

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อยาและเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาลในเขตภาคเหนือตอนบน
ผู้เขียน	นายอรรถพงษ์ อรุโณทยานันท์
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสิต พันธมิตร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มี 3 วัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อยาและเวชภัณฑ์ของผู้ดูแลการจัดซื้อประจำโรงพยาบาล 2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการซื้อยาและเวชภัณฑ์ของผู้ดูแลการจัดซื้อประจำโรงพยาบาล 3. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของพนักงานขายยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้กับผู้ดูแลการจัดซื้อประจำโรงพยาบาล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยแบบสอบถามได้มีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเปรียบเทียบจากตารางสำเร็จรูปของ Darwin Hendel มีกลุ่มประชากร 576 คน ได้ประมาณกลุ่มประชากรทั้งหมด 600 คน โดยเลือกใช้ค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จึงได้กลุ่มตัวอย่างผู้ดูแลการจัดซื้อประจำโรงพยาบาลในเขตภาคเหนือตอนบน จำนวน 234 คน การวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) และค่าเฉลี่ย (Mean) การวัดระดับความสำคัญได้ใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ส่วนแบบสัมภาษณ์ได้จากพนักงานขายยาและเวชภัณฑ์บริษัทเอกชน ที่ดูแลการขายเขตภาคเหนือตอนบนเขตมี 9 จังหวัด จำนวน 5 คนการวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ดูแลการจัดซื้อประจำโรงพยาบาล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในระหว่าง 51-60 ปี มีสถานภาพสมรส ประจำอยู่ในโรงพยาบาลรัฐบาล ทำงานในแผนกเภสัชกรรมเป็นข้าราชการ ขนาดของโรงพยาบาลมีจำนวนเตียงมากกว่า 701 เตียง รับบริการที่มีจำนวนผู้ป่วยมากกว่า 1,000 ราย การศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท จะทำการสั่งซื้อแต่ละครั้งระหว่าง 5,001-50,000 บาท

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้ดูแลการจัดซื้อประจำโรงพยาบาลพบว่า ผู้ดูแลการจัดซื้อให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรมากเนื่องจากการให้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์ การแก้ไขปัญหาและการบริการด้านต่างๆ แต่ทุกปัจจัยก็มีความสำคัญไม่ต่างกันจะเห็นได้ว่าทุกปัจจัยมีระดับความเห็นที่มากเท่ากัน

ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการตัดสินใจเลือกซื้อยาและเวชภัณฑ์ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดสำหรับผู้ดูแลการจัดซื้อคือ ได้รับสินค้าล่าช้าหรือได้รับสินค้าไม่ทันกำหนดส่ง ปัญหาที่พบบ่อยรองลงมาก็คือการบริการหลังการขาย ส่วนปัญหาที่พบบ่อยรองลงมาอันดับสามคือสินค้าได้รับไม่ตรงตามที่ต้องการ และปัญหาที่พบบ่อยรองลงมาตามลำดับอันดับปัญหาราคาสินค้าแตกต่างกันมาก ปัญหาสินค้าที่ได้รับใกล้หมดอายุ ปัญหาพนักงานขายไม่มีความรู้หรือไม่ให้คำแนะนำสินค้า ปัญหาพนักงานขายมีกิริยาไม่ดี

ผลการศึกษาแบบสัมภาษณ์ พนักงานขายต้องทำทุกวิถีทางในการขายให้เป็นขั้นตอนไม่ว่าจะเป็นก่อนการเข้าพบโดยต้องเตรียมตัวเป็นอย่างดีและต้องมีข้อมูลที่มากพอส่วนในระหว่างการให้ข้อมูลต้องเป็นข้อมูลที่ดี ตรง และเชื่อถือได้และต้องหาโอกาสปิดการขายให้ได้โดยอาจจะใช้เทคนิคหรือกลยุทธ์พิเศษที่จะช่วยให้การขายประสบความสำเร็จได้ เมื่อสามารถปิดการขายได้แล้วต้องมีวิธีการในการดูแลลูกค้าหลังการขาย ทำให้ลูกค้าพึงพอใจใช้สินค้าต่อไปและยังต้องช่วยแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา

<b>Independent Study Title</b>	Factors Influencing the Decision Making in Purchasing Drugs and Medical Supply in the Hospitals in Upper North of Thailand	
<b>Author</b>	Mr.Attapong Arunothayanan	
<b>Degree</b>	Master of Arts (Political Economy)	
<b>Independent Study Advisory Committee</b>	Associate Professor Seksin Srivatananukulkit	Advisor
	Assistant Professor Dr. Nisit Pantamit	Co-advisor

### ABSTRACT

The purposes of this research were to study the factors influencing decision making to purchase drugs and medical supplies of purchasing administrators in hospitals, to study the habits of drug and medical supplies of purchasing administrators in hospitals, and to study the behavior of drug sales representatives towards the purchasing administrators in hospitals.

The data used in the study was the primary data collected from questionnaires and interviews. The query selected sample by comparing the finished table of Darwin Hendel with a population of 576 so the population were approximately 600 people. A 95% confidence interval was employed to select purchasing administrators in upper northern Thailand hospitals of 234 persons. The data were analyzed by using descriptive statistics; percentage, frequency, and mean. Measuring the priority was analyzed by using Likert's Scale. 5 drug sales representatives and medical supplies companies administrating 9 provinces in the upper northern Thailand were interviewed. The data were analyzed by using descriptive statistics and content analysis.

The general information of purchasing administrator sampling group shown that the majority were male in 51-60 years, married , and worked in pharmacist department in the government hospitals. The size of the number of hospital beds were more than 701 beds offered service to more than 1,000 patients. Highest education of them was bachelor degree and they earned 20,001 -30,000 baht per month. They ordered drug and medical supplies between 5,001-50,000 baht.

The study of the decision making process of purchasing administrators' buying in hospitals found that purchasing administrators focused on personnel factors because of the important data of the products , giving solutions and offering services.

The study of problems and suggestions of decision making of buying drug and medical supplies shown that the most common problems for administrators to purchase were delayed delivery or undue delay in delivery, after sales service, unmet requirements, deferent prices, near expiration, sales representative's lack of information or advice, and sales representative's bad manner respectively.

The study of the interview shown that the sales representatives had to do all the way in the process of selling both before selling by well prepared and there must be enough information to give. They had to give good, correct and reliable information and needed to find an opportunity to close by using special technique or strategy to get success on sales. They needed to have after sales service to make customer satisfaction and continue ordering. They also were to help resolve problems quickly so that the customer was satisfied and prevent crashes