

การศึกษาคำกรบริหารงานขายของบริษัทต่างประเทคในประเทศไทย



นางสาวครณี อริยวุฒยากร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของ การศึกษาตามหลักสูตรปริญญา เกสซศาสตร์มหาบัณฑิต

ภาควิชา เกสซกรรม


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. ๒๕๒๒

000804

I15591359

THE STUDY OF SALES MANAGEMENT OF FOREIGN PHARMACEUTICAL
COMPANIES IN THAILAND



Miss Daranee Ariyawutyakorn

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science in Pharmacy

Department of Pharmacy

Graduate School

Chulalongkorn University

1979

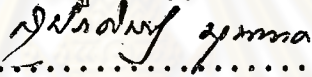
หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาการบริหารงานขายของบริษัทค้าต่างประเทศ
ในประเทศไทย

โดย นางสาวคาร์ณี อริยวุฒยากร

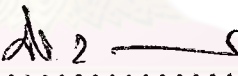
ภาควิชา ภาสัชกรรม

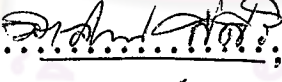
อาจารย์ที่ปรึกษา นายชู เกียรติ กาญจนชาติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิตสมาน กี่ศิริ

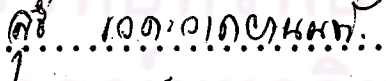
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้มหาวิทยาลัยฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคำหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุประคิษฐ์ บุนนาค)

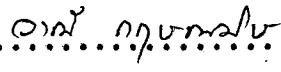
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ น.อ. พิลิทธิ์ สุทธิอารมณ์ ร.น.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิตสมาน กี่ศิริ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธี เวคะวากยานนท์)


..... กรรมการ
(นายชู เกียรติ กาญจนชาติ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วาณี กฤษณมิษ)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาการบริหารงานขายของบริษัทค้าต่างประเทศ
ในประเทศไทย

ชื่อ นางสาวคาร์ณี อริยวุฒยากร

อาจารย์ที่ปรึกษา นายชู เกียรติ กาญจนชาติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิตสมาน กิติริ

ภาควิชา เกสัชกรรม

ปีการศึกษา ๒๕๒๒



บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารงานขายของบริษัทค้าต่างประเทศในประเทศไทย โดยจะวิเคราะห์ให้เห็นลักษณะการบริหารงานขายทั้งระบบโดยทั่ว ๆ ไป ของบริษัทค้าต่างประเทศในประเทศไทย เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางศึกษา เปรียบเทียบกับระบบการบริหารงานขายตามทฤษฎีสสมัยใหม่ที่ใช้ในปัจจุบันหรือที่ธุรกิจอื่น ๆ ปฏิบัติอยู่

จากการศึกษาที่ได้กระทำ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารในบริษัทที่กำหนดเป็นบริษัทตัวอย่าง เพื่อทราบวิธีและขบวนการในการบริหารงานขาย พอสรุปสาระสำคัญได้ว่า

- ๑) บริษัทค้าต่างประเทศเหล่านี้เน้นเรื่องการวางแผนการขาย โดยเฉพาะการพยากรณ์การขาย ซึ่งถือเป็นหัวใจในการวางแผนที่จะเกี่ยวพันไปถึงหน้าที่ทางด้านการจัดการอื่น ๆ เช่น การผลิต การตลาด การเงิน การพยากรณ์การขายเป็นเรื่องของการกำหนดเป้าหมายในอนาคตเพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

๒) เนื่องจากความสำเร็จของการขายขึ้นอยู่กับ การดำเนินงานของ พนักงานขาย การบริหารพนักงานขาย เพื่อให้มีประสิทธิภาพนี้จึง เป็นสาระสำคัญ ซึ่งต้องมีการวางแผนสำหรับการปฏิบัติการ บริษัทเหล่านี้จึงเน้นเรื่อง การเลือกสรรคน การฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานขาย ดังนั้นเทคนิคต่าง ๆ ในอันที่จะปรับปรุง และพัฒนาพนักงานขายก็เป็น เรื่องที่ได้ทำการศึกษาในวิทยานิพนธ์นี้ด้วย

๓) เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานขายอยู่ในแนวทางที่บริษัทต้องการ การควบคุมการปฏิบัติงานจึง เป็นหน้าที่อันหนึ่งของการบริหารที่ต้อง เน้นเป็นพิเศษ โดยการใช้ผู้ควบคุมการขาย ระบบการรายงาน ฯลฯ

๔) การที่จะจูงใจพนักงานขายให้ใช้ความพยายามในการขายอย่างเต็มความสามารถ ระบบการจูงใจต่าง ๆ ได้ถูกนำมาใช้ทั้งปัจจัยที่เป็นตัวเงิน และปัจจัยที่ไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งพบว่า โครงการสร้างขวัญและจูงใจเหล่านี้ในบริษัทฯ เน้นและให้ความสำคัญอย่างมาก

การประเมินผลงานอย่างใกล้ชิดก็เป็นมาตรการในการจูงใจ และควบคุม พนักงานขายด้วย จากการศึกษาพบว่า การทำงานของพนักงานขายมีการ เปรียบเทียบกับมาตรฐานอยู่ตลอดเวลา อาจเป็นรายเดือน รายสามเดือน หรือรายปี

กล่าวโดยสรุป การศึกษาได้เน้นถึงเทคนิคการบริหารงานขายต่าง ๆ แต่ปัญหาทางด้านการศึกษาอยู่ที่ข้อมูลหลายอย่างไม่อาจกระทำได้อย่างลึกซึ้ง เพราะ บางเรื่องไม่อาจนำมาเปิดเผยต่อสาธารณะได้ อย่างไรก็ตาม ผลของการศึกษา สามารถให้สาระทางการบริหารงานขายได้พอสมควร อันจะเป็นแนวทางสำหรับ การศึกษาในเรื่องนี้ต่อไป.

Thesis Title The Study of Sales Management of Foreign
 Pharmaceutical Companies in Thailand

Name Miss Daranee Ariyawutyakorn

Thesis Advisor Mr. Chukiert Ganjanashart
 Assistant Professor Chitsmarn Keesiri

Department Pharmacy

Academic year 1979

ABSTRACT

This study analyzes the sales management practices of the foreign pharmaceutical companies in Thailand to compare with the modern sales management concept currently in use in business.

The results of the interview with the managers of the sampled pharmaceutical companies are as follows :

1. The companies put an emphasis on sales planning, especially on sales forecasting which is considered vital to planning system in that it relate to others aspects of management, productions, marketing, finance, for instance.

Sales forecasting indicates the goal in which the companies want to achieve.

2. The extent of sales success mainly depends on work performance of salesmen. Therefore, the effectiveness of sales force management of the companies needs careful operational planning, covering recruiting and selecting, training and developing programmes. Many techniques employed by the companies are included in this study.

3. A supervising technique and reporting system are utilized by the management to control the sales.

4. To motivate the salesmen to perform their best, several motivational techniques, financial as well as non financial factors, are used by pharmaceutical companies, including building morale.

Regular evaluating salesmen's work performance is one of the motivational and controlling techniques. It is found that salesmen's performance is compared to that set by the companies at different interval bases, monthly, quarterly, or yearly.

In conclusion, the study concentrates on sales management techniques. It should be mentioned that some information needed for in depth study cannot be obtained because it is confidential. Nevertheless, the results of this study sufficiently provide knowledge concerning sales management which will be useful for further in depth study.



กิจกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือและร่วมมืออย่างดียิ่งเกี่ยวกับ
ข้อมูลต่าง ๆ พรหมทั้งคำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อผู้วิจัยจาก

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| เกษียร หนิงนงนุช อังศุสิงห์ | เกษียร หนิงจันทนี กยววงศ์ |
| เกษียร หนิงพยุวี สรสุชาติ | เกษียร พูนสวัสดิ์ กันทาธรรม |
| เกษียร ทวีศักดิ์ สุวคนธ์ | เกษียร หนิงไพรินทร์ เพชรคล้าย |
| เกษียร สุภัช สภาคกุล | เกษียร วรเทพ เจียมศิริ |
| เกษียร สุวรรณ ศรีสวัสดิ์ศักดิ์ | เกษียร ธารา สีนรัชคานันท์ |
| เกษียร สิทธิชัย โอพารกุล | คุณเลิศศักดิ์ เกษะยัน |

โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิตสมาน กীরิ และเกษียร
ชูเกียรติ กาญจนชาติ ได้กรุณาให้คำแนะนำ และมีส่วนช่วยเหลือ โดยเป็นที่ปรึกษา
และควบคุมการวิจัยอย่างใกล้ชิด จนทำให้การทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลงได้ด้วยดี
จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่โกลาโลนามมาแล้วไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สุดท้ายขอขอบพระคุณต่อผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุญอรรถ สายสร
คณบดีคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์
ประนอม โพธิยานนท์ หัวหน้าภาควิชาเภสัชกรรม คณะเภสัชศาสตร์ ซึ่งได้
สนับสนุนและให้โอกาสแก่ผู้วิจัยให้มีโอกาสทำการวิจัยในครั้งนี้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ฅ
รายการตารางประกอบ	ญ
รายการรูปประกอบ	ฎ



บทที่

๑ บทนำ	๑
๒ ลักษณะของตลาดยาในประเทศไทยกับการกำหนดนโยบายการขาย	๑๕
๓ การบริหารงานขาย	๒๓
ก. การจัดองค์การขาย	๒๓
ข. การวางแผนการขาย	๓๒
ค. การบริหารพนักงานขาย	๕๘
๔ การวิจัยและผลการวิจัย	๑๒๖
๕ ข้อเสนอแนะ	๑๘๘
เอกสารอ้างอิง	๒๐๕
ภาคผนวก	๒๐๘
ประวัติผู้เขียน	๒๕๒

รายการตารางประกอบ

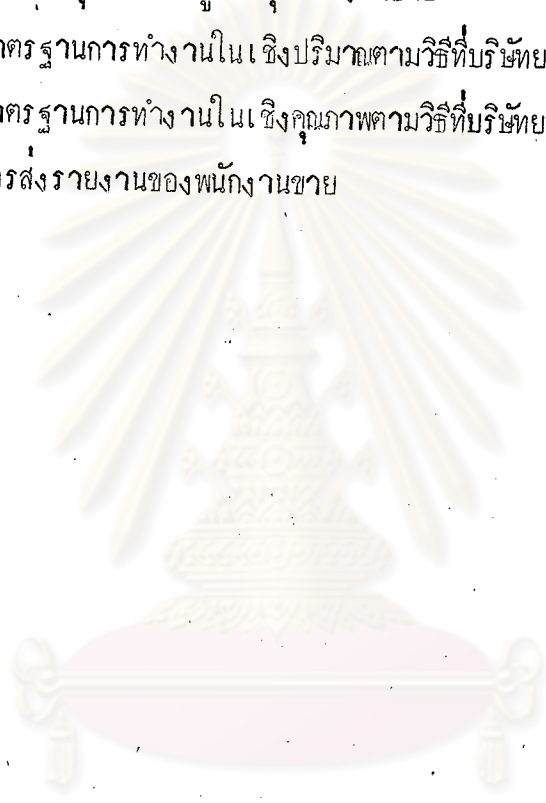
หน้า

ตารางที่

๑	แสดงการกำหนดค่าไรค่าเนในการตามจำนวนพนักงานขาย	๒๒
๒	แสดงปัจจัยทางตลาดที่ควบคุมไม่ได้ แต่อยู่ในความสนใจ ของผู้บริหารงานขาย	๑๔๓
๓	แสดงเทคนิคในการพยากรณ์การขายของผู้บริหารบริษัทฯ	๑๔๕
๔	แสดงระยะเวลาในการพยากรณ์การขาย	๑๔๘
๕	แสดงการกำหนดงบประมาณการขายของบริษัทต่างประเทศใน ประเทศไทย	๑๕๐
๖	แสดงชนิดของโควตาการขายที่แต่ละบริษัทที่สำรวจใช้อยู่	๑๕๓
๗	แสดงการแบ่งอาณาเขตขายทั่วประเทศของบริษัทฯ	๑๖๐
๘	แสดงจำนวนพนักงานขายและบุคลากรที่บริษัทตัวอย่างทั้ง ๑๐ บริษัทมีอยู่	๑๖๒
๙	แสดงนโยบายการรับคนเข้าทำงานและวิธีการสรรหาพนักงานขายของ บริษัทฯ	๑๖๖
๑๐	แสดงขั้นตอนในการคัดเลือก การตรวจฐานะทางการเงิน อุปนิสัยและ จำนวนหลักทรัพย์ค้ำประกัน	๑๖๘
๑๑	แสดงผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมพนักงานของบริษัทตัวอย่าง	๑๗๑
๑๒	แสดงเทคนิคการฝึกอบรมความถี่ในการฝึกอบรมพนักงานขาย	๑๗๓
๑๓	แสดงแผนการกำหนดค่าตอบแทนการขายของพนักงานขาย	๑๗๖
๑๔	แสดงค่าใช้จ่ายในการขายของบริษัทที่สำรวจ ๑๐ บริษัท	๑๘๐
๑๕	แสดงระดับเงินเดือนของบุคลากรในระดับต่าง ๆ ของบริษัทฯ	๑๘๔

ตารางที่

๑๖	แสดงการควบคุมงานโดยผู้ควบคุมพนักงานขาย	๑๘๕
๑๗	แสดงมาตรฐานการทำงานในเชิงปริมาณตามวิธีที่บริษัทยาไช้อยู	๑๘๑
๑๘	แสดงมาตรฐานการทำงานในเชิงคุณภาพตามวิธีที่บริษัทยาไช้อยู	๑๘๔
๑๙	แสดงการส่งรายงานของพนักงานขาย	๑๘๖



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการรูปประกอบ

รูปที่	หน้า
๑	๑๓
๒	๓๑
๓	๓๔
๔	๔๔
๕	๗๒
๖	๑๒๘
๗	๑๒๘
๘	๑๓๐
๙	๑๓๑
๑๐	๑๓๒
๑๑	๑๓๓
๑๒	๑๓๔
๑๓	๑๓๕
๑๔	๑๓๖
๑๕	๑๓๗
๑๖	๑๖๑