

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของแพทย์ต่อการให้บริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ ผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูลเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด ประเภทของสถานพยาบาลที่ทำงานประจำอยู่ การมีคลินิกส่วนตัว ประสบการณ์ในการใช้บริการจากผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ ความถี่ที่ใช้บริการจากผู้เสนอขายเวชภัณฑ์

ส่วนที่ 2 : วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของความพึงพอใจต่อการบริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ที่เป็นยาดันตำรับ (Original Research) โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประกอบด้วย

- การเตรียมความพร้อมก่อนการขายของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์
- การเสนอขายของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์
- การติดตามผลการขายของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์
- การส่งเสริมการขายของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์

ส่วนที่ 3 : ปัญหาที่แพทย์พบจากการใช้บริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์และข้อเสนอแนะที่แพทย์มีเพื่อเป็นการปรับปรุงการบริการต่างๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	142	58.7
หญิง	100	41.3
รวม	242	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ 58.7 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 41.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	112	46.3
31 – 40 ปี	82	33.9
41 – 50 ปี	28	11.6
51 ปีขึ้นไป	20	8.3
รวม	242	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 20 – 30 ปี ร้อยละ 46.3 รองลงมา มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 33.9

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาสูงสุด

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
แพทยศาสตรบัณฑิต	115	47.5
วุฒิบัณฑิตผู้เชี่ยวชาญ หรือ อนุมัติบัตร อื่นๆ	127	52.5
รวม	242	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาสูงสุด วุฒิบัณฑิตผู้เชี่ยวชาญ หรือ อนุมัติบัตร ร้อยละ 52.5 แพทยศาสตรบัณฑิต ร้อยละ 47.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสถานพยาบาลที่ทำงานประจำอยู่

ประเภทของสถานพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลรัฐบาล	115	47.5
โรงพยาบาลเอกชน	127	52.5
รวม	242	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าประเภทของสถานพยาบาลที่ทำงานประจำของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็น โรงพยาบาลเอกชน ร้อยละ 52.5 เป็น โรงพยาบาลรัฐบาล ร้อยละ 47.5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีหรือไม่มี
คลินิกส่วนตัว

คลินิกส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
มีคลินิกส่วนตัว	44	18.2
ไม่มีคลินิกส่วนตัว	198	81.8
รวม	242	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีคลินิกส่วนตัว ร้อยละ 81.8
มีคลินิกส่วนตัว ร้อยละ 18.2

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้
บริการจากผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ที่เป็นยาต้นตำรับ (Original Research)

ประสบการณ์ในการใช้บริการของ ผู้เสนอขาย	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ปี	115	47.5
6 – 10 ปี	57	23.6
11 – 15 ปี	31	12.8
มากกว่า 15 ปี	39	16.1
รวม	242	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการใช้บริการจากผู้เสนอขาย
เวชภัณฑ์ที่เป็นยาต้นตำรับ (Original Research) มาเป็นระยะเวลา 1 – 5 ปี ร้อยละ 47.5
รองลงมา 6 – 10 ปี ร้อยละ 23.6

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ จากผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ที่เป็นยาต้นตำรับ (Original Research) ในแต่ละสัปดาห์

สัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ครั้ง	221	91.3
6 – 10 ครั้ง	17	7.0
11 – 15 ครั้ง	4	1.7
16 – 20 ครั้ง	-	-
มากกว่า 20 ครั้ง	-	-
รวม	242	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าในแต่ละสัปดาห์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 91.3) มีโอกาสพบกับผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ที่เป็นยาต้นตำรับ (Original Research) ประมาณ 1 – 5 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ระดับของความพึงพอใจต่อการบริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ที่เป็นยาต้นตำรับ
(Original Research)

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของผู้เสนอขาย
เวชภัณฑ์ ด้านการเตรียมความพร้อมก่อนการขาย

การเตรียมความพร้อม ก่อนการขายของผู้เสนอ ขายเวชภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ								
	พึงพอใจ มาก	พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ มาก	ไม่ เคย ใช้ บริการ	รวม	ค่า เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยง เบน มาตรฐาน	แปลผล
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน			
การแต่งกายและบุคลิกภาพ	51 (21.1)	180 (74.4)	9 (3.7)	-	2 (.8)	242	3.18	0.47	พึงพอใจ
ความเต็มใจที่จะให้บริการ อย่างรวดเร็ว	19 (7.9)	195 (80.6)	14 (5.8)	-	14 (5.8)	242	3.02	0.38	พึงพอใจ
มีความเข้าใจในความ ต้องการของลูกค้า(แพทย์)	7 (2.9)	182 (75.2)	50 (20.7)	-	3 (1.2)	242	2.82	0.45	พึงพอใจ
ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	7 (2.9)	191 (78.9)	23 (9.5)	-	21 (8.7)	242	2.93	0.36	พึงพอใจ
การมีทัศนคติที่ดีต่องานขาย	20 (8.3)	215 (88.8)	3 (1.2)	-	4 (1.7)	242	3.07	0.30	พึงพอใจ
การมีความรู้ในเรื่องเทคนิค การขาย	13 (5.4)	197 (81.4)	29 (12.0)	-	3 (1.2)	242	2.93	0.41	พึงพอใจ
การติดตามความก้าวหน้าใน วงการแพทย์ และ อุตสาหกรรมยา	21 (8.7)	169 (69.8)	44 (18.2)	-	8 (3.3)	242	2.90	0.52	พึงพอใจ
การมีความรู้เกี่ยวกับ คู่แข่งชั้น	3 (1.2)	151 (62.4)	77 (31.8)	-	11 (4.5)	242	2.68	0.49	พึงพอใจ
การมีความรู้ในองค์กรหรือ โรงพยาบาล	1 (.4)	134 (55.4)	94 (38.8)	1 (.4)	12 (5.0)	242	2.59	0.51	พึงพอใจ

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00 – 3.26 พึงพอใจมาก 3.25-2.51 พึงพอใจ 2.50 – 1.76 ไม่พึงพอใจ 1.75-1.00 ไม่พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ ด้านการเตรียมความพร้อมก่อนการขายในระดับพึงพอใจทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (3.18) คือด้านการแต่งกายและบุคลิกภาพ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2.59) คือการมีความรู้ในองค์กรหรือโรงพยาบาล โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในช่วง 0.30-0.52

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของผู้เสนอขาย
เวชภัณฑ์ด้านการเตรียมความพร้อมก่อนการขาย จำแนกตามอายุ

การเตรียมความพร้อมก่อนการ ขายของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์	อายุ				
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การแต่งกายและบุคลิกภาพ	3.22 (พึงพอใจ)	3.22 (พึงพอใจ)	2.89 (พึงพอใจ)	3.15 (พึงพอใจ)	3.18 (พึงพอใจ)
ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.09 (พึงพอใจ)	2.97 (พึงพอใจ)	2.89 (พึงพอใจ)	3.05 (พึงพอใจ)	3.02 (พึงพอใจ)
มีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (แพทย์)	2.82 (พึงพอใจ)	2.84 (พึงพอใจ)	2.75 (พึงพอใจ)	2.85 (พึงพอใจ)	2.82 (พึงพอใจ)
ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	2.91 (พึงพอใจ)	2.86 (พึงพอใจ)	3.11 (พึงพอใจ)	3.05 (พึงพอใจ)	2.93 (พึงพอใจ)
การมีทัศนคติที่ดีต่องานขาย	3.11 (พึงพอใจ)	3.01 (พึงพอใจ)	3.11 (พึงพอใจ)	3.05 (พึงพอใจ)	3.07 (พึงพอใจ)
การมีความรู้ในเรื่องเทคนิคการขาย	3.00 (พึงพอใจ)	2.88 (พึงพอใจ)	2.71 (พึงพอใจ)	3.11 (พึงพอใจ)	2.93 (พึงพอใจ)
การติดตามความก้าวหน้าในวงการ แพทย์และอุตสาหกรรมยา	2.94 (พึงพอใจ)	2.89 (พึงพอใจ)	2.82 (พึงพอใจ)	2.84 (พึงพอใจ)	2.90 (พึงพอใจ)
การมีความรู้เกี่ยวกับคู่แข่ง	2.70 (พึงพอใจ)	2.68 (พึงพอใจ)	2.61 (พึงพอใจ)	2.68 (พึงพอใจ)	2.68 (พึงพอใจ)
การมีความรู้ในองค์กรหรือ โรงพยาบาล	2.55 (พึงพอใจ)	2.66 (พึงพอใจ)	2.57 (พึงพอใจ)	2.55 (พึงพอใจ)	2.59 (พึงพอใจ)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00 – 3.26 พึงพอใจมาก 3.25-2.51 พึงพอใจ 2.50 – 1.76 ไม่พึงพอใจ 1.75-1.00 ไม่พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 9 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มอายุ ทุกกลุ่ม
อายุอยู่ในระดับพึงพอใจ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของผู้เสนอขาย
เวชภัณฑ์ด้านการเตรียมความพร้อมก่อนการขาย จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการ

การเตรียมความพร้อมก่อนการขาย ของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์	ประสบการณ์ในการใช้บริการ				
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การแต่งกายและบุคลิกภาพ	3.26 (พึงพอใจมาก)	3.16 (พึงพอใจ)	2.87 (พึงพอใจ)	3.21 (พึงพอใจ)	3.18
ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.05 (พึงพอใจ)	3.00 (พึงพอใจ)	2.81 (พึงพอใจ)	3.15 (พึงพอใจ)	3.02
มีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (แพทย์)	2.86 (พึงพอใจ)	2.79 (พึงพอใจ)	2.65 (พึงพอใจ)	2.90 (พึงพอใจ)	2.82
ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	2.83 (พึงพอใจ)	2.89 (พึงพอใจ)	3.00 (พึงพอใจ)	3.15 (พึงพอใจ)	2.93
การมีทัศนคติที่ดีต่องานขาย	3.10 (พึงพอใจ)	3.05 (พึงพอใจ)	2.90 (พึงพอใจ)	3.16 (พึงพอใจ)	3.07
การมีความรู้ในเรื่องเทคนิคการขาย	2.97 (พึงพอใจ)	2.89 (พึงพอใจ)	2.84 (พึงพอใจ)	2.95 (พึงพอใจ)	2.93
การติดตามความก้าวหน้าในวงการ แพทย์และอุตสาหกรรมยา	2.93 (พึงพอใจ)	2.89 (พึงพอใจ)	2.77 (พึงพอใจ)	2.95 (พึงพอใจ)	2.90
การมีความรู้เกี่ยวกับคู่แข่ง	2.72 (พึงพอใจ)	2.65 (พึงพอใจ)	2.39 (ไม่พึงพอใจ)	2.84 (พึงพอใจ)	2.68
การมีความรู้ในองค์กรหรือ โรงพยาบาล	2.60 (พึงพอใจ)	2.58 (พึงพอใจ)	2.42 (ไม่พึงพอใจ)	2.69 (พึงพอใจ)	2.59

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00 - 3.26 พึงพอใจมาก 3.25-2.51 พึงพอใจ 2.50 - 1.76 ไม่พึงพอใจ 1.75-1.00 ไม่พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 10 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ ยกเว้นผู้มีประสบการณ์ 1-5 ปี พึงพอใจมากด้านการแต่งกายและบุคลิกภาพ และผู้มีประสบการณ์ 11-15 ปี ไม่พึงพอใจด้านการมีความรู้เกี่ยวกับคู่แข่ง และการมีความรู้ในองค์กร

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการบริการของผู้เสนอขาย
เวชภัณฑ์ ด้านการเสนอขาย

การเสนอขายของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ								
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ไม่เคยใช้บริการ	รวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน			
การเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ยาที่ถูกต้อง	4 (1.7)	188 (77.7)	48 (19.8)	-	2 (.8)	242	2.82	0.43	พึงพอใจ
การเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ยาอย่างครบถ้วน	5 (2.1)	146 (60.3)	89 (36.8)	-	2 (.8)	242	2.65	0.52	พึงพอใจ
การมีทักษะในการเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ยา	8 (3.3)	171 (70.7)	61 (25.2)	-	2 (.8)	242	2.78	0.49	พึงพอใจ
การมีเทคนิคในการเสนอขาย	18 (7.4)	184 (76.0)	37 (15.3)	-	3 (1.2)	242	2.92	0.47	พึงพอใจ
มีความสุภาพ อ่อนน้อม	55 (22.7)	178 (73.6)	6 (2.5)	-	3 (1.2)	242	3.21	0.46	พึงพอใจ
มีมนุษยสัมพันธ์	67 (27.7)	167 (69.0)	6 (2.5)	-	2 (.8)	242	3.25	0.49	พึงพอใจ
การเชื่อมโยงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	6 (2.5)	154 (63.6)	78 (32.2)	2 (.8)	2 (.8)	242	2.68	0.53	พึงพอใจ
ความถี่ในการเชื่อมโยงลูกค้า	2 (.8)	131 (54.1)	104 (43.0)	1 (.4)	4 (1.7)	242	2.56	0.52	พึงพอใจ
การเข้าพบแพทย์ในเวลาที่เหมาะสม	-	154 (63.6)	84 (34.7)	2 (.8)	2 (.8)	242	2.63	0.50	พึงพอใจ
เวลาที่ใช้ในการเข้าพบแต่ละครั้ง	5 (2.1)	152 (62.8)	82 (33.9)	-	3 (1.2)	242	2.68	0.51	พึงพอใจ
การรู้จักจังหวะการพูดและการฟัง	4 (1.7)	196 (81.0)	40 (16.5)	-	2 (.8)	242	2.85	0.40	พึงพอใจ
การมีความรู้ทางด้านศัพท์เทคนิค	5 (2.1)	170 (70.3)	57 (23.6)	5 (2.1)	5 (2.1)	242	2.74	0.53	พึงพอใจ

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของผู้เสนอขาย
เวชภัณฑ์ ด้านการเสนอขาย

(ต่อ)

การเสนอขายของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ไม่เคยใช้บริการ	รวม			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน			
ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์มีการอธิบายถึงประโยชน์ (Benefit) นอกเหนือจากคุณลักษณะ (Feature) ของผลิตภัณฑ์	11 (4.5)	142 (58.7)	80 (33.1)	5 (2.1)	4 (1.7)	242	2.67	0.60	พึงพอใจ
ความสามารถในการตอบข้อสงสัยของแพทย์	6 (2.5)	133 (55.0)	85 (35.1)	12 (5.0)	6 (2.5)	242	2.56	0.63	พึงพอใจ
ความสามารถในการสาธิตผลิตภัณฑ์	11 (4.5)	153 (63.2)	55 (22.7)	3 (1.2)	20 (8.3)	242	2.77	0.55	พึงพอใจ
การสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับแพทย์	19 (7.9)	202 (83.5)	19 (7.9)	-	2 (.8)	242	3.00	0.40	พึงพอใจ
ข้อเสนอพิเศษเช่น ราคาหรือ ส่วนแถม เพื่อเร่งให้เกิดการตัดสินใจซื้อ	-	124 (51.2)	62 (25.6)	3 (1.2)	53 (21.9)	242	2.64	0.51	พึงพอใจ
จังหวะและเวลาของการปิดการขาย	-	135 (55.8)	46 (19.0)	3 (1.2)	58 (24.0)	242	2.72	0.49	พึงพอใจ

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00 – 3.26 พึงพอใจมาก 3.25-2.51 พึงพอใจ 2.50 – 1.76 ไม่พึงพอใจ 1.75-1.00 ไม่พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ ด้านการเสนอขายในระดับพึงพอใจทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (3.25) คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2.56) คือ ความถี่ในการเยี่ยมเยียนลูกค้า และ ความสามารถในการตอบข้อสงสัยของแพทย์ โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในช่วง 0.40-0.63

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของผู้เสนอขาย
 เวกซ์ภัณฑ์ด้านการเสนอขาย จำแนกตามอายุ

การเสนอขายของผู้เสนอขาย เวกซ์ภัณฑ์	อายุ				
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง	2.88 (พึงพอใจ)	2.73 (พึงพอใจ)	2.68 (พึงพอใจ)	3.00 (พึงพอใจ)	2.82
การเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน	2.69 (พึงพอใจ)	2.57 (พึงพอใจ)	2.46 (ไม่พึงพอใจ)	3.00 (พึงพอใจ)	2.65
การมีทักษะในการเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์	2.87 (พึงพอใจ)	2.65 (พึงพอใจ)	2.68 (พึงพอใจ)	2.95 (พึงพอใจ)	2.78
การมีเทคนิคในการเสนอขาย	2.94 (พึงพอใจ)	2.91 (พึงพอใจ)	2.89 (พึงพอใจ)	2.85 (พึงพอใจ)	2.92
มีความสุภาพ อ่อนน้อม	3.23 (พึงพอใจ)	3.23 (พึงพอใจ)	3.11 (พึงพอใจ)	3.10 (พึงพอใจ)	3.21
มีมนุษยสัมพันธ์	3.25 (พึงพอใจ)	3.35 (พึงพอใจมาก)	3.00 (พึงพอใจ)	3.20 (พึงพอใจ)	3.25
การเยี่ยมชมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	2.72 (พึงพอใจ)	2.60 (พึงพอใจ)	2.57 (พึงพอใจ)	3.00 (พึงพอใจ)	2.68
ความถี่ในการเยี่ยมชมลูกค้า	2.45 (ไม่พึงพอใจ)	2.65 (พึงพอใจ)	2.61 (พึงพอใจ)	2.75 (พึงพอใจ)	2.56
การเข้าพบแพทย์ในเวลาที่เหมาะสม	2.65 (พึงพอใจ)	2.56 (พึงพอใจ)	2.68 (พึงพอใจ)	2.75 (พึงพอใจ)	2.63
เวลาที่ใช้ในการเข้าพบแต่ละครั้ง	2.70 (พึงพอใจ)	2.66 (พึงพอใจ)	2.71 (พึงพอใจ)	2.60 (พึงพอใจ)	2.63
การรู้จักจังหวะการพูดและการฟัง	2.93 (พึงพอใจ)	2.80 (พึงพอใจ)	2.79 (พึงพอใจ)	2.70 (พึงพอใจ)	2.85
การมีความรู้ทางด้านศัพท์เทคนิค	2.81 (พึงพอใจ)	2.71 (พึงพอใจ)	2.54 (พึงพอใจ)	2.75 (พึงพอใจ)	2.74
ผู้เสนอขายเวกซ์ภัณฑ์มีการอธิบายถึงประโยชน์ (Benefit) นอกเหนือจากคุณลักษณะ (Feature) ของผลิตภัณฑ์	2.69 (พึงพอใจ)	2.66 (พึงพอใจ)	2.57 (พึงพอใจ)	2.75 (พึงพอใจ)	2.67

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00 – 3.26 พึงพอใจมาก 3.25-2.51 พึงพอใจ 2.50 – 1.76 ไม่พึงพอใจ 1.75-1.00 ไม่พึงพอใจมาก

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของผู้เสนอขาย
 เวกภัณฑ์ด้านการเสนอขาย จำแนกตามอายุ
 (ต่อ)

การเสนอขายของผู้เสนอขาย เวกภัณฑ์	อายุ				
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสามารถในการตอบข้อสงสัยของ แพทย์	2.60 (พึงพอใจ)	2.48 (ไม่พึงพอใจ)	2.50 (ไม่พึงพอใจ)	2.80 (พึงพอใจ)	2.56
ความสามารถในการสาริตผลិតภัณฑ์	2.80 (พึงพอใจ)	2.77 (พึงพอใจ)	2.64 (พึงพอใจ)	2.84 (พึงพอใจ)	2.77
การสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับแพทย์	3.07 (พึงพอใจ)	2.96 (พึงพอใจ)	2.71 (พึงพอใจ)	3.15 (พึงพอใจ)	3.00
ข้อเสนอพิเศษเช่น ราคาหรือส่วนลด เพื่อเร่งให้เกิดการตัดสินใจซื้อ	2.63 (พึงพอใจ)	2.71 (พึงพอใจ)	2.16 (ไม่พึงพอใจ)	2.89 (พึงพอใจ)	2.64
จังหวะและเวลาของการปิดการขาย	2.67 (พึงพอใจ)	2.79 (พึงพอใจ)	2.44 (ไม่พึงพอใจ)	2.89 (พึงพอใจ)	2.72

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00 - 3.26 พึงพอใจมาก 3.25-2.51 พึงพอใจ 2.50 - 1.76 ไม่พึงพอใจ 1.75-1.00 ไม่พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่อยู่ใน
 ในระดับพึงพอใจ ยกเว้น

ผู้มีอายุ 20-30 ปี ไม่พึงพอใจด้านความถี่ในการเยี่ยมชมลูกค้า

ผู้มีอายุ 31-40 ปี พึงพอใจมากด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ และไม่พึงพอใจในการตอบข้อ
 สงสัยของแพทย์

ผู้มีอายุ 41-50 ปี ไม่พึงพอใจด้านการเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน ความสามารถ
 ในการตอบข้อสงสัยของแพทย์ ข้อเสนอพิเศษ และ จังหวะ เวลาของการปิดการขาย

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของผู้เสนอขาย
เวชภัณฑ์ด้านการเสนอขาย จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการ

การเสนอขายของผู้เสนอขาย เวชภัณฑ์	ประสบการณ์ในการใช้บริการ				
	1-5 ปี	6-10 ปี	11 – 15 ปี	16 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง	2.90 (พึงพอใจ)	2.60 (พึงพอใจ)	2.68 (พึงพอใจ)	3.00 (พึงพอใจ)	2.82
การเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่าง ครบถ้วน	2.77 (พึงพอใจ)	2.39 (ไม่พึงพอใจ)	2.35 (ไม่พึงพอใจ)	2.92 (พึงพอใจ)	2.65
การมีทักษะในการเสนอข้อมูลผลิต ภัณฑ์ยา	2.83 (พึงพอใจ)	2.68 (พึงพอใจ)	2.52 (พึงพอใจ)	2.97 (พึงพอใจ)	2.78
การมีเทคนิคในการเสนอขาย	2.94 (พึงพอใจ)	2.95 (พึงพอใจ)	2.94 (พึงพอใจ)	2.82 (พึงพอใจ)	2.92
มีความสุภาพ อ่อนน้อม	3.28 (พึงพอใจมาก)	3.19 (พึงพอใจ)	3.06 (พึงพอใจ)	3.13 (พึงพอใจ)	3.21
มีมนุษยสัมพันธ์	3.29 (พึงพอใจมาก)	3.32 (พึงพอใจมาก)	3.06 (พึงพอใจ)	3.21 (พึงพอใจ)	3.25
การเขียนเขียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	2.66 (พึงพอใจ)	2.61 (พึงพอใจ)	2.58 (พึงพอใจ)	2.92 (พึงพอใจ)	2.68
ความถี่ในการเขียนเขียนลูกค้า	2.42 (ไม่พึงพอใจ)	2.67 (พึงพอใจ)	2.58 (พึงพอใจ)	2.79 (พึงพอใจ)	2.56
การเข้าพบแพทย์ในเวลาที่เหมาะสม	2.69 (พึงพอใจ)	2.47 (ไม่พึงพอใจ)	2.45 (ไม่พึงพอใจ)	2.85 (พึงพอใจ)	2.63
เวลาที่ใช้ในการเข้าพบแต่ละครั้ง	2.73 (พึงพอใจ)	2.58 (พึงพอใจ)	2.58 (พึงพอใจ)	2.74 (พึงพอใจ)	2.68
การรู้จักจังหวะการพูดและการฟัง	2.93 (พึงพอใจ)	2.74 (พึงพอใจ)	2.77 (พึงพอใจ)	2.85 (พึงพอใจ)	2.85

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00 – 3.26 พึงพอใจมาก 3.25-2.51 พึงพอใจ 2.50 – 1.76 ไม่พึงพอใจ 1.75-1.00 ไม่พึงพอใจมาก

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของผู้เสนอขาย
 เวชภัณฑ์ด้านการเสนอขาย จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการ
 (ต่อ)

การเสนอขายของผู้เสนอขาย เวชภัณฑ์	ประสบการณ์ในการใช้บริการ				
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสามารถในการตอบข้อสงสัยของแพทย์	2.62 (พึงพอใจ)	2.37 (ไม่พึงพอใจ)	2.35 (ไม่พึงพอใจ)	2.85 (พึงพอใจ)	2.56
ความสามารถในการสาธิตผลิตภัณฑ์	2.77 (พึงพอใจ)	2.78 (พึงพอใจ)	2.61 (พึงพอใจ)	2.89 (พึงพอใจ)	2.77
การสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับแพทย์	3.04 (พึงพอใจ)	3.00 (พึงพอใจ)	2.77 (พึงพอใจ)	3.05 (พึงพอใจ)	3.00
ข้อเสนอพิเศษเช่น ราคาหรือส่วนลด เพื่อเร่งให้เกิดการตัดสินใจซื้อ	2.65 (พึงพอใจ)	2.67 (พึงพอใจ)	2.37 (ไม่พึงพอใจ)	2.79 (พึงพอใจ)	2.64
จังหวะและเวลาของการปิดการขาย	2.68 (พึงพอใจ)	2.80 (พึงพอใจ)	2.46 (ไม่พึงพอใจ)	2.94 (พึงพอใจ)	2.72
การมีความรู้ทางด้านศัพท์เทคนิค	2.84 (พึงพอใจ)	2.60 (พึงพอใจ)	2.55 (พึงพอใจ)	2.82 (พึงพอใจ)	2.74
ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์มีการอธิบายถึง ประโยชน์ (Benefit) นอกเหนือจาก คุณลักษณะ (Feature) ของผลิตภัณฑ์	2.71 (พึงพอใจ)	2.62 (พึงพอใจ)	2.39 (ไม่พึงพอใจ)	2.85 (พึงพอใจ)	2.67

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00 – 3.26 พึงพอใจมาก 3.25-2.51 พึงพอใจ 2.50 – 1.76 ไม่พึงพอใจ 1.75-1.00 ไม่พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 13 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ ยกเว้น

ผู้มีประสบการณ์ 1-5 ปี มีความพึงพอใจมากด้านการมีความสุภาพอ่อนน้อมและการมีมนุษยสัมพันธ์ แต่ไม่พึงพอใจด้านความถี่ในการเยี่ยมเยียนลูกค้า

ผู้มีประสบการณ์ 6-10 ปี ไม่พึงพอใจด้านการเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน การเข้าพบแพทย์ในเวลาที่เหมาะสม และความสามารถในการตอบข้อสงสัยของแพทย์ แต่พึงพอใจมากด้านการมีมนุษยสัมพันธ์

ผู้มีประสบการณ์ 11-15 ปี ไม่พึงพอใจด้านการเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน การเข้าพบแพทย์ในเวลาที่เหมาะสม ความสามารถในการตอบข้อสงสัยของแพทย์ ข้อเสนอพิเศษ จังหวะเวลาของการปิดการขาย และการอธิบายถึงประโยชน์ของผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ ด้านการติดตามผลการขาย

การติดตามผลการขาย	ระดับความพึงพอใจ								
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ไม่เคยใช้บริการ	รวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน			
การติดตามผลการใช้ยา ด้านประสิทธิภาพ (Efficacy)	3 (1.2)	124 (51.2)	86 (35.5)	3 (1.2)	26 (10.7)	242	2.59	0.55	พึงพอใจ
การติดตามผลอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา (Adverse Drug Reaction)	-	90 (37.2)	121 (50.0)	5 (2.1)	26 (10.7)	242	2.39	0.54	ไม่พึงพอใจ
การสำรวจความคิดเห็นของแพทย์ต่อการใช้ยา (Attitude)	9 (3.7)	114 (47.1)	81 (33.5)	3 (1.2)	35 (14.5)	242	2.62	0.59	พึงพอใจ
การติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดส่งสินค้า	2 (.8)	112 (46.3)	66 (27.3)	6 (2.5)	56 (23.1)	242	2.59	0.57	พึงพอใจ
การเปลี่ยนเวชภัณฑ์ที่ใกล้หมดอายุ	5 (2.1)	91 (37.6)	48 (19.8)	15 (6.2)	83 (34.3)	242	2.54	0.71	พึงพอใจ
ลูกค้าสามารถติดต่อผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ได้โดยง่าย	2 (.8)	102 (42.1)	80 (33.1)	7 (2.9)	51 (21.1)	242	2.52	0.59	พึงพอใจ

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00 – 3.26 พึงพอใจมาก 3.25-2.51 พึงพอใจ 2.50 – 1.76 ไม่พึงพอใจ 1.75-1.00 ไม่พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ ด้านการติดตามผลการขายในระดับพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการติดตามผลอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2.39) ซึ่งอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (2.62) คือด้านการสำรวจความคิดเห็นของแพทย์ต่อการใช้ยา (Attitude) โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในช่วง 0.54-0.71

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของผู้เสนอขาย
เวชภัณฑ์ด้านการติดตามผลการขาย จำแนกตามอายุ

การติดตามผลการขาย	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การติดตามผลการใช้ยาด้าน ประสิทธิภาพ (Efficacy)	2.55 (พึงพอใจ)	2.58 (พึงพอใจ)	2.50 (ไม่พึงพอใจ)	2.94 (พึงพอใจ)	2.59
การติดตามผลอันไม่พึงประสงค์จาก การใช้ยา (Adverse Drug Reaction)	2.38 (ไม่พึงพอใจ)	2.35 (ไม่พึงพอใจ)	2.37 (ไม่พึงพอใจ)	2.71 (พึงพอใจ)	2.39
การสำรวจความคิดเห็นของแพทย์ต่อ การใช้ยา (Attitude)	2.43 (ไม่พึงพอใจ)	2.84 (พึงพอใจ)	2.45 (ไม่พึงพอใจ)	2.88 (พึงพอใจ)	2.62
การติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัด ส่งสินค้า	2.52 (พึงพอใจ)	2.56 (พึงพอใจ)	2.75 (พึงพอใจ)	2.87 (พึงพอใจ)	2.59
การเปลี่ยนเวชภัณฑ์ที่ใกล้หมดอายุ	2.53 (พึงพอใจ)	2.54 (พึงพอใจ)	2.35 (ไม่พึงพอใจ)	2.63 (พึงพอใจ)	2.54
ลูกค้าสามารถติดต่อผู้เสนอขาย เวชภัณฑ์ได้โดยง่าย	2.57 (พึงพอใจ)	2.51 (พึงพอใจ)	2.26 (ไม่พึงพอใจ)	2.63 (พึงพอใจ)	2.52

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00 – 3.26 พึงพอใจมาก 3.25-2.51 พึงพอใจ 2.50 – 1.76 ไม่พึงพอใจ 1.75-1.00 ไม่พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 15 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ ยกเว้น

ผู้มีอายุ 20-30 ปี ไม่พึงพอใจด้านการติดตามผลอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา และการสำรวจความคิดเห็นของแพทย์ต่อการใช้ยา

ผู้มีอายุ 31-40 ปี ไม่พึงพอใจด้านการติดตามผลอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา

ผู้มีอายุ 41-50 ปี ไม่พึงพอใจด้านการติดตามผลการใช้ยาด้านประสิทธิภาพ การติดตามผลอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา การสำรวจความคิดเห็นของแพทย์ต่อการใช้ยา การเปลี่ยนเวชภัณฑ์ที่ใกล้หมดอายุ และความสะดวกในการติดต่อกับผู้เสนอขายเวชภัณฑ์

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของผู้เสนอขาย
เวชภัณฑ์ด้านการติดตามผลการขาย จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการ

การติดตามผล	ประสบการณ์ในการใช้บริการ				
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การติดตามผลการใช้ยา (Efficacy)	2.56 (พึงพอใจ)	2.55 (พึงพอใจ)	2.57 (พึงพอใจ)	2.72 (พึงพอใจ)	2.59
การติดตามผลอันไม่พึงประสงค์จาก การใช้ยา (Adverse Drug Reaction)	2.36 (ไม่พึงพอใจ)	2.30 (ไม่พึงพอใจ)	2.46 (ไม่พึงพอใจ)	2.58 (พึงพอใจ)	2.39
การสำรวจความคิดเห็นของแพทย์ต่อ การใช้ยา (Attitude)	2.46 (ไม่พึงพอใจ)	2.82 (พึงพอใจ)	2.61 (พึงพอใจ)	2.74 (พึงพอใจ)	2.62
การติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัด ส่งสินค้า	2.46 (ไม่พึงพอใจ)	2.68 (พึงพอใจ)	2.52 (พึงพอใจ)	2.85 (พึงพอใจ)	2.59
การเปลี่ยนเวชภัณฑ์ที่ใกล้หมดอายุ	2.50 (ไม่พึงพอใจ)	2.40 (ไม่พึงพอใจ)	2.52 (พึงพอใจ)	2.85 (พึงพอใจ)	2.54
ลูกค้าสามารถติดต่อผู้เสนอขาย เวชภัณฑ์ได้โดยง่าย	2.53 (พึงพอใจ)	2.51 (พึงพอใจ)	2.36 (ไม่พึงพอใจ)	2.63 (พึงพอใจ)	2.52

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00 – 3.26 พึงพอใจมาก 3.25-2.51 พึงพอใจ 2.50 – 1.76 ไม่พึงพอใจ 1.75-1.00 ไม่พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 16 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ใน
การให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ ยกเว้น

ผู้มีประสบการณ์ 1-5 ปี ไม่พึงพอใจด้านการติดตามผลอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา การ
สำรวจความคิดเห็นของแพทย์ต่อการใช้ยา การติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดส่งสินค้าและการ
เปลี่ยนเวชภัณฑ์ที่ใกล้หมดอายุ

ผู้มีประสบการณ์ 6-10 ปี ไม่พึงพอใจด้านการติดตามผลอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา
และการเปลี่ยนเวชภัณฑ์ที่ใกล้หมดอายุ

ผู้มีประสบการณ์ 11-15 ปี ไม่พึงพอใจด้านการติดตามผลอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา
และความสะดวกในการติดต่อกับผู้เสนอขายเวชภัณฑ์

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของผู้เสนอขาย
เวชภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการขาย

การส่งเสริมการขายของ ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ								
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ไม่เคยใช้บริการ	รวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน			
การจัดประชุมวิชาการในพื้นที่ (Local Lecture) โดยวิทยากรในประเทศ	8 (3.3)	118 (48.8)	74 (30.6)	-	41 (16.9)	242	2.67	0.55	พึงพอใจ
การจัดประชุมวิชาการในพื้นที่ (Local Lecture) โดยวิทยากรต่างประเทศ	8 (3.3)	98 (40.5)	77 (31.8)	7 (2.9)	52 (21.5)	242	2.56	0.64	พึงพอใจ
การสนับสนุนแพทย์เข้าร่วมการประชุมวิชาการ (Sponsorship)	14 (5.8)	118 (48.8)	61 (25.2)	12 (5.0)	37 (15.3)	242	2.65	0.69	พึงพอใจ
การเชิญแพทย์เข้าร่วมในการศึกษารายใช้ยา (Seeding Trial)	1 (.4)	90 (37.2)	76 (31.4)	6 (2.5)	69 (28.5)	242	2.50	0.58	ไม่พึงพอใจ
การร่วมออกนิทรรศการในการประชุมวิชาการ (Exhibition)	7 (2.9)	133 (55.0)	59 (24.4)	2 (.8)	41 (16.9)	242	2.72	0.54	พึงพอใจ
การนำเสนอข้อมูลยาในกลุ่มย่อยโดยอาศัยสื่อวีดิทัศน์ (VDO Show)	1 (.4)	142 (57.7)	66 (27.3)	3 (1.2)	30 (12.4)	242	2.67	0.51	พึงพอใจ
การแจกแผ่นพับข้อมูลยา (Folder)	11 (4.5)	180 (74.4)	37 (15.3)	4 (1.7)	10 (4.1)	242	2.85	0.51	พึงพอใจ
การแจกสิ่งตีพิมพ์จากวารสารทางการแพทย์ (Reprint) ที่น่าเชื่อถือ	24 (9.9)	154 (63.6)	48 (19.8)	1 (.4)	15 (6.2)	242	2.89	0.57	พึงพอใจ
การแจกของชำร่วย (Gimmick) ที่น่าสนใจ	7 (2.9)	181 (74.8)	35 (14.5)	3 (1.2)	16 (6.6)	242	2.85	0.47	พึงพอใจ

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00 – 3.26 พึงพอใจมาก 3.25-2.51 พึงพอใจ 2.50 – 1.76 ไม่พึงพอใจ 1.75-1.00 ไม่พึงพอใจมาก

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของผู้เสนอขาย
เวชภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการขาย

(ต่อ)

การส่งเสริมการขายของ ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ไม่เคยใช้บริการ	รวม			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน			
การแจกตัวอย่างยา (Sample) เพื่อทดลองใช้	8 (3.3)	140 (57.9)	63 (26.0)	4 (1.7)	27 (11.2)	242	2.71	0.57	พึงพอใจ
การมอบของขวัญในโอกาสพิเศษหรือเทศกาลสำคัญ	3 (1.2)	160 (66.1)	34 (14.0)	5 (2.1)	40 (16.5)	242	2.80	0.49	พึงพอใจ
การให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือเมื่อถูกร้องขอ	6 (2.5)	156 (64.5)	40 (16.5)	4 (1.7)	36 (14.9)	242	2.80	0.51	พึงพอใจ
การสนับสนุนอาหารว่างและเครื่องดื่มในห้องพักแพทย์	9 (3.7)	122 (50.4)	24 (9.9)	7 (2.9)	80 (33.1)	242	2.82	0.59	พึงพอใจ

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00 – 3.26 พึงพอใจมาก 3.25-2.51 พึงพอใจ 2.50 – 1.76 ไม่พึงพอใจ 1.75-1.00 ไม่พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการขายในระดับพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการเชิญแพทย์เข้าร่วมในการศึกษาการใช้ยา (Seeding Trial) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2.50) ซึ่งอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(2.89)คือ การแจกสิ่งตีพิมพ์จากวารสารทางการแพทย์ (Reprint) ที่น่าเชื่อถือ โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในช่วง 0.47-0.69

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของผู้เสนอขาย
เวชภัณฑ์ด้านการส่งเสริมขาย จำแนกตามอายุ

การส่งเสริมการขายของผู้เสนอ ขายเวชภัณฑ์	อายุ				
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การจัดประชุมวิชาการในพื้นที่ (Local Lecture) โดยวิทยากรในประเทศ	2.64 (พึงพอใจ)	2.71 (พึงพอใจ)	2.46 (ไม่พึงพอใจ)	3.00 (พึงพอใจ)	2.67
การจัดประชุมวิชาการในพื้นที่ (Local Lecture) โดยวิทยากรต่างประเทศ	2.52 (พึงพอใจ)	2.61 (พึงพอใจ)	2.37 (ไม่พึงพอใจ)	2.88 (พึงพอใจ)	2.56
การสนับสนุนแพทย์เข้าร่วมการประชุมวิชาการ (Sponsorship)	2.59 (พึงพอใจ)	2.71 (พึงพอใจ)	2.35 (ไม่พึงพอใจ)	3.18 (พึงพอใจ)	2.65
การเชิญแพทย์เข้าร่วมในการศึกษาการใช้ยา (Seeding Trial)	2.44 (ไม่พึงพอใจ)	2.52 (พึงพอใจ)	2.38 (ไม่พึงพอใจ)	2.87 (พึงพอใจ)	2.50
การร่วมออกนิทรรศการในการประชุมวิชาการ (Exhibition)	2.70 (พึงพอใจ)	2.78 (พึงพอใจ)	2.42 (ไม่พึงพอใจ)	3.00 (พึงพอใจ)	2.72
การนำเสนอข้อมูลยาในกลุ่มย่อยโดยอาศัยสื่อวีดิทัศน์ (VDO Show)	2.71 (พึงพอใจ)	2.59 (พึงพอใจ)	2.56 (พึงพอใจ)	2.88 (พึงพอใจ)	2.67
การแจกแผ่นพับข้อมูลยา (Folder)	2.93 (พึงพอใจ)	2.77 (พึงพอใจ)	2.79 (พึงพอใจ)	2.88 (พึงพอใจ)	2.85
การแจกสิ่งตีพิมพ์จากวารสารทางการแพทย์ (Reprint) ที่น่าเชื่อถือ	2.84 (พึงพอใจ)	2.84 (พึงพอใจ)	2.96 (พึงพอใจ)	3.24 (พึงพอใจ)	2.89
การแจกของชำร่วย (Gimmick) ที่น่าสนใจ	2.88 (พึงพอใจ)	2.84 (พึงพอใจ)	2.75 (พึงพอใจ)	2.88 (พึงพอใจ)	2.85
การแจกตัวอย่างยา (Sample) เพื่อทดลองใช้	2.85 (พึงพอใจ)	2.67 (พึงพอใจ)	2.46 (ไม่พึงพอใจ)	2.53 (พึงพอใจ)	2.71
การมอบของขวัญในโอกาสพิเศษหรือเทศกาลสำคัญ	2.70 (พึงพอใจ)	2.91 (พึงพอใจ)	2.68 (พึงพอใจ)	3.00 (พึงพอใจ)	2.80

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00-3.26 พึงพอใจมาก 3.25-2.51 พึงพอใจ 2.50-1.76 ไม่พึงพอใจ 1.75-1.00 ไม่พึงพอใจมาก

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของผู้เสนอขาย
เวชภัณฑ์ด้านการส่งเสริมขาย จำแนกตามอายุ
(ต่อ)

การส่งเสริมการขายของผู้เสนอ ขายเวชภัณฑ์	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือเมื่อถูกร้องขอ	2.76 (พึงพอใจ)	2.90 (พึงพอใจ)	2.52 (พึงพอใจ)	3.00 (พึงพอใจ)	2.80
การสนับสนุนอาหารว่างและเครื่องดื่ม ในห้องพักแพทย์	2.86 (พึงพอใจ)	2.86 (พึงพอใจ)	2.55 (พึงพอใจ)	2.83 (พึงพอใจ)	2.82

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00 – 3.26 พึงพอใจมาก 3.25-2.51 พึงพอใจ 2.50 – 1.76 ไม่พึงพอใจ 1.75-1.00 ไม่พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 18 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ ยกเว้น

ผู้มีอายุ 20-30 ปี ไม่พึงพอใจในด้านการเชิญแพทย์เข้าร่วมในการศึกษาการใช้ยา

ผู้มีอายุ 41-50 ปี ไม่พึงพอใจด้านการจัดประชุมวิชาการในพื้นที่โดยวิทยากรในประเทศ
การจัดประชุมวิชาการในพื้นที่โดยวิทยากรต่างประเทศ การสนับสนุนแพทย์เข้าร่วมการประชุม
วิชาการ การเชิญแพทย์เข้าร่วมในการศึกษาการใช้ยา การร่วมออกนิตยสารในการประชุมวิชา
การ และการแจกตัวอย่างยาเพื่อทดลองใช้

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของผู้เสนอขาย
เวชภัณฑ์ด้านการส่งเสริมการขาย จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการ

การส่งเสริมการขายของผู้เสนอ ขายเวชภัณฑ์	ประสบการณ์ในการใช้บริการ				
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การจัดประชุมวิชาการในพื้นที่ (Local Lecture) โดยวิทยากรในประเทศ	2.65 (พึงพอใจ)	2.65 (พึงพอใจ)	2.43 (ไม่พึงพอใจ)	2.92 (พึงพอใจ)	2.67
การจัดประชุมวิชาการในพื้นที่ (Local Lecture) โดยวิทยากรต่างประเทศ	2.47 (ไม่พึงพอใจ)	2.69 (พึงพอใจ)	2.32 (ไม่พึงพอใจ)	2.78 (พึงพอใจ)	2.56
การสนับสนุนแพทย์เข้าร่วมการประชุมวิชาการ (Sponsorship)	2.57 (พึงพอใจ)	2.88 (พึงพอใจ)	2.07 (ไม่พึงพอใจ)	2.97 (พึงพอใจ)	2.65
การเชิญแพทย์เข้าร่วมในการศึกษาการใช้ยา (Seeding Trial)	2.39 (ไม่พึงพอใจ)	2.61 (พึงพอใจ)	2.24 (ไม่พึงพอใจ)	2.73 (พึงพอใจ)	2.50
การร่วมออกนิทรรศการในการประชุมวิชาการ (Exhibition)	2.70 (พึงพอใจ)	2.73 (พึงพอใจ)	2.61 (พึงพอใจ)	2.87 (พึงพอใจ)	2.72
การนำเสนอข้อมูลยาในกลุ่มย่อยโดยอาศัยสื่อวีดิทัศน์ (VDO Show)	2.66 (พึงพอใจ)	2.67 (พึงพอใจ)	2.52 (พึงพอใจ)	2.81 (พึงพอใจ)	2.67
การแจกแผ่นพับข้อมูลยา (Folder)	2.94 (พึงพอใจ)	2.68 (พึงพอใจ)	2.77 (พึงพอใจ)	2.94 (พึงพอใจ)	2.85
การแจกสิ่งตีพิมพ์จากวารสารทางการแพทย์ (Reprint) ที่น่าเชื่อถือ	2.83 (พึงพอใจ)	2.86 (พึงพอใจ)	2.77 (พึงพอใจ)	3.17 (พึงพอใจ)	2.89
การแจกของชำร่วย (Gimmick) ที่น่าสนใจ	2.89 (พึงพอใจ)	2.78 (พึงพอใจ)	2.74 (พึงพอใจ)	2.92 (พึงพอใจ)	2.85
การแจกตัวอย่างยา (Sample) เพื่อทดลองใช้	2.85 (พึงพอใจ)	2.65 (พึงพอใจ)	2.48 (ไม่พึงพอใจ)	2.58 (พึงพอใจ)	2.71
การมอบของขวัญในโอกาสพิเศษหรือเทศกาลสำคัญ	2.72 (พึงพอใจ)	2.85 (พึงพอใจ)	2.73 (พึงพอใจ)	2.97 (พึงพอใจ)	2.80

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00 – 3.26 พึงพอใจมาก 3.25-2.51 พึงพอใจ 2.50 – 1.76 ไม่พึงพอใจ 1.75-1.00 ไม่พึงพอใจมาก

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของผู้เสนอขาย
 เวชภัณฑ์ด้านการส่งเสริมขาย จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการ
 (ต่อ)

การส่งเสริมการขายของผู้เสนอ ขายเวชภัณฑ์	ประสบการณ์ในการใช้บริการ				
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือเมื่อถูกร้องขอ	2.76 (พึงพอใจ)	2.89 (พึงพอใจ)	2.50 (ไม่พึงพอใจ)	3.00 (พึงพอใจ)	2.80
การสนับสนุนอาหารว่างและเครื่องดื่ม ในห้องพักแพทย์	2.87 (พึงพอใจ)	2.97 (พึงพอใจ)	2.43 (ไม่พึงพอใจ)	2.76 (พึงพอใจ)	2.82

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00 – 3.26 พึงพอใจมาก 3.25-2.51 พึงพอใจ 2.50 – 1.76 ไม่พึงพอใจ 1.75-1.00 ไม่พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 19 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ ยกเว้น

ผู้มีประสบการณ์ 1-5 ปี ไม่พึงพอใจด้านการจัดประชุมวิชาการในพื้นที่โดยวิทยากรต่างประเทศ และการเชิญแพทย์เข้าร่วมในการศึกษาการใช้ยา

ผู้มีประสบการณ์ 11-15 ปี ไม่พึงพอใจด้านการจัดประชุมวิชาการในพื้นที่โดยวิทยากรในประเทศ การจัดประชุมวิชาการในพื้นที่โดยวิทยากรต่างประเทศ การสนับสนุนแพทย์เข้าร่วมในการประชุมวิชาการ การเชิญแพทย์เข้าร่วมในการศึกษาการใช้ยา การแจกตัวอย่างยาเพื่อทดลองใช้ การให้การสนับสนุนและร่วมมือเมื่อถูกร้องขอ การสนับสนุนอาหารว่างและเครื่องดื่มในห้องพักแพทย์

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์และข้อเสนอแนะที่มีเพื่อการปรับปรุงการบริการต่างๆ

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์

- การใช้เอกสารอ้างอิงหรือสนับสนุนการใช้ยา ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์มักจะใช้การศึกษาที่ไม่มากพอ ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์มีความรู้เกี่ยวกับโรคและคู่แข่งอื่น ไม่มากพอ
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์บางคนพูดมากเกินไปในเรื่องที่แพทย์มีความเชี่ยวชาญอยู่แล้ว
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์บางคนพูดในลักษณะขอร้องให้แพทย์ช่วยใช้ยา ซึ่งแพทย์เห็นว่าไม่เหมาะสม
- ในระยะหลังผู้เสนอขายเวชภัณฑ์แจกตัวอย่างยาให้กับแพทย์น้อย
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์มักเลือกกลุ่มแพทย์ที่จะปฏิบัติงาน โดยละเลยกลุ่มแพทย์ที่สำเร็จการศึกษาใหม่
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์สัญญาว่าจะนำหนังสือทางวิชาการมามอบให้ แต่แพทย์ไม่เคยได้รับ
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์แต่งตัวไม่สุภาพ
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์มักไม่ได้ทำงานกับแพทย์ประจำบ้าน อาจเนื่องจากแพทย์ประจำบ้านมีเวลาว่างน้อย
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์เข้าพบแพทย์ในเวลาที่ไม่เหมาะสม ไม่ถูกกาลเทศะ
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์นำเสนอข้อมูลจากวารสารทางการแพทย์ที่ไม่ค่อยได้รับความเชื่อถือ
- บางครั้งผู้เสนอขายเวชภัณฑ์เข้าพบแพทย์ในเวลาที่ไม่เหมาะสม เช่นขณะที่แพทย์กำลังปฏิบัติงาน
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์เข้าพบเฉพาะอาจารย์แพทย์ โดยเข้าพบกับแพทย์ประจำบ้านเป็นจำนวนน้อย
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์นำเสนอข้อมูลงานวิจัยที่ไม่เป็นกลาง และสนับสนุนเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ตนจำหน่าย
- มีบริษัทที่จำหน่ายเวชภัณฑ์ในกลุ่มเดียวกันจำนวนมาก ทำให้มีจำนวนผู้เสนอขายเวชภัณฑ์มากตามไปด้วย
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์มาเยี่ยมแพทย์ไม่สม่ำเสมอ ทำให้มีปัญหาเรื่องการติดตามการใช้ยา
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ที่ไม่มีคู่แข่งหรือคู่แข่งน้อย มักจะเข้าพบกับแพทย์น้อยครั้งและไม่สม่ำเสมอเมื่อเปรียบเทียบกับผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ที่มีการแข่งขันสูง
- เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ แพทย์มักไม่สามารถติดต่อกับบริษัทได้โดยง่าย

- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์เข้าพบในเวลาที่ไม่เหมาะสม โดยขอเวลาเข้าพบเพียงครู่เดียวทำให้แพทย์ไม่สามารถปฏิเสธได้ และเข้าพบในขณะที่แพทย์กำลังปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานของแพทย์ขาดช่วงและแพทย์ไม่ได้ตั้งใจรับฟังรายละเอียดที่น่าเสนอ

ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพื่อเป็นการปรับปรุงการบริการต่างๆ

- ควรนำตัวอย่างมาให้กับแพทย์บ้าง
- ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปลักษณะของยากับแพทย์
- ควรมอบสิ่งที่เป็นประโยชน์ เช่น สำเนาตำราเรียน หรือตำราเรียนตัวจริง เพื่อให้แพทย์ได้ใช้งาน แทนการแจกของชำร่วย (Gimmicks) หรือของกินเล่น
- แพทย์ต้องการให้ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์เข้าพบเพื่อนำเสนอข้อมูลยาบ่อยกว่านี้
- ควรให้การสนับสนุนทางวิชาการเช่นการจัดประชุมทางวิชาการเพิ่มมากขึ้น และลดส่วนที่ไม่จำเป็นเช่น ของชำร่วย อาหารว่าง ของขวัญ
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์จากบริษัทยาค้นตำรับ (Detailers) มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจในการให้บริการ มากกว่าพนักงานขายจากบริษัทยาเลียนแบบ
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ควรมาพบแพทย์สม่ำเสมอ ให้เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ง่าย และสนับสนุนหนังสือวิชาการ วารสารทางวิชาการ (ฉบับสำเนา) อย่างสม่ำเสมอ
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ควรมาพบแพทย์ที่ห้องพักแพทย์ หรือช่วงเลิกงานจะเหมาะสมกว่า
- แพทย์เห็นว่าการแจกของชำร่วย การสนับสนุนอาหารว่างเป็นการสิ้นเปลืองโดยไม่จำเป็น
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ควรสนับสนุนการวิจัย การเข้าร่วมงานประชุมวิชาการเพิ่มขึ้น
- ผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ควรจัดให้มีการนำเสนอข้อมูลโดยวิทยากรรับเชิญเพิ่มขึ้น