

**ภาคผนวก ก**

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

รายชื่อบริษัทที่เป็นสมาชิกสมาคมผู้ผลิตเภสัชภัณฑ์ (Pharmaceutical Producer Association, PPA)

1. Abbott Laboratories Ltd.
2. AstraZeneca (Thai) Ltd.
3. Bayer Thai Co.,Ltd.
4. Berli Jucker Public Co.,Ltd.
5. Biomedis
6. Boehringer Ingelheim (Thai) Ltd.
7. Boots Co.,(Thailand)
8. Bristol-Myers Squibb (Thailand) Ltd.
9. Carter Wallace
10. Daiichi Pharmaceutical
11. Eisai (Thailand) Marketing Co.,Ltd.
12. Eli Lilly Asia Inc. (Thailand Branch)
13. Fujisawa
14. G.D.Searle (Thailand) Ltd.
15. Glaxo Wellcome (Thailand) Ltd.
16. Hoechst Marion Roussel
17. Inchcape Healthcare Ltd.
18. Indochina Healthcare Ltd.
19. International Pharmaceuticals Ltd.
20. Janssen – Cilag Pharmaceutica Ltd.
21. Mack
22. Medicap Ltd.
23. Merck Ltd.
24. MSD
25. Novartis (Thailand) Ltd.
26. Organon (Thailand) Ltd.
27. Pacific Healthcare (Thailand) Co.,Ltd.
28. Pfizer International Corporation
29. Pharmacia & Upjohn Ltd.
30. Rhone-Poulenc Rorer Ltd.
31. Roche Thailand Ltd.
32. Sanofi-Synthelabo Thailand Ltd.
33. Schering (Bangkok) Ltd.
34. Schering-Plough Ltd.
35. Servier (Thailand) Ltd.
36. Smithkline Beecham International
37. Takeda (Thailand) Ltd.
38. Tanabe
39. Thai Meiji Pharmaceutical Co.,Ltd.
40. Thai Otsuka Pharmaceutical Co.,Ltd.
41. TTN
42. UCB Pharma (Thailand) Ltd.
43. U.S.Summit Corp. (Overseas)
44. Warner Lambert (Thailand) Ltd.
45. Wellchem Pharmaceutical Ltd.
46. Westmont/Great Eastern
47. Whitehall Thailand
48. Wyeth-Ayerst (Thailand) Ltd.

ที่มา : สมาคมผู้ผลิตเภสัชภัณฑ์ เลขที่ 408/51 ชั้น 12 อาคารพหลโยธินเพลส ถ.พหลโยธิน  
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ

**ภาคผนวก ข**

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

## แบบสอบถาม

## เรื่อง

## ความพึงพอใจของแพทย์ต่อการให้บริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์

(The Satisfaction of Physicians with Medical Representatives' Services)

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษาเรื่อง “ ความพึงพอใจของแพทย์ต่อการให้บริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์” สำหรับทำการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงขอความกรุณาท่านตอบตามความคิดเห็นและความรู้สึกที่เป็นจริงมากที่สุด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

## ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

## 1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

## 2. อายุ

- ( ) 1. 20 – 30 ปี ( ) 2. 31 – 40 ปี ( ) 3. 41 – 50 ปี  
( ) 4. มากกว่า 50 ปี

## 3. การศึกษาสูงสุด

- ( ) 1. แพทย์ศาสตรบัณฑิต ( ) 2. วุฒิบัตรผู้เชี่ยวชาญ หรือ อนุมัติบัตร  
( ) 3. อื่นๆ.....

## 4. ประเภทของสถานพยาบาลที่ท่านประจำอยู่

- ( ) 1. โรงพยาบาลรัฐบาล ( ) 2. โรงพยาบาลเอกชน

## 5. ท่านมีคลินิกส่วนตัวหรือไม่

- ( ) 1. มีคลินิกส่วนตัว ( ) 2. ไม่มีคลินิกส่วนตัว

## 6. ท่านมีประสบการณ์ในการใช้บริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ที่เป็นยาต้นตำรับ (Original Research) มาเป็นระยะเวลา

- ( ) 1. 1 – 5 ปี ( ) 2. 6 – 10 ปี ( ) 3. 11 – 15 ปี  
( ) 4. มากกว่า 15 ปี

## 7. ในแต่ละสัปดาห์ ท่านได้มีโอกาสพบกับผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ที่เป็นยาต้นตำรับ(Original Research) ประมาณ

- ( ) 1. 1 – 5 ครั้ง ( ) 2. 6 – 10 ครั้ง ( ) 3. 11 – 15 ครั้ง  
( ) 4. 16 – 20 ครั้ง ( ) 5. มากกว่า 20 ครั้ง

ส่วนที่ 2 : ท่านมีระดับของความรู้เพียงพอต่อการปฏิบัติการของผู้เสนอขายทรัพย์สินที่เป็นยาต้นตำรับ (Original Research) มากน้อยเพียงใด

	เพียงพอมาก	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ไม่เพียงพอมาก	ไม่เคยใช้ปฏิบัติการ
การเตรียมความพร้อมก่อนการขายของผู้เสนอขายทรัพย์สิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การแต่งกายและบุคลิกภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
มีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (แพทย์)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความซื่อสัตย์ ซื่อสัตย์ได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การมีทัศนคติที่ดีต่องานขาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การมีความรู้ในเรื่องเทคนิคการขาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การติดตามความก้าวหน้าในวงการบริหารและอุตสาหกรรมยา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การมีความรู้เกี่ยวกับคู่แข่ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การมีความรู้ของโครงการหรือโรงพยาบาลของท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>การเสนอขายของผู้เสนอขายทรัพย์สิน</b>					
การเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ยาถูกต้อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ยาอย่างครบถ้วน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การมีทักษะในการเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ยา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การมีเทคนิคในการเสนอขาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
มีคุณภาพ อ่อนนุ่ม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
มีมนุษยสัมพันธ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ไม่เคยใช้วิธีการ
ความถี่ในการเยี่ยมเยียนลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การเข้าพบแพทย์ในเวลาที่เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
เวลาที่ใช้ในการเข้าพบแต่ละครั้ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การรู้จักแจ้งหะการพูดและการฟัง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การมีความรู้ทางด้านศัพท์เทคนิค	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์มีการอธิบายถึงประโยชน์(Benefit) นอกเหนือจากคุณลักษณะ(Feature) ของผลิตภัณฑ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความสามารถในการตอบข้อสงสัยของแพทย์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความสามารถในการสร้างผลิตภัณฑ์กับแพทย์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ข้อเสนอพิเศษเช่นราคาหรือส่วนลดแถม เพื่อเร่งให้เกิดการตัดสินใจซื้อ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
จังหวัดและเขตลาของทวีปการขยาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>การติดตามผลการขยาย</b>					
การติดตามผลการใช้ยา (Efficacy)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การติดตามผลอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา (Side Effects)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การสำรวจความพึงพอใจของแพทย์ต่อการใช้ยา (Attitude)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดส่งสินค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การเปลี่ยนแปลงเวชภัณฑ์ให้เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ลูกค้าสามารถติดต่อผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ได้ง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

การส่งเสริมการขายของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ไม่เคยใช้บริการ
การจัดประชุมวิชาการในพื้นที่ (Local Lecture) โดยวิทยากรในประเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การจัดประชุมวิชาการในพื้นที่ (Local Lecture) โดยวิทยากรต่างประเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การสนับสนุนแพทย์เข้าร่วมการประชุมวิชาการ (Sponsorship)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การเชิญแพทย์เข้าร่วมในการศึกษา (Seeding Trial)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การร่วมออกนิทรรศการในการประชุมวิชาการ (Exhibition)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การนำเสนอข้อมูลยาในกลุ่มย่อยโดยอาศัยวิดีโอทัศน์ (VDO Show)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การแจกแผ่นพับข้อมูลยา (Folder)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การแจกสิ่งพิมพ์จากวารสารทางการแพทย์ (Reprint) ที่น่าสนใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การแจกของขวัญ (Gimmick) ที่น่าสนใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การแจกตัวอย่างยา (Sample) เพื่อทดลองใช้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การมอบของขวัญในโอกาสพิเศษหรือเทศกาลสำคัญ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือ เมื่อถูกร้องขอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การสนับสนุนอาหารว่างและเครื่องดื่มในห้องพักแพทย์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์	.....				
ข้อเสนอแนะ	.....				

**ภาคผนวก ก**

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University



## ข้อมูลโรงพยาบาลใน อ.เมือง จ.เชียงใหม่ (พฤศจิกายน 2542)

1. โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	2,279	เตียง	จำนวนแพทย์	455	คน
2. โรงพยาบาลสวนปรุง	700	เตียง	จำนวนแพทย์	12	คน
3. โรงพยาบาลนครพิงค์	421	เตียง	จำนวนแพทย์	52	คน
4. โรงพยาบาลแมคคอร์มิค	410	เตียง	จำนวนแพทย์	33	คน
5. โรงพยาบาลราชเวช	400	เตียง	จำนวนแพทย์	11	คน
6. โรงพยาบาลประสาท	240	เตียง	จำนวนแพทย์	7	คน
7. โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	220	เตียง	จำนวนแพทย์	20	คน
8. โรงพยาบาลลานนา	180	เตียง	จำนวนแพทย์	18	คน
9. โรงพยาบาลแม่และเด็ก	150	เตียง	จำนวนแพทย์	7	คน
10. โรงพยาบาลเชียงใหม่เซ็นทรัลเมม โมเรียล	150	เตียง	จำนวนแพทย์	6	คน
11. โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2	130	เตียง	จำนวนแพทย์	9	คน
12. โรงพยาบาลรวมแพทย์	120	เตียง	จำนวนแพทย์	7	คน
13. โรงพยาบาลช้างเผือก	101	เตียง	จำนวนแพทย์	6	คน
14. โรงพยาบาลค่ายกาวิละ	90	เตียง	จำนวนแพทย์	8	คน
15. โรงพยาบาลจินดา สิงหนคร	50	เตียง	จำนวนแพทย์	1	คน
16. โรงพยาบาลหมอวงศ์	49	เตียง	จำนวนแพทย์	2	คน
17. โรงพยาบาลกองบิน 41	30	เตียง	จำนวนแพทย์	3	คน
18. โรงพยาบาลตาเขนด้าปีเตอร์	30	เตียง	จำนวนแพทย์	3	คน
19. โรงพยาบาลเชียงใหม่ไคล้หมอ	28	เตียง	จำนวนแพทย์	3	คน
20. โรงพยาบาลเทศบาลนครเชียงใหม่	(กำลังก่อสร้าง)		จำนวนแพทย์	5	คน

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายกานต์ สุวรรณกิติ
วัน เดือน ปี เกิด	20 มิถุนายน 2513
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น เมื่อ พ.ศ. 2527 สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เมื่อ พ.ศ. 2530 จากโรงเรียนมงฟอร์ต วิทยาลัย สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี เกษศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อ พ.ศ. 2536
ประสบการณ์ในการทำงาน	ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์บริษัทเบอร์ริงเกอร์ อินเทลไฮม์(ไทย) จำกัด พ.ศ. 2536-2541 ผู้จัดการเขต บริษัทเบอร์ริงเกอร์ อินเทลไฮม์(ไทย) จำกัด พ.ศ. 2541 จนถึงปัจจุบัน