

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาในเขตลาดกระบัง

Factors Influencing Toward Selecting The Drugstores Service in Ladkrabang



สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(บริหารธุรกิจ)
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....32709
วัน, เดือน, ปี.....25 พ.ค. 2542

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง	:	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยาในเขตลาดกระบัง
นักศึกษา	:	นางสาวชลธิชา พรรณวงศ์
ระดับการศึกษา	:	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	:	บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์

ร้านขายยาเป็นสถานบริการด้านสุขภาพที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดูแลสุขภาพของประชาชน เนื่องจากจากจุดเด่นด้านการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและมีค่าใช้จ่ายที่ประหยัดกว่าสถานบริการสุขภาพรูปแบบอื่น แต่ในปัจจุบันพบว่าธุรกิจร้านขายยามีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้มีแนวโน้มที่จะมีการแข่งขันรุนแรงขึ้นในอนาคต ดังนั้นในการดำเนินกิจการให้ประสบความสำเร็จ ผู้ประกอบกิจการร้านขายยาจึงควรที่จะทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินกิจการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคเพื่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจต่อไป การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาในเขตลาดกระบังนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา รวมทั้งความต้องการและปัญหาในการใช้บริการร้านขายยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือผู้ใช้บริการร้านขายยาในเขตลาดกระบังที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป โดยเก็บตัวอย่างจากร้านขายยาที่มีทำเลที่ตั้งแตกต่างกัน 4 ทำเล คือย่านตลาดสด ป้ายรถประจำทาง ย่านที่พักอาศัย และทำเลที่มีที่จอดรถเกินกว่า 10 คัน รวมทั้งสิ้น 270 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพโสด มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 30 ปี อาชีพพนักงานบริษัทและมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท สถานบริการด้านสุขภาพที่นิยมเลือกใช้บริการเป็นแห่งแรกเมื่อมีอาการเจ็บป่วย คือ คลินิก หรือโพลีคลินิก รองลงมาคือโรงพยาบาลเอกชน โดยมีเหตุผลหลักคือ เดินทางสะดวก เหตุผลรองลงมาคือการให้บริการดีและมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ สำหรับเหตุผลที่เลือกใช้บริการร้านขายยาคือความสะดวกรวดเร็ว มีความถี่ในการใช้บริการร้านขายยาน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน โดยนิยมใช้บริการจากร้านขายยาในทำเลที่ตั้งย่านการค้า ตลาดสด รองลงมาเป็นบริเวณป้ายหยุดรถประจำทาง เหตุผลของการเลือกใช้บริการในทำเลดังกล่าวคือใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือช่วง 16.00 – 18.00 น. โดยมีเหตุผลคือเป็นเวลาก่อนหรือหลังจากเวลาทำงาน สำหรับปัจจัยที่มีผลมากที่สุดต่อการใช้บริการร้านขายยาในเขตลาดกระบัง คือปัจจัยในหมวด

ไม่จำกัดเรื่องใดทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สินค้า รองลงมาคือหมวดการให้บริการและหมวดการตกแต่งร้านตามลำดับ ปัจจัยในหมวดสินค้าที่มีผลมากที่สุด คือ การที่ร้านมียาที่ครบครัน สำหรับปัจจัยในหมวดการบริการที่มีผลมากที่สุดได้แก่ การที่ผู้ขายพูดจาสุภาพมีอัธยาศัยดี ความต้องการในการใช้บริการร้านขายยาพบว่าส่วนใหญ่มีความพอใจในการใช้บริการร้านขายยา รองลงมาคือต้องการให้มีบริการด้านสุขภาพเพิ่มมากขึ้น ส่วนปัญหาที่พบมากคือการที่ยามีราคาแพงและประเภทของยาไม่หลากหลาย

จากการศึกษามีข้อเสนอแนะคือร้านขายยาในเขตลาดกระบังควรจัดเตรียมยาให้มีความหลากหลายเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ยาควรมีคุณภาพดีและมีประสิทธิภาพทำให้ลูกค้าหายจากอาการเจ็บป่วยได้ ราคาของยาควรมีการลดราคาลงในรายการที่ทำได้ หากลูกค้ายังมีความรู้สึกว่ายามีราคาแพงควรให้คำอธิบายถึงสาเหตุที่ยามีราคาแพง ในด้านทำเลที่ตั้งไม่จำเป็นต้องจัดหาที่จอดรถไว้เพื่อการบริการลูกค้า หากต้องการเปิดร้านใหม่หรือย้ายทำเล ควรเลือกทำเลที่อยู่ในย่านการค้า ช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากได้แก่ช่วง 16.00- 18.00 น. จึงไม่ควรปิดร้านในช่วงเวลานี้และควรจัดเตรียมผู้ให้บริการให้พร้อมเพื่อที่จะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ผู้ให้บริการควรพูดจากับลูกค้าอย่างสุภาพและเป็นกันเอง ควรเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับยาเป็นอย่างดี และสามารถแนะนำวิธีดูแลสุขภาพอย่างถูกต้องเพื่อสร้างความเชื่อถือจากลูกค้าในระยะยาวต่อไป

ABSTRACT

Title : Factors Influencing Toward Selecting The Drugstores Service in Ladkrabang

Student : Miss Cholthicha Pannawong

Level of Study : Master of Business Administration

Major : Business Administration

Advisor : Assistant Professor Sirijanya Kruawiriyapan

A drugstore is a health care service place that is important to people due to its convenience service and low cost compare to other health service. Nowadays trend of competition in the drugstore business is getting higher because of the continuously increasing number of the drugstores. Therefore, it is necessary for the drugstore owners to understand the real needs of consumer in order to succeed in the business

The study on "Factors Influencing Toward Selecting the Drugstores Service in Ladkrabang " is aimed at finding out the influencing factors for drugstore service choose, consumer needs and problems of service. Population of this study was consumer in Ladkrabang age more than 15 years old. Samples of 270 people were randomly collected from drugstores in four different location; market place, bus stop, residential area and location where have more than 10 cars parking place.

The study result showed that the most respondents were male, age between 26 – 30 years old and working in private sector. There income were between 5,000-10,000 Baht /month. Most preferred of health service was clinic and polyclinic, the next was private hospital which main cause was convenience in term of travelling, Other reasons were good service and expertise doctors. A drugstore was one option of the health care service that people used, the most important reason was convenience in term of time saving. The frequency of service used was less than once a month. They prefer to go to drugstore located in market area or bus stop near their houses or work place. The most preference time was 4.00 – 6.00 p.m. which was the time before go to

work or back from work. According to the result of this study, the most important factor influencing the way people used drugstore service in Ladkrabang was "Product", and the most important factor in term of "Product" was the complete variety of drug. The second and the third important factors were "Service" and "Store decoration" respectively. The most influencing factor in term of service was hospitality or politeness of service person. The most consumer satisfied in the service but there was requirement for more health care service. The service problem was the price of medicine too high and there was less variety of the products.

After this study, there is some suggestion for drugstores owner in Ladkrabang area that they should provide more variety of good quality drug that can cure the illness. Also, they should reduce the price of some medicine if they can. However if they can not reduce the price should explain to the customer why the price of medicines high. Moreover, if wanting to open the new store or changing the location, the owner should consider to choose location in market place and it is no need to provide parking space for customer. Drugstore should not be closed between 4:00 – 6:00 p.m. because people prefer to go to drugstores around this time. Finally, service person should have good knowledge about medicine, be able to give some advice to customers to build up trust from them in long term.

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาครั้งนี้สามารถกล่าวได้ว่าไม่อาจสำเร็จลงได้หากขาดการเสียสละอย่างสูงของท่านอาจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำและการชี้แนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ผู้ศึกษาต้องขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง บุคคลท่านต่อไป คือท่านอาจารย์ ดร. อรุสา บัวตะมะ และท่านอาจารย์ ดร.ศินีย์ สังข์ศรีศรี ซึ่งมีได้สละเวลาเข้าฟังการนำเสนอ และได้ให้คำแนะนำเพื่อความสมบูรณ์ของรายงาน ขอขอบคุณ คุณ พาชวิญ ชูอำไพ ที่ช่วยประสานงานในการทำการศึกษานี้แล้วเสร็จลงได้ ขอขอบคุณ คุณ สมพล ศิริรัตนพฤษ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการค้นหาข้อมูลวิทยุภูมิ ขอขอบคุณ คุณ สุริยา และเนตรนารี นาวิชลนิยม ที่มีส่วนช่วยอย่างมากในการพิมพ์และหาข้อมูล สุดท้ายที่จะขาดเสียมิได้คือ คุณ กรองกาญจน์ ปลื้มถนอมที่ช่วยอนุเคราะห์ร่างบดคัดย่อภาษาอังกฤษให้แก่การศึกษาฉบับนี้

ชลธิชา พรรณวงศ์

22 เมษายน 2542



สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	3
วิธีการศึกษา	5
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	5
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	6
การวิเคราะห์ข้อมูล	7
สมมติฐานของการศึกษา	8
บทที่ 2 ความเป็นมาของร้านขายยา	9
ประวัติร้านขายยาในประเทศไทย	9
เภสัชกรชุมชน ยุคเริ่มการแพทย์และเภสัชแผนปัจจุบัน	10
ลักษณะของธุรกิจร้านขายยาในประเทศไทย	12
การกระจายยาสู่ผู้บริโภค	13
การบริโภคยาของคนไทย	15
ลักษณะการบริโภคยาของประชาชน	15
บทที่ 3 ความรู้ทั่วไปของกิจการร้านขายยา	17
แนวคิดด้านการจัดการร้านขายยา	17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเลือกทำเลที่ตั้งของร้าน	17
บรรยากาศ	17
การตกแต่งภายในร้าน	17
ราคาของยาและสินค้าอื่น ๆ	18
จำนวนชนิดของยา	18
การจัดร้าน	18
ด้านหน้าร้าน	18
ทางเข้า	19
ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการจัดร้าน	19
การจัดร้านแบบบริการสินค้าด้วยตนเอง	20
การให้บริการภายในร้านขายยา	22
ปัจจัยในการเลือกที่ตั้งของร้านขายยา	23
ความสะดวก	23
ที่จอดรถ	24
ธุรกิจที่อยู่ล้อมรอบ	25
ความหนาแน่นของการจราจร	25
ทำเลที่ตั้งบนฟากถนน	25
บทที่ 4 ผลการศึกษา	27
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	27
กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	27
กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	27
กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส	28
กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพครอบครัว	29
กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	29
กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	30
กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	30
ข้อมูลการใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
การเลือกสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	31

หน้า

เหตุผลในการเลือกสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	32
เหตุผลในการเลือกใช้บริการร้านขายยา	32
ความถี่ในการใช้บริการ	33
ทำเลที่ตั้งที่สะดวกในการใช้บริการร้านขายยา	34
เหตุผลในการใช้บริการในทำเลที่ตั้งต่าง ๆ	35
ช่วงเวลาี่สะดวกในการใช้บริการ	35
เหตุผลในการเลือกใช้บริการในช่วงเวลาต่างๆ	36
ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา	37
ปัจจัยหมวดร้านขายยาและการตกแต่ง	37
ปัจจัยหมวดสินค้า	37
ปัจจัยหมวดการบริการ	38
ความต้องการในการใช้บริการร้านขายยา	39
ปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านขายยา	40
การทดสอบความสัมพันธ์	41
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับการใช้บริการ	41
สมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเพศกับการใช้บริการ	41
สมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอายุกับการใช้บริการ	42
สมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับการศึกษากับการใช้บริการ	44
สมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย อาชีพกับการใช้บริการ	44
สมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยรายได้ต่อเดือนกับการใช้บริการ	46
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยา	48
ความสัมพันธ์ของเพศกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยา	48
ความสัมพันธ์ของอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยา	48
ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยา	48
ความสัมพันธ์ของอาชีพกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยา	49
ความสัมพันธ์รายได้ต่อเดือนกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยา	49

หน้า

บทที่ 5 ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ	64
สรุป	64
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	64
ข้อมูลการใช้บริการร้านขายยา	64
ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา	65
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้บริการร้านขายยา	65
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยา	65
ความต้องการและปัญหาในการใช้บริการร้านขายยา	66
ข้อเสนอแนะ	66
สินค้าและยา	66
ราคา	66
ทำเลที่ตั้ง	67
การส่งเสริมการขาย	67
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	69

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำแนกร้านขายยาตามประเภทและพื้นที่	13
2	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	27
3	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	28
4	กลุ่มตัวอย่างจำแนกสถานภาพสมรส	28
5	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพครอบครัว	29
6	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	29
7	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	30
8	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	31
9	การเลือกสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	32
10	เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้สถานพยาบาลต่างๆ	33
11	เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการร้านขายยา	33
12	ความถี่ในการใช้บริการร้านขายยาต่อเดือน	34
13	ทำเลที่ตั้งที่สะดวกในการใช้บริการร้านขายยา	34
14	เหตุผลการใช้บริการร้านขายยาในทำเลที่ตั้งต่างๆ	35
15	ช่วงเวลาี่สะดวกในการใช้บริการ	36
16	เหตุผลในการเลือกใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว	36
17	คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยหมวดร้านขายยาและการตกแต่งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านขายยา	37
18	คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยหมวดสินค้าที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา	38
19	คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยหมวดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา	39
20	ความต้องการในการใช้บริการร้านขายยา	40
21	ปัญหาในการใช้บริการร้านขายยา	40
22	สมมติฐานระหว่างปัจจัยเพศกับการใช้บริการร้านขายยา	42
23	สมมติฐานระหว่างปัจจัยอายุกับการใช้บริการร้านขายยา	43

ตารางที่ *

	หน้า
24	สมมติฐานระหว่างปัจจัยระดับการศึกษาต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านขายยา 45
25	สมมติฐานระหว่างปัจจัยอาชีพกับการใช้บริการร้านขายยา 46
26	สมมติฐานระหว่างปัจจัยรายได้ต่อเดือนกับการใช้บริการร้านขายยา 47
27	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยาจำแนกตามเพศ 50
28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการร้านขายยาจำแนกตามอายุ 52
29	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการร้านขายยาจำแนกตามวุฒิการศึกษา 55
30	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการร้านขายยาจำแนกตามอาชีพ 58
31	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการร้านขายยาจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 61

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 การกระจายยาสู่ผู้บริโภคผ่านทางช่องทางต่าง ๆ

14



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องระบบการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2536 พบว่า ประชาชนชาวไทยทั้งประเทศมีการบริโภคยา ปีละ 50,000 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 35 ของค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพทั้งหมด และมีการเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 23 ต่อปี สูงกว่าอัตราการเพิ่มของค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพที่เพิ่มในอัตราร้อยละ 13 ต่อปี โดยมีการกระจายยาสู่ผู้บริโภคผ่านทางร้านขายยาถึงร้อยละ 45 ต่อปี (ประธาน, 2540) ทั้งนี้เนื่องมาจากความสะดวกในการใช้บริการ ไม่เสียเวลารอคอยเหมือนการไปโรงพยาบาลหรือคลินิก อีกทั้งค่าใช้จ่ายที่ประหยัดกว่าและผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องไปด้วยตนเองสามารถฝากผู้อื่นซื้อยาได้ สาเหตุเหล่านี้ล้วนทำให้ร้านขายยามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดูแลสุขภาพของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต

ยารักษาโรคเป็นสินค้าอยู่ในหมวดสินค้าปัจจัย 4 ซึ่งลักษณะอุปสงค์ของการบริโภคมีความยืดหยุ่นต่ำและมีอัตราส่วนการทำกำไร (Profitability ratio) ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับสินค้าประเภทอื่นทำให้มีผู้ให้ความสนใจประกอบกิจการร้านขายยามากขึ้น ประกอบกับการประกาศยกเลิกระบบโควตาร้านขายยา โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ส่งผลให้ในปีพ.ศ. 2510 การขออนุญาตเปิดกิจการร้านขายยาเป็นไปด้วยความเสรี ปรากฏจากข้อกีดกันดังเช่นในอดีต ทำให้มีร้านขายยาเพิ่มขึ้นจำนวนมาก โดยในปีพ.ศ. 2535 ประเทศไทยมีร้านขายยาแผนปัจจุบันประมาณ 3,533 ร้าน ปีพ.ศ. 2540 เพิ่มเป็นจำนวน 4,700 ร้าน มีการประมาณการว่าจะเพิ่มเป็น 9,200 ร้าน ในปีพ.ศ. 2549 เป็นสาเหตุให้ธุรกิจร้านขายยามีการแข่งขันที่จะทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ (ประธาน, 2540)

นอกจากนี้ผู้ที่ดำเนินกิจการร้านขายยายังต้องเผชิญหน้ากับภาวะการณอื่น ๆ เช่นเดียวกับธุรกิจทั้งหลาย อาทิ สภาพเศรษฐกิจถดถอย ต้นทุนและดอกเบี้ยที่สูงขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคมีทางเลือกและมีการใช้วิจารณญาณในการเลือกซื้อสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของตนเองมากขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่าการดำเนินธุรกิจร้านขายยาให้ประสบความสำเร็จผู้ประกอบการควรมีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริง จึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา อาทิ ปัจจัยการตกแต่งร้านที่มีความเป็นระเบียบ

การให้คำปรึกษาเรื่องการดูแลสุขภาพและการรักษาอาการเจ็บป่วยที่เชื่อถือได้ การให้บริการที่มี
ไม่ว่าการณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสุภาพและเอาใจใส่ต่อลูกค้า ราคาขายมีความเหมาะสม เป็นต้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนดำเนินงานและปรับปรุงกิจการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้กิจการสามารถแข่งขันกับคู่แข่งและดำเนินธุรกิจได้อย่างประสบผลสำเร็จต่อไป

ผู้ดำเนินกิจการร้านขายยาในเขตลาดกระบังได้ประสบสภาวะการณ์ในด้านการแข่งขัน และเศรษฐกิจถดถอยเช่นเดียวกับท้องที่อื่น ๆ แต่เขตลาดกระบังนับเป็นเขตที่มีจำนวนร้านขายยาต่อประชากรในอัตราส่วนอัตราส่วนที่ต่ำกว่าเขตอื่นในจังหวัดกรุงเทพฯ ประกอบกับเขตลาดกระบังเป็นแหล่งที่ตั้งของสถานศึกษาและนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังจึงมีประชาชนสัญจรไปมาหนาแน่น จึงถือได้ว่าเป็นเขตที่สามารถรองรับการแข่งขันของธุรกิจร้านขายยาได้เป็นอย่างดี เหมาะที่จะเป็นทำเลสำหรับการเริ่มทำธุรกิจหรือการขยายสาขาร้านขายยา ผู้ศึกษาจึงได้สนใจทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา ความต้องการและปัญหาการใช้บริการร้านขายยาในเขตลาดกระบังเนื่องจากหวังว่าผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้ที่ต้องการทำธุรกิจร้านขายยาในเขตลาดกระบัง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง
2. เพื่อศึกษาถึงความต้องการใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง
3. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง
2. ทราบถึงความต้องการใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง
3. ทราบปัญหาการใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง
4. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินกิจการร้านขายยาเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลของผู้บริโภค ที่ใช้บริการร้านขายยาในเขต
ลาดกระบัง
2. ศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านขายยาเฉพาะที่เป็นร้านขายยาแผนปัจจุบันและ
ยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จเท่านั้น
3. ช่วงเวลาการเก็บข้อมูล ตั้งแต่พฤศจิกายน ปี พ.ศ. 2541- มกราคม ปี พ.ศ. 2542

นิยามศัพท์

ร้านขายยา หมายถึง ร้านขายยาแผนปัจจุบัน และยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จ เฉพาะใน
เขตลาดกระบัง ไม่รวมถึงร้านขายยาที่มีใบอนุญาตขายยาบรรจุเสร็จ และร้านขายยาแผนโบราณ
ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้รับอนุญาต หรือเจ้าของกิจการร้านขายยา
ผู้ขาย หมายถึง ผู้มีหน้าที่ขายยาให้แก่ลูกค้า โดยอาจจะเป็นเจ้าของร้านหรือไม่ก็ได้

การตรวจเอกสาร

จิราภรณ์ (2526) ได้ศึกษาลักษณะการใช้ยาในภาคเอกชน โดยเฉพาะจากร้านขายยา พบ
ว่าการใช้ยาตามใบสั่งแพทย์มีน้อยมาก ในการจ่ายยามีการเขียนฉลากยาไม่ถูกต้องสมบูรณ์ จัดยา
ไม่ครบตามใบสั่งยา ไม่เอาใจใส่ต่อการให้คำแนะนำเรื่องสรรพคุณ ขนาดการใช้ วิธีใช้ ข้อห้าม
และข้อเสนอนะแก่ผู้ซื้อยา ผู้ขายมีความรู้เรื่องยาตีกัน(Drug interaction) น้อย มีการใช้ยาตาม
ชื่อการค้า (Trade name) ทำให้ผู้ซื้อได้รับยาที่มีราคาแพงขึ้น นอกจากนี้ยังมีการใช้ยาชุด โดยมีทั้ง
ยาชุดที่จัดให้ทันทีเมื่อบอกอาการและยาชุดสำเร็จรูป ซึ่งจะทำให้เกิดผลเสียคือไม่ทราบ
ส่วนประกอบของยาแต่ละชุด ยาอาจไม่ได้มาตรฐาน เสื่อมคุณภาพและอาจมีการปลอมปน ไม่มี
เลขทะเบียนยา เป็นการละเมิดสิทธิ์ของผู้บริโภคทำให้เกิดปัญหาการใช้ยาผิดอย่างกว้างขวาง และ
ก่อให้เกิดผลเสียอีกหลายประการ อาทิการใช้ยาซ้ำซ้อน การใช้ยาอันตรายและยาควบคุมพิเศษ
อย่างฟุ่มเฟือย ใช้ยาปฏิชีวนะไม่ครบขนาดและระยะเวลาทำให้เชื้อโรคดื้อยา โรคที่ผู้ป่วยเป็นแล้ว
นิยมมาซื้อยาชุด ได้แก่ โรคติดเชื้อทางเดินหายใจส่วนบน โรคปวดข้อและเป็นแผลอักเสบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตามลำดับ ส่วนยาที่ผู้ขายนิยมจ่ายให้ในกรณีผู้ป่วยมาขอซื้อยาชุด ได้แก่ยาแก้ปวดลดไข้ ยาปฏิชีวนะ และยาแก้แพ้ ตามลำดับ

กลุ่มเภสัชกรชุมชน (2528) ได้ศึกษาถึงปัญหาการขาดแคลนบุคลากร และสถานบริการ สาธารณสุขของรัฐที่ไม่เพียงพอและกระจายไม่ทั่วถึง จึงทำให้ประชาชนนิยมรักษาตัวเองก่อน เมื่อเกิดการเจ็บป่วยเพียงเล็กน้อย และเมื่อไม่หายหรือมีอาการหนักจึงไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาล หรือคลินิกต่อไป จากข้อมูลการสำรวจของกระทรวงสาธารณสุข ในปีพ.ศ. 2522 พบว่าประชาชน ร้อยละ 44.25 นิยมซื้อยารับประทานเองตามร้านขายยา โดยประชาชนผู้มีรายได้น้อยและรายได้อ่อนปานกลางจะนิยมซื้อยาจากร้านขายยาถึง ร้อยละ 80.20 และร้อยละ 55.00 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการร้านขายยาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.20 มีอายุระหว่าง 26-45 ปี ร้อยละ 46.10 โรคที่พบบ่อย ได้แก่ โรคติดเชื้อทางเดินหายใจส่วนบน โรคผิวหนัง และโรคทางเดินอาหาร วิธีการซื้อยาส่วนใหญ่ คือร้อยละ 68.80 เป็นการซื้อยาเพื่อใช้เอง ที่เหลือเป็นการซื้อให้ผู้อื่นใช้ การซื้อยาส่วนใหญ่ เป็นการบอกเล่าอาการป่วยให้ผู้ขายเป็นผู้เลือกยาให้ ร้อยละ 47.45 ผู้ซื้อระบุชื่อยาที่ต้องการ ร้อยละ 29.17 ผู้ป่วยนำตัวอย่างยามาซื้อ ร้อยละ 15.98 ผู้ป่วยทราบชื่อยาจากการโฆษณา ร้อยละ 10.19 ในด้านการให้บริการ ร้านขายยามีการส่งต่อผู้ป่วยไปพบแพทย์ ร้อยละ 0.57 โรคและอาการที่ส่งต่อมาก คือปวดฟัน เป็นแผลในช่องปาก และโรคหัวใจ ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่ามีกรให้คำปรึกษาโดยไม่มีการซื้อยา ร้อยละ 0.91 ปัญหาที่ปรึกษา ได้แก่ อาการของโรคต่าง ๆ ข้อสงสัยในการใช้ยา ยาหมดอายุ ความเชื่อต่าง ๆ เกี่ยวกับโรคและยา

ชูเพ็ญ (2528) กล่าวว่าในปัจจุบันธุรกิจร้านขายยามีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันและมีต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินกิจการที่สูงขึ้น การบริหารจัดการจำเป็นต้องปรับรูปแบบให้เหมาะสมเพื่อความเจริญก้าวหน้าของกิจการ วิธีการบริหารงานร้านขายยา มีหลักการเบื้องต้นที่ควรยึดเป็นข้อปฏิบัติและการปรับปรุงกิจการร้านขายยาให้เหมาะสมต่อสภาพการณ์ดังนี้ 1) การซื้อสามารถสั่งซื้อจากบริษัทผู้ผลิตโดยตรงและร้านขายส่ง 2) ควรซื้อยาที่มีแนวโน้มว่าจะขายดีมีคุณภาพดีได้มาตรฐานที่สากลนิยมกำหนด (Good Manufacturing Practice : GMP) การบรรจุหีบห่อหรือขวดน้ำใช้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพของยานั้น 3) การขายคำนึงถึงราคาขายที่ตั้งไว้ว่าให้ได้ผลกำไรเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่มีและควรมีศิลปะในการขาย ผู้ขายควรได้รับการฝึกฝนหรืออบรมให้มีมารยาทที่ดีมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ขายควรมีความรู้เกี่ยวกับตัวยา ข้อแนะนำในการใช้ยา ประโยชน์และโทษ รวมทั้งการอธิบายอย่างละเอียดเมื่อจำเป็น 4) การขนส่งมีการจัดวิธีการขนส่งอย่างเหมาะสมช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน 5) การเก็บรักษายาและสินค้าต่าง ๆ ควรเก็บในที่ที่เหมาะสมยาบางอย่างมีความจำเป็นที่จะต้อง

จัดเก็บเป็นพิเศษ เช่น เก็บในที่มืดหรือเก็บในตู้เย็น เป็นต้น 6)การเงิน ควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายภายในร้าน เช่น ค่าสินค้า เงินเดือน ค่าน้ำ ค่าไฟ ซึ่งจัดเป็นเงินทุนหมุนเวียนให้มีพอเพียง 7) การป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น อาทิ ไฟไหม้ น้ำท่วม การถูกปล้น ควรมีการเตรียมการป้องกันหรือทำประกันภัยเพื่อลดความเสียหาย 8)ศึกษาข้อมูลทางการตลาดเพื่อให้ทราบข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน

สุบุญญา และคณะ (2539) ได้ศึกษาเรื่องแหล่งที่ใช้บริการสุขภาพของประชาชนเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วยเล็กน้อยของประชาชนอำเภอป่าสัก จังหวัดอุดรธานี พบว่าประชาชนจะซื้อยากินเอง ร้อยละ 85.20 จากข้อมูลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า เมื่อประชาชนเจ็บป่วยเบื้องต้น จะใช้บริการร้านขายยาเป็นอันดับแรก ทำให้ร้านขายยามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนในชุมชน เนื่องจากมีความสะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องเสียเวลารอคอยเหมือนไปโรงพยาบาลหรือคลินิก ร้านขายยาจึงเป็นสถานบริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยแห่งแรกที่ประชาชนนึกถึงเมื่อมีปัญหาสุขภาพเล็กน้อย ประกอบกับทัศนคติของประชาชนต่อการดูแลสุขภาพถือเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นมากขึ้น อาหารเพื่อสุขภาพต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทมากขึ้นและร้านขายยามักเป็นสถานที่ที่มีผลิตภัณฑ์เหล่านี้ไว้บริการรวมถึงสินค้าประเภทยาที่มีจำหน่ายอยู่แล้ว สิ่งที่ประชาชนต้องการนอกเหนือจากนี้ คือคำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการใช้ผลิตภัณฑ์เหล่านี้ อย่างเหมาะสมและปลอดภัย

วิธีการศึกษา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยา ในเขตลาดกระบังมีรูปแบบการศึกษา 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ ความต้องการ ตลอดจนปัญหาการใช้บริการร้านขายยา โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง (Survey method) โดยเก็บข้อมูลจำนวน 270 ตัวอย่าง การออกแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ 1)ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการร้านขายยา 2)ข้อมูลในการใช้บริการร้านขายยา 3)ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการร้านขายยา 4)ความต้องการและปัญหาในการใช้บริการร้านขายยา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ศึกษาข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจากหนังสือวารสาร งานวิจัยที่ได้มีผู้รวบรวมไว้ก่อนแล้วอันเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการบริโภคยาในประเทศไทย การกระจายยาสู่ผู้บริโภค ลักษณะธุรกิจร้านขายยาในประเทศไทย ความเป็นมาของร้านขายยาในประเทศไทย แนวคิดในการจัดการร้านขายยา ฯลฯ

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป เนื่องมาจากความต้องการที่จะให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีวิจารณญาณในการเลือกสรร มีความเข้าใจถึงความต้องการของตนเองอย่างแท้จริงโดยประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ถือเป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้เหตุผลเพื่อการเลือกและตัดสินใจ ตามกฎหมายที่กำหนดให้ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีอายุ 15 ปีขึ้นไป เนื่องจากผู้ศึกษาไม่สามารถกำหนดขนาดของประชากรได้จึงหาจำนวนตัวอย่างจากการคำนวณ Proportion ดังนี้

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \text{จำนวนตัวอย่าง}$$

$$Z = \text{ระดับความเชื่อมั่น}$$

$$p = \text{ค่าประมาณร้อยละที่คาดหวัง}$$

$$q = 100 - p$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้}$$

$$\text{ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95} = 1.96$$

$$\text{ค่าประมาณร้อยละที่คาดหวัง} = \text{ร้อยละ 50}$$

$$\text{ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้} = \text{ร้อยละ 6}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (50 \times 50)}{(6)^2}$$

$$= 266$$

ผู้ศึกษาจึงกำหนดจำนวนตัวอย่างที่ต้องทำการรวบรวมข้อมูลเท่ากับ 270 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi stage sampling) โดยแบ่งกลุ่ม

ร้านขายยาตามลักษณะทำเลที่ตั้งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ร้านที่มีทำเลอยู่ในย่านตลาดสด มีจำนวน 6 ร้าน 2) ร้านที่มีทำเลอยู่ในย่านป้ายรถประจำทาง มีจำนวน 10 ร้าน 3) ร้านที่มีทำเลที่จอดรถเกินกว่า 10 คัน มีจำนวน 3 ร้านและ 4) ร้านที่มีทำเลอยู่ในย่านที่พักอาศัย เช่นร้านขายยาภายในหมู่บ้านมีจำนวน 5 ร้าน

หลังจากนั้นจึงจับฉลากร้านขายยาที่ไปทำการสัมภาษณ์กลุ่มละ 1 ร้านรวม 4 ร้าน เพื่อเป็นสถานที่ในการเก็บตัวอย่าง (Cluster sampling) และทำการแบ่งช่วงเวลาสำหรับเก็บข้อมูลในแต่ละวันเป็น 5 ช่วง ได้แก่ 1) 8.00 - 10.00 น. 2) 10.01-14.00 น. 3) 14.01-16.00 น. 4) 16.01-18.00 น. และ 5) 18.01- 20.00 น.

กำหนดการสุ่มตัวอย่างช่วงเวลาละ 14 ตัวอย่าง จะได้ร้านขายยาละ 70 ตัวอย่าง รวมร้านขายยาทั้งสิ้น 4 ร้านเป็นจำนวน 280 ตัวอย่างและทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 270 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analysis) นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้สถิติวิเคราะห์ใช้ความถี่ร้อยละ ร้อยละสะสมและค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาใช้คะแนนเฉลี่ยเทียบกับลำดับชั้นของคะแนนดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 0}{6} \\ &= 0.83 \end{aligned}$$

ปัจจัยมีผลมากที่สุดมีคะแนนเท่ากับ	5.00 – 4.17
ปัจจัยมีผลมากมีคะแนนเท่ากับ	4.16 – 3.34
ปัจจัยมีผลปานกลางมีคะแนนเท่ากับ	3.33 – 2.51
ปัจจัยมีผลน้อยมีคะแนนเท่ากับ	2.50 – 1.68
ปัจจัยมีผลน้อยที่สุดมีคะแนนเท่ากับ	1.67 – 0.85
ปัจจัยไม่มีผลมีคะแนนเท่ากับ	0.84 – 0.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) จะวิเคราะห์โดยใช้ค่าไคสแควร์ (Chi square) และการทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม One way ANOVA

สมมติฐานของการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ซึ่งเป็นปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Dependent variable) ซึ่งเป็นปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตตลาดลาดกระบัง



บทที่ 2

ความเป็นมาของร้านขายยา

ประวัติร้านขายยาในประเทศไทย

ประวัติความเป็นมาของร้านขายยาในประเทศไทยเริ่มต้นในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราชซึ่งมีชาวต่างชาติเริ่มเข้ามาค้าขายและเผยแพร่ศาสนาหลายชาติด้วยกัน โดยมีชาติฝรั่งเศสได้เข้ามาค้าขายเป็นครั้งแรกในพ.ศ. 2205 และได้นำแพทย์เข้ามา ตามหลักฐานในหนังสือตำราพระโอสถของสมเด็จพระนารายณ์มหาราชจำนวน 81 ตำรา พบว่ามีทั้งยาไทยและยาฝรั่งที่นายแพทย์ฝรั่งเศส “เดอ เมส์” เป็นผู้ปรุงยาถวายรวมอยู่ด้วย เมื่อสิ้นยุคสมัยสมเด็จพระนารายณ์ได้เกิดเหตุการณ์วุ่นวายมากมายจนชาวต่างชาติค่อย ๆ ปลีกตัวไปจากกรุงศรีอยุธยา ต่อเนื่องมาถึงสมัยต้นกรุงรัตนโกสินทร์ในรัชสมัยพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 3) ได้มีการติดต่อกับต่างประเทศเพิ่มขึ้น โดยนายโรเบิร์ต ฮันเตอร์ ซึ่งเข้ามาเมื่อ พ.ศ. 2367 ได้เปิดห้างทำการค้าขายสรรพสินค้าต่างประเทศขายผ้าฝรั่ง ผ้าแขก นำอาวูรปิ่นและ ยาฝรั่งเช่น ยาควินิน มาขาย ต่อมานายฮันเตอร์ได้รับพระราชทานบรรดาศักดิ์เป็น หลวงอาวูรพิเศษ นับว่าเป็นเจ้าของห้างสรรพสินค้ารายแรกในประเทศไทยและถือว่ามีกิจการโฆษณาขายยาแผนปัจจุบันเป็นครั้งแรก ต่อมาได้โอนกิจการขายเฉพาะยาควินินให้แก่หมอบรัดเลย์ (พืรวุฒิ, 2539)

ยุคนี้ได้มีมิชชันนารีอเมริกันเข้าสู่ประเทศไทยหลายคณะด้วยกัน คณะแรกเข้ามาเมื่อ พ.ศ. 2371 โดยมีวัตถุประสงค์คือการเผยแพร่ศาสนาโดยมุ่งไปที่ชาวจีนซึ่งมีจำนวนมากในกรุงเทพฯ คณะที่มีความสำคัญมากและควรกล่าวถึงคือคณะที่ 3 ซึ่งมีนายแพทย์ Dan Beach Bradley M.D. หรือที่ชาวบ้านเรียกว่า “หมอบรัดเลย์” หรือ “หมอปัลด์เล” เข้ามาด้วย เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2378 เมื่อหมอบรัดเลย์เดินทางมาถึงได้ประมาณ 20 วัน ได้ตั้งโอสถศาลาเป็นเรือนไม้สัก 2 หลังขึ้นที่ข้างใต้วัดเกาะ (วัดสัมพันธวงศ์) โดยเริ่มเปิดสถานที่จ่ายยารักษาโรคและเปิดโอกาสให้คนป่วยมารักษาได้ตลอดวัน ปรากฏว่าวันหนึ่ง ๆ จะมีคนมารักษาประมาณ 70-80 คน ส่วนมากเป็นคนจีน ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่าหมอบรัดเลย์เปิดโอสถศาลาหรือห้างขายยาฝรั่งเป็นครั้งแรกในประเทศไทย ราววันที่ 5-7 สิงหาคม พ.ศ. 2378 ต่อมาได้ย้ายไปเช่าที่ริมน้ำของเจ้าพระยาคลัง (ดิศ บุนนาค) ซึ่งมีบริเวณกว้างขวางขึ้น ณ ที่นี้ หมอบรัดเลย์ได้จัดสร้างเป็นโอสถศาลา ซึ่งต่อมาเรียกว่าห้างขายยาและเปิดทำการเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2378 ซึ่งมีบันทึกประชุมพงศาวดารกล่าวไว้และถือเป็นวันที่เภสัชชุมชนได้ก่อกำเนิดอย่างมีระบบและมีห้องสำหรับผสมยา โดยมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อผู้ใดได้เห็นว่าประโยชน์ในการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นายยอน แบบดิส เป็นผู้ผสมยาของหมอบริคเลย์ ทำหน้าที่เภสัชกร ประจำร้านในการจำหน่ายยาของหมอบริคเลย์นี้ให้การตรวจวินิจฉัยและการรักษาโรคคล้ายคลินิก แต่ไม่เก็บค่ารักษา

เภสัชกรชุมชน ยุคเริ่มการแพทย์และเภสัชกรรมแผนปัจจุบัน

ยาแผนปัจจุบันหรือยาแผนตะวันตกหรือตามที่ชาวบ้านเรียกกันว่ายาฝรั่ง ได้ทวีความนิยมแก่ประชาชนทั่วไป เมื่อต้นสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) ในปี พ.ศ. 2415 ทรงโปรดเกล้าให้ใช้การรักษาโรคแผนตะวันตกในกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ โดยมี พ.ต.พระยาสารสินสวามิภักดิ์ (เทียนฮี้ สารสิน) ซึ่งแพทย์เป็นคนแรกของไทยจบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเพนซิลเวเนียสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นนายแพทย์ภายใต้การบังคับบัญชาของกรมหลวงวงศ์ชาติราชสนิท นับเป็นการเปิดศักราชของการแพทย์และเภสัชกรรมแผนปัจจุบันในสวนราชการเป็นครั้งแรก

ในสมัยรัชกาลที่ 5 ได้มีชาวต่างประเทศเข้ามาดำเนินธุรกิจการค้ามากกว่าเดิม ในช่วงนี้ได้มีชาวต่างประเทศตั้งธุรกิจขายยาขึ้นหลายแห่ง เช่น ห้างบี กริม แอนดีโก ตั้งขึ้นเมื่อพ.ศ. 2421 สถานที่เดิมอยู่บริเวณริมแม่น้ำเจ้าพระยา ใกล้โรงแรมโอเรียนเต็ล ต่อมาอีก 4 ปี จึงได้ย้ายมาอยู่บริเวณปากคลองตลาด ตำบลปากคลองตลาด มีเภสัชกรชาวเยอรมันชื่อนายแบร์ฮาร์ด กริม ร่วมกับพ่อค้าชาวออสเตรเลียชื่อนายเอววิน มิลเลอร์ เป็นผู้ก่อตั้งขึ้น โดยขายยาเยอรมันเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ยังมีบริษัทเบอลี่ยุคเกอร์และบริษัทตีทเฮล์มได้มาเปิดธุรกิจการค้าขายสินค้าทั่วไปอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาเมื่อประมาณพ.ศ. 2433 ทั้ง 2 บริษัทตั้งอยู่ใกล้เคียงกันและเป็นบริษัทของชาวสวิสเซอร์แลนด์ (ภายหลังได้ทำธุรกิจด้วย) ต่อมานายแพทย์เฮย์ (T. Heyward Hays) ได้ตั้งร้านขายยาขึ้นที่ถนนเจริญกรุง ด้านมูมถนนสุรวงศ์ มีครกบดยาแบบฝรั่งขนาดยักษ์พร้อมสากอยู่ใต้ตัวอาคาร ใครผ่านไปมาอาจเห็นได้แต่ไกลว่าเป็นร้านขายยาฝรั่ง ไม่ต้องอ่านป้ายตัวหนังสือให้เสียเวลา ซึ่งส่วนมากมักจะอ่านไม่ออก ถ้าทราบหนังสือไทยจะอ่านชื่อออกว่าร้านขายยาอังกฤษ ถ้าทราบภาษาอังกฤษก็จะอ่านเป็น British dispensary เรียกกันทั่วไปว่าร้านขายยาตรางู ภายหลังหมอบริคเลย์ ขายกิจการทั้งหมดซึ่งรวมทั้งชื่อห้างและเครื่องหมายการค้า ให้แก่ชาวบริติช ชื่อแมกแบค (J. Macbech) ซึ่งต่อมาได้ขายกิจการต่ออีกทอดหนึ่งให้กับนายลัวน ว่องวานิช โดยห้างขายยาอังกฤษตรางูนี้ได้เป็นสมบัติของตระกูลว่องวานิช มาจนถึงทุกวันนี้ (พิรุณ, 2539)

ร้านขายยาที่เปิดขึ้นภายหลังจากการเปิดการศึกษาการแพทย์และการเภสัชกรรมแผนปัจจุบันขึ้นในประเทศไทยมีดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

1. ห้างขายยา เวสต์เทิลดิสเพนซารี (Western dispensary) เจ้าของเป็นชาวไต้หวัน

ไม่ว่าการณ์ใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีนายบุญช่วย จิตติเวส (หลวงภสัชกรโกศล) รับจ้างทำงานอยู่สมัยหนึ่ง เมื่อ พ.ศ. 2443

2. ห้างขายยาบ้านหม้อ เจ้าของเดียวกับเวสเทิล ดิดสเพนซารี โดยนายบุญช่วยย้ายมาประจำ
3. ห้างขายยาอังกฤษ (English pharmacy) มีชาวอังกฤษเป็นเจ้าของร้านในสมัยนั้น มีนายบุญช่วยซึ่งได้ลาออกจากร้านขายยาบ้านหม้อ เมื่อปีพ.ศ.2477
4. ห้างขายยาตราบัว มีชาวอเมริกันทำงานอยู่ และเป็นที่ทำการกงสุลอเมริกันด้วย
5. ห้างขายยาหอมพลาญ หอมพลาญซึ่งเป็นลูกศิษย์ ของหมอเฮลล์
6. ห้างขายยาสยามดริคส์โตร์ ของนายอัท (หลวงวิเมตร์) นายแพทย์ประกาศนียบัตรคนแรกของเมืองไทย เป็นเจ้าของและมีนายบุญช่วย (หลวงภสัชกรโกศล)เป็นที่ปรึกษา
7. ห้างขายยาบุญมี (ในสมัยนั้นอยู่ที่ถนนกรุงเกษม ช้างคลองเล็กด้านเหนือของโรงเรียนสายปัญญาปัจจุบัน) ของนายบุญมี
8. ห้างขายยาหอมสุข (ถนนเยาวราช ใกล้สี่แยกราชวงศ์) ของนายสุข มีนายบุญช่วยเป็นที่ปรึกษา
9. ห้างขายยาอายุเนี่ยน (ตลาดน้อย)ของนายบุญช่วยหุ้นส่วนกับนาย ช. ใหญ่เส็งนายธนาคาร ใหญ่เส็ง ตั้งอยู่บริเวณราชวงศ์ เมื่อ พ.ศ. 2480

หลังสงครามโลกครั้งที่ 1 สิ้นสุดลงใหม่ ๆ ได้มีร้านขายยาเพิ่มขึ้นมากมาย รวมทั้งร้านขายยาทั้งไทยและจีน โดยจะขายกัน 2 คน คือสามีและภรรยา ไม่มีลูกจ้าง เนื่องจากขณะนั้นไม่มี พ.ร.บ.โรคติดต่อและ พ.ร.บ ยา ดังนั้นเจ้าของร้านขายยาจึงดำเนินกิจการได้อย่างเสรี ร้านขายยา 30 แห่งรวมทั้งของชาวต่างชาติมีเภสัชกรประจำอยู่เพียง 8 แห่งเท่านั้น ข้อสังเกตคือนอกจากร้านยาของชาวต่างประเทศ ส่วนมากเป็นของคนไทยที่มักจะเป็นแพทย์รักษาโรคและขายยาไปด้วย การขายยาของร้านขายยาขณะนั้นบางแห่งมีการโฆษณาเกินกว่าความเป็นจริงมาก ยาบางอย่างระบุว่าสามารถรักษาเกือบทุกโรคได้หายขาด หากโรคไม่หายจะคืนเงิน นอกจากนี้ก็ทำเป็นรูปจดหมายของคนที่รักษาหายมายืนยันและชมเชย

สำหรับแพทย์ไทยที่ใช้ยาจากต่างประเทศรักษาผู้ป่วย เห็นจะได้แก่กรมหลวงพิชิตปรีชากร ซึ่งประชานรู้จักในนามของ “หมอเวชสิทธิ์” ทรงใช้ยาผสมยาฝรั่งได้ทรงตั้งชื่อภาษาไทยไว้เช่น ยาขาว (Zinc oxide) เกลือสมาน (Boric acid) และน้ำมันระกำ (Wintergreen oil) เป็นต้น

เมื่อสงครามสิ้นสุดลง ยาจากต่างประเทศหลังไหลเข้ามาในประเทศมากขึ้น บริษัทยาต่างประเทศเข้ามาตั้งกิจการเป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัทเองจัดระบบการจำหน่ายโดยมีดีเทล

(Detailer) ติดต่อกับแพทย์ของรัฐบาล ต่อมาปรับปรุงกิจการเป็นร้านขายปลีก เมื่อมี พ.ร.บ.ยา พ.ศ. 2510 การขายยาและผลิตยาจึงแยกจากกันโดยเด็ดขาด

ลักษณะของธุรกิจร้านขายยา ในประเทศไทย

ร้านขายยาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจการค้ายาซึ่งเป็นธุรกิจที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากธุรกิจของสินค้าประเภทอื่น การค้ายาเป็นธุรกิจที่มีกฎหมายคุมเข้มงวดเนื่องจากยาเป็นสินค้าที่ให้ทั้งประโยชน์และโทษอย่างมาก การบริโภคยาที่ถูกโรคและถูกขนาดจะช่วยให้อาการเจ็บป่วย แต่การบริโภคที่ไม่ถูกต้อง การบริโภคยาที่เสื่อมคุณภาพ การบริโภคยาปลอม อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพและชีวิตได้ โรงงานผลิตยา บริษัทนำเข้ายาเข้าจากต่างประเทศและร้านขายยาจะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของพระราชบัญญัติยา ยาที่ผลิตขึ้นภายในประเทศหรือนำเข้าจากต่างประเทศจะต้องขึ้นทะเบียนตำรับยาก่อนออกจำหน่ายในตลาด และไม่ว่าจะเป็นร้านขายยาแผนปัจจุบันหรือแผนโบราณจะต้องมีเภสัชกรเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการจัดจำหน่าย

ธุรกิจการค้าของประเทศไทยมีลักษณะกึ่งแข่งขันกึ่งผูกขาด แม้ว่าจะมีผู้ผลิตผู้นำเข้ายาจากต่างประเทศ แต่ยาที่ซื้อขายมีลักษณะคล้ายคลึงกันของตัวยาสำคัญและส่วนประกอบ สิ่งที่จะแตกต่างกันคือ รูปลักษณะสีสวร หีบห่อที่บรรจุและชื่อทางการค้า ผู้ผลิตและตัวแทนจัดจำหน่ายจึงจำเป็นต้องแข่งขันเพื่อขายสินค้าของตน ทั้งนี้การแข่งขันจะเป็นไปได้ทั้งการแข่งขันทางด้านราคาและอื่น ๆ เช่น การโฆษณา คุณภาพ การค้นคว้าวิจัยและการพัฒนา หากบริษัทใดสามารถโฆษณาให้ประชาชนรู้จักมากกว่าหรือสร้างแรงจูงใจด้านราคาที่ต่ำกว่าแม้คุณภาพจะใกล้เคียงกัน ยาของบริษัทนั้นก็สามารถจะครองตลาดได้ ดังจะเห็นจากกรณีของยาแก้ปวดซึ่งมีผู้ผลิตออกมาจำหน่ายเป็นจำนวนมาก แต่มีเพียงไม่กี่บริษัทเท่านั้นที่สามารถตีตลาดเป็นที่นิยมของประชาชนจริง ๆ สภาพการณ์ของตลาดจึงเสมือนผูกผูกขาดโดยบริษัทเพียงไม่กี่บริษัทภายใต้ชื่อการค้าที่เป็นที่นิยมเพียงไม่กี่ชื่อเท่านั้น แต่ก็ยังคงมีการแข่งขันกันบ้างถ้าหากยาชนิดที่ขายดีมีราคาสูงจนเกินไป อาจทำให้ประชาชนเปลี่ยนไปซื้อยาชื่อการค้าอื่นแทน

อย่างไรก็ตามธุรกิจการค้ายาแม้จะมีการแข่งขันกันมากในด้านโฆษณา แต่ก็กระทำได้อย่างจำกัด เพราะพระราชบัญญัติยาได้กำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการโฆษณาไว้อย่างเข้มงวด แต่ถ้าหากยาเป็นยาอันตรายและยาควบคุมพิเศษให้ทำการโฆษณาโดยตรงต่อผู้ประกอบโรคศิลปะหรือผู้ประกอบการบำบัดสัตว์เท่านั้น

ในธุรกิจการค้ายาจะพบว่ายอดขายรวมของบริษัททั้งหมดได้มาจากการขายยาเพียงไม่กี่ตัวเท่านั้น ซึ่งมีปริมาณการขายเกินกว่าครึ่ง ที่เหลือจะเป็นยอดขายจากยาหลายตัวรวมกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การกระจายยาสู่ผู้บริโภค/นำเข้าสู่ผู้บริโภค

การกระจายยาและการจำหน่ายยาจากผู้ผลิตสู่ผู้บริโภคดำเนินไปได้หลายทางด้วยกันเช่น ผ่านตัวแทนจำหน่าย โรงพยาบาล สถานีอนามัย คลินิกและร้านขายยา ซึ่งโดยเฉลี่ยการจำหน่ายผ่านร้านขายยาจะมีประมาณร้อยละ 45 ทางโรงพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนประมาณร้อยละ 37 และจำหน่ายผ่านหน่วยบริการและคลินิกเอกชนร้อยละ 11 (ภาพที่ 1)

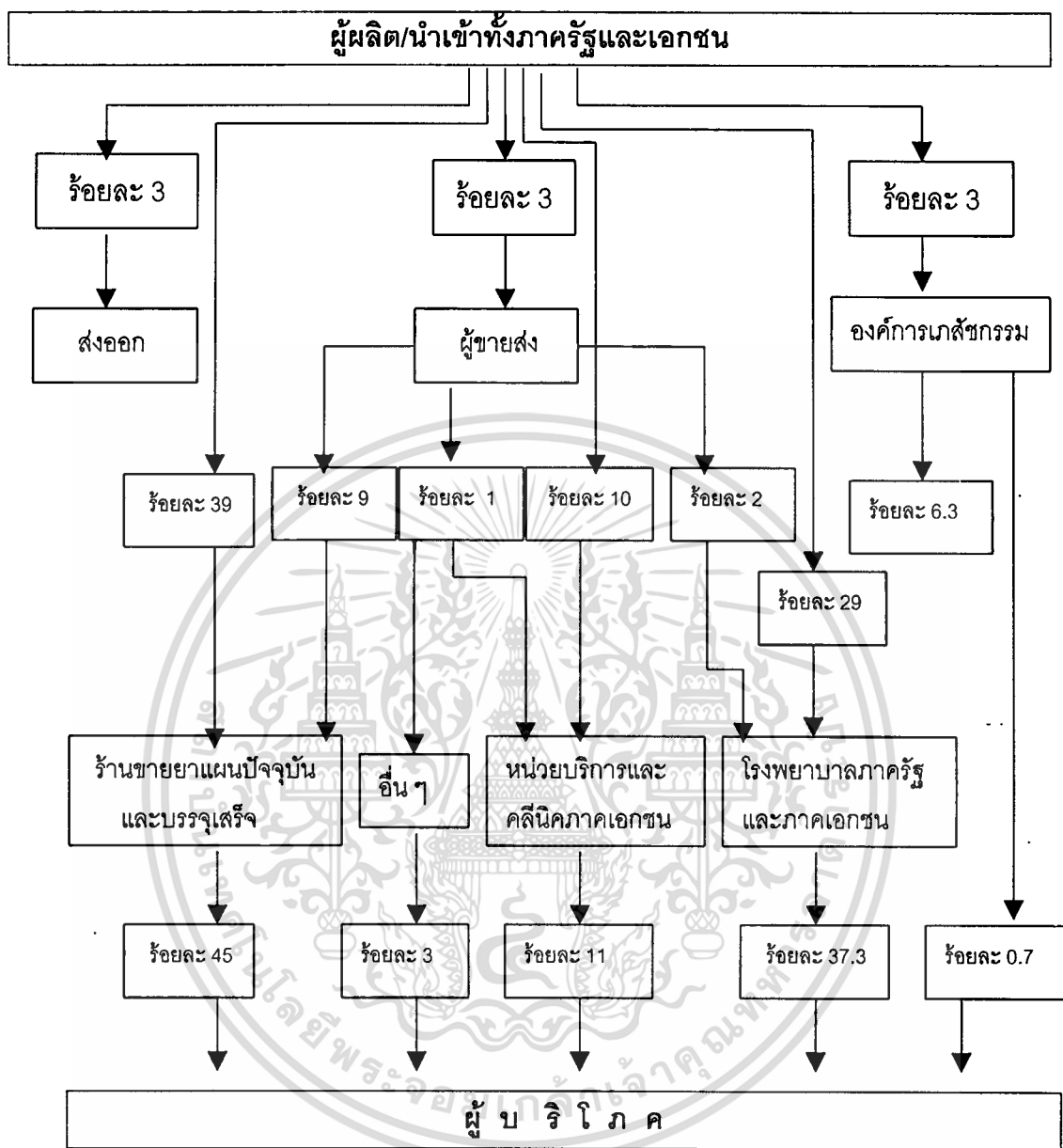
การกระจายของร้านขายยา

จากผลการสำรวจของฝ่ายสถานที่กองควบคุมยา ในปีพ.ศ.2536 พบว่าประเทศไทยมีร้านขายยาจำนวน 9,836 ร้าน ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร 2,952 ร้าน เป็นร้านขายยาแผนปัจจุบัน 2,135 ร้าน และแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จ 817 ร้าน ส่วนภูมิภาค 6,884 ร้าน เป็นร้านขายยาแผนปัจจุบัน 2,336 ร้าน และแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จ 4,548 ร้าน (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำแนกร้านขายยาตามประเภทและพื้นที่

ประเภทใบอนุญาต	กรุงเทพมหานคร	ส่วนภูมิภาค	รวม
ขายยาแผนปัจจุบัน	2,135	2,336	4,471
ขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จ ฯ	817	4,548	5,365
รวม	2,952	6,884	9,836

ที่มา : (ฝ่ายสถานที่กองควบคุมยา, 2536)



ภาพที่ 1 การกระจายยาสู่ผู้บริโภคผ่านทางช่องทางต่าง ๆ

ที่มา : (สุเขต, 2540)

ร้านขายยาแผนปัจจุบัน เป็นร้านที่สามารถขายยาได้ทุกชนิด อันได้แก่ ยาบรรจุเสร็จ ยาอันตราย ยาควบคุมพิเศษและสามารถขออนุญาตขายยาเสพติดให้โทษและวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทได้ด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้านขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจสุเสร็จที่มีไซยาอันตรรายหรือยาควบคุมพิเศษ คือร้านประเภทที่ขายได้เฉพาะยาแผนปัจจุบันที่บรรจสุเสร็จในภาชนะและมีไซเป็นยาอันตรรายหรือยาควบคุมพิเศษ ผู้ขายจะแบ่งบรรจสุหรือนับเม็ดขายไม่ได้ แต่ในความเป็นจริงร้านขายยาประเภทนี้มีการแบ่งบรรจสุเช่นเดียวกับร้านขายยาแผนปัจจุบัน ทำให้เกิดปัญหาขาดที่จัดโดยร้านขายยา

การบริโภคยาของคนไทย

มีการประมาณข้อมูลการบริโภคยาของคนไทย จากรายงานในปี พ.ศ. 2536 พอจะสรุปได้ดังนี้ (สุเขต, 2540)

มูลค่าการบริโภคยาทุกชนิดในราคาขายส่งประมาณ	27,000	ล้านบาท
มูลค่าการบริโภคยาทุกชนิดในราคาปลีกประมาณ	50,000	ล้านบาท
ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของคนไทย รวมประมาณ	140,000	ล้านบาท

ค่าใช้จ่ายด้านยาจึงถือเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 35 ของค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพค่าใช้จ่ายด้านยาต่อจำนวนประชากรต่อปีประมาณ 450 บาท ในราคาขายส่ง และ 840 บาท ในราคาขายปลีก สัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านยาต่อค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพร้อยละ 35 นี้ นับว่าค่อนข้างสูงหากเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งจะอยู่ระหว่างร้อยละ 10 – 20 ในด้านอัตราการเพิ่มของค่าใช้จ่ายด้านยานั้นพบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 23 ต่อปี ซึ่งสูงกว่าอัตราการเพิ่มของค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ (ร้อยละ 13 ต่อปี) และผลิตภัณฑ์มวลรวมของประชาชาติ (ร้อยละ 8 ต่อปี)

ลักษณะการบริโภคยาของประชาชน

ผลิตภัณฑ์ยาเป็นสินค้าที่มีความสำคัญสูง มีความยืดหยุ่นต่ออุปสงค์ค่อนข้างต่ำ ปริมาณการบริโภคเปลี่ยนไปไม่มากตามการเปลี่ยนแปลงของราคา แต่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการศึกษาและการโฆษณาชักจูงให้เปลี่ยนพฤติกรรมบริโภค มาใช้ยาแผนปัจจุบันแทนยาแผนโบราณ อีกส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มของจำนวนประชากรซึ่งมีผลต่อการบริโภค นอกจากนั้นความเจริญทางเศรษฐกิจและความก้าวหน้าทางวิชาการ ก็มีผลสนับสนุนให้มีการบริโภคยาเพิ่มขึ้นด้วย จากรายงานของกระทรวงสาธารณสุขแจ้งว่า ประชาชนชาวไทยมากกว่าร้อยละ 50 นิยมการซื้อยามารับประทานเอง โดยไม่มีใบสั่งยาจากแพทย์ การกระจายของร้านขายยาในประเทศไทยนั้นพบว่า ในกรุงเทพมหานครที่มีประชากรประมาณร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศไม่ต่ำกว่าครึ่ง อีกทั้งยังมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งประเทศ มีจำนวนร้านขายยาเกินกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนร้านขายยาทั้งประเทศและยังมีความแตกต่างกันของจำนวนร้านขายยาในแต่ละจังหวัด แสดงให้เห็นถึงการไม่เสมอภาคของการบริโภคยาของประชากรทั่วประเทศ เพราะมีการกระจุกตัวของร้านขายยาอยู่ในกรุงเทพ และในตัวเมืองของจังหวัดใหญ่ ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจเท่านั้น

การบริโภคยาของประชากรไทยเกิดประสิทธิผลค่อนข้างต่ำ จะเห็นได้จากการพิจารณาถึงผลตอบแทนที่ได้รับจากการบริโภคยาเทียบกับจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากร้อยละ 50 - 60 ของยอดจำหน่ายยาเป็นการจำหน่ายผ่านร้านขายยา เป็นลักษณะการจำหน่ายโดยเสรี ไม่จำเป็นต้องมีใบสั่งยาขาดการควบคุมจากแพทย์ และได้รับแรงจูงใจจากการโฆษณา จากบริษัทที่มุ่งแสวงหากำไร การบริโภคที่เกิดขึ้นจึงไม่เกิดผลการรักษามากเท่าที่ควร



บทที่ 3

ความรู้ทั่วไปของกิจการร้านขายยา

แนวคิดด้านการจัดการร้านขายยา

วิธีการที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในการจัดตั้งร้านขายยาเพื่อบริการประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ พอดีสรุปได้ดังนี้ (สุเขต, 2540)

การเลือกทำเลที่ตั้งของร้าน

ต้องเลือกด้วยความละเอียดถี่ถ้วน เพราะเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่จะช่วยในด้านการค้าของร้าน ควรมีการสำรวจการจราจรในบริเวณนั้น สำรวจความเพียงพอของที่จอดรถและความหนาแน่นของประชาชน โรงพยาบาล ตลาด ความสะดวกที่ลูกค้าจะเดินทางมาที่ร้าน ถ้าเป็นการเช่าร้าน ต้องพิจารณาถึงการต่อสัญญาหากการค้าเป็นไปได้ด้วยดี

บรรยากาศ

ลักษณะที่น่านั่งของร้านเป็นสิ่งทีลูกค้าจะพบเป็นสิ่งแรกเมื่อผ่านเข้ามาในร้าน ซึ่งรวมไปถึง ความสะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ ป้ายชื่อร้านที่ชัดเจน สินค้าติดป้ายราคาอย่างชัดเจน การต้อนรับลูกค้าควรมีความเป็นกันเอง

การตกแต่งภายในร้าน

ควรมีระเบียบดึงดูดความสนใจของลูกค้า จัดแบ่งแสดงสินค้าเป็นหมวดหมู่เห็นได้ชัดเจน ควรมีที่นั่งไว้สำหรับลูกค้าที่รอรับยา ซึ่งใกล้ ๆ ที่นั่งอาจจัดสินค้าประเภทที่ต้องใช้บ่อยจัดไว้ให้ลูกค้าเลือกซื้อด้วย อาทิ ยาหม่อง ยาดม

ราคาของยาและสินค้าอื่น ๆ

ควรเป็นไปอย่างเหมาะสมตามคุณภาพของยาและบริการของร้านที่สามารถทำได้ อาจมีการลดราคาในรายการพิเศษตามความเหมาะสม

จำนวนชนิดของยา

ควรมีครบตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่ขาดสต็อก ไม่ค้างนานจนเสื่อมสภาพ

การจัดร้าน

ปัจจุบันแนวโน้มของการจัดร้านจะมีลักษณะเรียบ ๆ ง่าย ๆ จะแตกต่างจากลักษณะของร้านขายยาในสมัยก่อน ซึ่งจะมืด ๆ (Gloomy) มีกลิ่นอบอวล (Odoriferous) มีเฉพาะผู้มาส่งหรือขายยาให้และต้องการซื้อยาเท่านั้น ที่ต้องการเข้าไปในร้านขายยา ร้านขายยาในปัจจุบันนั้นควรจะสว่างไสวดึงดูดความสนใจ ให้ความสะดวกและความสบายใจแก่บุคคลที่จะเป็นลูกค้า ร้านขายยาที่ทันสมัยนั้นจะไม่ใช่เป็นเพียงโกดังเก็บสินค้า หรือร้านขายสินค้าที่เภสัชกรได้ใช้ความชำนาญ ในด้านวิชาชีพเท่านั้น ปัจจุบันลูกค้าจะซื้อไม่เพียงแต่สินค้าและบริการจะรวมไปถึงความพอใจต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นควรมีการวางแผนเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า อันได้แก่ บริการทางวิชาชีพของเภสัชกร การจัดหาสินค้าต่างๆมาให้บริการแก่ลูกค้าอย่างพอเพียงให้มีความสอดคล้องกับความต้องการและรสนิยม (Tastes) ของลูกค้า การทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน และการสร้างความสัมพันธ์ภาพอันดีกับลูกค้า

ด้านหน้าร้าน (Store front)

ด้านหน้าร้านอาจทำหน้าที่ดึงดูด (Attract) หรือขับไล่ (Repel) ลูกค้าขึ้นกับการจัดหน้าร้านหน้าหลัก ๆ ของด้านหน้าร้านมีดังนี้

1. เพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้าต่อร้านขายยา โฆษณาชื่อของร้านขายยา เชิญชวนให้ลูกค้าเข้าไปซื้อสินค้าในร้าน สร้างความประทับใจต่อสินค้าและบริการของร้านนั้น ๆ
2. จัดสถานที่ว่างหน้าร้านเพื่อตั้งแสดงสินค้า
3. จัดทางเข้าที่ดึงดูดและเชิญชวนลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของโรงเรียนเภสัชกรศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างไรก็ดีการจัดหน้าร้าน จะต้องสอดคล้องกับการตกแต่งภายในของร้านขายยาลักษณะของอาคารใกล้เคียง ประเภทของลูกค้าซึ่งร้านต้องการให้บริการ และความแน่นหนักด้านวิชาชีพของร้านขายยานั้น ๆ ด้วย

จากผลงานการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่พบว่า ผู้หญิงจะมีบทบาทสำคัญในการซื้อสินค้าอย่างมากและผู้หญิงมักจะมีความสุขใจพอใจในการจัดบ้านตกแต่งบ้านให้สวยงาม ดังนั้นเมื่อผู้หญิงจะเข้าไปซื้อสินค้าในร้านค้า จึงมักจะพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมของร้านที่จะสร้างความเพลิดเพลินให้แก่ตัวเองด้วย

ทางเข้า (Entrance)

จะต้องวางแผนจัดทางเข้าให้ดึงดูดลูกค้าเข้าไปในร้านได้อย่างสะดวก ในขณะที่ลูกค้าพิจารณาสินค้าที่จัดแสดงหน้าร้านจะต้องหลีกเลี่ยงการมีสิ่งกีดขวางทางเข้าหน้าร้าน เช่น เสาตู้ไปรษณีย์ การขึ้นหรือลงบันได เป็นต้น ทางเข้าควรจะอยู่ในระดับเดียวกับถนน ถ้าเป็นไปได้ควรเอียงลาดลงเล็กน้อยและไม่สิ้นเมื่อเปียก

ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการจัดร้าน

1. ลักษณะทั่วไปของร้าน (General store appearance) ร้านขายยาจะต้องจัดร้านให้กลมกลืนกันทั่วคือไม่มีเว็จ (Alcoves) และอ่าว (Bay) ในร้านและจะไม่มีตู้หรือหิ้งตรงกลางร้าน บังทัศนวิสัยของร้านเครื่องตกแต่ง (Fixture) ต่าง ๆ จะออกแบบให้กลมกลืนกัน ชั้นแสดงสินค้าใต๊ะวางสินค้าควรมีรูปร่างลักษณะที่เหมือนกันหรือเป็นแบบเดียวกัน (Uniformity) เพื่อให้มีความคล่องตัวในการจัดร้านแบบต่าง ๆ อุปกรณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการขายจะต้องโยกย้ายออกไป เพื่อลดความแออัดภายในร้าน

2. ความสะดวกของลูกค้าการให้บริการ (Customer convenience and service) การจัดร้านที่ดีจะต้องให้ความสะดวกในการซื้อสินค้าของลูกค้าและการให้บริการของพนักงานขาย อาจพิจารณาจากตัวอย่างการจัดร้านที่เหมาะสมของร้านขายยาโดยทั่วไป พฤติกรรมการเดินซื้อสินค้าของลูกค้าและการจัดร้านที่เป็นแบบอย่างของร้านคู่แข่งชั้น โดยจะเน้นที่ข้อดีหรือจุดเด่นของร้านดังกล่าว

3. การจัดหาอุปกรณ์จัดเก็บสินค้าสำรอง (Provision of reserve storage facilities)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้านขายยาบางแห่งได้จัดหาอุปกรณ์และสถานที่เพื่อจัดเก็บสินค้าสำรองไว้ เมื่อขายสินค้าดังกล่าวไป จะได้นำสินค้าออกจากที่จัดเก็บสำรองมาวางขายแทนได้อย่างรวดเร็วต่อไป การจัดเก็บสินค้าควรจัดเก็บในสถานที่ที่เหมาะสม ไม่ใช่ห้องปรุงยาของเภสัชกร จะต้องจัดเก็บให้เป็นระเบียบ สามารถค้นหาสินค้าที่ต้องการได้อย่างสะดวก

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและความสะดวกในการขาย (Store operating expense and ease of selling) ควรจัดร้านขายยาให้พนักงานขายใช้เวลาเดินเพื่อบริการลูกค้าน้อยหรือสั้นที่สุด โดยจะต้องศึกษาเพื่อกำหนดตำแหน่งที่ตั้งของเคาน์เตอร์ห่อสินค้า และที่คิดเงินให้เหมาะสม

5. ศักยภาพของการขาย (Potential sales) เจ้าของร้านขายยาจะต้องศึกษาว่าสินค้าแผนกใดหรือสายผลิตภัณฑ์ใด (Lines of merchandises) ที่ร้านขายยาในชุมชนนั้นขายดีเพื่อจะได้วางแผนกำหนดขนาดของเนื้อที่ตั้งแสดงสินค้า ให้สอดคล้องกับปริมาณการขายของสินค้าแต่ละอย่างและแต่ละชนิด เพื่อให้ปริมาณการขายต่อพื้นที่ของร้านสูงสุด

6. การหมุนเวียนของลูกค้า (Customer circulation) ขนาดของทางเดินที่เหมาะสม จะช่วยในการส่งเสริมการหมุนเวียนของลูกค้าทั่วร้านขายสินค้าและไม่ให้มีจุดบอด (Dead areas) ซึ่งจุดบอดจะหมายถึงบริเวณที่ลูกค้าผ่านไปมาน้อยมาก ความกว้างและจำนวนของทางเดินนั้นจะขึ้นกับประเภทของลูกค้าที่ร้านขายสินค้านั้นต้องการให้บริการ

7. การป้องกันของร้าน (Store protection) การจัดหาพนักงานขายและเครื่องตกแต่งร้าน (Fixture) ในแต่ละแผนกสินค้าจะต้องสอดคล้องกับนโยบาย ในการสนับสนุนการขายและการป้องกันการลักขโมยสินค้าหรือจัดสินค้าให้พ้นจากเด็ก นอกจากนี้แล้วอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้จะต้องจัดให้หลีกเลี่ยงการทำให้ลูกค้าบาดเจ็บ ในการเดินเข้าออกร้านขายสินค้าด้วย

8. การตั้งแสดง (Display) ในการวางแผนการจัดร้าน ถ้ามีการจัดหาอุปกรณ์เพื่อตั้งแสดงสินค้าที่เหมาะสม จะช่วยให้ขายสินค้าได้ดียิ่งขึ้น แทนการที่สินค้านั้นจะถูกลิ้มหรือมองข้ามไป

การจัดร้านแบบบริการสินค้าด้วยตนเอง (Self-service store layout)

จากการสำรวจร้านขายยาในอเมริกาพบว่ามีร้านจำนวนมากที่มีการจัดอุปกรณ์ตกแต่งร้าน (Fixture) เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าด้วยตนเองดังนั้นก็จำเป็นต้องเอาใจใส่ศึกษาถึงปัญหาของการจัดร้านแบบบริการสินค้าด้วยตนเองที่อาจเกิดขึ้น เมื่อร้านขายยาเปิดขายสินค้าแบบเลือกซื้อสินค้าด้วยตนเอง หมายความว่า การแสดงและการจัดสินค้าจะต้องทำให้ลูกค้าสามารถเลือกสินค้าได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานขาย ฉะนั้นหลักการสำคัญในการจัดสินค้าก็คือ จะต้องเป็นการจัดสินค้าไว้บนชั้นหนึ่ง โต๊ะหรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่จะทำให้ลูกค้าเลือกสินค้า

ได้โดยสะดวกและสามารถหยิบสินค้าได้ด้วยตัวเองแล้วไปจ่ายเงินที่พนักงานเก็บเงินตามปกติ ในร้านค้าประเภทนี้จะไม่มีการบริการการส่งของ บริการการซื้อหรือบริการพิเศษอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากเป้าหมายของการดำเนินการแบบนี้ก็เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นลง

ข้อได้เปรียบของการขายสินค้าแบบบริการด้วยตนเอง

1. ร้านขายสินค้าแบบนี้มักมีทางเดินกว้างขวาง ทำให้ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการจราจรของผู้คนในร้าน
2. ลูกค้าจำนวนมากชอบการเลือกซื้อสินค้าด้วยตนเองเพราะให้โอกาสการตรวจดูสินค้าตามความพอใจและไม่ต้องกลัวการเร่งเร้าซื้อสินค้าของพนักงานขาย
3. เมื่อลูกค้าสามารถช่วยตนเองในการซื้อสินค้า ความจำเป็นของพนักงานขายมีน้อยลงจึงสามารถลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานขายและปัญหาต่าง ๆ ของพนักงานก็ลดลงไปด้วย
4. ร้านขายสินค้าในราคาถูกลงได้ เพราะสามารถที่จะประหยัดค่าใช้จ่ายได้
5. การขายสินค้าแบบนี้จะทำให้มีโอกาสจัดตั้งแสดงสินค้าได้มาก ซึ่งจะมีผลทำให้ปริมาณการขายเพิ่มขึ้น
6. ลูกค้าจะซื้อสินค้าบ่อยกว่าปกติเพราะถือว่าการเดินดูสินค้าต่าง ๆ เท่ากับเป็นการพักผ่อน

ข้อเสียของการขายสินค้าแบบบริการด้วยตนเองมีดังนี้

1. ร้านขายสินค้าบางแห่งถูกจำกัดด้วยรูปร่าง ขนาดและทำเลที่ตั้งของร้านไม่เหมาะที่จะขายแบบนี้เพราะการขายแบบบริการตนเองจะต้องมีเนื้อที่ที่จะนำสินค้าออกมาวางได้มากกว่าร้านขายสินค้าแบบอื่น ๆ
2. เนื่องจากความเคยชินในอดีตลูกค้าจะต้องมีพนักงานคอยให้บริการ ดังนั้นลูกค้าบางคนจึงอาจจะไม่ชอบการขายแบบบริการตนเอง
3. ร้านขายสินค้าแบบนี้อาจจะทำให้ลูกค้าเสียเวลารอคอย เพราะลูกค้าจะต้องเข้าแถวรอการคิดเงินเพราะเจ้าหน้าที่คิดเงินมีเพียงไม่กี่คนเท่านั้น จึงทำให้เสียเวลาในการรอคอย
4. ร้านขายสินค้าแบบนี้ เหมาะสำหรับส่วนของตลาดที่ประกอบด้วยคนที่มีรายได้ปานกลางและต่ำเท่านั้น เพราะไม่มีบริการพิเศษให้
5. ร้านขายสินค้าแบบนี้ที่จอดรถมักขาดแคลน เพราะร้านขายสินค้าแบบนี้ตามปกติจะอยู่ในเมือง
6. สินค้าบางอย่างจำเป็นต้องได้รับคำแนะนำจากพนักงานขาย ฉะนั้นจึงไม่อาจนำมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขายในร้านขายสินค้าแบบนี้ได้

7. ร้านขายสินค้าแบบนี้ไม่สามารถกระตุ้นให้ลูกค้าซื้อสินค้าได้ ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อสินค้าด้วยตนเอง

ในอนาคตร้านขายสินค้าแบบบริการตนเองนี้มีแนวโน้มจะเป็นที่นิยมมากขึ้นและอาจจะมี การปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยผู้ซื้อไม่จำเป็นต้องนำสินค้าคิดราคาจ่ายเงินที่เจ้าหน้าที่เก็บเงินเสมอไป อย่างไรก็ตามการขายแบบบริการตนเองอาจมีข้อจำกัดคือในวันที่มีคนซื้อสินค้าจำนวนมากเป็นพิเศษ (Peak day) นั้นอาจขายได้ไม่มากเท่าที่ควรจะเป็น และไม่เหมาะสมกับสินค้าประเภทแพชั่น อย่างแน่นอน

การให้บริการภายในร้านขายยา

กระบวนการในการให้บริการที่พบได้ในร้านขายยามีดังนี้

กระบวนการจ่ายยาตามใบสั่ง (Processing of prescriptions) ได้แก่การตรวจสอบ ใบสั่งยา โดยพิจารณาถึงเรื่องความเหมาะสมของยาที่จ่ายและขนาดของยาที่ให้ ปริมาณของยาที่จ่าย การให้คำแนะนำการใช้ยาและการสอบถามประวัติย้อนหลังรวมทั้งประวัติการใช้ยาของผู้ป่วย

การดูแลทางเภสัชกรรมคลินิก (Care of patients or clinical pharmacy) ได้แก่การเก็บ และประมวลข้อมูลยาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ยาของผู้ป่วยการคำนวณขนาดยาและวิธีการให้ยา การบอกถึงผลข้างเคียงของยาและการประเมินผลการใช้ยา

การตรวจสอบการใช้ยา (Monitoring of drug utilization) ได้แก่การวิเคราะห์ใบสั่งยา เพื่อหาผลอันไม่พึงประสงค์ของยา

การเตรียมยา (Extemporaneous preparation and small-scale manufacture of medicines) ร้านขายยาอาจมีความสามารถในการเตรียมยาบางตำรับสำหรับคนไข้เฉพาะราย เนื่องจากอาจมีการพัฒนายาและระบบการนำส่งยา (Delivery systems) ในรูปแบบใหม่ ๆ มากขึ้น ในอนาคต

การใช้ยาแผนโบราณ (Traditional and alternative medicines) การติดตามผลการรักษาในกรณีเจ็บป่วยเล็กน้อย ในบางกรณีเภสัชกรสามารถจ่ายยา (non-prescription medicine) โดยได้รับคำแนะนำปรึกษาจากแพทย์ แต่ถ้าหากอาการไม่ดีขึ้นควรจะให้คำปรึกษา โดยจดจ่ายยาและส่งต่อไปยังแพทย์

การเป็นศูนย์ข้อมูลทางสุขภาพแก่สาธารณชน ร้านขายยาอาจจะเป็นศูนย์ข้อมูลเพื่อให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ข้อมูลทางด้านยาแก่บุคลากรทางการแพทย์และผู้ป่วยรวมถึงข้อมูลทางสุขภาพ อนามัยอื่น ๆ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประชาสัมพันธ์ทางสาธารณสุข (Health promotion) ได้แก่การให้สุศึกษาแก่ประชาชนในชุมชน การแจ้งข่าวสารทางด้านสาธารณสุขแก่ชุมชน

การบริการในการดูแลผู้ป่วยตามบ้าน (Domiciliary services) ได้แก่ การให้บริการแก่ผู้ป่วยตามบ้านในกรณี ผู้ป่วยสูงอายุ หรือ ผู้ป่วยเรื้อรัง

ปัจจัยในการเลือกที่ตั้งของร้านขายยา

ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการเลือกทำเลที่ตั้งร้านขายยามีดังต่อไปนี้

ความสะดวก

ความสะดวกของลูกค้าที่จะสามารถไปถึงที่ตั้งแห่งใดแห่งหนึ่ง ประกอบกับความคล่องตัวของคนที่เดินสัญจรไปมาและการจราจรโดยใช้นานพาหนะเพื่อไปถึงและออกมาจากที่ตั้งนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดการเลือกทำเลที่ตั้ง ผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายยาจะต้องวิเคราะห์เงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อศึกษาปัจจัยที่จะจำกัดความคล่องตัวของจราจรในบริเวณที่ตั้งธุรกิจ อาทิ ความแออัดของการจราจร ความสะดวกแก่ผู้ที่ใช้รถในการเข้าไปหรือออกมาจากร้านค้า รวมทั้งทางเดินและทางเข้าที่สะดวกสำหรับลูกค้าที่เดินเข้ามาใช้บริการด้วย มักจะเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่สามารถส่งเสริมให้ผู้ซื้อสินค้าเข้ามาซื้อสินค้าในร้าน ถ้าหากว่าลูกค้าต้องเดินตามทางที่วกวนหรือต้องเดินผ่านบันไดเพื่อขึ้นไปยังที่ตั้งของร้าน อาจจะทำให้มีโอกาสที่พวกเขาลดความตั้งใจที่จะไปซื้อสินค้าที่ร้านนั้นลงได้ อีกสิ่งหนึ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องพิจารณาคือการเข้าถึงของบริการคมนาคมขนส่ง เช่น รถประจำทาง รถรับจ้างสาธารณะ การศึกษารูปแบบการจราจรและถนนสายหลักที่ใช้ในการจราจร จะมีส่วนช่วยให้ผู้ประกอบการทราบถึงความสะดวกในการเข้าถึงที่ตั้งของร้าน นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังสามารถจัดทำแผนที่ การเดินทางตามเวลาที่ใช้ ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับระยะเวลาที่มีการจราจรคับคั่งที่สุด การปฏิบัติเช่นนี้จะช่วยในการตัดสินใจเรื่องเวลาเปิดทำการความสะดวกในการเข้าถึงที่ตั้งเป็นหนทางที่ดีที่สุดทางหนึ่งที่จะแน่ใจว่าธุรกิจจะอยู่รอดและเจริญเติบโตในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขัน

ในการวิเคราะห์ความสะดวกในการเข้าถึงที่ตั้งของร้าน ผู้ประกอบการจะต้องพิจารณาปัจจัยที่อาจขัดขวางการจราจร เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้ดังมีปัจจัยต่อไปนี้

1. ทางตันซึ่งเป็นจุดที่ผู้ซื้อไม่สนใจที่จะเดินเข้าไปซื้อสินค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เส้นทางและสิ่งกีดขวางต่าง ๆ ที่อยู่บนบาทวิถี
3. การจราจรที่ผ่านบริเวณสี่แยกไม่ว่าจะเป็นการจราจรโดยใช้ยานพาหนะ หรือคนที่เดินสัญจรไปมา
4. บริเวณที่มีอันตราย เสี่ยงรบกวน กลิ่น ไม่มีความสวยงามหรือลักษณะอื่น ๆ ที่ขัดขวางคนที่เดินสัญจรไปมา
5. มีธุรกิจที่ก่อให้เกิดการจราจรโดยใช้รถบรรทุก รถรับจ้างสาธารณะ รถยนต์ส่วนบุคคล หรือคนที่เดินสัญจรไปมาที่ไม่ใช่ผู้ซื้อสินค้า อันเป็นสาเหตุให้การจราจรมีแนวโน้มที่จะเพิ่มความแออัดยิ่งขึ้น

ที่จอดรถ

ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมากถึงแม้ว่าจะมีการขาดแคลนพลังงาน ประชาชนยังต้องอาศัยรถยนต์เป็นรูปแบบพื้นฐานของการขนส่งในการเดินทางไปซื้อสินค้าดังที่กล่าวมาแล้วว่าความสะดวกในการเข้าถึงที่ตั้งเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ ส่วนประกอบที่จำเป็นอีกส่วนหนึ่งคือสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถที่เพียงพอสำหรับลูกค้า ปัญหาสำคัญของที่ตั้งของร้านค้าในย่านธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเมืองใหญ่คือปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ การขับรถวนรอบบริเวณเพื่อหาที่จอดรถ ในการแวะซื้อสินค้าถือเป็นความไม่สะดวกอย่างมากของผู้ซื้ออาจทำให้หันไปซื้อสินค้าของร้านที่มีที่จอดรถที่สะดวกกว่าแทน ลูกค้าที่มีรถยนต์ส่วนตัวจะคาดหวังหรือต้องการให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถที่เพียงพออยู่ใกล้กับร้าน ปัจจุบันธุรกิจส่วนใหญ่ได้ตระหนักถึงข้อเท็จจริงข้อนี้ ส่งผลให้อาคารเก่าที่ทรุดโทรมได้ถูกรื้อทิ้งและสร้างเป็นที่จอดรถและโรงเก็บรถแทน ผู้ประกอบการส่วนมากมักจะให้ลูกค้าจอดรถในบริเวณที่จัดไว้ให้ โดยไม่มีการเก็บค่าบริการ ธุรกิจในศูนย์การค้ามักไม่พบปัญหานี้ เนื่องจากมีการสร้างที่จอดรถไว้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ ความต้องการที่จอดรถของธุรกิจค้าปลีกและธุรกิจให้บริการนั้นมีความแตกต่างกัน ผู้ดำเนินกิจการร้านค้าแต่ละร้านจะต้องกำหนดความต้องการด้านที่จอดรถตามประเภทของร้านค้าที่ของตน โดยพิจารณาปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการกำหนดความเพียงพอของที่จอดรถอันได้แก่

1. ประเภทของร้านค้าที่อยู่ใกล้เคียงกับที่ตั้งของธุรกิจ
2. ความถี่และระยะเวลาที่ผู้ซื้อจอดรถเพื่อซื้อสินค้าในร้าน
3. ความสะดวกในการเข้าถึงร้านค้าโดยใช้การขนส่งสาธารณะและจำนวนลูกค้าที่ใช้การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่วางไว้สำหรับใช้ในการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ปริมาณการจราจรที่ผ่านเข้ามา
5. ความแปรผันของธุรกิจในแต่ละสัปดาห์และตามฤดูกาล

ธุรกิจที่อยู่ล้อมรอบ

ในการเลือกที่ตั้งของกิจการ ผู้ประกอบการจะต้องพิจารณาถึงประเภทของกิจการที่อยู่ใกล้เคียงและกลุ่มลูกค้าที่จะเอื้อประโยชน์หรือส่งผลกับธุรกิจของผู้ประกอบการ ที่ตั้งที่อยู่ใกล้กับร้านสรรพสินค้าซึ่งดึงดูดลูกค้าทุกประเภทจะส่งผลดีกับร้านค้าปลีกธุรกิจขนาดย่อมส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์จากการที่มีร้านสรรพสินค้าขนาดใหญ่ร้านหนึ่งหรือสองร้านตั้งอยู่ใกล้ ๆ โดยการดึงผู้ที่คาดว่าจะเป็ลูกค้าซึ่งเดินผ่านร้านไป

ความหนาแน่นของการจราจร

ชนิดของการจราจรที่มีอยู่บริเวณที่ตั้งที่คาดหวังไว้และความหนาแน่นของการจราจร เป็นข้อพิจารณาที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ธุรกิจจะได้รับประโยชน์จากการจราจรทางรถยนต์หรือคนที่เดินสัญจรไปมาที่มีความสะดวก

นักวิจัยตลาดมักจะทำการสังเกตรูปแบบการจราจรทางเท้าและสัมภาษณ์ผู้ที่เดินผ่านที่ตั้งที่คาดหวังไว้คนที่เดินสัญจรไปมาจะถูกระบุโดยใช้เพศและสอบถามอายุ การว่าจ้าง ช่วงรายได้ วัตถุประสงค์ในการเดินผ่านที่ตั้ง นิสัยการจ่ายซื้อสินค้า ความสนใจในร้านค้า และอื่น ๆ นักวิจัยส่วนใหญ่เห็นพ้องต้องกันว่าที่ตั้งซึ่งมีการนับลูกค้าในเป้าหมายได้มากที่สุด มักจะเป็นที่ตั้งซึ่งร้านค้าปลีกพอใจที่จะเลือก

ทำเลที่ตั้งบนฟากถนน

การวิจัยตลาดชี้ให้เห็นว่า การซื้อสินค้าจะเกิดขึ้นบนเส้นทางช่วงเดินทางกลับจากที่ทำงานมากกว่าบนเส้นทางจากบ้านไปที่ทำงาน การที่ตั้งร้านค้าปลีกบนฟากถนนที่เป็นเส้นทางที่จะกลับบ้านก็อาจจะเป็นสิ่งที่ดีที่สุด บริเวณที่ตั้งที่มีแดดจัดฟากถนนที่ร่มมักจะเป็นที่ชื่นชอบมากกว่าและการมีผ้าใบบังแดดและต้นไม้หน้าร้านสามารถบังแสงแดดที่ส่งมากเกินไป แต่อาจทำให้ลูกค้าที่ผ่านไปมาไม่สามารถสังเกตเห็นที่ตั้งของร้านได้ ดังนั้นจึงควรติดตั้งป้ายบอกตำแหน่งของร้านที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

การที่มีศูนย์การค้าต่าง ๆ อยู่รายรอบอาจทำให้ปัจจัยด้านที่จอดรถอาจจะหมดความสำคัญลง ยกเว้นบริเวณย่านธุรกิจ ศูนย์อุตสาหกรรมต่าง ๆ และบริเวณการซื้อขายสินค้าในชุมชนหรือบริเวณการซื้อขายสินค้าในย่านใกล้เคียงกันที่อยู่ห่างออกไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการร้านขายยาจำนวน 270 คนในเขตลาดกระบัง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอข้อมูลแยกเป็น 4 ส่วน คือส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลการใช้บริการร้านขายยาและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา ส่วนที่ 3 เป็นการข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและปัญหาในการใช้บริการร้านขายยา ส่วนที่ 4 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการร้านขายยา เป็น เพศชายจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 เพศหญิง 129 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	141	52.2
หญิง	129	47.8
รวม	270	100.0

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการร้านขายยาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 รองลงมาคือช่วงอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ช่วงอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และช่วงอายุระหว่าง 45 ปี ขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	48	17.8
21 – 25 ปี	32	11.8
26 – 30 ปี	60	22.2
31 – 35 ปี	27	10.0
36 – 40 ปี	40	14.8
41 – 45 ปี	42	15.6
45 ปี ขึ้นไป	21	7.8
รวม	270	100.0

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการร้านขายยา ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 สมรสแล้วจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	141	52.2
สมรสแล้ว	129	47.8
รวม	270	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพครอบครัว

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการร้านขายยา ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นผู้อยู่อาศัยจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 เป็นคู่สมรสจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 เป็นเจ้าบ้านจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้อยู่อาศัย	144	53.3
คู่สมรส	67	24.8
เจ้าบ้าน	59	21.9
รวม	270	100.0

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการร้านขายยา ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 ปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 ปวช./ปวท. 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ปวส. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	91	33.7
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	83	30.7
ปริญญาตรี	71	26.3
ปวช./ปวท.	13	4.8
ปวส.	12	4.4
รวม	270	100.0

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการร้านขายยาส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือมีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 นักเรียนนักศึกษาจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 รับจ้างทั่วไป 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 เป็นแม่บ้านจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ว่างานจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และเป็นเกษตรกรจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัท	123	-45.6
เจ้าของกิจการ	57	21.1
นักเรียน/นักศึกษา	52	19.3
รับจ้างทั่วไป	11	4.1
แม่บ้าน	10	3.7
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	3.7
เกษตรกร	2	0.7
ว่างงาน	5	1.9
รวม	270	100.0

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการร้านขายยาส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,000–10,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.7 ผู้ที่มีรายได้ 10,001–15,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ผู้ที่มีรายได้ 25,001–30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ผู้ที่มีรายได้ 20,001–25,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ผู้ที่มีรายได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

30,001–35,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	85	31.5
5,000 – 10,000 บาท	92	34.1
10,001 – 15,000 บาท	28	10.4
15,001 – 20,000 บาท	29	10.7
20,001 – 25,000 บาท	8	3.0
25,001 – 30,000 บาท	19	7.0
30,001 – 35,000 บาท	4	1.5
มากกว่า 35,000 บาท	5	1.9
รวม	270	100.0

ข้อมูลการใช้บริการร้านขายยาของกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย

จากการศึกษาพบว่าเมื่อผู้ให้บริการร้านขายยาเจ็บป่วยจะเลือกใช้บริการคลินิกหรือโพลีคลินิคเป็นแห่งแรกจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมาเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของเอกชนเป็นจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 เลือกซื้อยาจากร้านขายยาเป็นจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐเป็นจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และสถานีนอนมัย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 การเลือกสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย

สถานพยาบาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คลินิกหรือโพลีคลินิก	175	64.8
โรงพยาบาลของเอกชน	50	18.5
ร้านขายยา	32	11.9
โรงพยาบาลของรัฐ	11	4.1
สถานีนอนามัย	2	0.7
รวม	270	100.0

เหตุผลที่เลือกใช้สถานพยาบาล

จากการศึกษาพบว่าเหตุผลที่ผู้ใช้บริการร้านขายยาเลือกใช้บริการสถานพยาบาลที่นึกถึงเป็นแห่งแรกเมื่อมีอาการเจ็บป่วย คือเดินทางสะดวกจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมาคือการให้บริการดีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 มั่นใจในความสามารถของผู้ให้บริการจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 รวดเร็วไม่ต้องรอนานมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ราคาการรักษาไม่แพงจำนวน 11 คน ร้อยละ 4.1 และใช้บริการตามคนในครอบครัว 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 (ตารางที่ 10)

เหตุผลที่เลือกใช้บริการร้านขายยา

จากการศึกษาพบว่าเหตุผลที่ผู้ใช้บริการร้านขายยา ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้านขายยาที่รวดเร็วไม่ต้องรอนานจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 รองลงมาคือเดินทางสะดวกจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 ราคาการรักษาไม่แพงจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 สามารถซื้อสินค้าอื่นที่ต้องการได้จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 ให้บริการดี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ไม่ต้องนำผู้ป่วยไปซื้อยาด้วยตนเองจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 มั่นใจในความสามารถของผู้ให้บริการจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และความมีชื่อเสียงของร้านขายยา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีผู้ตอบ 7 คนคิดเป็นร้อยละ 2.6 เลือกยาได้ตามต้องการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 10 เหตุผลที่เลือกใช้สถานพยาบาลต่างๆ

เหตุผล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เดินทางสะดวก	86	31.9
ให้บริการดี	59	21.9
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง	52	19.3
มั่นใจในความสามารถของผู้ให้	29	10.7
บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	25	9.3
ราคาค่ารักษาไม่แพง	11	4.1
ใช้บริการตามคนในครอบครัว	8	3.0
รวม	270	100.0

ตารางที่ 11 เหตุผลที่เลือกใช้บริการร้านขายยา

เหตุผล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวดเร็วไม่ต้องรอนาน	72	26.7
เดินทางสะดวก	70	25.9
ราคาการรักษาไม่แพง	39	14.4
สามารถซื้อสินค้าอื่นที่ต้องการได้	32	11.9
ให้บริการดี	26	9.6
ไม่ต้องนำผู้ป่วยไปซื้อยาด้วยตนเอง	10	3.7
มั่นใจในความสามารถของผู้ให้บริการ	8	3.0
ความมีชื่อเสียงของร้านขายยา	7	2.6
เลือกยาได้ตามต้องการ	6	2.2
รวม	270	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความถี่ในการใช้บริการร้านขายยา

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการร้านขายยาน้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อเดือน คือมีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือนมีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 ใช้บริการร้านขายยา 3-4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือนจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ความถี่ในการใช้บริการร้านขายยาต่อเดือน

จำนวนครั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	135	50.0
1 – 2 ครั้งต่อเดือน	111	41.1
3 – 4 ครั้งต่อเดือน	13	4.8
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	11	4.1
รวม	270	100.0

ทำเลที่ตั้งที่สะดวกในการใช้บริการร้านขายยา

จากการศึกษาพบว่าร้านขายยาที่ผู้บริกากรนิยมใช้บริการ มีทำเลที่ตั้งบริเวณ ย่านการค้า ตลาดสดจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 ย่านป้ายหยุดรถประจำทาง ริมถนนใหญ่จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ย่านใกล้แหล่งชุมชน โรงเรียน โรงงาน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ย่านศูนย์การค้าที่มีที่จอดรถมากกว่า 10 คัน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ทำเลที่ตั้งที่สะดวกในการใช้บริการร้านขายยา

ทำเลที่ตั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ย่านการค้า ตลาดสด	174	64.4
ย่านป้ายหยุดรถประจำทาง ริมถนนใหญ่	52	19.3
ย่านใกล้แหล่งชุมชน โรงเรียน โรงงาน	25	9.3
ย่านศูนย์การค้าที่มีหรือมีที่จอดรถมากกว่า 10 คัน	19	7.0
รวม	270	100.0

เหตุผลการใช้บริการร้านขายยาในทำเลที่ตั้งต่างๆ

จากการศึกษาพบว่าเหตุผลที่ผู้ใช้บริการร้านขายยาเลือกทำเลของร้านขายยา คืออยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานมากที่สุดจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 เป็นทางผ่านต้องซื้อของบริเวณนั้น 58 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 มีที่จอดรถจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ต้องไปทำธุระบริเวณนั้นจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 เหตุผลการใช้บริการร้านขายยาในทำเลที่ตั้งต่างๆ

เหตุผล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใกล้บ้าน หรือที่ทำงาน	185	68.5
เป็นทางผ่านต้องซื้อของบริเวณนั้น	58	21.5
มีที่จอดรถที่สะดวก	22	8.1
ต้องไปทำธุระบริเวณนั้น	5	1.9
รวม	270	100.0

ช่วงเวลาี่สะดวกในการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่าช่วงเวลาี่ผู้ใช้บริการร้านขายยานิยมไปใช้บริการร้านขายยามากที่สุดคือช่วงเวลา 16.01 – 18.00 น จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาคือช่วงเวลา 18.01 – 20.00 น.จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ใช้บริการในช่วง 10.00 – 12.00 น. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ช่วง 20.00 ขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ช่วงเวลา 8.00 – 10.00 น. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ช่วงเวลา 14.00 – 16.00 น.จำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 3.0 และในช่วง 12.00 – 4.00 น จำนวน 1.1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 (ตารางที่ 15)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการในช่วงเวลาที่นิยมไปใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่าเหตุผลผู้ใช้บริการร้านขายยาเลือกใช้บริการร้านขายยาในช่วงเวลาที่นิยมไปใช้บริการคือก่อนไปทำงานหรือเลิกงานมากที่สุดจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7 รองลงมาคือก่อนไปทำธุระจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 รองลงมาคือก่อนไปซื้อของจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และก่อนไปออกกำลังกายจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 (ตารางที่ 16)

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลงมาเป็นเวลาที่จะออกมาทำธุระยานั้นประจำ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 เหตุผลเนื่องจากตั้งใจจะไปใช้บริการจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และเป็นช่วงเวลาที่ออกมารับประทานอาหารนอกบ้าน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 15 ช่วงเวลาที่สะดวกในการใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.00 – 10.00 น.	12	4.4
10.01 – 12.00 น.	34	12.6
12.01 – 14.00 น.	3	1.1
14.01 – 16.00 น.	8	3.0
16.01 – 18.00 น.	131	48.5
18.01 – 20.00 น.	59	21.9
20.00 น.ขึ้นไป	23	8.5
รวม	270	100.0

ตารางที่ 16 เหตุผลในการเลือกใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว

เหตุผล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นเวลาก่อนไปทำงาน หรือเลิกงาน	199	73.7
เป็นช่วงเวลาที่ออกมาทำธุระยานั้นประจำ	33	12.2
ตั้งใจไปใช้บริการ	26	9.6
เป็นช่วงเวลาที่ออกมารับประทานอาหารนอกบ้าน	12	4.4
รวม	270	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา

ปัจจัยหมวดร้านและการตกแต่งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยหมวดร้านขายยาและการตกแต่ง ที่มีผลในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยของทำเลที่ตั้งของร้านความสะดวกในการใช้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 3.85 ปัจจัยหน้าร้านและภายในร้านความสะดวกมีคะแนนเฉลี่ย 3.72 ปัจจัยภายในร้านมีแสงสว่างไม่มีดทึบของร้าน มีคะแนนเฉลี่ย 3.70 ปัจจัยการตกแต่งหน้าร้าน คะแนนเฉลี่ย 3.52 มีผลในระดับปานกลางได้แก่ การติดเครื่องปรับอากาศภายในร้าน มีคะแนนเฉลี่ย 3.19 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ปัจจัยหมวดร้านขายยาและการตกแต่งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านขายยา

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับปัจจัย
ทำเลที่ตั้งของร้านมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.85	มีผลมาก
หน้าร้านและภายในร้านมีความสะดวก	3.72	มีผลมาก
ภายในร้านมีแสงสว่างไม่มีดทึบ	3.70	มีผลมาก
การตกแต่งหน้าร้านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม	3.52	มีผลมาก
ร้านมีเครื่องปรับอากาศ	3.19	มีผลปานกลาง

ปัจจัยหมวดสินค้าที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยในหมวดสินค้าที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาในระดับมาก ได้แก่การมียาครบครัน มีคะแนนเฉลี่ย 4.01 ยาและสินค้าภายในร้านมีสภาพดีไม่มีร่องรอยความเก่ามีคะแนนเฉลี่ย 3.79 ยาที่ซื้อจากทางร้านทำให้หายจากการเจ็บป่วยได้เป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.79 ยาที่ซื้อจากร้านมีคุณภาพดีไม่เคยพบปัญหาใดมีคะแนนเฉลี่ย 3.77 ของยาที่ซื้อวิธีใช้บอกไว้อย่างละเอียด มีคะแนนเฉลี่ย 3.76 ปัจจัยในหมวดสินค้าที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาในระดับปานกลางได้แก่ การที่ทางร้านมีสินค้าอื่นไว้บริการหลายหมวดหมู่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.26 และการลดราคาสินค้าในร้านเมื่อมีการต่อรอง มีคะแนนเฉลี่ย 3.18 (ตารางที่ 18)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 18 ปัจจัยหมวดสินค้าที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา

ปัจจัย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับปัจจัย
มียาที่ต้องการครบครัน	4.01	มีผลมาก
ยาที่ซื้อจากร้านทำให้หายจากการเจ็บป่วย ได้เป็นอย่างดี	3.79	มีผลมาก
ยาและสินค้าภายในร้านมีสภาพดีไม่มีร่องรอย ความเก่าหรือสกปรก	3.79	มีผลมาก
ยาที่ซื้อจากร้านมีคุณภาพดีไม่เคยพบปัญหาใด	3.77	มีผลมาก
ซองยาที่ท่านซื้อมีวิธีใช้บอกไว้อย่างละเอียด	3.76	มีผลมาก
ราคายามีความเหมาะสม	3.59	มีผลมาก
ยาและสินค้าภายในร้านมีภาพลักษณ์ที่ดีมี การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ	3.54	มีผลมาก
ทางร้านมีสินค้าอื่นไว้บริการหลายหมวดหมู่	3.26	มีผลปานกลาง
สามารถลดราคาได้บ้างเมื่อมีการต่อรอง	3.18	มีผลปานกลาง

ปัจจัยหมวดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยหมวดการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาในระดับมากได้แก่ ผู้ชายพูดจาสุภาพมีอัธยาศัยดี มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 ผู้ชายแนะนำวิธีใช้ยาและการดูแล สุขภาพเป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ย 4.01 ผู้ชายมีความรู้เรื่องยาเป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ผู้ชายเป็นเภสัชกร มีคะแนนเฉลี่ย 3.89 ผู้ชายแต่งกายสะอาด มีสุขอนามัยดีมีคะแนนเฉลี่ย 3.76 ผู้ชายสอบถามอย่างละเอียดก่อนจ่ายยาให้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.74 ทางร้านให้บริการ รวดเร็วประหยัดเวลามีคะแนนเฉลี่ย 3.67 ผู้ชายแนะนำให้ไปพบแพทย์เมื่อคิดว่าอาการของท่านควร ได้รับการตรวจอย่างละเอียด มีคะแนนเฉลี่ย 3.48 ปัจจัยหมวดการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาในระดับปานกลางได้แก่ ผู้ชายจำท่านได้และถามถึงอาการเจ็บป่วยครั้งก่อน ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.32 สามารถจัดหายาที่ท่านต้องการซื้อได้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.28 เมื่อยาที่ซื้อมีปัญหาทางร้านยินดีรับคืนมีคะแนนเฉลี่ย 3.25 มีเครื่องชั่งน้ำหนักและเครื่องวัดความดันไว้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 2.97 (ตารางที่ 19)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 19 ปัจจัยหมวดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา

ปัจจัย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับปัจจัย
ผู้ชายพูดจาสุภาพมีอัธยาศัยดี	4.03	มีผลมาก
ผู้ชายแนะนำวิธีใช้ยาและการดูแลสุขภาพเป็นอย่างดี	4.01	มีผลมาก
ผู้ชายมีความรู้เรื่องยาเป็นอย่างดี	4.00	มีผลมาก
ผู้ชายเป็นเภสัชกร	3.89	มีผลมาก
ผู้ชายแต่งกายสะอาด มีสุขอนามัยดี	3.76	มีผลมาก
ผู้ชายสอบถามอย่างละเอียดก่อนจัดยาให้	3.74	มีผลมาก
ทางร้านให้บริการ รวดเร็วประหยัดเวลา	3.67	มีผลมาก
ผู้ชายแนะนำให้ไปพบแพทย์เมื่อทานควรได้รับการ	3.48	มีผลมาก
การตรวจอย่างละเอียด		
ผู้ชายจำท่านได้และถามถึงอาการเจ็บป่วยครั้งก่อนๆ	3.32	มีผลปานกลาง
สามารถจัดหายาที่ท่านต้องการซื้อได้	3.28	มีผลปานกลาง
เมื่อยาที่ซื้อมีปัญหาทางร้านยินดีรับคืน	3.25	มีผลปานกลาง
มีเครื่องชั่งน้ำหนักและเครื่องวัดความดันไว้บริการ	2.97	มีผลปานกลาง

ความต้องการในการใช้บริการร้านขายยา

จากการศึกษาความต้องการในการใช้บริการร้านขายยาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ต้องการบริการใดเพิ่มเติมมีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาต้องการให้มีบริการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ต้องการให้มีชนิดของยาให้เลือกมากขึ้น จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ต้องการให้มีบริการตรวจวัดเบื้องต้น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ต้องการให้มีบันทึกประวัติผู้ป่วยจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ต้องการให้มีสินค้าในหมวดอุปโภคบริโภคมากขึ้นจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ต้องการให้มีอาหารเสริมสุขภาพมาบริการเพิ่มขึ้น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ต้องการให้มีการลดราคา ยา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ความต้องการในการใช้บริการร้านขายยา

ความต้องการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ต้องการบริการใดเพิ่มเติม	118	43.7
ต้องการให้มีบริการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ	66	24.4
ต้องการให้มีชนิดของยาให้เลือกมากขึ้น	36	13.3
ต้องการให้มีบริการตรวจวัดเบื้องต้น	19	7.0
ต้องการให้มีบันทึกประวัติผู้ป่วย	12	4.4
ต้องการให้มีสินค้าในหมวดอุปโภคบริโภคมากขึ้น	11	4.1
ต้องการให้มีอาหารเสริมสุขภาพมาบริการเพิ่มขึ้น	6	2.2
ต้องการให้มีการลดราคา	2	0.7
รวม	270	100.0

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านขายยา

จากการศึกษาปัญหาที่เคยพบจากการใช้บริการร้านขายยาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยพบปัญหาใด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 พบปัญหายามีราคาแพง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ปัญหาประเภทของยาไม่หลากหลายและผู้ขายไม่มีความรู้เรื่องยาเท่ากันคือจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ปัญหาบรรยากาศของร้านไม่เหมาะสม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ปัญหาผู้ขายมีอัธยาศัยไม่ดี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และปัญหายาใกล้หมดอายุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ปัญหาในการใช้บริการร้านขายยา

ปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยพบปัญหาใด	149	55.6
ยามีราคาแพง	55	20.5
ประเภทของยาไม่หลากหลาย	14	5.2
ผู้ขายไม่มีความรู้เรื่องยา	14	5.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารต้นฉบับสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บรรยากาศของร้านไม่เหมาะสม	9	3.3
ผู้ชายมีอัธยาศัยไม่ดี	8	3.0
ยาที่ได้รับใกล้หมดอายุ	3	1.1
รวม	270	100.0

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับการใช้บริการ

จากสมมติฐานที่ตั้งว่าปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการร้านขายยา และใช้วิธีการทาง Chi-Square ซึ่งมีผลทดสอบดังนี้

สมมติฐานระหว่างปัจจัยเพศกับการใช้บริการร้านขายยา

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเพศกับการใช้บริการร้านขายยา ได้กำหนดค่านัยสำคัญ (Signification) ที่ 0.05 และตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

H_0 การเลือกใช้บริการร้านขายยาไม่ขึ้นอยู่กับเพศ

H_1 การเลือกใช้บริการร้านขายยาขึ้นอยู่กับเพศ

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะใช้การอ่านค่านัยสำคัญ (Signification) จาก Pearson Chi-Square เมื่อค่านัยสำคัญมีค่ามากกว่า 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ซึ่งสรุปได้ว่าการใช้บริการร้านขายยาไม่ขึ้นอยู่กับเพศที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในกรณีที่ค่านัยสำคัญมีค่าน้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสรุปได้ว่าการใช้บริการร้านขายยาขึ้นอยู่กับเพศที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้บริการร้านขายยาที่ไม่ขึ้นกับเพศได้แก่ การเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เหตุผลในการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย การใช้บริการร้านขายยาที่ขึ้นกับเพศได้แก่ เหตุผลในการเลือกใช้บริการร้านขายยา ความถี่ในการใช้บริการร้านขายยา ทำเลที่มีความสะดวกในการใช้บริการร้านขายยา เหตุผลในการใช้บริการร้านขายยาในทำเลที่มีความสะดวก ช่วงเวลาที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๓๖ นครสวรรค์ เพื่อใช้ในการเรียนการสอนและการวิจัยเท่านั้น ผู้ใช้ต้องรับผิดชอบต่อผลที่ตามมาจากการนำเอกสารนี้ไปใช้

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สะดวกในการใช้บริการร้านขายยา เหตุผลในการใช้บริการร้านขายยาช่วงเวลาที่สะดวก
(ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 สมมติฐานระหว่างปัจจัยเพศกับการใช้บริการร้านขายยา

สมมติฐาน	Pearson	Df	Sig.
1. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการเลือกใช้บริการสถานพยาบาล เมื่อเจ็บป่วย	6.681	4	0.154
2. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเหตุผลการเลือกใช้บริการสถาน พยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	10.132	6	0.119
3. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเหตุผลการเลือกใช้บริการ ร้านขายยา	20.488	8	0.000
4. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความถี่ในการใช้บริการร้านขายยา	25.071	3	0.000
5. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทำเลที่มีความสะดวกในการใช้ บริการร้านขายยา	17.410	3	0.001
6. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเหตุผลในการใช้บริการร้านขายยา ในทำเลที่มีความสะดวก	6.360	3	0.005
7. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับช่วงเวลาที่สะดวกในการใช้บริการ ร้านขายยา	36.935	6	0.000
8. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเหตุผลในการใช้บริการร้านขายยา ช่วงเวลาสะดวก	10.074	3	0.000

สมมติฐานระหว่างปัจจัยอายุกับการใช้บริการร้านขายยา

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอายุกับการใช้บริการร้านขายยา ได้กำหนดค่านัยสำคัญ (Signification) ที่ 0.05 และตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

H_0 การเลือกใช้บริการร้านขายยาไม่ขึ้นอยู่กับอายุ

H_1 การเลือกใช้บริการร้านขายยาขึ้นอยู่กับอายุ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะใช้การอ่านค่านัยสำคัญ (Signification) จาก Pearson

Chi-Square เมื่อค่านัยสำคัญมีค่ามากกว่า 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H_1 ซึ่งสรุปได้ว่าการใช้บริการร้านขายยาไม่ขึ้นอยู่กับอายุที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในกรณีที่ค่านัยสำคัญมีค่าน้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสรุปได้ว่าการใช้บริการร้านขายยาขึ้นอยู่กับอายุที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้บริการร้านขายยาที่ขึ้นกับอายุได้แก่ การเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เหตุผล การเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เหตุผล การเลือกใช้บริการร้านขายยา ความถี่ในการใช้บริการร้านขายยา ทำเลที่มีความสะดวกในการใช้บริการร้านขายยา เหตุผลในการใช้บริการร้านขายยาในทำเลที่มีความสะดวก ช่วงเวลาที่สะดวกในการใช้บริการร้านขายยา และ เหตุผลในการใช้บริการร้านขายยาช่วงเวลาที่สะดวก (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 สมมติฐานระหว่างปัจจัยอายุกับการใช้บริการร้านขายยา

สมมติฐาน	Pearson	Df	Sig.
1. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการเลือกใช้บริการ สถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	420.524	140	0.000
2. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเหตุผลการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	644.650	210	0.000
3. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเหตุผลการเลือกใช้บริการร้านขายยา	867.617	280	0.000
4. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ในการใช้บริการร้านขายยา	328.042	105	0.000
5. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทำเลที่มีความสะดวกในการใช้บริการร้านขายยา	355.507	105	0.000
6. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเหตุผลในการใช้บริการร้านขายยาในทำเลที่มีความสะดวก	388.343	105	0.000
7. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับช่วงเวลาที่สะดวกในการใช้บริการร้านขายยา	740.800	210	0.000
8. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเหตุผลในการใช้บริการร้านขายยาช่วงเวลาที่สะดวก	368.260	105	0.000

สมมติฐานระหว่างปัจจัยระดับการศึกษากับการใช้บริการร้านขายยา

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับการศึกษากับการใช้บริการร้านขายยา ได้กำหนดค่านัยสำคัญ (Signification) ที่ 0.05 และตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

H_0 การเลือกใช้บริการร้านขายยาไม่ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา

H_1 การเลือกใช้บริการร้านขายยาขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะใช้การอ่านค่านัยสำคัญ (Signification) จาก Pearson Chi-Square เมื่อค่านัยสำคัญมีค่ามากกว่า 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ซึ่งสรุปได้ว่าการใช้บริการร้านขายยาไม่ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในกรณีที่ค่านัยสำคัญมีค่าน้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสรุปได้ว่าการใช้บริการร้านขายยาขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้บริการร้านขายยาไม่ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาได้แก่ เหตุผลในการใช้บริการร้านขายยาช่วงเวลาที่สะดวก การใช้บริการร้านขายยาที่ขึ้นกับระดับการศึกษาได้แก่ การเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เหตุผลในการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เหตุผลในการเลือกใช้บริการร้านขายยา ความถี่ในการใช้บริการร้านขายยา ท่าเลที่มีความสะดวกในการใช้บริการร้านขายยา เหตุผลในการใช้บริการร้านขายยาในท่าเลที่มีความสะดวก และช่วงเวลาที่จะสะดวกในการใช้บริการร้านขายยา (ตารางที่ 24)

สมมติฐานระหว่างปัจจัยอาชีพกับการใช้บริการร้านขายยา

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอาชีพกับการใช้บริการร้านขายยา ได้กำหนดค่านัยสำคัญ (Signification) ที่ 0.05 และตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

H_0 การเลือกใช้บริการร้านขายยาไม่ขึ้นอยู่กับอาชีพ

H_1 การเลือกใช้บริการร้านขายยาขึ้นอยู่กับอาชีพ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะใช้การอ่านค่านัยสำคัญ (Signification) จาก Pearson Chi-Square เมื่อค่านัยสำคัญมีค่ามากกว่า 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ซึ่งสรุปได้ว่าการใช้บริการร้านขายยาไม่ขึ้นอยู่กับอาชีพที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในกรณีที่ค่านัยสำคัญมีค่าน้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสรุปได้ว่าการใช้บริการร้านขายยาขึ้นอยู่กับอาชีพที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า

การให้บริการร้านขายยาที่ขึ้นกับอาชีพได้แก่ การเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เหตุผลที่ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เหตุผลการเลือกใช้บริการร้านขายยา ความถี่ในการใช้บริการร้านขายยา ทำเลที่มีความสะดวกในการใช้บริการร้านขายยา เหตุผลในการใช้บริการร้านขายยาในทำเลที่มีความสะดวก ช่วงเวลาที่สะดวกในการใช้บริการร้านขายยา และเหตุผลในการใช้บริการร้านขายยาช่วงเวลาที่สะดวก (ตารางที่ 25)

ตารางที่ 24 สมมติฐานระหว่างปัจจัยระดับการศึกษาต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านขายยา

สมมติฐาน	Pearson	Df	Sig
1. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	85.358	16	0.000
2. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับเหตุผลการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	72.288	24	0.000
3. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับเหตุผลการเลือกใช้บริการร้านขายยา	114.807	32	0.000
4. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความถี่ในการใช้บริการร้านขายยา	41.041	12	0.000
5. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทำเลที่มีความสะดวกในการใช้บริการร้านขายยา	37.988	12	0.000
6. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับเหตุผลในการใช้บริการร้านขายยาในทำเลที่มีความสะดวก	35.280	12	0.000
7. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับช่วงเวลาที่สะดวกในการใช้บริการร้านขายยา	52.022	24	0.001
8. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับเหตุผลในการใช้บริการร้านขายยาช่วงเวลาที่สะดวก	10.354	12	0.080

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 25 สมมติฐานระหว่างปัจจัยอาชีพกับการใช้บริการร้านขายยา

สมมติฐาน	Pearson	Df	Sig.
1. ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	322.00	32	0.000
2. ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเหตุผลการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	146.513	48	0.000
3. ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเหตุผลการเลือกใช้บริการร้านขายยา	100.340	64	0.000
4. ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความถี่ในการใช้บริการร้านขายยา	57.561	24	0.000
5. ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับทำเลที่มีความสะดวกในการใช้บริการร้านขายยา	61.844	24	0.000
6. ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเหตุผลในการใช้บริการร้านขายยาในทำเลที่มีความสะดวก	41.000	24	0.013
7. ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับช่วงเวลาี่สะดวกในการใช้บริการร้านขายยา	227.434	48	0.000
8. ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเหตุผลในการใช้บริการ	141.100	24	0.000

สมมติฐานระหว่างปัจจัยรายได้ต่อเดือนต่อการใช้บริการร้านขายยา

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยรายได้ต่อเดือนต่อการใช้บริการร้านขายยา ได้กำหนดค่านัยสำคัญ (Signification) ที่ 0.05 และตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

H_0 การเลือกใช้บริการร้านขายยาไม่ขึ้นอยู่กับรายได้ต่อเดือน

H_1 การเลือกใช้บริการร้านขายยาขึ้นอยู่กับรายได้ต่อเดือน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะใช้การอ่านค่านัยสำคัญ (Signification) จาก Pearson Chi-Square เมื่อค่านัยสำคัญมีค่ามากกว่า 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ซึ่งสรุปได้ว่าการใช้บริการร้านขายยาไม่ขึ้นอยู่กับรายได้ต่อเดือนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในกรณีที่ค่านัยสำคัญมีค่าน้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสรุปได้ว่าการใช้บริการร้านขายยาขึ้นอยู่กับรายได้ต่อเดือนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการทดสอบสมมติฐานเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พบว่าการใช้บริการร้านขายยาที่ขึ้นกับรายได้ต่อเดือนได้แก่ การเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เหตุผลในการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เหตุผลในการเลือกใช้บริการร้านขายยา ความถี่ในการใช้บริการร้านขายยา ท่าเลที่มีความสะดวกในการใช้บริการร้านขายยา เหตุผลในการใช้บริการร้านขายยาในท่าเลที่มีความสะดวก ช่วงเวลาที่สะดวกในการใช้บริการร้านขายยา และ เหตุผลในการใช้บริการร้านขายยาช่วงเวลาที่สะดวก (ตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 สมมติฐานระหว่างปัจจัยรายได้ต่อเดือนกับการใช้บริการร้านขายยา

สมมติฐาน	Pearson	Df	Sig.
1. ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	104.413	28	0.000
2. ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	146.445	42	0.000
3. ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการร้านขายยา	187.475	56	0.000
4. ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความถี่ในการใช้บริการร้านขายยา	55.246	21	0.000
5. ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับท่าเล ที่มีความสะดวกในการใช้บริการร้านขายยา	56.472	21	0.000
6. ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับเหตุผลในการใช้บริการร้านขายยาในท่าเลที่มีความสะดวก	42.337	21	0.004
7. ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับช่วงเวลาที่สะดวกในการใช้บริการร้านขายยา	135.181	42	0.000
8. ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับเหตุผลในการใช้บริการร้านขายยาช่วงเวลาที่สะดวก	93.436	21	0.000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยา

ความสัมพันธ์ของเพศกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยา

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยาโดยค่าสถิติ ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มเพศของกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า เพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยามากกว่าเพศชาย โดยคะแนนเฉลี่ยของเพศหญิง 3.669 สูงกว่าเพศชายคือ 3.562 เมื่อพิจารณาจากค่า Sig. ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพบว่า เพศชายและหญิงมีความเห็นว่าเป็นปัจจัยในหมวดต่าง ๆ มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการร้านขายยาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้นปัจจัยในเรื่องการมียาที่ต้องการครบครันและทางร้านมีสินค้าอื่นไว้บริการหลายหมวดหมู่ (ตารางที่ 27)

ความสัมพันธ์ของอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยา

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยาโดยค่าสถิติ ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่างและการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า กลุ่มช่วงอายุ 36 – 40 ปีให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยามากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.865 และจากผลการวิเคราะห์ค่า Sig. กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเป็นปัจจัยในหมวดการตกแต่งร้าน และหมวดสินค้ามีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้นปัจจัยในเรื่องเครื่องปรับอากาศ และปัจจัยในหมวดการให้บริการ (ตารางที่ 28)

ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยา

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยาโดยค่าสถิติ ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างและการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่ากลุ่มระดับการศึกษา

3.840 และจากผลการวิเคราะห์ ค่า Sig. กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าปัจจัยในหมวด การตกแต่งร้านและหมวดสินค้าและปัจจัยในหมวดการให้บริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านขายยาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้นปัจจัยในเรื่องการตกแต่งร้าน การที่ร้าน มียาครบครัน สภาพยาสินค้าภายในร้านและการลดราคาเมื่อมีการต่อรอง (ตารางที่ 29)

ความสัมพันธ์ของอาชีพกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยา

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยาโดยค่าสถิติ ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอาชีพของกลุ่มตัวอย่างและการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยามากกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.880 และจากผลการวิเคราะห์ค่า Sig. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าปัจจัยในหมวดการให้บริการ ความสะอาดของร้าน ทำเลที่ตั้ง คุณภาพของยาในร้านมีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้นปัจจัยส่วนใหญ่ในหมวดสินค้าและปัจจัยในหมวดการตกแต่งร้าน (ตารางที่ 30)

ความสัมพันธ์ของรายได้ต่อเดือนกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยา

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยาโดยค่าสถิติ ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่างและการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยามากกว่าผู้ที่มีรายได้ในช่วงอื่นๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.990 และจากผลการวิเคราะห์ค่า Sig. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าปัจจัยในหมวดการให้บริการ ความสะอาดของร้าน ทำเลที่ตั้ง คุณภาพของยาในร้านและการที่ยาที่ซื้อไปทำให้หายจากการเจ็บป่วยได้เป็นอย่างดี มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้นปัจจัยส่วนใหญ่ในหมวดสินค้าและปัจจัยในหมวดการตกแต่งร้าน (ตารางที่ 31)

ตารางที่ 27 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านขายยา

ปัจจัย	เพศ				Sig.
	ชาย		หญิง		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. การตกแต่งหน้าร้านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม	3.40	1.15	3.65	0.82	0.440
2. หน้าร้านและภายในร้านมีความสะอาด	3.72	0.84	3.72	0.89	0.965
3. ร้านมีเครื่องปรับอากาศ	3.15	1.20	3.24	0.97	0.494
4. ภายในร้านมีแสงสว่างไม่มีมืดทึบ	3.68	0.80	3.73	0.77	0.618
5. ท่าเลที่ตั้งของร้านมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.74	1.14	3.97	0.92	0.069
6. มียาที่ต้องการครบครัน	3.90	0.66	4.14	0.72	0.005
7. ทางร้านมีสินค้าอื่นให้บริการหลายหมวดหมู่	3.11	0.97	3.41	0.97	0:013
8. ยาที่ซื้อจากร้านมีคุณภาพดีไม่เคยพบปัญหา	3.70	0.99	3.84	0.74	0.185
9. ยาและสินค้าภายในร้านมีสภาพดีไม่มีร่องรอยความเก่าหรือสกปรก	3.77	0.75	3.81	0.80	0.726
10. ยาและสินค้าภายในร้านมีภาพลักษณ์ที่ดีมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	3.49	0.86	3.60	0.84	0.326
11. ราคายามีความเหมาะสม	3.52	0.85	3.67	0.86	0.167
12. สามารถลดราคาได้บ้างเมื่อมีการต่อรอง	3.09	1.02	3.29	1.13	0.131
13. ยาที่ซื้อจากทางร้านทำให้หายจากการเจ็บป่วยได้เป็นอย่างดี	3.88	3.75	3.53	0.94	0.295
14. ซองยาที่ท่านซื้อมีวิธีใช้บอกไว้อย่างละเอียด	3.79	0.83	3.73	0.70	0.519
15. ทางร้านสามารถจัดหายาที่ท่านต้องการได้	3.31	1.15	3.25	1.27	0.668
16. เมื่อยาที่ซื้อมีปัญหาทางร้านยินดีรับคืน	3.16	1.15	3.35	1.10	0.159
17. ทางร้านให้บริการรวดเร็วประหยัดเวลา	3.58	0.93	3.77	0.78	0.077
18. มีเครื่องชั่งน้ำหนักและเครื่องวัดความดันให้บริการ	2.95	1.24	3.00	1.16	0.734
19. ผู้ขายแต่งกายสะอาด มีสุขอนามัยดี	3.74	0.98	3.78	0.88	0.736
20. ผู้ขายพูดจาสุภาพมีอัธยาศัยดี	4.00	0.85	4.05	0.79	0.588

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ปัจจัย	เพศ				Sig.
	ชาย		หญิง		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
21. ผู้ชายมีความรู้เรื่องยาเป็นอย่างดี	3.93	0.85	4.08	0.78	0.137
22. ผู้ชายสอบถามอย่างละเอียดก่อนจัดยาให้	3.64	1.04	3.85	0.96	0.081
23. ผู้ชายแนะนำวิธีใช้ยาและการดูแลสุขภาพ ให้ท่านเข้าใจได้เป็นอย่างดี	3.84	2.74	4.04	2.81	0.565
24. ผู้ชายจำท่านได้และถามถึงอาการเจ็บป่วยครั้งก่อนๆ	3.26	1.06	3.40	1.15	2.980
25. ผู้ชายแนะนำให้ไปพบแพทย์เมื่อคิดว่าอาการของท่าน ควรได้รับการตรวจอย่างละเอียด	3.42	1.08	3.55	1.06	0.312
26. ผู้ชายเป็นเภสัชกร	3.85	1.04	3.94	0.95	0.476
รวม	3.562		3.669		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 28 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการร้านขายยา

ปัจจัย	ช่วงอายุ												Sig.		
	ต่ำกว่า 21 ปี		21 - 25 ปี		26 - 30 ปี		31 - 35 ปี		36 - 40 ปี		41 - 45 ปี			46 ปีขึ้นไป	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD
1. การตกแต่งหน้าร้านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.52	0.50	3.50	0.88	3.22	1.34	3.11	1.22	3.85	0.86	3.95	0.70	3.48	1.03	0.001
2. หน้าร้านและภายในร้านสะอาด	3.44	0.87	3.88	0.83	3.77	0.77	3.70	0.82	4.08	0.73	3.69	1.09	3.38	0.67	0.011
3. ร้านมีเครื่องปรับอากาศ	3.27	1.11	2.44	0.56	2.95	1.21	3.07	1.49	3.38	0.90	3.43	1.09	3.43	0.98	0.156
4. ภายในร้านมีแสงสว่างไม่มืดทึบ	3.6	1.57	3.66	0.55	3.40	0.81	3.78	0.97	4.10	0.71	3.74	0.94	3.65	0.67	0.001
5. ทำเลที่ตั้งของร้านมีความสะดวก	3.73	0.87	4.31	0.69	3.83	0.83	3.07	1.84	4.08	0.73	3.79	1.16	4.14	0.73	0.000
6. มียาที่ตรงกับอาการครบถ้วน	3.63	0.49	4.16	0.65	3.98	0.65	3.81	0.83	4.40	0.67	4.17	0.54	4.00	1.00	0.000
7. ทางร้านมีสินค้าขึ้นให้บริการหลายหมวดหมู่	3.06	1.08	3.06	0.91	2.82	1.13	3.85	0.82	3.38	0.81	3.43	0.59	3.90	0.77	0.000
8. ยาที่ซื้อจากร้านมีคุณภาพดี ไม่เคยพบปัญหาใด	3.33	0.63	3.97	0.86	3.85	0.82	3.70	1.03	4.08	0.83	3.90	0.98	3.48	0.93	0.001
9. ยาและสินค้า ในร้านมีคุณภาพดี	3.48	0.58	3.97	0.69	3.65	0.78	3.63	0.74	4.45	0.75	3.60	0.70	3.95	0.74	0.000
10. ยาและสินค้าภายในร้านมีภาพลักษณ์ดี	3.13	1.12	2.28	0.46	3.32	1.04	3.37	0.84	4.20	0.79	3.88	0.59	3.81	0.68	0.000

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ปัจจัย	ช่วงอายุ												Sig.		
	ต่ำกว่า 21 ปี		21 - 25 ปี		26 - 30 ปี		31 - 35 ปี		36 - 40 ปี		41 - 45 ปี			46 ปีขึ้นไป	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD
11. ราคามีความเหมาะสม	3.54	0.71	4.03	0.86	3.18	0.93	3.93	0.78	3.85	0.86	3.43	0.74	3.57	0.68	0.000
12. สามารถลดราคาได้บ้าง	3.29	0.71	3.88	1.36	2.75	1.23	3.00	1.30	3.48	0.99	3.24	0.98	3.38	0.50	0.019
13. ยกที่ออกจากทางทำให้ หายากการเก็บบว้ยได้ เป็นอย่างดี	3.46	0.50	3.47	0.92	3.26	0.88	3.78	0.70	5.43	6.70	3.10	1.10	3.76	0.62	0.003
14. ของยาที่ท่านซื้อมีวิธีใช้ บอกไว้อย่างละเอียด	3.58	0.65	3.69	0.82	3.84	0.77	3.81	0.68	4.08	0.92	3.50	0.83	3.90	0.30	0.014
15. ทางร้านสามารถจัดหายากที่ ท่านต้องการได้	3.00	0.42	3.28	1.30	3.00	1.28	2.93	1.80	3.90	1.03	3.88	0.79	3.76	1.00	0.001
16. เมื่อยาที่มีปัญหา ทางร้านยินดีรับคืน	3.26	0.83	3.41	1.39	2.97	1.23	3.52	0.98	3.05	1.04	3.43	0.89	3.48	0.87	0.168
17. ทางร้านให้บริการ รวดเร็ว ประหยัดเวลา	3.52	0.62	3.94	0.84	3.18	0.81	3.63	1.08	3.55	1.15	3.74	0.77	3.67	0.73	0.428
18. มีเครื่องชั่งน้ำหนักและ เครื่องวัดความดัน ให้บริการ	2.78	1.01	3.19	1.18	2.87	1.14	2.96	1.29	3.03	1.37	2.98	1.33	3.29	1.10	0.660
19. ผู้ขายแต่งกายสะอาด มีสุข อนามัย	3.72	0.75	3.94	0.88	3.18	0.85	3.81	1.24	3.88	1.17	3.64	0.88	3.67	0.80	0.894
20. ผู้ขายพูดจาสุภาพมี อัธยาศัยดี	3.79	0.94	4.19	0.82	4.08	0.74	4.15	0.77	3.95	0.75	3.98	0.90	4.24	0.70	0.241

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ปัจจัย	ช่วงอายุ												Sig.		
	ต่ำกว่า 21 ปี		21 - 25 ปี		26 - 30 ปี		31 - 35 ปี		36 - 40 ปี		41 - 45 ปี			46 ปีขึ้นไป	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD
21. ผู้ชายมีความรู้เรื่องยา	3.88	0.84	4.34	0.65	3.92	0.83	4.07	0.87	3.98	0.80	3.93	0.89	4.10	0.70	0.220
22. ผู้ชายชอบทานอย่าง ตะเจียดก่อนจัดยาให้	3.67	1.01	3.88	1.13	3.65	0.88	3.70	1.27	3.75	1.03	3.70	1.03	3.95		0.893
23. ผู้ชายแนะนำวิธีใช้ยาและ การดูแล	3.58	0.94	4.75	5.45	4.18	4.00	3.74	1.13	3.68	0.97	3.76	0.96	3.90	0.83	0.590
24. ผู้ชายจำท่านได้และถามถึง อาการเจ็บป่วยครั้งก่อนๆ	3.25	1.12	3.56	1.19	3.27	1.15	3.19	0.92	3.28	1.17	3.36	1.14	3.57	0.81	0.718
25. ผู้ชายแนะนำให้ไปพบ แพทย์	3.38	0.91	3.56	1.27	3.45	0.95	3.78	1.15	3.50	1.22	3.40	1.08	3.43	1.03	0.804
26. ผู้ชายเป็นเภสัชกร	3.5	1.20	4.28	0.81	3.80	0.97	4.04	0.81	4.10	0.90	3.76	1.10	4.14	0.65	0.008
รวม	3.438		3.716		3.437		3.582		3.865		3.631		3.732		

ตารางที่ 29 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการร้านขายยา

ปัจจัย	ระดับการศึกษา												Sig.
	< ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		ปวช./ปวท.		ปวส.		ปริญญาตรี		SD		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
1. การตกแต่งหน้าร้านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.29	1.09	3.37	1.16	4.08	0.86	3.67	0.65	3.86	0.57	0.001		
2. หน้าร้านและภายในร้านมีความสะอาด	3.65	0.80	3.66	0.97	3.62	0.87	3.83	0.83	3.87	0.79	0.463		
3. ร้านมีเครื่องปรับอากาศ	2.99	0.96	3.07	1.04	3.69	0.75	3.25	0.87	3.49	1.31	0.150		
4. ภายในร้านมีแสงสว่างไม่มืดทึบ	3.60	0.76	3.59	0.75	3.92	0.64	3.83	0.83	3.9	0.85	0.060		
5. ท่าเลที่ตั้งของร้านมีความสะดวก	3.89	0.90	3.53	1.32	4.23	0.60	3.58	0.51	4.18	0.78	0.001		
6. มียาที่ตรงความต้องการครบถ้วน	3.94	0.69	3.82	0.64	4.31	0.63	4.25	0.45	4.25	0.73	0.000		
7. ทางร้านมีสินค้าอื่นให้บริการหลายหมวดหมู่	3.27	0.93	3.46	0.87	3.92	0.95	2.75	0.45	3.13	1.18	0.410		
8. ยาที่ซื้อจากร้านมีคุณภาพดี	3.89	0.78	3.55	0.99	3.92	0.64	3.75	0.87	3.89	0.85	0.062		
9. ยาและสินค้าภายในร้านมีสภาพดี	3.75	0.68	3.59	0.76	4.54	0.66	3.67	0.89	3.97	0.79	0.000		
10. ยาและสินค้าภายในร้านมีภาพลักษณ์ที่ดี	3.70	0.81	3.43	0.88	3.77	1.24	4.00	0.74	3.88	1.05	0.500		
11. ราคาขายมีความเหมาะสม	3.51	0.76	3.44	0.68	4.00	0.82	4.08	0.67	3.72	1.11	0.170		

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับการศึกษา												Sig.			
	< ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			ปวช./ปวท.			ปวศ.				ปริญญาตรี		
	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD		\bar{X}	SD		\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	
12. สามารถลดราคาได้บ้าง เมื่อมีการต่อรอง	3.08	0.98		3.03	1.08		3.00	1.15		3.00	0.00		3.55	1.20		0.023
13. ยากที่ซื้อจากทางร้านทำให้ หายจากอาการเจ็บป่วยได้ เป็นอย่างดี	4.01	2.82		3.50	0.68		3.54	0.97		3.5	0.90		3.69	0.99		0.810
14. ของยากที่ท่านซื้อมียี่ห้อ บอกใช้อย่างละเอียด	3.71	0.67		3.72	0.80		4.08	0.76		3.75	0.87		3.82	0.83		0.528
15. ทางร้านสามารถจัดหา ที่ท่านต้องการได้	3.22	1.08		3.33	1.26		3.15	0.99		3.67	0.89		3.25	1.37		0.779
16. เมื่อยากที่ซื้อมีปัญหา ทางร้านยินดีรับคืน	3.28	1.15		3.25	1.15		3.31	1.44		3.25	1.42		3.20	0.98		0.995
17. ทางร้านให้บริการ รวดเร็ว ประหยัดเวลา	3.82	0.82		3.57	0.99		3.54	0.66		3.75	0.87		3.64	0.77		0.440
18. มีเครื่องชั่งน้ำหนักและ เครื่องวัดความดัน ให้บริการ	3.04	1.27		3.06	1.09		3.85	0.93		3.00	1.54		2.83	1.25		0.726
19. ผู้ขายแต่งกายสะอาด มีสุขอนามัยดี	3.80	0.91		3.69	1.05		3.92	0.99		4.70	0.72		3.72	0.80		0.543

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับการศึกษา												Sig.			
	< ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			ปวช./ปวท.			ปวส.				ปริญญาตรี		
	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD		\bar{X}	SD		\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	
20. ผู้ชายพูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี	4.10	0.79		4.03	0.89	4.08	0.64	4.25	0.75	3.92	0.81				0.559	
21. ผู้ชายมีความรู้เชิงยา เป็นอย่างดี	4.05	0.76		4.08	0.81	3.92	0.76	4.00	0.74	3.83	0.91				3.760	
22. ผู้ชายชอบถามอย่าง ละเอียดก่อนจัดยาให้	3.89	0.91		3.78	1.06	4.08	0.76	3.58	0.9	3.51	1.08				0.168	
23. ผู้ชายแนะนำวิธีใช้ยาและ การดูแลสุขภาพ	3.71	0.93		3.79	1.01	3.92	0.86	3.33	0.98	4.49	0.54				0.377	
24. ผู้ชายทำได้และถามถึง อาการเจ็บป่วยครั้งก่อน ๆ	3.37	1.18		3.23	1.13	3.62	1.12	3.17	1.27	3.35	0.98				0.736	
25. ผู้ชายแนะนำให้ไปพบ แพทย์	3.43	1.12		3.49	0.06	3.77	1.17	3.58	1.16	3.45	1.01				0.865	
26. ผู้ชายเป็นเภสัชกร	3.94	0.89		3.82	1.06	4.08	0.76	4.08	0.90	3.86	1.10				0.816	
รวม	3.612			3.533		3.840		3.664		3.701						

ตารางที่ 30 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการร้านขายยา

ปัจจัย	อาชีพ												Sig.						
	รับราชการ		รัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		นักเรียนนักศึกษา		แม่บ้าน		เกษตรกร			รับจ้างทั่วไป		ธุรกิจส่วนตัว		ทำงาน	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. การตกแต่งหน้าร้าน	2.89	1.36	3.00	0.00	3.28	1.12	3.75	0.59	3.30	1.49	4.00	0.00	4.27	0.47	3.79	0.84	4.00	0.00	0.001
2. ความสะอาดของร้าน	3.67	1.73	2.00	0.00	3.77	0.74	3.67	0.98	3.50	1.35	3.00	0.00	3.82	0.87	3.74	0.72	3.60	0.55	0.551
3. ร้านมีเครื่องหมายการค้า	2.44	1.88	3.00	0.00	2.85	1.05	3.27	1.14	3.10	1.10	5.00	0.00	4.00	0.00	3.74	0.27	3.60	0.55	0.000
4. ภายในร้านมีแสงสว่าง	3.89	1.36	3.00	0.22	3.59	0.75	3.87	0.74	3.90	0.74	5.00	0.00	3.27	0.47	3.75	0.76	4.20	1.10	0.020
ไม่มีতি																			
5. ทำเลที่ตั้งของร้านมี	3.67	1.73	3.00	0.06	3.71	1.11	3.96	0.99	3.80	1.32	3.00	0.00	4.09	0.70	4.05	0.79	4.20	1.10	0.390
ความสะดวก																			
6. มียาที่ต้องการครบถ้วน	4.33	0.87	3.00	0.05	3.99	0.63	3.81	0.69	4.20	0.92	2.00	0.00	4.18	0.60	4.28	0.59	3.40	0.55	0.000
7. มีสินค้าอื่นให้บริการ	1.27	4.11	4.00	0.05	2.96	0.94	3.15	1.07	4.30	0.48	5.00	0.00	3.27	0.47	3.56	0.76	3.60	0.55	0.000
8. ยาที่ซื้อจากร้านมี	3.44	1.88	3.00	0.40	3.85	0.88	3.60	0.82	4.10	0.88	4.00	0.00	4.09	0.70	3.72	0.77	3.60	0.55	0.411
คุณภาพดี																			
9. ยาและสินค้าภายใน	3.89	1.36	3.00	0.56	3.85	0.80	3.54	0.50	4.10	0.88	3.00	0.00	3.18	0.40	3.98	0.77	3.60	0.55	0.004
ร้านมีสภาพดี																			
10. ยาและสินค้าภายใน	4.11	1.05	4.00	0.60	3.37	0.95	3.40	1.22	3.80	1.03	4.00	0.00	3.75	0.46	3.82	0.38	4.00	0.00	0.025
ร้านมีภาพลักษณ์ที่ดี																			
11. ราคายามีความ	4.33	0.87	3.00	0.95	3.54	0.92	3.52	0.75	4.10	0.88	3.00	0.00	3.63	0.52	3.58	0.82	3.60	0.55	0.127
เหมาะสม																			
12. สามารถลดราคาได้บ้าง	3.89	1.69	3.00	0.08	2.88	1.18	3.40	0.93	3.90	0.74	4.00	0.00	3.00	0.00	3.39	0.82	3.40	0.55	0.002

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 30 (ต่อ)

อาชีพ

ปัจจัย	รับราชการ		รัฐสภา		พนักงานบริษัท		นักเรียนนักศึกษา		แม่บ้าน		เกษตกร		รับจ้างทั่วไป		ธุรกิจส่วนตัว		ทำงาน		Sig.
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
13. ยกมือจากทากร้าน	4.11	1.05	3.00	0.40	3.94	0.96	3.33	0.98	4.10	0.88	5.00	0.00	4.00	0.00	3.37	0.84	3.60	0.55	0.887
ทำให้หายจากการเจ็บป่วยได้เป็นอย่างดี	3.89	1.69	3.00	0.00	3.76	0.80	3.50	0.58	4.10	0.88	4.00	0.00	4.00	0.00	3.91	0.66	3.66	0.55	0.130
14. ซองยาที่ท่านซื้อมีวิธีใช้บอกไว้อย่างละเอียด	3.89	1.36	4.00	0.00	3.14	1.36	3.15	0.87	3.20	1.55	5.00	0.00	2.75	0.46	3.61	1.06	3.40	0.55	0.057
15. ทางร้านสามารถจัดหายที่ท่านต้องการได้	2.56	1.24	3.00	0.38	3.17	1.30	3.32	0.89	3.90	0.88	3.00	1.14	3.45	0.82	3.33	0.93	3.20	11.30	0.403
16. เมื่อยาที่ซื้อมีปัญหาทางร้านยินดีรับคืน	3.78	0.67	3.00	0.53	3.67	1.01	3.64	0.69	4.00	0.94	3.50	0.71	3.45	0.52	3.65	0.77	3.80	0.45	0.926
17. ทางร้านให้บริการรวดเร็วประหยัดเวลา	2.56	1.42	3.00	1.24	3.02	1.28	2.86	1.07	3.10	1.10	3.50	2.12	3.09	0.83	2.96	1.24	3.00	0.71	0.969
18. มีเครื่องร้งน้ำหนักและเครื่องวัดความดันให้บริการ	3.56	0.73	4.00	0.33	3.73	1.07	3.72	0.81	3.90	1.20	3.50	0.71	3.91	0.70	3.84	0.75	3.80	0.84	0.987
19. ผู้ขายแต่งกายสะอาด มีสุขอนามัยดี																			

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ปัจจัย	อาชีพ														Sig.				
	รักษาการ		รัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		นักเรียนนักศึกษา		แม่บ้าน		เกษตรกร		รับจ้างทั่วไป			ธุรกิจส่วนตัว		ว่างงาน	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
20. ผู้ชายพูดจาสุภาพมี อัธยาศัยดี	3.78	0.67	4.00	1.87	4.11	0.74	3.81	0.97	4.20	0.92	4.00	1.41	4.09	0.94	4.02	0.79	4.40	0.89	0.515
21. ผู้ชายมีความรู้เรื่อง ยาเป็นอย่างดี	3.56	1.13	3.00	0.77	4.04	0.81	3.96	0.84	4.40	0.70	4.50	0.71	4.00	0.77	3.95	0.79	4.00	0.71	0.442
22. ผู้ชายชอบถามอย่าง ละเอียดก่อนจัดยาให้	3.78	1.09	4.00	0.62	3.72	1.06	3.65	1.14	4.10	0.88	4.00	0.00	3.73	0.79	3.79	0.88	3.80	0.84	0.979
23. ผู้ชายแนะนำวิธีใช้ยา และการดูแลสุขภาพ	3.67	0.87	3.00	0.14	4	2.90	4.19	4.33	3.90	0.74	4.50	0.71	3.73	0.79	3.68	0.95	3.60	1.14	0.995
24. ผู้ชายจำหน่ายได้และ ถามถึง อากาศเจ็บป่วย ครั้งก่อนๆ	3	1.22	4.00	0.08	3.6	1.13	3.35	1.12	3.80	0.92	3.00	0.00	3.82	0.75	0.32	1.14	3.20	0.84	0.684
25. ผู้ชายแนะนำให้ไป พบแพทย์	3.11	1.05	3.00	1.59	3.54	1.10	3.40	0.96	3.80	1.23	4.00	1.41	3.45	1.04	3.46	1.12	3.20	0.84	0.893
26. ผู้ชายเป็นเภสัชกร	3.44	1.42	4.00	0.87	4	0.88	3.63	1.19	4.00	0.95	4.50	0.71	3.55	1.21	3.91	0.95	4.20	0.45	0.203
รวม	3.481		3.27		3.58		3.4404		3.87		3.88		3.676		3.585		3.68		

ตารางที่ 31 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการร้านขายยา

ปัจจัย	รายได้ต่อเดือน														Sig.		
	<5,000		5,000-10,000		10,001-15,000		15,001-20,000		20,001-25,000		25,001-30,000		30,001-35,000			>350,000	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD
1. การตกแต่งหน้าร้าน	3.32	1.00	3.45	1.09	3.25	0.93	3.9	0.62	4.38	0.52	4.05	1.08	4.00	0.00	4.00	0.00	0.001
2. ความสะอาดของร้าน	3.59	0.93	3.82	0.85	3.54	1.10	3.79	0.41	3.63	0.52	3.63	0.76	4.00	0.00	5.00	0.00	0.210
3. ร้านมีเครื่องปรับอากาศ	3.12	1.04	3.17	1.21	2.61	1.29	3.31	0.71	3.88	0.83	3.84	0.69	3.00	0.00	4.00	0.00	0.003
4. ภายในร้านมีแสงสว่าง	3.64	0.75	3.83	0.78	3.5	0.96	3.72	0.80	4.00	0.00	3.53	0.77	3.00	0.00	4.40	0.55	0.049
ไม่มีติดไฟ																	
5. ทำเลที่ตั้งของร้านมี	3.78	0.92	3.84	1.28	3.79	1.13	4.00	0.71	3.75	0.46	4.00	0.82	3.00	0.00	5.00	0.00	0.169
ความสะดวก																	
6. มียาที่ต้องการครบถ้วน	3.64	0.61	4.15	0.69	4.21	0.57	4.03	0.78	4.38	0.52	4.42	0.51	4.00	0.00	4.60	0.55	0.000
7. มีสินค้าขึ้นไว้บริการ	3.39	0.96	3.30	1.18	2.75	0.84	3.41	0.68	2.63	0.52	3.11	0.32	4.00	0.00	3.00	0.00	0.020
หลายหมวด																	
8. ยาที่ซื้อจากร้านมี	3.78	0.82	3.87	0.84	3.54	1.14	3.72	1.07	3.63	0.52	3.63	0.52	4.00	0.00	4.00	0.00	0.723
คุณภาพดี																	
9. ยาและสินค้า ในร้าน	3.64	0.61	3.78	0.81	3.68	0.90	4.03	0.78	4.63	0.52	3.74	0.93	4.00	0.00	4.40	0.55	0.005
มีสภาพดี																	
10. ยาและสินค้าภายใน	3.53	3.91	3.38	1.16	3.43	0.84	3.69	0.47	4.38	0.52	4.00	0.00	4.00	0.00	3.00	0.00	0.013
ร้านมีภาพลักษณ์ที่ดี																	
11. ราคาขายมีความ	3.45	0.59	3.83	0.93	3.43	1.40	3.52	0.51	3.63	0.52	3.32	0.75	3.00	0.00	4.60	0.55	0.002
เหมาะสม																	

ตารางที่ 31 (ต่อ)

ปัจจัย	รายได้ต่อเดือน																Sig.
	<5,000		5,000-10,000		10,001-15,000		15,001-20,000		20,001-25,000		25,001-30,000		30,001-35,000		>350,000		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
12. สามารถลดราคา ได้บ้าง	2.93	0.61	3.40	1.14	2.89	1.29	3.45	0.57	2.88	0.83	3.21	1.03	3.00	0.00	4.20	1.10	0.013
13. ยาที่ซื้อจากทางร้าน ทำให้หายจากอาการ เจ็บป่วยได้เป็นอย่างดี	3.33	0.96	4.40	4.58	3.43	0.92	3.34	0.81	3.38	0.52	3.37	1.07	3.00	0.00	4.00	0.00	0.277
14. รองยาที่ทานซ้ำมี วิธีใช้บอกใช้อย่าง ละเอียด	3.82	0.62	3.65	0.81	3.71	1.12	3.86	0.79	3.75	0.46	3.79	0.85	4.00	0.00	4.00	0.00	0.804
15. ทางร้านสามารถ จัดหายาที่ท่าน ต้องการได้	3.29	1.04	3.04	1.48	3.07	1.33	3.45	0.87	3.63	0.52	4.05	0.78	4.00	0.00	3.40	0.55	0.038
16. เมื่อยาที่ซื้อมีปัญหา ทางร้านยินดีรับคืน	3.42	1.03	3.14	1.26	2.93	1.36	3.10	1.01	3.50	0.93	3.53	0.84	3.50	0.58	3.20	0.84	0.402
17. ทางร้านให้บริการ รวดเร็วประหยัด	3.68	0.83	3.63	0.98	3.79	0.74	3.52	0.78	3.50	0.76	3.68	0.82	4.25	0.96	4.00	0.71	0.734
18. มีเครื่องชั่งน้ำหนัก และเครื่องวัดความดัน ให้บริการ	3.22	0.94	2.86	1.27	2.61	1.17	2.97	1.32	2.88	1.13	3.26	1.24	2.75	2.06	2.20	2.05	0.158

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 31 (ต่อ)

ปัจจัย	รายได้ต่อเดือน														Sig.		
	<5,000		5,000-10,000		10,001-15,000		15,001-20,000		20,001-25,000		25,001-30,000		30,001-35,000			>350,000	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD
19. ผู้ชายแต่งกายสะอาด	3.8	0.88	3.76	1.06	3.71	0.71	3.66	0.97	4.00	0.76	3.47	0.84	4.25	0.50	4.40	0.55	0.496
มีสุขอนามัยดี	3.95	0.95	4.05	0.78	4.00	0.72	4.41	0.64	3.75	0.89	3.95	0.85	4.50	0.58	4.60	0.55	0.518
20. ผู้ชายพูดจาสุภาพมี อัธยาศัยดี	4.13	0.75	4.02	0.81	3.71	0.90	3.86	0.92	3.80	8.30	3.89	0.74	4.00	1.15	4.40	0.89	0.322
21. ผู้ชายมีความรู้เรื่อง ยาเป็นอย่างดี	3.92	0.95	3.68	1.08	3.61	0.99	3.48	0.95	3.38	1.06	3.68	0.95	4.00	1.15	4.60	0.55	0.172
22. ผู้ชายตอบถามอย่าง ละเอียดก่อนจะยกยาให้	3.84	0.97	3.93	3.31	4.68	5.81	3.72	0.92	3.50	1.07	3.68	0.89	4.00	1.15	4.40	0.89	0.906
23. ผู้ชายแนะนำวิธีใช้ยา และการดูแลสุขภาพ	3.53	0.97	3.13	1.21	3.32	1.12	3.21	0.94	3.75	0.89	3.47	0.90	4.00	0.82	2.20	2.05	0.043
24. ผู้ชายจำหน่ายได้และ ถามถึงอาการเจ็บป่วย ครั้งก่อนๆ	3.51	1.08	3.54	1.06	3.29	1.08	3.41	1.09	3.63	1.30	3.16	1.07	4.25	0.96	3.80	0.45	0.567
25. ผู้ชายแนะนำให้ไปพบ แพทย์	3.74	1.06	4.02	0.90	3.68	1.02	4.07	1.03	4.00	1.41	3.74	0.87	4.25	0.96	4.40	0.89	0.329
26. ผู้ชายเป็นเภสัชกร	3.577		3.641		3.468		3.64		3.702		3.662		3.76		3.99		

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาในเขตลาดกระบังในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ความต้องการและปัญหาของผู้ใช้บริการร้านขายยาในเขตลาดกระบัง เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงธุรกิจร้านขายยาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้สัมภาษณ์ประชากรที่มาใช้บริการร้านขายยาในเขตลาดกระบัง จำนวนทั้งสิ้น 270 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ลักษณะทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพโสด มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 30 ปี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทและมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท

ข้อมูลการใช้บริการร้านขายยา

สถานบริการด้านสุขภาพที่กลุ่มตัวอย่างนิยมเลือกใช้เมื่อมีอาการเจ็บป่วย คือ คลินิกหรือโพลีคลินิก รองลงมาคือโรงพยาบาลเอกชนโดยมีเหตุผลหลักคือ เดินทางสะดวกเหตุผลรองลงมาคือการให้บริการดีและมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการร้านขายยาคือความสะดวกรวดเร็วไม่ต้องรอนาน รองลงมาคือการเดินทางที่สะดวกส่วนใหญ่ความถี่ในการใช้บริการร้านขายยาน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน โดยนิยมใช้บริการจากร้านขายยาในทำเลที่ตั้งย่านการค้า ตลาดสด รองลงมาเป็นบริเวณป้ายหยุดรถประจำทาง เหตุผลของการเลือกใช้บริการในทำเลดังกล่าวส่วนใหญ่คือใกล้บ้านหรือที่ทำงาน รองลงมาคือเป็นทางผ่านที่จะไปทำธุระอื่นและช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือช่วง 16.00 – 18.00 น. โดยมีเหตุผลคือเป็นเวลาก่อนหรือหลังจากเวลาเลิกงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา

สำหรับปัจจัยที่มีผลมากที่สุดต่อการใช้บริการร้านขายยาในเขตลาดกระบัง คือปัจจัยในหมวดสินค้า รองลงมาคือหมวดการให้บริการและหมวดการตกแต่งร้านตามลำดับ ปัจจัยในหมวดสินค้าที่มีผลมากที่สุด คือ การที่ร้านมียาครบครัน รองลงมาคือ ยาอยู่ในสภาพดีและทำให้หายจากอาการเจ็บป่วยได้เป็นอย่างดี สำหรับปัจจัยในหมวดการบริการหัวข้อที่มีผลมากที่สุดได้แก่ การที่ผู้ขายพูดจาสุภาพ และมีธรรมาศยดี รองลงมาคือมีการแนะนำวิธีการดูแลสุขภาพ รวมทั้งการที่ผู้ขายมีความรู้เรื่องยาเป็นอย่างดี และผู้ขายเป็นเภสัชกรตามลำดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้บริการร้านขายยา

การให้บริการร้านขายยาที่ขึ้นอยู่กับเพศ ได้แก่ เหตุผลในการเลือกใช้บริการร้านขายยา ความถี่ในการใช้บริการ ทำเลและช่วงเวลาที่มีความสะดวก ในการใช้บริการร้านขายยา การใช้บริการร้านขายยาที่ไม่ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา ได้แก่ การใช้บริการร้านขายยาในช่วงเวลาที่สะดวก พฤติกรรมการใช้บริการร้านขายยาทั้งหมดขึ้นอยู่กับอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา

ปัจจัยในหมวดสินค้าที่ขึ้นอยู่กับเพศได้แก่การมียาที่ต้องการครบครันและมีสินค้าไว้บริการหลายหมวดหมู่ ส่วนปัจจัยในหมวดการบริการและผู้ขายไม่ขึ้นอยู่กับเพศ ปัจจัยในหมวดร้านและการตกแต่งที่ไม่ขึ้นอยู่กับอายุได้แก่ การที่ร้านมีเครื่องปรับอากาศ ปัจจัยในหมวดสินค้าทั้งหมดขึ้นอยู่กับอายุ ปัจจัยในหมวดการบริการที่ขึ้นอยู่กับอายุได้แก่ ทางร้านสามารถจัดหาสิ่งที่ต้องการให้ได้เสมอ ส่วนปัจจัยในหมวดการผู้ขายที่ขึ้นอยู่กับอายุได้แก่ผู้ขายเป็นเภสัชกร ปัจจัยในหมวดการร้านและการตกแต่งที่ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา ได้แก่ การตกแต่งร้านให้เป็นระเบียบ ปัจจัยในหมวดสินค้าที่ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา ได้แก่ การที่มียาที่ลูกค้าต้องการและสินค้าภายในร้านควรมีสภาพดี และสามารถลดราคาลงได้เมื่อมีการต่อรอง ส่วนปัจจัยในหมวดบริการและผู้ขายไม่ขึ้นกับระดับการศึกษา ปัจจัยการตกแต่งร้านที่ขึ้นอยู่กับอาชีพได้แก่ การตกแต่งร้านให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการติดเครื่องปรับอากาศ ภายในร้านมีแสงสว่างไม่มีดึบ ปัจจัยในหมวดสินค้าที่ไม่ขึ้นอยู่กับอาชีพได้แก่ ยาที่ซื้อจากร้านมีคุณภาพดี ราคามีความเหมาะสมและทำให้หาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากอาการเจ็บป่วยได้ ยากภายในร้านมีสภาพดี และมีภาพลักษณ์ที่ดี ส่วนปัจจัยด้านการบริการ และผู้ขายไม่ขึ้นอยู่กับอาชีพ

ความต้องการและปัญหาในการใช้บริการร้านขายยา

ความต้องการในการใช้บริการร้านขายยา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจในการใช้บริการร้านขายยา รองลงมาคือต้องการให้มีบริการด้านสุขภาพเพิ่มขึ้น ส่วนปัญหาที่พบมากคือ การที่ยามีราคาแพงและประเภทของยาไม่หลากหลาย

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยที่มีผลในการใช้บริการร้านขายยาในเขตลาดกระบัง วัตถุประสงค์เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงร้านและรูปแบบการบริการ รวมทั้งการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

สินค้าและยา

ควรจัดเตรียมยาให้มีความหลากหลายเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า และยาควรมีคุณภาพดี และยาที่จ่ายให้ลูกค้าต้องเป็นยาที่มีประสิทธิภาพทำให้ลูกค้าหายจากอาการเจ็บป่วยได้เป็นอย่างดี

ราคา

ราคาของยาควรลดราคาลงในรายการที่ทำได้ หากเป็นราคาปกติแต่ลูกค้ายังมีความรู้สึกว่ายามีราคาแพงควรให้คำอธิบายเพิ่มเติมว่า ราคายาที่แพงนั้นอาจมีสาเหตุมาจากการที่ต้องนำเข้าจากต่างประเทศ หรือตัวยาสำคัญมีราคาสูงเพราะมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงเป็นต้น

ทำเลที่ตั้ง

สำหรับร้านขายยาในเขตลาดกระบังไม่มีความจำเป็นที่จะต้องทำการเช่าที่จอดรถ หรือ หากต้องการเปิดร้านใหม่หรือย้ายทำเลก็ไม่จำเป็นต้องเลือกทำเลที่มีที่จอดรถสำหรับลูกค้ามากนัก แต่ควรเลือกทำเลที่อยู่ในย่านการค้า เนื่องจากเป็นย่านที่มีผู้นิยมใช้บริการ

การส่งเสริมการขายและการบริการ

ในการส่งเสริมการขายทางร้านสามารถจัดหาวัสดุตกแต่ง อาทิ ธงราว รูปภาพ หรือหุ่นโชว์ ที่บริษัทยามักจัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมการขายสินค้ามาตกแต่งร้านเพื่อสร้างความสนใจจากลูกค้า

ช่วงเวลาที่มียูกค้ามาใช้บริการมากได้แก่ช่วง 16.00- 18.00 น.จึงไม่ควรปิดร้านในช่วงเวลานี้และควรจัดเตรียมผู้บริการให้พร้อมเพื่อที่จะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ผู้ให้บริการควรพูดจากับลูกค้าอย่างสุภาพและเป็นกันเอง ควรมีเภสัชกรให้บริการประจำร้านในช่วงเวลาที่ระบุว่า เป็นเวลาที่มีเภสัชกรมาปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากเภสัชกรเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับยาเป็นอย่างดีและสามารถแนะนำวิธีดูแลสุขภาพอย่างถูกต้องให้แก่ลูกค้าได้ โดยจะเป็นการสร้าง kepercayaanต่อจากลูกค้า

บรรณานุกรม

กลุ่มเภสัชกรชุมชน. 2528. พฤติกรรมการใช้ยาของประชาชนกับการให้บริการเภสัชกรรมชุมชน. มหาวิทยาลัยมหิดล.

จิราภรณ์ ลิ้มปานนท์. 2526. การกระจายยาในภาคเอกชน. เอกสารประกอบการสัมมนาปัญหาการใช้ยาในชุมชน . จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชูเพ็ญ วิบูลสันติ. 2528. การบริหารงานร้านขายยา. เอกสารประกอบการประชุมเภสัชศาสตร์ศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 1. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประธาน ประเสริฐวิทยาการ. 2540. โครงการพัฒนาร้านขายยาเป็นสถานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมของร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานครในการเข้าร่วมโครงการบริการสาธารณสุขชุมชน. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยมหิดล.

พรเพ็ญ สุวรรณ. 2537. การศึกษาพฤติกรรมสุขภาพ. เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องพฤติกรรมกรกินของคนไทย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พีรฤดี เจริญศุภวงศ์. 2539. การจัดการร้านขายยา. ภาควิชาบริหารเภสัชกิจ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.(อัดสำเนา)

ฝ่ายสถานที่กองควบคุมยา. 2536. รายงานการสำรวจร้านขายยาในประเทศไทย. (ไม่ระบุสำนักพิมพ์)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทม่อน อิน บิสเนสเวลด์.

ลำลี ใจดี และคณะ. 2534. บทคัดย่อ "ร้านขายยาในชุมชน". ไทยเภสัชสาร ปีที่ 6 (ฉบับที่ 3):น.

123.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุเชต สี่ฟ้าหิวัะ. 2540. การบริหารงานร้านขายยา. ภาควิชาบริหารเภสัชกิจ คณะเภสัชศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญญา หุดังคบดี และ คณะ. 2539. รูปแบบร้านขายยาที่พึงประสงค์กรณีศึกษาในจังหวัด
สงขลา. คณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาในเขตลาดกระบัง

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็นสามตอน

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลในการใช้บริการร้านขายยา

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกร้านขายยา

2. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อโดยการเขียนเครื่องหมาย ✓ เติมตัวเลข เติมข้อความตามความเป็นจริง หรือตามที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ที่อยู่.....

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....

ชื่อผู้ตรวจแบบสอบถาม.....

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อเพราะจะมีความสำคัญอย่างยิ่งในการประมวลผล และข้อมูลของ
 ท่านจะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส
 1. โสด 3. อื่น ๆ ระบุ).....
 2. สมรส
4. สถานภาพครอบครัว
 1. เจ้าบ้าน 3. ผู้อาศัย
 2. คู่สมรส
5. วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ
 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 5. ปริญญาตรี
 2. มัธยมศึกษา 6. สูงกว่าปริญญาตรี
 3. ปวช. ปวท. 7. อื่น ๆ (ระบุ).....
 4. ปวส.
6. อาชีพ
 1. รับราชการ 6. เกษตรกร
 2. รัฐวิสาหกิจ 7. รับจ้างทั่วไป
 3. พนักงานบริษัท 8. ธุรกิจส่วนตัว
 4. นักเรียน / นักศึกษา 9. อื่น ๆ (ระบุ).....
 5. แม่บ้าน
7. รายได้ต่อเดือน
 1. น้อยกว่า 5,000 บาท 5. 20,001 - 25,000 บาท
 2. 5,000 – 10,000 บาท 6. 25,001 – 30,000 บาท
 3. 10,001 – 15,000 บาท 7. 30,001 – 35,000 บาท
 4. 15,001 – 20,000 บาท 8. มากกว่า 35,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการร้านขายยา

8. ท่านเลือกใช้บริการจากสถานที่ใดเมื่อท่านมีอาการเจ็บป่วย
 1. ร้านขายยา 4. โรงพยาบาลของเอกชน
 2. คลินิก หรือโพลีคลินิก 5. อื่น ๆ ระบุ).....
 3. โรงพยาบาลของรัฐ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้สถานบริการในข้อ 8

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> เดินทางสะดวก | 5. <input type="checkbox"/> มั่นใจในความสามารถของผู้ให้บริการ |
| 2. <input type="checkbox"/> ให้บริการดี | 6. <input type="checkbox"/> ความมีชื่อเสียงของสถานบริการ |
| 3. <input type="checkbox"/> รวดเร็วไม่ต้องรอนาน | 7. <input type="checkbox"/> มีแพทย์เชี่ยวชาญเฉพาะทาง |
| 4. <input type="checkbox"/> ราคาการรักษาไม่แพง | 8. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... |

10. ท่านเคยใช้บริการร้านขายยาหรือไม่

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> เคย | 2. <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
|---------------------------------|------------------------------------|

11. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการร้านขายยา

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> เดินทางสะดวก | 6. <input type="checkbox"/> มั่นใจในความสามารถของผู้ให้บริการ |
| 2. <input type="checkbox"/> ให้บริการดี | 7. <input type="checkbox"/> ความมีชื่อเสียงของร้านขายยา |
| 3. <input type="checkbox"/> รวดเร็วไม่ต้องรอนาน | 8. <input type="checkbox"/> สามารถซื้อสินค้าอื่น ๆ ที่ต้องการได้ด้วย |
| 4. <input type="checkbox"/> ราคาการรักษาไม่แพง | 9. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... |
| 5. <input type="checkbox"/> ไม่ต้องนำผู้ป่วยไปซื้อยาด้วยตนเอง | |

12. ความถี่ในการใช้บริการร้านขายยาครั้งต่อเดือน (โดยประมาณ)

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน | 3. <input type="checkbox"/> 3 – 4 ครั้งต่อเดือน |
| 2. <input type="checkbox"/> 1 – 2 ครั้งต่อเดือน | 4. <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน |

13. ท่านมีความสะดวกในการไปใช้บริการร้านขายยาที่ตั้งอยู่ในทำเลใดเป็นอันดับแรก

- | |
|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ย่านการค้า ตลาดสด |
| 2. <input type="checkbox"/> ย่านป้ายรถประจำทางริมถนนใหญ่ |
| 3. <input type="checkbox"/> ย่านศูนย์การค้า หรือมีที่จอดรถมากกว่า 10 คัน |
| 4. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... |

14. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการร้านขายยาตามทำเลในข้อ 13

- | |
|--|
| 1. <input type="checkbox"/> เป็นทางผ่าน ต้องแวะซื้อของบริเวณนั้น |
| 2. <input type="checkbox"/> ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน |
| 3. <input type="checkbox"/> มีที่จอดรถสะดวก |
| 4. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... |

15. ท่านมีความสะดวกที่จะไปใช้บริการร้านขายยาในเวลาใด

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> 8:00 – 10:00 น | 5. <input type="checkbox"/> 16:01 – 18:00 น |
| 2. <input type="checkbox"/> 10:01 – 12:00 น | 6. <input type="checkbox"/> 18:01 – 20:00 น |
| 3. <input type="checkbox"/> 12:01 – 14:00 น | 7. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... |

16. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการร้านขายยาในช่วงเวลาตามข้อ 15

1. เป็นเวลาก่อนไปทำงานหรือเลิกงาน
2. เป็นช่วงเวลาที่ออกมาทำธุระย่านนั้นประจำ
3. เป็นช่วงเวลาที่ออกมารับประทานอาหารนอกบ้าน
4. อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีผลทำให้ท่านเลือกใช้บริการของร้านขายยาในระดับใด (เครื่องหมาย ✓)

หมวดร้านและการตกแต่ง

ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
17. การตกแต่งร้านมีความเป็นระเบียบและสวยงาม						
18. หน้าร้านและภายในร้านมีความสะอาด						
19. ร้านมีเครื่องปรับอากาศ						
20. ภายในร้านมีแสงสว่างไม่มืดทึบ						
21. ท่าเลที่ตั้งของร้านมีความสะดวกที่จะไปใช้บริการ						

หมวดสินค้า

ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
22. มียาที่ท่านต้องการครบครัน						
23. ทางร้านมีสินค้าอื่นไว้บริการหลายหมวดหมู่						
24. ยาที่ซื้อจากทางร้านมีคุณภาพดีไม่เคยพบปัญหาใด ๆ						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมวดสินค้า (ต่อ)

ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
25. ยาและสินค้าที่อยู่ในร้านมีสภาพดีไม่มีร่องรอยความเก่าและคราบสกปรก						
26. ยาและสินค้าที่อยู่ในร้านมีภาพลักษณ์ที่ดีมีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ						
27. ราคามีความเหมาะสม						
28. สามารถลดราคาได้บ้างเมื่อมีการต่อรอง						
29. ยาที่ซื้อจากทางร้านทำให้หายจากการเจ็บป่วยได้เป็นอย่างดี						
30. ซองยาที่ท่านซื้อมีวิธีใช้บอกไว้อย่างละเอียด						

หมวดบริการ

ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
31. ทางร้านสามารถจัดหายาที่ท่านต้องการได้						
32. เมื่อยาที่ซื้อมีปัญหาทางร้านยินดีรับคืน						
33. ทางร้านให้บริการรวดเร็วประหยัดเวลา						
34. มีเครื่องชั่งน้ำหนักและเครื่องวัดความดันไว้บริการ						
35. ผู้ขายแต่งกายสะอาดมีสุชนามัยดี						
36. ผู้ขายพูดจาสุภาพมีอัธยาศัยดี						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมวดการบริการ(ต่อ)

ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
37. ผู้ขายมีความรู้เรื่องยาเป็นอย่างดี						
38. ผู้ขายสอบถามอย่างละเอียดก่อนจ่ายยาให้ท่าน						
39. ผู้ขายแนะนำวิธีใช้ยาและการดูแลสุขภาพให้ท่านเข้าใจเป็นอย่างดี						
40. ผู้ขายจำท่านได้และถามถึงอาการเจ็บป่วยครั้งก่อนๆ						
41. ผู้ขายแนะนำให้ไปพบแพทย์เมื่อคิดว่าอาการของท่านควรได้รับการตรวจอย่างละเอียด						
42. ผู้ขายเป็นเภสัชกร						

43. ความต้องการในการใช้บริการร้านขายยา

1. ไม่ต้องการเพิ่มเติมใด ๆ
2. ต้องการให้มีสินค้าหมวดอุปโภคบริโภคมากขึ้น
3. ต้องการให้มีชนิดของยาให้เลือกมากขึ้น
4. ต้องการให้มีอาหารเสริมสุขภาพมาให้บริการเพิ่มขึ้น
5. ต้องการให้มีการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพเพิ่มขึ้น
6. ต้องการให้มีการตรวจวัดเบื้องต้นเช่นวัดความดันชั่งน้ำหนัก
7. ต้องการให้มีการบันทึกประวัติผู้ป่วย
8. ต้องการให้มีการรับปรึกษาปัญหาสุขภาพทางโทรศัพท์
9. อื่น ๆ ระบุ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

44. ปัญหาที่ท่านเคยพบจากการใช้บริการร้านขายยา

1. ไม่เคยพบปัญหาใด ๆ
2. ยามีราคาแพง
3. ผู้ขายไม่มีความรู้เรื่องยา
4. ผู้ขายอัธยาศัยไม่ดี
5. บรรยากาศของร้านไม่เหมาะสม
6. ประเภทของยาไม่หลากหลาย
7. บรรจุภัณฑ์ของยาชำรุด
8. อื่น ๆ ระบุ.....



ประวัติผู้ศึกษา

- ชื่อ - นามสกุล : นางสาวชลธิชา พรรณวงศ์
- วัน เดือน ปี เกิด : 20 มิถุนายน 2512
- สถานที่เกิด : กรุงเทพมหานคร
- ประวัติการศึกษา : จบการศึกษาระดับประถมศึกษาจากโรงเรียนวัดทิพพาวาส
มัธยมศึกษาจากโรงเรียนพรตพิทยพยัต
ปริญญาตรีจาก คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ประวัติการทำงาน : รับราชการตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมโรงพยาบาลนาหมื่น
รับราชการตำแหน่งเภสัชกรโรงพยาบาลน่าน
ปัจจุบันทำงานในตำแหน่ง หัวหน้าแผนกผลิต
บริษัท บิวท์แมนูแฟคเจอร์ประเทศไทย จำกัด

