

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของแพทย์ต่อการให้บริการของผู้เสนอขาย  
เวชภัณฑ์

ชื่อผู้เขียน นายกานต์ สุวรรณกิติ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์กัญญา รัตนพุกภัย	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร.พัชรา ตันติประภา	กรรมการ
อาจารย์ เรนัส เสริมบุญสร้าง	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ความพึงพอใจของแพทย์ต่อการให้บริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของแพทย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการให้บริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ที่เป็นยาต้นตำรับ

ในการศึกษานี้มีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม โดยทำการศึกษาแพทย์ที่ปฏิบัติงานทั้งในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน สุ่มตัวอย่างทั้งหมด 242 ตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นโดยจำแนกแพทย์ออกเป็น 3 กลุ่มตามขนาดโรงพยาบาลที่ทำงานอยู่ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup> และใช้ค่าสถิติได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรายงานผลการศึกษานี้ใช้วิธีบรรยายความเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า แพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ในระดับพึงพอใจในปัจจัยหลักทั้ง 4 ประการคือ การเตรียมความพร้อมก่อนการขาย การเสนอขาย การติดตามผลการขายและการส่งเสริมการขาย ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้านการติดตามผลอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา ซึ่งอยู่ในปัจจัยหลักด้านการติดตามผลการขายและปัจจัยย่อยด้านการเชิญแพทย์เข้าร่วมในการศึกษาการใช้ยาซึ่งอยู่ในปัจจัยหลักด้านการส่งเสริมการขาย

**Independent Study Title** : The Satisfaction of Physicians with the Medical Representatives' Services

**Author** : Mr.Karn Suwankiti

**M.B.A.** : Business Administration

**Examining Committee** : Associate Prof. Krisana Ratanapruck Chairmam

Lecturer Dr.Patchara Tantiprabha Member

Lecturer Renuk Seramboonsang Member

### Abstract

The objective of this independent study, “The Satisfaction of Physicians with the Medical Representatives’ Services,” was to study the level of the satisfaction of physicians practicing in Muang district, Chiang Mai province with original research company’s medical representatives’ services.

The physicians working in both private and government hospitals were divided to 3 groups according to the number of beds in their hospital for proportionately sampling. The 242 physicians were accidentally surveyed by using questionnaires as a tool. The collected data were processed by SPSS/PC<sup>+</sup> program using frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviation.

The study indicated that the physicians’ satisfaction level was satisfactory with all the main services provided by the medical representatives ,i.e., the preapproach , the selling , the follow up and the sales promotion. However, some subfactors were at the dissatisfactory level such as the adverse drug reactions’ follow up (the subfactor of the follow up) and the seeding trial invitation (the subfactor of the sales promotion).