

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมของผู้แทนยาในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่  
 สมาร์ทโฟน

ผู้เขียน นายรัช ปัญโญแก้ว

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์อรรช มณีสงฆ์

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพฤติกรรมของผู้แทนยาในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้แทนยาที่ซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน จำนวน 200 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานคือ ผู้แทนยา (Medical Sale Representative) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 - 75,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้แทนยาในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนที่ใช้ในปัจจุบัน คือ Apple iPhone จำนวนโทรศัพท์มือถือที่ใช้ 2 เครื่อง ระยะเวลาที่ใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเครื่องปัจจุบัน 1 - 2 ปี ราคาของโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนที่ใช้ในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท และงบประมาณในการซื้อโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน คือ 20,001 - 25,000 บาท สถานที่ซื้อโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน คือ ตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณ เช่น AIS DTAC True เป็นต้น เหตุผลของการซื้อโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน คือ เพื่อความสะดวกสบายในชีวิตประจำวัน เช่น การติดต่อระบบอินเทอร์เน็ต การหาแหล่งข้อมูลสมาร์ทโฟนคือ อินเทอร์เน็ต ระยะเวลาโดยเฉลี่ยของการเปลี่ยนโทรศัพท์ 1 เครื่อง คือ 1 - 2 ปี ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน คือ ตัวเอง โดยปกติผู้จ่ายเงินค่าซื้อสมาร์ทโฟน คือ ตัวเอง ส่วนใหญ่ระบบเครือข่ายที่เลือกใช้กับโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน คือ

AIS ช่วงเวลาของการใช้งานโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนคือ 08:01 - 16:00 ระยะเวลาของการใช้งานโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนต่อครั้ง คือ 11-20 นาที ระยะเวลาของการใช้งานโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนต่อวัน คือ มากกว่า 2 ชั่วโมง วัตถุประสงค์การใช้งานโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน คือ ใช้เข้า internet เช่น หาข้อมูลต่างๆ และประโยชน์โทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนที่นำมาใช้กับงาน คือ ใช้ติดต่อสื่อสารในการทำงาน ผ่านสังคมออนไลน์ เช่น What app, Line, Cubie , BB social net work เป็นต้น โดยค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้งานโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนที่ใช้ในปัจจุบัน คือ 1,501 - 2,000 บาท การได้รับแหล่งข้อมูลโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนคือ อินเทอร์เน็ต การประเมินทางเลือกจากแหล่งข้อมูล คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังจากการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนในระดับพอใจมาก และส่วนใหญ่ในอนาคตจะซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน และจะแนะนำให้กับคนอื่นซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนในอนาคต

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสมาร์ตโฟน ของผู้แทนยาเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 10 ลำดับแรกคือ คุณภาพของการรับสัญญาณของเครื่องโทรศัพท์ ความง่ายของฟังก์ชันการใช้งาน รูปแบบ รูปทรงของเครื่องที่ทันสมัยแบบเดือรี่สามารถรองรับการใช้งานได้นาน ความเร็วในการประมวลผล ตัวเครื่องและอุปกรณ์เสริมมีคุณภาพดีและมีความทนทาน ราคาเหมาะสมกับคุณสมบัติ มีการรับประกันสินค้า ทรายี่ห้อมีชื่อเสียงได้รับความนิยม ราคาเหมาะสมกับคุณภาพขนาดกะทัดรัด น้ำหนักเบา

<b>Independent Study Title</b>	Behavior of Medical Sales Representatives Towards Buying Smartphones
<b>Author</b>	Mr. Thawat Panyokeaw
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Independent Study Advisor</b>	Associate Professor Orachorn Maneesong

### **ABSTRACT**

This independent study aimed at studying behavior of medical sales representatives towards buying smartphones. Samples of this study were specified to 200 medical sales representatives who bought smartphones. Questionnaires were used as the tool to collect data and data analysis was conducted by the use of descriptive statistic, consisting of frequency, percentage and mean.

Based upon the studying results, most respondents were female in ages of 31-35 years old with Bachelor's degree. They were in the position of Medical Sale Representative and earned monthly income at the amount of 50,000 – 70,000 baht in average.

The findings on behavior of medical sales representatives towards buying smartphones presented that their current smartphones were Apple iPhone brand. They carried 2 mobile phones and had used the smartphone for 1-2 years. Cost of their current smartphone was varied between 20,001-25,000 baht, which was similar amount to the expected budget that the respondents planed to spend for a smartphone. The respondents usually bought the smartphone at agents of mobile operators: AIS, DTAC and True. Reason in buying the smartphone was to make their daily lives easier by being able to connect to the Internet system at any time, for example. Source of information where they learned about the smartphones the most was from the Internet. Length of using a mobile phone was 1-2 years in average before changing to the new one. The

person involving in buying decision was the respondents themselves and they were in charge of its payment. Most of them selected AIS network to use with the smartphone and generally used it during 08:01-16:00 hrs. They spent about 11-20 minutes in each time of using; but over than 2 hours in a day. Purpose of using the smartphone was to access the Internet for searching data and the benefit that they gained by using the smartphone was to communicate with colleagues via social networks such as What app, Line, Cubie, BB social net work. In a month, they mostly spent 1,501-2,000 baht for service charge and got the information of smartphones via Internet. The evaluation of alternatives was mostly considered to the product factor. After buying the smartphone, the majority ranked their satisfaction at high level. In the future, they intended to buy the smartphone and recommended others to buy it.

Based upon the study, the top-ten marketing mix factors affecting medical sale representatives towards buying smartphones were respectively shown: quality of service coverage reception of the phone, simplicity of functions, modern design of the phone, battery that supported to long usage, rapidness in assessing, good and durable quality of body and its accessories, reasonable price to its qualification, product warranty to be offered, popular brand, reasonable price to its quality, and its compact size with light weight.