

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทฤษฎีแนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	12
ขอบเขตเนื้อหา	12
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	12
วิธีการศึกษา	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	14
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	16
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกร้านขายยา	23
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกร้านขายยาจำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน	39
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านขายยา ข้อเสนอแนะอื่นๆ	71
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	74
อภิปรายผล	85
ข้อค้นพบ	88
ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก	95
แบบสอบถาม	96
ประวัติผู้เขียน	103

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แนวโน้มการเพิ่มขึ้นของร้านขายยาแผนปัจจุบันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	2
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา ขั้นสูงสุด	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเป็นสมาชิก ของร้านขายยา	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่ตั้งของร้าน ขายยาที่นิยมไปใช้บริการ	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้ บริการในเดือนที่ผ่านมา	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการ ใช้บริการต่อ 1 ครั้ง	22
12 แสดงจำนวน คะแนน และอันดับของสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ ในร้านขายยา	23
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการค้นหาข้อมูล เกี่ยวกับร้านขายยา	24
14 แสดงจำนวน คะแนน และอันดับของแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับร้านขายยาที่ ผู้ตอบแบบสอบถามค้นหาข้อมูล	25
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญจำแนกตามความสำคัญ ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการประเมินเพื่อเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบ สอบถาม	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยจำแนกตามความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ในการประเมินเพื่อเลือกร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยจำแนกตามความสำคัญของปัจจัยด้าน สถานที่ในการประเมินเพื่อเลือกร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยจำแนกตามความสำคัญของปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาดในการประเมินเพื่อเลือกร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยจำแนกตามความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล ในการประเมินเพื่อเลือกร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
20 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยจำแนกตามความสำคัญของปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพในการประเมินเพื่อเลือกร้านขายยาของผู้ตอบ แบบสอบถาม	32
21 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยจำแนกตามความสำคัญของปัจจัยด้าน กระบวนการในการประเมินเพื่อเลือกร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือก ร้านขายยา	34
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการซื้อยาจาก ร้านขายยา	34
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาในการ เป็นลูกค้าร้านขายยาที่กำลังใช้บริการอยู่	35
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในการ ใช้บริการร้านขายยาที่กำลังใช้บริการอยู่	36
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะกลับมาใช้บริการ ร้านขายยาครั้งต่อไป	36
27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้เหตุผลว่าจะกลับมาใช้ บริการร้านขายยาในครั้งต่อไป	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการร้านขายยา	38
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	39
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	40
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	41
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	42
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	44
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	45
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	46
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	47
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	49
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	50
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	52
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	56
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	58
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	59
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	61
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	63
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	64
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	66
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	68
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	69
50	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านขายยา	71
51	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อเสนอแนะ	72
52	สรุปกระบวนการตัดสินใจซื้อในการเลือกร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถาม	78
53	แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามเพศ	79
54	แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามอายุ	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
55	แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	83



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved