหรับคนไข้ที่มีฐานะไม่ดี สำหรับเรื่องการบริจาคสิ่งของให้แก่โรงพยาบาล บริษัทควรพิจารณาว่าเป็นปัญหาดาวรหรือไม่ ถ้าเป็นปัญหาดาวร บริษัทควรกำหนดนโยบายในเรื่องนี้ให้แน่นอน แล้วให้ยูแทนยาชี้แจงให้แพทย์ได้ทราบ ในขณะเดียวกัน บริษัทยาทุกแห่งควรจะพิจารณาปัญหานี้ร่วมกันเพื่อป้องกันข้อเรียกร้องจากแพทย์ที่มากเกินไป

1 รายละเอียดอยู่ในบทที่ 3.

ข) ปัญหา เกษักรมีข้อเสนอให้ผู้แทนฯ ไปพบกับแพทย์และตกลงให้ เรียบร้อยเสียก่อน และมีขอรับรองเกี่ยวกับส่วนลดพิเศษ บริษัทฯ ควรยอมรับใหม่แทนยาปฏิบัติตามขั้นตอนในการเสนอขายตามระเบียบของโรงพยาบาลใหญ่คือต้องพบแพทย์เพื่อให้แพทย์ยอมรับและตกลงซื้อขายชนิดนั้นก่อน จึงค่อยพบเภสัชกรเพื่อรับคำสั่งซื้อ ส่วนขอรับรองเกี่ยวกับส่วนลดพิเศษ ซึ่งผู้แทนฯ ไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ต้องปรึกษากับทางบริษัท กรณีนี้บริษัทควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับส่วนลดปริมาณซื้อให้ผู้แทนฯ นำไปชี้แจงให้แก่เภสัชกรที่ห้องยาของโรงพยาบาลได้ทราบ ในกรณีที่เภสัชกรรับรอง ผู้แทนฯ สามารถจะตัดสินใจได้ทันทีไม่เป็นอุปสรรคต่อการสรุปการขาย

6. แก้ปัญหาการติดตามผล บริษัทฯ ควรแก้ปัญหาให้แกผู้แทนฯ เขตกรุงเทพฯ และผู้แทนฯ เขตต่างจังหวัดในลักษณะเดียวกัน แต่เน้นผู้แทนฯ เขตกรุงเทพฯ ให้มากเป็นพิเศษ เนื่องจากมีการติดตามผลน้อยกว่าผู้แทนฯ เขตต่างจังหวัด บริษัทฯ ควรชี้ให้ผู้แทนฯ เห็นความสำคัญของการติดตามผลงาน ซึ่งมีส่วนช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อแพทย์และเภสัชกร ทำให้แพทย์และเภสัชกรมีทัศนคติที่ดีต่อผู้แทนฯ ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการที่ดีเยี่ยมและห่วงใยต่อปัญหาที่จะเกิดขึ้นอยู่เสมอ บริษัทฯ ควรกำหนดให้ผู้แทนฯ ติดตามผล และบันทึกในรายงานทุกครั้ง โดยเฉพาะในเรื่องต่อไปนี้

ก) สอบถามที่ห้องยาถึงความถูกต้องในการจัดส่งยา โดยผู้แทนฯ อาจสอบถามจากเภสัชกร เจ้าหน้าที่คุมสต็อกยา ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทำบัญชี เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับจำนวน ราคา ส่วนลด และชนิดของยา ว่าตรงตามที่ตกลงกันไว้ตอนสั่งซื้อหรือไม่ นอกจากนี้ผู้แทนฯ ควรสอบถามทั้งยาของบริษัทที่คงเหลืออยู่ในสต็อกด้วย เพื่อคาดคะเนวันที่ห้องยาจะส่งชื้อยาชนิดนั้นเพิ่มเติม

ข) สอบถามแพทย์ถึงปัญหาการใช้ยา เพื่อต้องการทราบผลที่เกิดขึ้นกับคนไข้เมื่อใช้ยาของบริษัท บริษัทฯ จะได้นำข้อมูลที่ได้รับส่งต่อไปแก่เภสัชกรหาสาเหตุและปรับปรุงแก้ไข นอกจากนั้นควรให้ผู้แทนฯ สอบถามแพทย์ถึงปัญหาการใช้ยาของบริษัทอื่น ๆ ด้วย เพื่อให้รู้ถึงสถานะการณ์ผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง

ปัญหาของผู้แทนฯ เกี่ยวกับกระบวนการเสนอขายที่เกิดขึ้นทุกขั้นตอนนั้น สาเหตุสำคัญอยู่ที่ผู้แทนฯ ทำการเสนอขายโดยขาดการวางแผน ไม่ใช่หลักวิชาในการเสนอขาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1) ผู้แทนยาชาดการเรียนรูทางคานการวางแผนติดตอและเจรจางานและ  
คานการบวนาการเสนอขาย วิธีแกคือ บริษัทยาจะตองอบรมให้ผู้แทนยาใ้ทราบถึงกระบวนการเสนอขาย  
 ทุกชั้นตอน และชั้นตอนที่สำคัญที่สุดคือ การวางแผนติดตอและเจรจางาน คือจะตองวางแผนสำหรับการ  
 คำนึงงานตามกระบวนการเสนอขายในชั้นตอนตอไป โดยตองวางแผนสำหรับการติดตอและเจรจางาน,  
 สำหรับการปรึกษาหารือ, สำหรับการปฏิบัติตอขอสงสยหรือขอใ้แยะ, สำหรับการสรุปการขาย และ  
 สำหรับการติดความผลการ เสนอขาย ฉาสามารถทำให้ผู้แทนยาใ้มีการวางแผนตอทุกชั้นตอน จะช่วยให้  
 ผู้แทนยาสามารถคำนึงงานตามกระบวนการเสนอขายทุกชั้นตอนได้ โดยเกิดปัญหานอยที่สุด

2) ผู้แทนยาใ้มีทัศนคติใ้ไม่ดีตอการวางแผน คือคิดวทำให้เสียเวลา ไม่ช่วย  
 ใ้เกิดประโยชน์ใ้ใด บริษัทยาควรจะมีใ้แจงใ้ผู้แทนยาใ้เห็นคุณค่าของการวางแผนวามีส่วนช่วยใ้การ  
 คำนึงงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

ผู้ใ้เขามาช่วยใ้ในการฝึกอบรมเรื่องการวางแผนใ้แก่ผู้แทนยา ใ้แก่ผู้จัดการ  
 ฝ่ายขาย และผู้จัดการฝ่ายผลิตภักดิ์ โดยใ้ผู้ควบคุมพนักงานขายคอยติดตามดูแลและใ้ความช่วยเหลือ  
 ผู้แทนยาใ้ในการวางแผนและปฏิบัติงานตามชั้นตอน

ข. การแก้ปัญหาใ้เกี่ยวกับการเดินทางใ้แก่ผู้แทนยา สำหรับผู้แทนยาใ้ในเขตกรุงเทพา  
 บริษัทยาควรสนับสนุนใ้ผู้แทนยาเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว เพราะจะวทำให้เกิดความสะดวกใ้ในการเดิน  
 ทาง และสามารถติดตอกับลูกค้าใ้หลายรายใ้ในแยะวัน ทั้งนี้บริษัทจะตองใ้ความช่วยเหลือคานคานำม  
 รถอยางเพียงพอ ส่วนผู้แทนยาใ้ในเขตตางจังหวัด ฉาลูกคานใ้ความรั้บผิดชอบใ้ที่ไกลที่สุดคอยไม่ทางไกลจาก  
 กรุงเทพา มากนัก ควรสนับสนุนใ้ผู้แทนยาเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว แะวาลูกคานใ้ที่ไกลที่สุดคอยทางไกล  
 จากกรุงเทพา มาก อาจใ้ผู้แทนยาเดินทางจากกรุงเทพา โดยรถไฟ รถทัวร์ หรือ รถยนต์ขนส่ง ไปยัง  
 จังหวัดใ้ที่ไกลที่สุด ตอจากนั้นจึงใ้รถยนต์ส่วนตัวหรือรถยนต์บริษัท ที่ฝากไว้ที่จังหวัดตั้งถาวรเดินทางติดตอ  
 กับลูกค้าใ้ในจังหวัดตาง ๆ จนครบ จึงนำรถยนต์มาฝากไว้ที่เดิมแล้วเดินทางกลับกรุงเทพา อยางไรก็ตาม  
 อาจจะมีเดินทางใ้ในลักษณะอื่น ๆ ก็ได้ตามความเหมาะสม เช่นอาจใ้รถยนต์เดินทางจากกรุงเทพา ไป  
 และกลับโดยตลอด หรือ อาจไม่ใ้รถยนต์ส่วนตัวเลย แะจางรถรับจ้างใ้ในจังหวัดนั้นๆ แทน ทั้งนี้บริษัท  
 ควรช่วยวางแผนการเดินทางติดตอกับลูกค้าใ้แก่ผู้แทนยาควย จะช่วยป้องกันปัญหาใ้ที่จะเกิดขึ้นจากการ  
 เดินทางใ้ได้มาก



ค. การแก้ปัญหาที่บริษัทให้แก่ผู้แทนยา ประกอบด้วย

1. ปัญหาชนิดของยาในความรับผิดชอบมีน้อยเกินไป ปัญหานี้เกิดขึ้นกับผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ มากที่สุด บริษัทยาควรพิจารณาว่าเป็นเพราะสาเหตุใด ถ้าเกิดขึ้นเพราะผู้แทนยาไม่สามารถเสนอขายยาได้ครบตามเป้าหมาย บริษัทยาควรจัดยานุเคราะห์ที่ยอดขายสูง 2 - 3 รายการ ให้ผู้แทนยาเสนอขายสลับกันไปในแต่ละเดือนตามแผนการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ของบริษัท จะทำให้ผู้แทนยามีกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น แต่ถ้าบริษัทพิจารณาแล้ว สาเหตุที่เกิดขึ้นเป็นเพราะแพทย์ไม่ชอบ บริษัทยาควรจัดหายาเพิ่มจำนวนมากขึ้น เพราะแพทย์อาจชอบใช้ยาหลาย ๆ อย่างจากบริษัทเดียวกัน
2. ปัญหาลูกค้าที่อยู่ในความรับผิดชอบค่อนข้างมากและอยู่ในบริเวณค่อนข้างห่างไกล ปัญหานี้เกิดขึ้นกับผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลูกค้ามีจำนวนมาก ผู้แทนยาต้องเดินทางไกล และต้องทำงานติดต่อกันเป็นเวลาหลายวัน บริษัทยาควรแก้ไขโดยช่วยผู้แทนยาวางแผนเกี่ยวกับการเยี่ยมลูกค้าในแต่ละจังหวัด ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้แทนยาใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทาง
3. ปัญหาเป้าหมายยอดขายซึ่งส่วนใหญ่บริษัทเป็นผู้กำหนดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ปัญหานี้เกิดขึ้นกับผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ และผู้แทนยาเขตต่างจังหวัด บริษัทยาควรพยายามให้ผู้แทนยาเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายยอดขายด้วย เพราะจะทำให้ผู้แทนยายอมรับเป้าหมายยอดขายนั้น และพยายามเสนอขายให้ถึงตามเป้าหมาย ในกรณีที่ผู้แทนยามีความรู้ดีกว่าเป้าหมายยอดขายสูงเกินไป ควรชี้แจงให้ทราบว่าบริษัทตลอดจนพนักงานบริษัทจะยอมรับได้ เป้าหมายยอดขายจะต้องสูงขึ้น การที่จะให้เป้าหมายยอดขายของผู้แทนยาคนใดคนหนึ่งต่ำกว่าที่กำหนด ก็ต้องกำหนดให้เป้าหมายยอดขายของผู้แทนยาคนอื่นสูงขึ้น ซึ่งเท่ากับว่าเป็นการเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานด้วยกัน
4. ปัญหาข้อกำหนดให้เขารายงานตัวที่บริษัทค่อนข้างมาก ปัญหานี้เกิดขึ้นกับผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้แทนยามีความคิดว่าการกำหนดให้เขารายงานตัวที่บริษัทเป็นอุปสรรคในการติดต่อกับลูกค้า บริษัทยาควรแก้ไขโดยเปลี่ยนเวลาการเขารายงานตัวที่บริษัท เช่น จากเวลาเช้าเป็นเวลาบ่าย หรืออาจกำหนดวันเขารายงานที่ให้น้อยวันลง ทั้งนี้จะต้องให้ผู้ควบคุมผู้แทนยาทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของผู้แทนยาอย่างใกล้ชิด



5. ปัญหาข้อกำหนดให้เขียนรายงานขายคอนข้างมาก ปัญหานี้เกิดขึ้นกับผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดมากกว่าผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดอาจทำรายงานขายครั้งเดียวสรุปการขายทั้งเดือน ทำให้ต้องเขียนมาก ส่วนผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ อาจทำรายงานขายทุกวัน จึงไม่ต้องเขียนมาก นอกจากนั้นผู้แทนยาอาจคิดว่าข้อกำหนดให้เขียนรายงานขายเป็นการควบคุมการทำงานของผู้แทนยา บริษัทฯควรชี้แจงให้ผู้แทนยาได้ทราบว่าการที่บริษัทกำหนดให้ผู้แทนยาเขียนรายงานก็เพราะต้องการขอมูล เพื่อนำขอมูลนั้นมาพิจารณาหาทางช่วยเหลือการทำงานของผู้แทนยา ทั้งนี้บริษัทควรมีข้อเสนอแนะตลอดจนซักถามปัญหาของผู้แทนยาบ่อย ๆ เพื่อให้ผู้แทนยาทราบว่าการเขียนรายงานขายเป็นประโยชน์ต่อเขา สำหรับผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดอาจกำหนดให้เขียนรายงานขายส่งทางไปรษณีย์ทุกอาทิตย์แทนที่จะเขียนรายงานเพียงครั้งเดียวเมื่อกลับถึงบริษัท

6. ปัญหาความเข้มงวดในการตรวจสอบการทำงานคอนข้างมาก ใกล้เคียงกับเหมาะสม ปัญหานี้เกิดขึ้นกับผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดต้องทำงานในเขตต่างจังหวัดหลายวันติดต่อกัน บริษัทฯจึงส่งผู้ควบคุมผู้แทนยาติดตามเพื่อการตรวจสอบการทำงานของผู้แทนยา บริษัทฯควรแก้ปัญหานี้โดยให้ผู้ควบคุมผู้แทนยาปฏิบัติตัวในลักษณะเป็นผู้ช่วยเหลือช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้แทนยา ไม่ใช่ปฏิบัติตัวในลักษณะเป็นตรวจสอบการทำงานของผู้แทนยา

7. ปัญหาค่าพาหนะคอนข้างต่ำเกือบถึงระดับปานกลาง ปัญหานี้เกิดขึ้นกับผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ มากที่สุด บริษัทฯควรสนับสนุนให้ผู้แทนยาใช้รถยนต์ส่วนตัวเดินทางติดต่อกับลูกค้า และจ่ายค่าพาหนะหรือค่าน้ำมันให้แก่ผู้แทนยาอย่างเพียงพอ เพราะจากการวิจัยพบว่าผู้แทนยาที่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว มีความสะดวกในการติดต่อกับลูกค้า

8. ปัญหาค่าคอมมิชชั่น, สวัสดิการอื่น ๆ คอนข้างต่ำ ปัญหานี้เกิดขึ้นกับผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ และผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดในเรื่องค่าคอมมิชชั่น บริษัทฯควรใช้วิธีกำหนดหลายอัตราตามปัจจัยต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่กระทบกระเทือนถึงอัตราค่าคอมมิชชั่น (หรือค่านายหน้า) มีดังต่อไปนี้<sup>1</sup>

- ก) ปริมาณสินค้าที่ขาย อัตราค่าคอมมิชชั่นจะเพิ่มขึ้นตามสัดส่วนของปริมาณขาย โดยจะเพิ่มทีละน้อย เพื่อจูงใจผู้แทนยา เช่น ให้ 5% ถ้าขายได้ 80,000 บาท, ให้ 5 $\frac{1}{2}$ % ถ้าขายได้ 80,001 - 90,000 บาท และให้ 6% ถ้าขายได้ 90,001 - 100,000 บาท เป็นต้น
- ข) ชนิดของผลิตภัณฑ์ บริษัทอาจกำหนดค่าคอมมิชชั่นที่สูงสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ต้องการส่งเสริม เพื่อจูงใจผู้แทนยาเอาใจใส่ต่อผลิตภัณฑ์นั้นเป็นพิเศษ ส่วนผลิตภัณฑ์อื่น ๆ คงให้ค่าคอมมิชชั่นตามปกติ
- ค) กำไรเบื้องต้นหรือกำไรสุทธิจากค่าขาย คือจะคิดค่าคอมมิชชั่นตามอัตราส่วนจากผลกำไรเบื้องต้น หรือกำไรสุทธิที่ผู้แทนยาแต่ละคนทำได้
- ง) เขตที่ต้องไปทำการขาย คือกำหนดค่าคอมมิชชั่นให้แตกต่างกันตามความยากง่ายของโอกาสที่จะขายได้ในแต่ละเขต เขตใดขายได้ยากควรกำหนดค่าคอมมิชชั่นที่สูง ทั้งนี้ควรกำหนดให้พอเพียงที่จะใช้จ่ายในการเสนอขายในเขตนั้น ๆ โดยเฉพาะถ้าผู้แทนยาต้องใช้จ่ายเองจากค่าคอมมิชชั่นที่ได้
- จ) ชนิดของลูกค้า คือกำหนดค่าคอมมิชชั่นให้แตกต่างกันตามความง่ายของการขายให้แก่ลูกค้าแต่ละชนิด หรือแต่ละขนาด
- ฉ) ระยะเวลาการให้เครดิต การเก็บเงิน คือกำหนดค่าคอมมิชชั่น โดยพิจารณาจากความพยายามของผู้แทนยาที่ทำให้เกิดประโยชน์แก่บริษัทมากที่สุด เช่น ผู้แทนยาเก็บเงินได้หมดภายใน 1 เดือน อาจได้ค่าคอมมิชชั่นเพิ่มอีก 2% แต่ถ้าเก็บเงินได้หมดภายใน 2 เดือน อาจได้ค่าคอมมิชชั่นเพิ่มอีก 1%
- ช) ระยะเวลาที่ทำการขาย คือกำหนดค่าคอมมิชชั่นที่สูงเป็นพิเศษสำหรับสินค้าที่ขายได้นอกฤดูกาล

<sup>1</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 176 - 178.

ข) การลดค่าใช้จ่าย คือให้คาคอมมิชชั่นคิดเป็นเปอร์เซ็นต์สำหรับค่าใช้จ่ายตามปกติที่ผู้แทนยาสามารถลดลงได้

ฅ) กิจกรรมทางกานขายอื่น ๆ คือให้คาคอมมิชชั่นโดยพิจารณาถึงการทำกิจกรรม เช่น จำนวนลูกค้าใหม่ จำนวนการเยี่ยมลูกค้า เป็นต้น

ส่วนเรื่องสวัสดิการอื่น ๆ นั้น บริษัทยาควรยอมรับว่าผู้แทนยาทุกคนคือบุคคลที่นำผลกำไรมาสู่บริษัท และยอมรับต่อไปว่าสวัสดิการที่ให้แก่ผู้แทนยาเป็นต้นทุนที่สำคัญในกานขวัญและกำลังใจ กานประสิทธิภาพการขาย และลดอัตราการหมุนเวียนของเงินของผู้แทนยา สวัสดิการเป็นส่วนที่บริษัทจะต้องจ่ายในรูปผลตอบแทนเพิ่มเติม อาจเป็นเงินสะสม เงินรักษาพยาบาล เงินประกันชีวิต วันหยุดที่ได้รับค่าแรง เป็นต้น การเลือกแบบและวิธีบริหารเรื่องค่าใช้จ่ายกานสวัสดิการอื่น ๆ แก่ผู้แทนยาที่เหมาะสม จะช่วยให้การบริหารกานอื่น ๆ ในหน่วยขายลดลงไปด้วยดี เพราะค่าใช้จ่ายดังกล่าวมีผลกระทบโดยตรงต่อการสร้างและรักษาไว้ซึ่งผลผลิตของหน่วยงานขาย ทั้งเป็นสิ่งดึงดูดใจให้คนภายนอกสนใจและสมัครเขากานงานในบริษัท ชักจูงใจให้พนักงานเกายังคงทำงานต่อไป ลดอัตราการหมุนเวียนของผู้แทนยา และช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายทางกานการรับสมัครคัดเลือกและอบรมผู้แทนยา อย่างไรก็ตาม การบริหารกานจะดำเนินไปด้วยดีต้องอาศัยการควบคุมที่ดีจากฝ่ายบริหารด้วย <sup>1</sup>

9. ปัญหาการจั้ดเตรียมอุปกรณต่าง ๆ ให้แก่ผู้แทนยาไม่พอเพียง บริษัทยาควรจั้ดอุปกรณต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ให้แก่ผู้แทนยา เขตกรุงเทพฯ ให้พอเพียง เรียงตามลำดับจากสิ่งที่มีขาดมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด คือ ภาพยนตร์วิชาการ, ตัวอย่างยา, ของบริจาคให้แก่โรงพยาบาล, คาร์บรองลูกค้า, ของชำร่วย, เอกสารวิชาการและเอกสารยา สำหรับผู้แทนยา เขตต่างจังหวัด ควรจั้ดอุปกรณให้พอเพียง เรียงตามลำดับจากสิ่งที่มีขาดมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุดดังนี้คือ คาร์บรองลูกค้า, ตัวอย่างยา, ของชำร่วย, ของบริจาคให้แก่โรงพยาบาล, ภาพยนตร์วิชาการ, เอกสารวิชาการและเอกสารยา บริษัทควรจะตระหนัก

<sup>1</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 182 - 183. และ

ญาณเดช ทองสีมา และ จิระภา เอมะสิทธิ์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, การบริหารกานขาย, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 2, พ.ศ. 2521) หน้า 224 - 225.

ว่าอุปกรณ์ต่าง ๆ เหล่านี้มีส่วนช่วยผู้แทนยาในการเสนอขายยาใต้อย่างมาก และเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากสำหรับการเสนอขายยา เนื่องจากมีอุปสรรคทางการโฆษณา

10. ปัญหาอื่น ๆ มีผู้แทนยาจำนวนมากได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องอื่น ๆ เพิ่มเติม ซึ่งบริษัทควรจะรับไว้พิจารณา และนำไปปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัท คือ

ก) ผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ เสนอแนะว่า บริษัทควรจะอบรมให้ความรู้แก่ผู้แทนยา, การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับยา, การจัดอุปกรณ์ให้เพียงพอและควรรีให้ความช่วยเหลือสนับสนุนผู้แทนยา

ข) ผู้แทนยาเขตต่างจังหวัด เสนอแนะว่า บริษัทควรจะติดตามรับฟังและให้บริการแก่โรงพยาบาลทันที, ควรคำนึงถึงคุณภาพยา, ควรให้อำนาจการตัดสินใจแก่ผู้แทนยา และควรจัดสัมมนาให้ความรู้ทางวิชาการใหม่ ๆ แก่แพทย์และแนะนำยา

ค) ผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ และผู้แทนยาเขตต่างจังหวัด มีข้อเสนอแนะตรงกันว่า บริษัทควรกำหนดราคายาให้ต่ำ และให้ตัวอย่างยาเพิ่มขึ้น

ง. การแก้ปัญหาที่โรงพยาบาลให้แก่ผู้แทนยา ประกอบด้วยปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัญหาเรื่องการประมูลยา ผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ และผู้แทนยาเขตต่างจังหวัด ประสบปัญหาเรื่องเดียวกัน คือ

ก) ปัญหาบริษัทเสนอราคาสูงกว่าคู่แข่ง บริษัทควรมีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการประมูลยาในแต่ละครั้งว่า แต่ละบริษัทเสนอราคาเท่าไร เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาคาดคะเนราคาประมูลที่แต่ละบริษัทจะเสนอ และที่บริษัทควรจะเสนอ

ข) ปัญหาโรงพยาบาลให้ความช่วยเหลือคู่แข่งเป็นพิเศษ บริษัทควรรหาสาเหตุว่าคู่แข่งมีข้อเสนอพิเศษในเรื่องใด จึงทำให้โรงพยาบาลให้ความช่วยเหลือในการประมูลยาเมื่อทราบสาเหตุแล้ว บริษัทควรมีข้อเสนอที่เหนือกว่าคู่แข่ง

ค) ปัญหาโรงพยาบาลไม่คอยประกาศแจ้งให้ทราบโดยเปิดเผย บริษัทควรรใหญ่แทนยาสอบถามบ่อย ๆ อย่างน้อยอาทิตย์ละครั้งในเขตกรุงเทพฯ



2. ปัญหาเรื่องการนำยาใหม่ที่ยังไม่เข้าโรงพยาบาลเสนอต่อแพทย์เพื่อพิจารณาสั่งซื้อ  
 ผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ และผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดประสบปัญหาเรื่องเดียวกัน คือ

ก) ปัญหาผ่านขั้นตอนยาวนาน บริษัทฯ ควรรีบจัดหาแพทย์ที่ติดตามแพทย์และผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

ข) ปัญหาตัวอย่างยามีน้อยเกินไป สำหรับบริการแจกให้แพทย์ทดลองใช้ บริษัทฯ ควรจัดตัวอย่างยาให้เพียงพอสำหรับการทดลองใช้ต่อเนื่องกัน เพื่อให้แพทย์เกิดความมั่นใจในคุณภาพของยา

ค) ปัญหาแพทย์ไม่ให้ความสนใจที่จะรับยาใหม่ บริษัทฯ ควรหาอุปกรณ์อย่างอื่นเข้ามาช่วยสนับสนุนการเสนอรายละเอียดของผู้แทนยา ซึ่งจากวิจัยทัศนคติของแพทย์ไทย พบว่า การประชุมอภิปราย สัมมนา เป็นกิจกรรมที่ทำให้แพทย์ตัดสินใจเลือกซื้อยามากที่สุด ดังนั้น บริษัทฯ ควรจัดให้มีการประชุมหรือสัมมนา โดยเชิญกลุ่มแพทย์ที่สนใจทางด้านการเข้าร่วม พร้อมทั้งเสนอตัวอย่างมาให้แพทย์ได้ทดลองใช้

3. ปัญหาเรื่องการเข้าพบแพทย์เพื่อเตือนความทรงจำให้สั่งยาที่เข้าโรงพยาบาลแล้ว  
 ผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ และผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดประสบปัญหาเรื่องเดียวกัน คือ

ก) ปัญหาแพทย์มักกล่าวว่า "ใช้ยาแล้ว" แล้วหันกลับไปทำงาน ทำให้หมดโอกาสพูดคุย ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้แทนยาในขณะเข้าพบแพทย์มักจะแจกตัวอย่างยาให้แก่แพทย์ โดยเข้าใจว่าแพทย์ต้องการตัวอย่างยา ถ้าไม่แจกตัวอย่าง แพทย์จะไม่พูดคุย บริษัทฯ ควรชี้แจงให้ผู้แทนยาเข้าใจว่าตัวอย่างไม่ใช่เป็นเครื่องมืออย่างเดียวในการเสนอขายยา ผู้แทนยาสามารถจะใช้เครื่องมืออย่างอื่นเข้าช่วยในการเตือนความทรงจำแพทย์ได้ เช่น เอกสารวิชาการ, ของชำร่วย, เอกสารยา เป็นต้น

ข) ปัญหาแพทย์มักกล่าวว่า ยามีราคาแพง บริษัทฯ ควรอบรมให้ผู้แทนยาผู้จัดการแก้ปัญหาลักษณะนี้ โดยชี้แนะให้แพทย์ได้คำนึงคุณภาพที่ดีของยา

4. ปัญหาการติดต่อกับเภสัชกรที่ห้องยาของโรงพยาบาล ประกอบด้วยปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

ก) ปัญหาผู้แทนยาไม่มีโอกาสได้ทราบถึงสต็อกยาที่เหลืออยู่ในห้องยา ปัญหานี้เกิดกับผู้แทนยาเซตกรุงเทพฯ และผู้แทนยาเซตต่างจังหวัด บริษัทยาควรรีใหญ่แทนยาพยายามผูกไมตรีกับเจ้าหน้าที่ที่คุมสต็อกยา

ข) ปัญหาผู้แทนยาต้องไปพบตามวัน เวลา ที่กำหนด ไม่สามารถเลือกเวลาไปพบได้ ปัญหานี้ส่วนใหญ่เกิดกับผู้แทนยาเซตกรุงเทพฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า บริษัทยาควรรีใหญ่แทนยาใช้เวลาในการรอคอยให้เป็นประโยชน์ เช่น ทบทวนแผนการเข้าพบลูกค้า, ทบทวนความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และทบทวนข่าวสารเกี่ยวกับลูกค้า เป็นต้น

ค) ปัญหาเภสัชกรช่วยเหลือผู้แทนยาที่จบจากสถาบันเดียวกัน ปัญหานี้เกิดกับผู้แทนยาเซตต่างจังหวัดมากที่สุด บริษัทยาควรรีใหญ่แทนยาใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างดีที่สุดเพื่อเอาชนะใจเภสัชกร

จ. การเปลี่ยนแปลงในเรื่องอื่น ๆ การแก้ปัญหาให้ผู้แทนยาในเรื่องต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น จะสามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยง่าย และยังมีส่วนช่วยป้องกันไม่ให้ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นกับผู้แทนยาได้อีก ถ้าหากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. สิ่งที่แพทย์ควรเปลี่ยนแปลง แพทย์เป็นผู้ที่ผู้แทนยาจะต้องไปพบมากที่สุดเพื่อเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องยา และจงใจให้แพทย์ที่คลินิไซอมรับในยาที่เสนอขาย มีพฤติกรรมของแพทย์หลายประการที่ผู้แทนยาเซตกรุงเทพฯ และผู้แทนยาเซตต่างจังหวัดส่วนใหญ่ต้องการให้แพทย์เปลี่ยนแปลงคือ

ก) แพทย์ควรให้ความสำคัญต่อผู้แทนยา ในฐานะเป็นผู้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องยาที่ดีที่สุด ซึ่งแพทย์สามารถจะเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับยาของบริษัทต่าง ๆ และมีโอกาสที่จะเลือกจ่ายยาที่เหมาะสมที่สุดได้ ดังนั้น แพทย์จึงควรรับฟังและให้ความสนใจพูดคุยกับผู้แทนยาให้มากที่สุด

ข) แพทย์ควรให้ความสนใจทางงานวิชาการ เพราะจะทำให้แพทย์ทันสมัยอยู่เสมอ มีโอกาสได้รู้จักยาใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพดีขึ้น และสามารถนำมาใช้ทดแทนยาเก่าได้ ดังนั้นแพทย์ควรสนใจอ่านเอกสารวิชาการ หรือให้ความสนใจยาใหม่ ๆ ที่ผู้แทนยาเสนอขายให้มากเป็นพิเศษ

ค) แพทย์ควรใช้เวลาแก่ผู้แทนยามากขึ้น เมื่อแพทย์ได้เห็นความสำคัญของผู้แทนยาและเห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากผู้แทนยาแล้ว แพทย์ควรใช้เวลาแก่ผู้แทนยาอย่างเพียงพอ เนื่องจากผู้แทนยาที่มาติดต่อมีจำนวนมากจากหลายบริษัท ดังนั้นแพทย์ควรจัดช่วงเวลาสำหรับให้ผู้แทนยาเขาพบทางหาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้แทนยาต้องการเข้าพบเพื่อเสนอวิชาการหรือเสนอยาใหม่ ๆ

ง) แพทย์ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของคนไข้ คือพยายามเลือกยาที่มีคุณภาพที่ดีที่สุดในระดับราคาต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับฐานะของคนไข้ โดยพิจารณาจากยาของผู้แทนยาบริษัทต่าง ๆ เสนอขาย แพทย์ไม่ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ตัวเองจะได้รับ โดยเรียกร้องหรือหวังสิ่งตอบแทนจากผู้แทนยา

2. สิ่งที่เภสัชกรที่ห้องยาควรเปลี่ยนแปลง เภสัชกรเป็นผู้ที่ผู้แทนยาต้องเข้าไปติดต่อเพื่อรับคำสั่งซื้อ มีส่วนทำให้ผู้แทนยาเกิดอุปสรรคอยู่บ้าง สิ่งที่ผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ และผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดส่วนใหญ่ต้องการให้เภสัชกรที่ห้องยาเปลี่ยนแปลง คือ

ก) เภสัชกรควรให้การต้อนรับผู้แทนยาอย่างเป็นกันเองทุกคน โดยให้ความยุติธรรมแก่ทุกฝ่าย ไม่ควรช่วยเหลือผู้แทนยาที่จบจากสถาบันเดียวกันอย่างออกหน้าออกตา ควรยึดหลักการปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ของโรงพยาบาล

ข) เภสัชกรควรใช้เวลาแก่ผู้แทนยามากขึ้น เพื่อพิจารณาคุณสมบัติของยาให้เข้าใจโดยละเอียด โดยเฉพาะยาใหม่ตลอดจนพยายามให้ขอแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้แทนยาในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนการจัดซื้อควยเงินประเภทต่าง ๆ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับสต็อกยาใหญ่แทนยาได้ทราบโดยทั่วถึงควย ซึ่งอาจจะช่วยลดภาระการทำงานของเภสัชกรเองได้ เพราะผู้แทนยาสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน และกำหนดวันที่ควรเข้าพบเภสัชกรได้

3. สิ่งที่โรงพยาบาลควรเปลี่ยนแปลง กฎและระเบียบต่าง ๆ ของโรงพยาบาลของรัฐบาลเป็นปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการเสนอขายของผู้แทนยา ซึ่งผู้แทนยาจำเป็นต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับกฎและระเบียบดังกล่าว การดำเนินงานของผู้แทนยาจะเกิดอุปสรรคน้อยลง ถ้าโรงพยาบาลของรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้



ก) โรงพยาบาลควรกำหนดเวลาที่แพทย์ว่างใหญ่แทนยาให้มีโอกาสได้พบอย่างทั่วถึงและเพียงพอ เพราะในปัจจุบันมีผู้แทนยาบางคน เข้าพบแพทย์ในขณะที่แพทย์กำลังตรวจคนไข้ ซึ่งเป็น การรบกวนการทำงานของแพทย์

ข) โรงพยาบาลควรปรับปรุงระเบียบขั้นตอนเกี่ยวกับการสั่งซื้อ, การพิจารณา ยาใหม่ ตลอดจนการเก็บเงิน ให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้น และพยายามใหม่วิธีการเหมือนกัน ในโรงพยาบาลของรัฐบาลทุก ๆ แห่ง

ค) โรงพยาบาลควรให้ความสนับสนุนทางด้านการเงินใหม่ ๆ เช่น สนับสนุน บริษัทยา จัดสัมมนาทางวิชาการ แนะนำยาใหม่ เพื่อให้แพทย์มีโอกาสได้ใช้ยาใหม่ ๆ

4. สิ่งที่บริษัทควรดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์การเภสัชกรรม การสั่งซื้อยา ของโรงพยาบาลของรัฐบาล โดยใช้เงินงบประมาณและเงินโครงการรักษาพยาบาลผู้มีรายได้น้อย ตาม มติคณะรัฐมนตรีที่กำหนดให้ ต้องส่งผ่านองค์การเภสัชกรรม ทางองค์การเภสัชกรรมจะจัดซื้อที่องค์การ- เภสัชกรรมผลิตเอง หรือมีสำรองไว้ส่งให้แก่โรงพยาบาลอย่างเสรี แม้ว่าโรงพยาบาลจะระบุชื่อการค้า ก็ตาม ยกเว้นยาที่ใช้ทางจิตประสาท องค์การเภสัชกรรมจะจัดซื้อให้ตามที่ระบุชื่อการค้า แต่ไม่เกิน 30% โดยองค์การเภสัชกรรมได้ส่วนลดจากบริษัทยา 5% ของราคาขาย<sup>1</sup> แต่ถาองค์การเภสัชกรรมไม่สามารถ จัดซื้อยาบางรายการ โรงพยาบาลสามารถจะทำการจัดซื้อเองได้โดยซื้อไม่เกิน 20% ของเงินงบประมาณ ขอบังคับดังกล่าวนี้แม้ว่าบริษัทยาและโรงพยาบาลของรัฐบาลจะไม่ชอบ แต่เป็นสิ่งที่จำต้องยอมรับเพราะ เป็นมติของคณะรัฐมนตรี บริษัทยาจะต้องปรับการดำเนินงานของตนให้สอดคล้องกับขอบังคับดังกล่าวต้อง เลี่ยงการจำหน่ายยาที่องค์การเภสัชกรรมสามารถผลิตเองได้ ความมุ่งจำหน่ายยาเฉพาะที่องค์การเภสัช- กรรมไม่สามารถผลิตได้ ตลอดจนจะต้องพยายามมุ่งเสนอขายให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล ซึ่งซื้อโดย เงินบำรุงโรงพยาบาล หรือเงินสวัสดิการ

<sup>1</sup> คุรรายละเอียด ในบทที่ 3.

5. สิ่งที่ผู้แทนยาควรจะเปลี่ยนแปลง ปัญหาที่ผู้แทนยาประสบในการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลจะลดลงไปได้มาก ถ้าผู้แทนยาเปลี่ยนแปลงในสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

ก) ผู้แทนยาควรศึกษาถึงกระบวนการเสนอขายทั้ง 6 ขั้นตอน ให้เข้าใจโดยตลอด และนำไปใช้ในการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนติดต่อและเจรจา, การติดต่อและเจรจา, การปรึกษาหารือ, การปฏิบัติต่อข้อสงสัยหรือข้อโต้แย้ง, การสรุปการขาย และการติดตามผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นการวางแผนติดต่อกับเจรจา ผู้แทนยาจะต้องวางแผนไว้ให้พร้อมสำหรับการดำเนินในขั้นตอนต่อไปทุกขั้นตอน การดำเนินงานตามกระบวนการเสนอขายโดยมีการวางแผนไว้อย่างพร้อมเพียง จะช่วยให้การเสนอขายของผู้แทนยาประสบปัญหาน้อยที่สุด

ข) ผู้แทนยาควรทำหน้าที่เป็นผู้เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท แพทย์ เภสัชกร และโรงพยาบาล โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าและของบริษัท พยายามให้บริการแก่ลูกค้าให้ดีที่สุด รับฟังปัญหาจากลูกค้าและนำมาแจ้งให้บริษัท ได้ทราบ เพื่อการแก้ปัญหาดังกล่าว

ค) ผู้แทนยาควรปรับปรุงตัวเอง ในการดำเนินงานทั่วไปซึ่งเป็นข้อเสนอแนะของผู้แทนยาส่วนใหญ่ คือ

- 1) เข้าพบแพทย์และ เภสัชกร เสมอ
- 2) มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ วิชาการใหม่ ๆ
- 3) รับผิดชอบติดตามผลงาน
- 4) ชยัน อคทน

ค) ทำตัวให้เหมาะสม หยิ่งในศักดิ์ศรี ไม่ซื้อขายในลักษณะทุจริต

ง) ผู้แทนยาควรปรับปรุงคุณสมบัติของตัวเอง ในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลสรุปที่ได้จากการวิจัยแพทย์จำนวน 170 คน เรียงลำดับจากสำคัญมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้คือ

- 1) มีความรู้อย่างดีเรื่องยาที่เสนอขาย
- 2) มีความสามารถในการอธิบายและแนะนำยา
- 3) เลี่ยงการพูดแบบบรรยายหรือพูดไม่หยุด
- 4) มีบุคลิกดี

- 5) เป็นนักพูดที่ดีเข้าใจง่าย
- 6) ให้อภัยอย่างยามากเพียงพอต่อการทดลองงานการรักษายาบาล
- 7) มีวิธีการเสนอขายที่น่าสนใจ
- 8) ควรได้รับปริญญาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง
- 9) ควรจะแสดงความเป็นน้ำใจ
- 10) ควรจะบรรลุนิติภาวะหรือเป็นผู้ใหญ่
- 11) ควรได้รับปริญญาคณะการแพทย์
- 12) ควรอายุน้อย
- 13) ควรเป็นผู้หญิง
- 14) ควรเป็นผู้ชาย

จ) ผู้แทนยาควรปรับปรุงตัวเองในการติดต่อกับเภสัชกร ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะของเภสัชกรที่ห้องยาโรงพยาบาลของรัฐบาล คือ

- 1) ควรสนใจระเบียบของทางราชการเกี่ยวกับการจัดซื้อ
- 2) พยายามมารับคำสั่งซื้อ
- 3) พยายามติดตามเรื่อง ตามขั้นตอนการจัดซื้อของโรงพยาบาล
- 4) ไม่ควรรบกวนให้เภสัชกรส่งชื่อยา หรือมาพบเภสัชกร เพื่อมุ่งแต่รับคำสั่งซื้อ
- 5) ควรตรวจสอบราคาในใบส่งของให้ตรงกับราคาที่ได้ตกลงกันได้
- 6) เมื่อเสร็จธุระการติดต่อกแล้วให้รีบกลับ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้แทนยาคนอื่นมาพบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยปัญหาของผู้แทนยาในการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลครั้งนี้ เป็นการวิจัยถึงปัญหาในทัศนะของผู้แทนยาฝ่ายเดียว เมื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการแก้ปัญหา ก็จะแก้ปัญหาให้ผู้แทนยาได้เพียงฝ่ายเดียว การเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล ก็อาจจะมีปัญหาในลักษณะอื่น

อยู่อีก เช่น ปัญหาของแพทย์, ปัญหาของเภสัชกร, ปัญหาของผู้ควบคุมผู้แทนยา และปัญหาของผู้จัดการ  
 ฝ่ายขาย เป็นต้น เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นทุก ๆ ด้านได้หมดสิ้น การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรวิจัย  
 ปัญหาของแพทย์ในการติดต่อกับผู้แทนยา, วิจัยปัญหาของเภสัชกรที่ห้องยาในการติดต่อกับผู้แทนยา, วิจัย  
 ปัญหาของผู้ควบคุมผู้แทนยา ในการควบคุมผู้แทนยาที่เสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐ และวิจัย  
 ปัญหาของผู้จัดการฝ่ายขาย ในการบริหารงานหน่วยขายฝ่ายโรงพยาบาล, ถ้านำผลการวิจัยทั้งหมดนี้มา  
 พิจารณาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมดรวมกัน จะช่วยให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาที่เกิดขึ้นจากฝ่าย  
 ต่าง ๆ การแก้ปัญหาที่สามารถจะดำเนินการได้พร้อมกันทุก ๆ ด้าน ทำให้การเสนอขายยาให้แก่โรง-  
 พยาบาลของรัฐปราศจากอุปสรรค และบังเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพตลอดจน  
 ควรมีการวิจัยถึงตัวอย่างยาที่แจกให้แก่แพทย์ว่า แพทย์ได้นำตัวอย่างยานั้นไปใช้ทำอะไรบ้าง เพื่อปริศนา  
 จะได้ทราบแนวทางที่จะใช้ตัวอย่างยาให้เกิดประโยชน์มากที่สุดได้.