

สารบัญเรื่อง

	หน้า
กิติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญเรื่อง	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวความคิด	
โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค	5
ส่วนประสมทางการตลาด	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
วิธีการศึกษาและขอบเขตการศึกษา	18
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	19
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการซื้อหรือไม่ซื้อยา	25
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปในการใช้บริการจากโรงพยาบาล	25
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ซื้อยาจากโรงพยาบาล	27
ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อยาจากโรงพยาบาล	29
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการซื้อยา จากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล	37
ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ซื้อยาจากโรงพยาบาลกับปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ซื้อยาจากโรงพยาบาล	42
ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ซื้อยาจากโรงพยาบาลกับปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อยาจากโรงพยาบาล	49

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา	81
อภิปรายผลการศึกษา	89
ข้อค้นพบ	93
ข้อเสนอแนะ	94
ข้อจำกัดในการศึกษา	97
บรรณานุกรม	98
ภาคผนวก ก : แบบสอบถาม	100
ภาคผนวก ข : การบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	106
ประวัติผู้เขียน	112

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	22
2. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	22
3. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	23
4. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	23
5. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้	24
6. แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการมารับบริการ ที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	25
7. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การเคยใช้บริการจากห้องจ่ายยานอกของโรงพยาบาล	26
8. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการซื้อยา จากห้องจ่ายยานอกของโรงพยาบาล	26
9. แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต ของปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ซื้อยา	27
10. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ซื้อยาจาก โรงพยาบาล จำแนกตามแหล่งซื้อยาอื่นๆ	28
11. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเลขคณิตของปัจจัยภายนอกต่อการซื้อยา	29
12. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเลขคณิตของปัจจัยเฉพาะบุคคลต่อการซื้อยา	30
13. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเลขคณิตของปัจจัยด้านจิตวิทยาต่อการซื้อยา	31
14. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเลขคณิตของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการซื้อยา	32
15. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเลขคณิตของปัจจัยด้านบริการต่อการซื้อยา	33
16. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเลขคณิตของปัจจัยราคาต่อการซื้อยา	34
17. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเลขคณิตของปัจจัยด้านสถานที่ต่อการซื้อยา	35
18. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเลขคณิตของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการซื้อยา	36
19. แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ ในบริการของห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล	37
20. แสดงความถี่และร้อยละของบริการของห้องจ่ายยา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ปรับปรุง	38

ตาราง	หน้า
21. แสดงความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการของห้องจ่ายยา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มี	40
22. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ซื้อยา	43
23. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ และปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ซื้อยา	44
24. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ และปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ซื้อยา	45
25. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และแหล่งซื้อยาอื่นๆ	46
26. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ และแหล่งซื้อยาอื่นๆ	47
27. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ และแหล่งซื้อยาอื่นๆ	48
28. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และปัจจัยภายนอก	50
29. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ และปัจจัยภายนอก	51
30. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ และปัจจัยภายนอก	52
31. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และปัจจัยเฉพาะบุคคล	54
32. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ และปัจจัยเฉพาะบุคคล	55
33. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ และปัจจัยเฉพาะบุคคล	56
34. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และปัจจัยด้านจิตวิทยา	58
35. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ และปัจจัยด้านจิตวิทยา	59
36. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ และปัจจัยด้านจิตวิทยา	60
37. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และปัจจัยผลิตภัณฑ์	62
38. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ และปัจจัยผลิตภัณฑ์	63
39. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ และปัจจัยผลิตภัณฑ์	64
40. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และปัจจัยด้านบริการของห้องจ่ายยา	66
41. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ และปัจจัยด้านบริการของห้องจ่ายยา	67
42. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ และปัจจัยด้านบริการของห้องจ่ายยา	68
43. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และปัจจัยราคา	70
44. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ และปัจจัยราคา	71
45. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ และปัจจัยราคา	72
46. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และปัจจัยด้านสถานที่	74
47. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ และปัจจัยด้านสถานที่	75

ตาราง	หน้า
48. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ และปัจจัยด้านสถานที่	76
49. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	78
50. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	79
51. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	80