

บทความการวิจัย

ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี Customer Satisfaction Towards the Service of Drug Stores in Muang District, Chon Buri

มะลิวัลย์ วรรณชัย
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด 2) เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 382 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.93 อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.62 ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 29.58 อาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 35.08 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.25 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.65$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 2.80$) รองลงมาด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 2.74$) ด้านราคา ($\bar{X} = 2.53$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 2.52$) ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาในด้านสถานที่ที่ตั้งแตกต่างกัน

ABSTRACT

The objectives of this research were 1.) to study the personal characteristics and the level of customer satisfaction towards the service of drugstores in Muang District, Chon Buri in terms of Product, Price, Place, and Promotion. 2.) To compare between the level of satisfaction towards the service of drugstores in Muang District, Chon Buri based on different personal characteristics. The sample used for this research was 382 customers of drugstores in Muang District, Chon Buri. Questionnaires were used to collect data. Statistics used to analyze the data were Frequency, Percentage, Average Mean, Standard Deviation, t-test and f-test.

The results revealed that most of the respondents were females (53.93%) aged between 41-50 years (41.62%) with an education level of Vocational College (29.58%), who work for-hired jobs (35.08%) and earn an income of less than 15,000 baht (33.25%). The respondents showed an overall average level of satisfaction towards the service of drugstores in Muang District, Chon Buri ($\bar{X} = 2.65$) which can be ranked in descending order as follows: Product ($\bar{X} = 2.80$), Promotion ($\bar{X} = 2.74$), Price ($\bar{x} = 2.53$) and Place ($\bar{X} = 2.52$). The comparison of the level of customer satisfaction towards the service of drugstores in Muang District, Chon Buri found that overall, there was no difference in the level of satisfaction at the 0.05 level of statistical significance. However, when comparing separate aspects, it was found that customers with different education levels had different levels of satisfaction in terms of Place.

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันพบว่า ร้านขายยาเป็นสถานบริการสาธารณสุขของภาคเอกชนที่ใกล้ชิดกับผู้บริโภคมากที่สุดเนื่องจากความสะดวกที่ไปใช้บริการและไม่ต้องเสียเวลา ร้านขายยาจึงเป็นสถานบริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยแห่งแรกที่ประชาชนเข้าถึงเมื่อมีปัญหาสุขภาพเล็กน้อย ร้านขายยาทุกร้านจึงต้องปรับตัวไปตามวิถีทางการดำเนินชีวิตของผู้บริโภครุ่นใหม่เพื่อความอยู่รอด ในอนาคตเหมือนกับทุกธุรกิจไม่ว่าจะเป็นการตกแต่งร้าน การให้บริการจากเภสัชกรที่มีความรู้ เพราะผู้บริโภคต้องการข้อมูลที่ถูกต้องในการตัดสินใจจากการที่ผู้บริโภคสามารถหาซื้อยามา รับประทานได้ โดยสะดวกจากบรรดาร้านค้าและร้านขายยาที่มีอยู่ทั่วทุกพื้นที่ทั้งในส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค

พฤติกรรมกรรมการซื้อขายจากร้านขายยา พบว่า ผู้มีอิทธิพลมากที่สุดได้แก่ ตนเอง โดยมีการซื้อ อยู่ในช่วงเวลา 06.01-10.00 น. เวลาโดยเฉลี่ยที่ซื้อ น้อยกว่า 10 นาที กลุ่มยาที่ซื้อมากที่สุดได้แก่ ยา รักษาโรค ประเภทยาแก้ปวดลดไข้และมีพฤติกรรม การซื้อซ้ำ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการซื้อขายจากร้านขายยาของผู้บริโภคในอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ใน ด้านบุคคลมีอิทธิพลต่อการซื้อขายในแต่ละครั้งมากที่สุด ช่วงเวลาซื้อขายจากร้านขายยาบ่อยที่สุด เวลา โดยเฉลี่ยที่ใช้ในการซื้อขายจากร้านขายยาในแต่ละครั้ง สินค้าที่ซื้อจากร้านขายยามากที่สุด กลุ่ม ประเภทยาที่ซื้อจากร้านขายยามากที่สุด แนวโน้มพฤติกรรมกรรมการซื้อขายจากร้านขายยา 2) ปัจจัย ด้านส่วนประสมทางการตลาด ในด้านสถานที่ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการซื้อขายจากร้านขายยา ของผู้บริโภค ในอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ในด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการซื้อขายในแต่ละครั้งมากที่สุด ช่วงเวลาซื้อขายจากร้านขายยาบ่อยที่สุด เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการซื้อขายจากร้านขายยาในแต่ละครั้ง สินค้าที่ซื้อจากร้านขายยามากที่สุด กลุ่มประเภทยาที่ซื้อจากร้านขายยา มากที่สุด แนวโน้มพฤติกรรม กรรมการซื้อขายจากร้านขายยา (อานนท์ ศรีพงษ์ 2556)

ดังนั้น ในการทำวิจัย ผู้วิจัยความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขต อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนาปรับปรุง ให้ได้มาซึ่งผู้มาใช้บริการได้รับความ พึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัด ชลบุรี ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขต อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ทำการศึกษารอบคลุมพื้นที่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดชลบุรี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการสุ่มตรรกาคำนวณ ของยา

มานะ (Yamane, 1970) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Sampling) จำนวน 382 คน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แนวปฏิบัติ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ในแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดและแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการวิจัย ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีกรอบระยะเวลาในการวิจัย คือ ช่วงเดือน มีนาคม 2561 ถึง พฤษภาคม 2561

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยใช้ Likert's scale เป็นมาตรวัดลักษณะของข้อความที่ใช้มีลักษณะเชิงบวก มีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจดีมาก
4	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจดี
3	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจดีปานกลาง
2	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจดีน้อย
1	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจไม่ค่อยดี

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ออกเป็น 5 ระดับคือ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ที่มา : ปรับปรุงจาก ดำรงค์ วัฒนา และคณะ (2546 : 65)

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีลักษณะแบบสอบถามปลายเปิด (Opened end) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจและศึกษาข้อมูลจากหนังสือ ตำรา เอกสารวิชาการ บทความ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดขอบเขตและหัวข้อของข้อคำถาม โดยงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดทฤษฎีต่างๆจากตัวแปรปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามที่ให้ครอบคลุมขอบเขตของเนื้อหาและปัจจัยที่ต้องการศึกษาให้สอดคล้องและครอบคลุมกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)
4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม และข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข
5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา
6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงและสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และตรวจแก้สำนวนภาษา ทดสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (Index of item-Objective Congruence: IOC) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC เฉลี่ยตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปนำไปเป็นข้อคำถาม ซึ่งค่า IOC ของข้อคำถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้มีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป
7. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา และตรวจสอบแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขและปรับปรุงอีกครั้ง
8. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
9. นำแบบสอบถามจากการทดลองใช้ไปหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ

กับคะแนนรวมทั้งหมด (Item-total correlation) แล้วคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ค่าอำนาจจำแนกที่มีนัยสำคัญทางสถิติ และนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งหมด โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอน บาค ได้ผลการวิเคราะห์ที่ได้ค่าแอลฟา เฉลี่ย เท่ากับ 0.812

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย ลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 382 คน
2. นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์จากนั้นจึงนำไปบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดตามความมุ่งหมายของการวิจัย พบว่า มีข้อค้นพบหลายประการ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 53.93 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.62 ส่วนใหญ่จบการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.58 ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 35.08 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25

2. การวิเคราะห์วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ใน 4 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ภาพรวมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.65$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 2.80$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 2.74$) ด้านราคา ($\bar{X} = 2.53$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 2.52$)

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ยาและเวชภัณฑ์ที่ท่านได้รับ บรรจุในภาชนะที่เหมาะสม เช่น ซองยา ขวดยา และภาชนะป้องกันแสง เป็นต้น ($\bar{X} = 3.03$) รองลงมา คือ คุณภาพของยา และเวชภัณฑ์ในร้านยา นี้ อยู่ในเกณฑ์ดี เช่น เม็ดยาอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่แตกหัก เป็นต้น ($\bar{X} = 2.85$) ร้านยานี้มียาและเวชภัณฑ์หลากหลาย ครบถ้วนกับความต้องการท่าน ($\bar{X} = 2.76$) ยาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งอุปกรณ์ในการจัดจ่ายยาของร้านนี้สะอาด นำมาใช้ ($\bar{X} = 2.71$) และยาที่มีไว้บริการ บรรจุอยู่ในภาชนะที่มีฉลากครบถ้วน ซึ่งสามารถมองเห็นชื่อยา และรายละเอียดบนฉลากยาอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 2.67$)

2.2 ด้านราคา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านราคา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ ของยา ($\bar{X} = 2.61$) รองลงมา คือ ราคาที่จำหน่ายในร้านไม่แพง เมื่อเทียบกับร้านอื่น ($\bar{X} = 2.60$) มีความเป็นมาตรฐานของราคา ($\bar{X} = 2.56$) ความเหมาะสมด้านราคา ยา ที่จำหน่ายของร้าน ($\bar{X} = 2.47$) และมีการติดป้ายบอกราคา ยา ภายในร้าน ($\bar{X} = 2.41$)

2.3 ด้านสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.52$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ร้านยาเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 2.58$) รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของร้านยา ทำให้ท่านเดินทางมารับบริการได้สะดวก และร้านยา มีการตกแต่งสถานที่ได้สวยงาม ($\bar{X} = 2.54$) ร้านยาสะอาดภายในร้านยา มีอากาศถ่ายเทสะดวก ($\bar{X} = 2.52$) ร้านยา มีบรรยากาศเหมาะแก่การใช้บริการ ($\bar{X} = 2.51$) และร้านยา มีแสงสว่างที่เหมาะสม ($\bar{X} = 2.49$)

2.4 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาด ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือร้านยานี้มีอุปกรณ์การให้บริการ สุขภาพที่เหมาะสม เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก และที่วัดส่วนสูง เป็นต้น ($\bar{X} = 2.95$) รองลงมา คือ ร้านยา มีบริการพิเศษที่เหมาะสม เช่น ใช้อุปกรณ์หักยาเม็ด หรือ วัดความดันโลหิต เป็นต้น ($\bar{X} = 2.77$) เกสซ์กร ให้คำปรึกษา และแนะนำเรื่องสุขภาพทั่วไปแก่ท่าน ($\bar{X} = 2.69$) ป้ายของร้านขายยาสามารถมองเห็น ได้ชัดเจน ($\bar{X} = 2.65$) และร้านยานี้มีสื่อให้ความรู้ที่มีประโยชน์ด้านการใช้ยาและสุขภาพทั่วไป เช่น บอร์ด เอกสารแผ่นพับ และ ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ($\bar{X} = 2.61$)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.3 จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาตามสถานที่ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา กับกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวส.

3.4 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.5 จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งสามารถอภิปรายผลดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ภาพรวมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 2.74$) ด้านราคาและด้านสถานที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของสงบ สันจิตร (2552) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภค ในการใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีสมมติฐานของการวิจัยคือผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน เก็บข้อมูลโดย

ใช้แบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มแบบหลายชั้น จากประชากรในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test ผลการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30 - 39 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ประกอบอาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท มีขนาดของครอบครัว 3 - 5 คน ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จะซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (ร้านโชห่วย) มากที่สุด มีการใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมโดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 3 - 5 คนครั้ง ประเภทของสินค้าที่ซื้อจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมเป็นประจำคือ ของใช้ในครัวเรือน เช่น น้ำปลา น้ำมันพืช ซีอิ๊ว น้ำตาล นมข้น กากแฟ ข้าวสาร เหตุผลที่ซื้อสินค้าหรือบริการที่ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมเพราะ สะดวกในการเดินทาง มีการทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมจาก เพื่อน/ญาติ การตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการมีการตัดสินใจเอง ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในช่วงเวลา 16.01 - 18.00น. โดยปกติวันที่จะไปใช้บริการไม่แน่นอน และในการซื้อสินค้าหรือบริการในร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมต่อครั้งจำนวนเงิน 51 - 100บาท ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือด้านบุคลากรหรือพนักงาน ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ด้านราคา ด้านกระบวนการ ตามลำดับ ยกเว้นด้านการส่งเสริมการขาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าผู้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี

1. ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ยาที่มีไว้บริการ บรรจุอยู่ในภาชนะที่มีฉลากครบถ้วน ซึ่งสามารถมองเห็นชื่อยา และรายละเอียดบนฉลากยาอย่างชัดเจนควรมีการปรับปรุงระบบการเข้าถึงการบริหารงานลูกค้าในการใช้บริการร้านขาย โดยการเพิ่มช่องทางการเข้าถึง การกระตุ้นให้ลูกค้าในการใช้บริการร้านขายให้เกิดความสนใจหรือประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความรู้สึกต้องการ

2. ด้านราคา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านราคา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการติดป้ายบอกราคายาภายในร้านควรปรับปรุง โดยเน้นให้เห็นป้ายบอกราคายาภายในร้าน

3. ด้านสถานที่ จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ร้านยามีสงแสงสว่างที่เหมาะสม ควรปรับปรุง

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ร้านยามีสื่อให้ความรู้ที่มีประโยชน์ด้านการใช้ยา และสุขภาพทั่วไป เช่น บอร์ด เอกสารแผ่นพับ และ ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้นผู้ประกอบการควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ให้ชัดเจนและครอบคลุม เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานในองค์กรร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

2. ควรวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยา แบบเจาะลึกโดยการสัมภาษณ์ การสนทนา เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดของข้อมูลเชิงลึกได้ตรงตามที่ต้องการและทั่วถึง

3. ควรจะมีการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อหารูปแบบการเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี