บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

โลกในยุคปัจจุบันอยู่ในยุคของการสื่อสารที่ไร้พรมแดน มีวิวัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารคมนาคมกันอย่างต่อเนื่อง เป็นเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคที่ 3 (3G, 3rd generation mobile telecommunications) สำหรับในยุค 3G นั้น อุปกรณ์การสื่อสารยุคที่ 3 นั้นจะเป็นอุปกรณ์ที่ผสมผสาน การนำเสนอข้อมูล และเทคโนโลยีในปัจจุบันเข้าด้วยกัน อุปกรณ์อย่างหนึ่งที่มีบทบาทความสำคัญได้แก่โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G หรือ The Third Generation Mobile Network คือมาตรฐานโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 ที่พัฒนาต่อเนื่องจากยุคที่ 2 และ 2.5 ซึ่งเป็นยุคที่มีการให้บริการระบบเสียงและการส่งข้อมูลในขั้นต้น ทั้งยังมีข้อจำกัดอยู่มาก การพัฒนาของ 3G ทำให้เกิดการใช้บริการมัลติมีเดีย และส่งผ่านข้อมูลในระบบไร้สาย ด้วยอัตราความเร็วที่สูงขึ้น ถูกพัฒนาเพื่อแทนที่ระบบโทรศัพท์ 2G ซึ่ง 3G นั้นได้รับการพัฒนาบนพื้นฐานของมาตรฐาน IMT-2000 ภายใต้กลุ่มของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union: ITU) มาตรฐานโทรศัพท์มือถือยุคที่ 3 หรือที่เรียกว่า ระบบ UMTS หรือ W-CDMA ในระบบ GSM ใช้ช่วงความถี่ตั้งแต่ 850, 900, 1800, 1900 และ 2100 ผสานเทคโนโลยีในปัจจุบันเข้าด้วยกัน มีสามารถการนำเสนอข้อมูลใช้งานด้านมัลติมีเดียส่งผ่านข้อมูลทั้งภาพและเสียงในระบบไร้สายด้วยความเร็วที่สูง ช่วยให้การใช้บริการมัลติมีเดีย ผ่าน 3G เป็นไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็น Video call, VDO Streaming, หรือใช้งานอินเทอร์เน็ตทั้งรับ-ส่งอีเมลและท่องเว็บไซต์ต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายไร้สายด้วยอัตราความเร็วที่สูงขึ้นซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตได้สะดวก และรวดเร็วมากขึ้นด้วย (AIS Club, 2555: ออนไลน์)

ในปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนก็ได้มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด เพื่อที่สามารถรองรับและตอบสนองการใช้งานระบบสื่อสารความเร็วสูง (3G) ให้ได้ประโยชน์มากที่สุด จากแต่เดิมโทรศัพท์มีหน้าที่เพียงแค่รับเข้าและโทรออกเท่านั้น แต่ปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคของ 3G โทรศัพท์เคลื่อนที่เปรียบเสมือน คอมพิวเตอร์แบบพกพา, วิทยุส่วนตัว, กล้องถ่ายรูป, มีบริการระบบเสียงต่างๆ และ แอพพลิเคชั่นรูปแบบใหม่ เป็นต้น ผู้บริโภคสามารถได้รับบริการต่างๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่การสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง ทำให้เกิดการใช้บริการมัลติมีเดียและส่งผ่านข้อมูลในระบบไร้สายด้วยอัตราเร็วที่สูงขึ้น ปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน นับได้ว่าเข้ามามีบทบาทในเป็นอย่างมาก โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน คือโทรศัพท์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เป็นสากล และมีมาตรฐานเดียวกัน อธิบายเพิ่มเติมว่าเป็นโทรศัพท์ที่รองรับระบบปฏิบัติการต่างๆ ที่ยกเอาคุณสมบัติของพีดีเอ และคอมพิวเตอร์มาไว้ในโทรศัพท์ ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพให้กับโทรศัพท์มือถือ ทำให้สามารถ ฟังเพลง ดูหนัง เพิ่มโปรแกรมต่างๆลงไปได้ (Pochnews, 2555: ออนไลน์) เสมือนว่าเป็นคอมพิวเตอร์พกพาที่ทำงานในลักษณะของโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถเชื่อมต่อความสามารถหลักของโทรศัพท์มือถือ เข้าร่วมกับแอปพลิเคชันของโทรศัพท์เอง สมาร์ทโฟนสามารถให้ผู้ใช้งานติดตั้งโปรแกรมเสริมสำหรับเพิ่มความสามารถของโทรศัพท์ตัวเอง โดยรูปแบบนั้นขึ้นอยู่กับแพลตฟอร์มของโทรศัพท์และระบบปฏิบัติการ (วิกิพีเดีย, 2555: ออนไลน์) ผลสำรวจล่าสุดจากบริษัทวิจัยตลาดไอดีซี (IDC) เผยว่า ยอดจำหน่ายสมาร์ทโฟนทั่วโลกช่วง 3 เดือนสุดท้ายของปี 2554 เติบโตขึ้น 54.7% ยอดจำหน่ายสมาร์ทโฟนรวมในไตรมาสดังกล่าวเพิ่มเป็น 157.8 ล้านเครื่องเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อนหน้าที่มียอดขายรวม 102 ล้านเครื่อง ขณะที่ยอดขายสมาร์ทโฟนรวมทั้งปีอยู่ที่ 491.4 ล้านเครื่อง เพิ่มขึ้น 61.3% หรือจากเดิม 304.7 ล้านเครื่องเมื่อปี 2553 (บางกอกบิทนิว, 2555: ออนไลน์)

ธุรกิจอุตสาหกรรมยาถือเป็นตลาดที่มีความน่าสนใจเป็นอย่างมาก เพราะ 1 ใน 4 ปัจจัยสำคัญของมนุษย์ ด้านการเติบโตของธุรกิจยาในประเทศไทยเมื่อหลายปีก่อนตลาดมีการเติบโต 9-10% ขณะที่ปี 2554 ตลาดมีมูลค่า 4.4 พันล้านเหรียญสหรัฐ หรือมีการเติบโต 1.8% จากปี 2553 เหตุที่ลดลง เนื่องจากรัฐบาลเน้นเรื่องราคายา และกว่าที่ยาจะออกสู่ตลาดได้ต้องใช้เวลายาวนานกว่าประเทศอื่นๆ คือใช้เวลาในการทดลอง 3 ปี ทดลองในแล็บ สัตว์ และมนุษย์ คาดว่าปี 2555 ตลาดยาจะเติบโต 3% (ผู้จัดการ 360° รายสัปดาห์, 2555: ออนไลน์) ธุรกิจยานั่นมีความแตกต่างจากธุรกิจอื่นๆ ซึ่งเป็นธุรกิจที่ไม่สามารถขายผลิตภัณฑ์ให้กับผู้บริโภคโดยตรง แต่ต้องขายผ่านทางโรงพยาบาล คลินิก สถานพยาบาล และร้านขายยา เป็นผลจากข้อจำกัดทางกฎหมายด้านการโฆษณาและการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ยา ทำให้ผู้แทนยา (Medical Sales Representative) มีบทบาทสำคัญต่อการขาย นอกเหนือจากประสิทธิภาพในการรักษาของผลิตภัณฑ์และชื่อเสียงของบริษัทผู้จำหน่ายยา โดยในปี 2001 บริษัทยาในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการจ้างผู้แทนยามากถึง 90,000 คน คิดเป็นสัดส่วน ผู้แทนยา 1 คน ต่อแพทย์ 4.7 แห่ง (Consumer Union, 2005 อ้างถึงในศิริพร วาดเขียน, 2555) แสดงให้เห็นถึงบทบาทของผู้แทนยาว่าเป็นส่วนสำคัญในการทำกิจกรรมการส่งเสริมทางการตลาดของบริษัทยา

การทำงานของผู้แทนยาพบว่า มักมีการเดินทางอยู่ตลอดเวลา โทรศัพท์มือถือจึงเข้ามามีบทบาทกับการทำงานของผู้แทนยา เช่น การประสานในการรับคำสั่งซื้อยา และส่งมอบยาให้กับโรงพยาบาล จะต้องมีความรวดเร็วและทันเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของทางโรงพยาบาลและผู้ป่วยได้ ฯลฯ เป็นต้น สามารถเปรียบโทรศัพท์มือถือเป็นปัจจัยที่ห้า ควบคู่ในการทำงานของ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อาชีพผู้แทนยา ส่งผลให้ความถี่ในการใช้งานโทรศัพท์มือถือโดยเฉลี่ยในแต่ละวันของผู้แทนยาสูงมาก ทำให้ผู้แทนยาโดยส่วนใหญ่มักจะมีการเปลี่ยนโทรศัพท์มือถือบ่อยกว่าอาชีพทั่วๆไป เมื่อพฤติกรรมการบริโภคของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงตาม ค่านิยม และยุคสมัย วิวัฒนาการความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้น ความรู้ เทคโนโลยีทางการแพทย์ต่างๆ รวมถึงความต้องการบริโภค ข้อมูลข่าวสาร สินค้าเทคโนโลยี ของบุคคลากรทางการแพทย์ ก็มีเพิ่มมากขึ้นตามความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นเป็นเงาตามตัว เพราะความรู้ใหม่ๆทางการแพทย์มีการพัฒนาตลอดเวลา และในปัจจุบันนี้บุคลากรทางการแพทย์สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเพราะเป็นยุคของการสื่อสารที่ไร้พรมแดน ซึ่งการที่บุคลากรทางการแพทย์เข้าถึงข้อมูลได้เร็วก็จะช่วยให้สามารถนำข้อมูลสร้างองค์ความรู้ใหม่ เพื่อนำมาป้องกัน วินิจฉัย และรักษาโรค ฉะนั้นกลยุทธ์ในการทำการตลาดของบริษัทยาก็มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันกับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยน อดีตการทำงานของผู้แทนยาเข้าพบแพทย์ด้วยการให้ข้อมูลที่มาพร้อมกับเอกสาร (hard copy) แต่ปัจจุบันเอกสารต่างๆ มีความจำเป็นในการทำงานน้อยมาก เพราะอุปกรณ์จำพวกไอแพด (iPad) และโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน เข้ามามีบทบาทในการนำเสนอข้อมูลยาให้กับแพทย์และเภสัชกร และเป็นอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูลต่างๆ ตามที่ผู้แทนยาต้องการได้ทันที ทำให้โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนเป็นที่นิยมในกลุ่มผู้แทนยาเป็นอย่างมาก เพราะสามารถใช้ตอบสนองการทำงาน และตอบสนองความต้องการของตัวเองได้ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ยผลตอบแทนทางด้านรายได้ของผู้แทนยาค่อนข้างจะสูงมากกว่าอาชีพทั่วๆไป ทำให้ราคาไม่เป็นอุปสรรค์ในการบริโภคสินค้าต่างๆของผู้แทนยา ดังนั้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมของผู้แทนยาในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน ว่ามีพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนเป็นอย่างไร ทำไมจึงซื้อ ซื้อที่ไหน ปัจจัยประกอบการตัดสินใจในการซื้อมีอะไรบ้าง ซื้อเมื่อไหร่ เพื่อผลได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้แก่ ผู้ผลิต ผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนหรือ ผู้ที่สนใจในธุรกิจดังกล่าวนี้ เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาวางแผนและปรับปรุงกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อไป

วัตถุประสงค์

พฤติกรรมของผู้แทนยาในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมของผู้แทนยาในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน

2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาวางแผนและปรับปรุงกลยุทธ์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดเป้าหมายต่อไป

นิยามศัพท์

โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน หมายถึง โทรศัพท์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการที่เป็นสากลและมีมาตราฐานเดียวกัน เป็นโทรศัพท์ที่รองรับระบบปฏิบัติการต่างๆ เช่น ระบบปฏิบัติการ iPhone ระบบปฏิบัติการ Window mobile ระบบปฏิบัติการ Android เป็นต้น โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน นำเอาคุณสมบัติของคอมพิวเตอร์มาไว้ในโทรศัพท์ ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพให้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้สามารถติดตั้งแอพพลิเคชั่นเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานเพิ่มได้ เช่น เกม ถ่ายรูป บันทึกวิดีโอ เป็นต้น และเชื่อมต่อสัญญาณ Wi-Fi หรือ 3G ได้

ผู้แทนยา หมายถึง พนักงานขายยาหรือผู้แทนยา และผู้จัดการฝ่ายขายในประเทศไทย 77 จังหวัด และเป็นผู้ที่เคยซื้อและใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน

พฤติกรรมการซื้อ หมายถึง 6Ws 1H ได้แก่ ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who?), ผู้บริโภคซื้ออะไร (What?), ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why?), ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who?), ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When?), ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where?) และผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How?)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved