บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สอบถามจากผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่เคยใช้บริการจากร้านขายยา และอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 400 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

1. สรุปผลการศึกษา

แบ่งการสรุปผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคโดยรวม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดในแต่ละส่วนได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน แบ่งเป็นเพศหญิง ร้อยละ 65 และเพศชาย ร้อยละ 35 ส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 34 ปี ร้อยละ 50.25 รองลงมาได้แก่ อายุ 35 – 44 ปี ร้อยละ 16.75 และอายุ 15 – 24 ปี ร้อยละ 16.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 48.25 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 12.75 และระดับปวส. ร้อยละ 11.00 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 62.25 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพสมรส ร้อยละ 33.00 และสถานภาพหม้าย/หย่า ร้อยละ 4.75 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 60.50 รองลงมาได้แก่ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอิสระ ร้อยละ 8.25 เท่ากัน และอาชีพรับราชการ ร้อยละ 8.00 มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 33.50 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และรายได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

15,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 13.25 เท่ากัน และรายได้ 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคโดยรวม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยซื้อสินค้าประเภทยารักษาโรคมากที่สุด ร้อยละ 95.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ร้อยละ 59.25 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และสินค้าประเภทอุปกรณ์ทางการแพทย์ ร้อยละ 51.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ

ความถี่ในการซื้อสินค้าจากร้านขายยา พบว่า สินค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อมากเป็นอันดับที่ 1 ได้แก่สินค้าประเภทยารักษาโรค รองลงมา อันดับที่ 2 คือ ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร และอันดับที่ 3 คือ เวชภัณฑ์ที่ผลิตจากสมุนไพร

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจากร้านขายยาเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งเป็นจำนวนเงิน 100 – 250 บาทมากที่สุด ร้อยละ 47.50 รองลงมาคือค่าใช้จ่าย 251 – 500 บาท ร้อยละ 26.75 และค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 100 บาท ร้อยละ 17.50 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการจากร้านขายยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ มากที่สุด ร้อยละ 88.75 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือ ต้องการดูแลสุขภาพ/บำรุงร่างกาย ร้อยละ 57.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ/การใช้ยา ร้อยละ 32.75 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อใคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อสินค้าเพื่อตนเอง มากที่สุด ร้อยละ 86.25 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือ เพื่อคนในครอบครัว ร้อยละ 65.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และเพื่อเพื่อน ร้อยละ 10.75 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ

บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยา พบว่า บุคคลที่มีส่วนช่วยผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจมากที่สุดคือ การตัดสินใจด้วยตนเอง ร้อยละ 75.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือ เภสัชกร ร้อยละ 52.75 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และคนในครอบครัว ร้อยละ 31.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ

วันที่ใช้บริการจากร้านขายยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการจากร้านขายยา วันจันทร์ - ศุกร์ มากที่สุดร้อยละ 39.75 รองลงมาคือวันเสาร์ - อาทิตย์ ร้อยละ 36.50 และแล้วแต่โอกาส ร้อยละ 23.75 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เวลาที่ใช้บริการจากร้านขายยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการจากร้านขายยา เวลา 17.01 – 19.00 น. มากที่สุด ร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ 19.01 – 21.00 น. ร้อยละ 16.00 และเวลาอื่นๆ ร้อยละ 13.75 ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้บริการจากร้านขายยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้บริการจากร้านขายยา 1 – 2 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด ร้อยละ 52.50 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 33.50 และ 3 – 4 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 11.25 ตามลำดับ

รูปแบบของร้านขายยาที่เลือกใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการจากร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) มากที่สุด ร้อยละ 56.25 รองลงมาคือร้านขายยาแบบมีสาขา (Chain Store) ร้อยละ 29.25 และอื่นๆ ร้อยละ 14.50 ตามลำดับ

แหล่งของร้านขายยาที่เลือกใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการจากร้านขายยาบริเวณใกล้ที่พักอาศัยมากที่สุด ร้อยละ 83.75 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือ บริเวณตลาด ร้อยละ 63.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และบริเวณใกล้ที่ทำงาน ร้อยละ 53.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ

ความถี่ของแหล่งในการเลือกใช้บริการ พบว่า แหล่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการเป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ บริเวณใกล้ที่พักอาศัย รองลงมาเป็นอันดับที่ 2 คือ บริเวณตลาด และอันดับที่ 3 คือ บริเวณใกล้ที่ทำงาน

กรณีที่เลือกใช้บริการจากร้านขายยา พบว่า กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุดคือใช้บริการเมื่อมีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ ร้อยละ 68.50 รองลงมาคือ ใช้บริการเมื่อต้องการยา/เวชภัณฑ์ เก็บสำรองไว้ใช้ ร้อยละ 20.75 และใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะมียา/ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ใช้ประจำ ร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ข้อมูลที่ต้องการก่อนการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา พบว่า ข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการก่อนการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ข้อมูลเกี่ยวกับการมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา ร้อยละ 65.25 รองลงมาคือ คุณภาพสินค้าที่จำหน่าย ร้อยละ 63.75 และราคาของสินค้า ร้อยละ 46.50 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านขายยาที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ การมีการให้คำแนะนำ ปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ยา และปัญหาด้านสุขภาพ (4.47 คะแนน) คุณภาพของสินค้า (4.41 คะแนน) การให้บริการของเภสัชกรและพนักงาน (4.37 คะแนน) การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา (4.32 คะแนน) ความสะอาดของร้าน (4.31 คะแนน) ราคาเหมาะสม (4.25 คะแนน) ความสว่างของร้าน (4.07 คะแนน) ใกล้ที่พักอาศัย (3.96 คะแนน) มีการแนะนำสินค้าจากเภสัชกร/

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานขาย (3.83 คะแนน) ใกล้ที่ทำงาน (3.75 คะแนน) การมีสินค้าหลากหลาย (3.70 คะแนน) และการมีที่จอดรถสะดวก (3.65 คะแนน)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านขายยาที่มีความสำคัญปานกลาง ได้แก่ ชื่อเสียงของร้าน (3.44 คะแนน) การมีบริการตรวจวัดความดันโลหิต (3.39 คะแนน) มีการแจกแผ่นพับที่เกี่ยวกับโรคและการดูแลสุขภาพ (3.33 คะแนน) การมีบริการตรวจวัดระดับน้ำตาลในเลือด (3.31 คะแนน) การมีบริการชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง (3.27 คะแนน) การมีส่วนลด (3.26 คะแนน) การมีสินค้าตัวอย่างให้ทดลอง (3.26 คะแนน) การมีบริการตรวจวัดมวลกระดูก (3.23 คะแนน) การตกแต่งร้าน (3.18 คะแนน) ขนาดของร้าน (3.12 คะแนน) การโฆษณาร้านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น (2.89 คะแนน) มีการสมัครเป็นสมาชิกของร้าน (2.84 คะแนน) และมีการรับปรึกษาทางโทรศัพท์ (2.81 คะแนน)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านขายยาที่มีความสำคัญน้อย ได้แก่ การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ (2.43 คะแนน)

ระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 ได้แก่คุณภาพของยา/เวชภัณฑ์ รองลงมาเป็นอันดับที่ 2 คือ การให้บริการของเภสัชกรและพนักงาน และอันดับที่ 3 คือ ราคา

ความรู้สึกหลังการใช้บริการจากร้านขายยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ รู้สึกพอใจมากที่สุด ร้อยละ 50.25 รองลงมาคือ รู้สึกค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 43.50 และรู้สึกค่อนข้างไม่พอใจ ร้อยละ 6.00 ตามลำดับ และ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้สึกค่อนข้างไม่พอใจ และไม่พอใจ จะเลือกทางเลือกในการ ไปร้านใหม่ มากที่สุด ร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ ไปคลินิก ร้อยละ 24.00 และไปโรงพยาบาล ร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

การเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่จะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาร้านเดิมที่เคยไป โดย อาจจะเลือก มากที่สุด ร้อยละ 51.25 รองลงมาคือ เลือกอย่างแน่นอน ร้อยละ 37.75 และอาจจะไม่เลือก ร้อยละ 10.25 ตามลำดับ

การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นเลือกใช้บริการจากร้านขายยาร้านเดิมที่เคยไป โดย อาจจะแนะนำมากที่สุด ร้อยละ 55.75 รองลงมาคือ แนะนำอย่างแน่นอน ร้อยละ 28.00 และอาจจะไม่แนะนำ ร้อยละ 15.50 ตามลำดับ

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการจากร้านขายยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ด้านราคาไม่เหมาะสม มากที่สุด ร้อยละ 61.50 รองลงมาคือ การให้บริการของเภสัชกร และพนักงาน ไม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สุภาพ หรือไม่เต็มใจ ร้อยละ 48.00 และสถานที่ตั้งร้านไม่สะดวกในการใช้บริการ ร้อยละ 45.75 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

3.1 พฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามอายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภค ที่มีอายุ **15 – 24 ปี** เคยซื้อสินค้าประเภท ยารักษาโรค มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 100 – 250 บาท มีวัตถุประสงค์ในการต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อตนเอง และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยาด้วยตนเอง มีการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาในวันจันทร์ – ศุกร์ ในช่วงเวลา 17.01 – 19.00 น. มากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาแบบ เจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย มีการใช้บริการในกรณีที่มีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ ก่อนการเลือกใช้บริการมีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ คุณภาพสินค้าที่จำหน่าย มากที่สุด โดยส่วนใหญ่แล้วมีความรู้สึกพอใจ หลังการใช้บริการจากร้านขายยา ส่งผลให้อาจจะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไปอีก และอาจจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไปด้วย ส่วนปัญหาจากการใช้บริการจากร้านขายยา พบปัญหาด้านราคาไม่เหมาะสม มากที่สุด

ผู้บริโภคที่มีอายุ **25 – 34 ปี** เคยซื้อสินค้าประเภท ยารักษาโรค มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 100 – 250 บาท มีวัตถุประสงค์ในการต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อตนเอง และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยาด้วยตนเอง มีการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา แล้วแต่โอกาส แต่ในช่วงเวลา 17.01 – 19.00 น. มากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการร้านขายยาแบบ เจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย มีการใช้บริการในกรณีที่มีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ ก่อนการเลือกใช้บริการมีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ คุณภาพสินค้าที่จำหน่าย มากที่สุด โดยส่วนใหญ่แล้วมีความรู้สึกพอใจ หลังการใช้บริการจากร้านขายยา ส่งผลให้อาจจะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไปอีก และอาจจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไปด้วย ส่วนปัญหาจากการใช้บริการจากร้านขายยา พบปัญหาด้านราคาไม่เหมาะสม มากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้บริโภคที่มีอายุ **35 – 44 ปี** เคยซื้อสินค้าประเภท ยารักษาโรค มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 100 – 250 บาท มีวัตถุประสงค์ในการต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อตนเอง และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยาด้วยตนเอง มีการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาในวันจันทร์ – ศุกร์ ในช่วงเวลา 17.01 – 19.00 น. มากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการร้านขายยาแบบ เจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย มีการใช้บริการในกรณีที่มีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ ก่อนการเลือกใช้บริการมีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา มากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีความรู้สึกค่อนข้างพอใจ หลังการใช้บริการจากร้านขายยา ส่งผลให้อาจจะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไปอีก และอาจจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไปด้วย ส่วนปัญหาจากการใช้บริการจากร้านขายยา พบปัญหาด้านราคาไม่เหมาะสม มากที่สุด

ผู้บริโภคที่มีอายุ **45 – 54 ปี** เคยซื้อสินค้าประเภท ยารักษาโรค มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 251 – 500 บาท มีวัตถุประสงค์ในการต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อตนเอง และมีเภสัชกรเป็นบุคคลที่ช่วยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยา มีการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาในวันเสาร์ – อาทิตย์ ในช่วงเวลา 17.01 – 19.00 น. มากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการร้านขายยาแบบ เจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย มีการใช้บริการกรณีที่มีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ ก่อนการเลือกใช้บริการมีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา มากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีความรู้สึกพอใจ หลังการใช้บริการจากร้านขายยา ส่งผลให้เลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไปอย่างแน่นอน และอาจจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไปด้วย ส่วนปัญหาจากการใช้บริการจากร้านขายยา พบปัญหาด้านราคาไม่เหมาะสม มากที่สุด

ผู้บริโภคที่มีอายุ **55 ปีขึ้นไป** เคยซื้อสินค้าประเภท ยารักษาโรค มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 251 – 500 บาท มีวัตถุประสงค์ในการต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อคนในครอบครัว และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยาด้วยตนเอง มีการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาในวันจันทร์ – ศุกร์ ในช่วงเวลา 17.01 – 19.00 น. มากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่เลือกใช้บริการร้านขายยาแบบ เจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) มากที่สุด ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย มีการใช้บริการกรณีที่มีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ ก่อนการเลือกใช้บริการมีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ ราคาของสินค้าการ มากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีความรู้สึกพอใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หลังการใช้บริการจากร้านขายยา ส่งผลให้อาจจะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไปอีก และอาจจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไปด้วย ส่วนปัญหาจากการใช้บริการจากร้านขายยา พบปัญหาด้านราคาไม่เหมาะสม มากที่สุด

ดังแสดงในตารางที่ 76

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 76 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามอายุ

พฤติกรรม	อายุ				
	15 – 24 ปี (N=66)	**25 – 34 ปี** (N=201)	**35 – 44 ปี** (N=67)	**45 – 54 ปี** (N=45)	**55 ปีขึ้นไป** (N=21)
สินค้าที่ผู้บริโภคเคยซื้อจากร้านขายยา	1. ยารักษาโรค (96.97%) 2. ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (60.61%) 3. อุปกรณ์ทางการแพทย์ (40.91%)	1. ยารักษาโรค (94.03%) 2. ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (48.26%) 3. เวชภัณฑ์ที่ผลิตจากสมุนไพร (41.79%)	1. ยารักษาโรค (97.01%) 2. เวชภัณฑ์ที่ผลิตจากสมุนไพร (65.67%) 3. ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (62.69%)	1. ยารักษาโรค (95.56%) 2. ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (88.89%) 3. อุปกรณ์ทางการแพทย์ (80.00%)	1. ยารักษาโรค (100.00%) 2. ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร และอุปกรณ์ทางการแพทย์ (85.71%) 3. เวชภัณฑ์ที่ผลิตจากสมุนไพร (47.62%)
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจากร้านขายยาเฉลี่ยต่อครั้ง (บาท)	1. 100 - 250 บาท (40.91%) 2. 251 - 500 บาท (30.30%) 3. ต่ำกว่า 100 บาท (21.21%)	1. 100 - 250 บาท (55.72%) 2. 251 - 500 บาท (21.39%) 3. ต่ำกว่า 100 บาท (16.42%)	1. 100 - 250 บาท (32.84%) 2. ต่ำกว่า 100 บาท (31.34%) 3. 251 - 500 บาท (19.40%)	1. 251 - 500 บาท (46.47%) 2. 100 - 250 บาท (44.49%) 3. ต่ำกว่า 100 บาท และ 501 - 1,000 บาท (4.44%)	1. 251 - 500 บาท (47.62%) 2. 100 - 250 บาท (42.86%) 3. 1,501 - 2,000 บาท (9.52%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 76 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามอายุ (ต่อ)

พฤติกรรม	อายุ				
	15 – 24 ปี (N=66)	**25 – 34 ปี** (N=201)	**35 – 44 ปี** (N=67)	**45 – 54 ปี** (N=45)	**55 ปีขึ้นไป** (N=21)
วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. ต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรคจากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ (87.88%) 2. ต้องการดูแลสุขภาพ/บำรุงร่างกาย (45.45%) 3. ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ/การใช้ยา (36.36%)	1. ต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรคจากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ (85.88%) 2. ต้องการดูแลสุขภาพ/บำรุงร่างกาย (47.26%) 3. ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ/การใช้ยา (24.38%)	1. ต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรคจากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ (92.54%) 2. ต้องการดูแลสุขภาพ/บำรุงร่างกาย (67.16%) 3. ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ/การใช้ยา (38.81%)	1. ต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรคจากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ (97.78%) 2. ต้องการดูแลสุขภาพ/บำรุงร่างกาย (88.89%) 3. ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ/การใช้ยา (53.33%)	1. ต้องการดูแลสุขภาพ/บำรุงร่างกาย (95.24%) 2. ต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรคจากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ (90.48%) 3. ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ/การใช้ยา (38.10%)
วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อใคร	1. ตนเอง (86.36%) 2. คนในครอบครัว (54.55%) 3. เพื่อน (12.12%)	1. ตนเอง (85.07%) 2. คนในครอบครัว (60.70%) 3. เพื่อน (7.46%)	1. ตนเอง (92.54%) 2. คนในครอบครัว (67.16%) 3. เพื่อน (38.81%)	1. ตนเอง (95.56%) 2. คนในครอบครัว (71.11%) 3. เพื่อน (22.22%)	1. คนในครอบครัว (95.24%) 2. ตนเอง (90.48%) 3. เพื่อน (4.76%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 76 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามอายุ (ต่อ)

พฤติกรรม	อายุ				
	15 – 24 ปี (N=66)	**25 – 34 ปี** (N=201)	**35 – 44 ปี** (N=67)	**45 – 54 ปี** (N=45)	**55 ปีขึ้นไป** (N=21)
บุคคลที่ช่วยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. ตนเอง (69.70%) 2. เภสัชกร (45.45%) 3. คนในครอบครัว (40.91%)	1. ตนเอง (75.12%) 2. เภสัชกร (46.77%) 3. คนในครอบครัว (21.39%)	1. ตนเอง (76.12%) 2. เภสัชกร (55.22%) 3. คนในครอบครัว (29.85%)	1. เภสัชกร (84.44%) 2. ตนเอง (73.33%) 3. คนในครอบครัว (37.78%)	1. ตนเอง (100.00%) 2. คนในครอบครัว (80.95%) 3. เภสัชกร (57.14%)
วันที่เลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. วันจันทร์ - ศุกร์ (40.91%) 2. วันเสาร์-อาทิตย์ (36.36%) 3. แล้วแต่โอกาส (22.73%)	1. แล้วแต่โอกาส (34.33%) 2. วันเสาร์-อาทิตย์ (33.33%) 3. วันจันทร์ - ศุกร์ (32.34%)	1. วันจันทร์ - ศุกร์ (50.75%) 2. วันเสาร์-อาทิตย์ (38.81%) 3. แล้วแต่โอกาส (10.45%)	1. วันเสาร์-อาทิตย์ (48.89%) 2. วันจันทร์ - ศุกร์ (44.44%) 3. แล้วแต่โอกาส (6.67%)	1. วันจันทร์ - ศุกร์ (61.90%) 2. วันเสาร์-อาทิตย์ (33.33%) 3. แล้วแต่โอกาส (4.76%)
เวลาที่เลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. 17.01-19.00 น. (28.79%) 2. แล้วแต่โอกาส (21.21%) 3. 13.01 - 15.00 น. และ 19.01 - 21.00 น. (10.61%)	1. 17.01-19.00 น. (37.81%) 2. 19.01-21.00 น. (20.90%) 3. แล้วแต่โอกาส (17.41%)	1. 17.01-19.00 น. (28.36%) 2. 10.01-12.00 น. (13.43%) 3. 12.01 - 13.00 น. และ 19.01 - 21.00 น. (11.94%)	1. 17.01-19.00 น. (37.78%) 2. 13.01-15.00 น. (24.44%) 3. 19.01-21.00 น. (13.33%)	1. 17.01-19.00 น. (42.86%) 2. 12.01-13.00 น. (23.81%) 3. 10.01-12.00 น. (14.29%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 76 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามอายุ (ต่อ)

พฤติกรรม	อายุ				
	15 – 24 ปี (N=66)	**25 – 34 ปี** (N=201)	**35 – 44 ปี** (N=67)	**45 – 54 ปี** (N=45)	**55 ปีขึ้นไป** (N=21)
ความถี่ในการใช้บริการจากร้านขายยา (ครั้งต่อเดือน)	1. 1-2 ครั้งต่อเดือน (62.12%) 2. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (24.24%) 3. 3-4 ครั้งต่อเดือน (9.09%)	1. 1-2 ครั้งต่อเดือน (49.25%) 2. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (43.28%) 3. 3-4 ครั้งต่อเดือน (5.47%)	1. 1-2 ครั้งต่อเดือน (46.27%) 2. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (34.33%) 3. 3-4 ครั้งต่อเดือน (16.42%)	1. 1-2 ครั้งต่อเดือน (55.56%) 2. 3-4 ครั้งต่อเดือน (35.56%) 3. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (8.89%)	1. 1-2 ครั้งต่อเดือน (66.67%) 2. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (19.05%) 3. 5-6 ครั้งต่อเดือน (9.56%)
รูปแบบของร้านขายยา	1. ร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) (50.00%) 2. ร้านขายยาแบบมีสาขา (Chain Store) (37.88%) 3. แล้วแต่สะดวก (12.12%)	1. ร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) (51.24%) 2. ร้านขายยาแบบมีสาขา (Chain Store) (27.36%) 3. แล้วแต่สะดวก (21.39%)	1. ร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) (70.15%) 2. ร้านขายยาแบบมีสาขา (Chain Store) (20.90%) 3. แล้วแต่สะดวก (8.96%)	1. ร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) (60.00%) 2. ร้านขายยาแบบมีสาขา (Chain Store) (40.00%)	1. ร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) (71.43%) 2. ร้านขายยาแบบมีสาขา (Chain Store) (23.81%) 3. แล้วแต่สะดวก (4.76%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 76 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามอายุ (ต่อ)

พฤติกรรม	อายุ				
	15 – 24 ปี (N=66)	**25 – 34 ปี** (N=201)	**35 – 44 ปี** (N=67)	**45 – 54 ปี** (N=45)	**55 ปีขึ้นไป** (N=21)
แหล่งของร้านขายยา	1. ใกล้ที่พักอาศัย (86.36%) 2. บริเวณตลาด (57.58%) 3. ใกล้ที่ทำงาน (39.39%)	1. ใกล้ที่พักอาศัย (81.09%) 2. บริเวณตลาด (63.18%) 3. ใกล้ที่ทำงาน (50.75%)	1. ใกล้ที่พักอาศัย (77.61%) 2. บริเวณตลาด (76.12%) 3. ใกล้ที่ทำงาน (59.70%)	1. ใกล้ที่พักอาศัย (95.56%) 2. ใกล้ที่ทำงาน (64.44%) 3. ในไฮเปอร์มาร์ท (57.78%)	1. ใกล้ที่พักอาศัย (95.24%) 2. ใกล้ที่ทำงาน และ ในไฮเปอร์มาร์ท (71.43%) 3. บริเวณตลาด (61.90%)
กรณีที่เลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. เมื่อมีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ (74.24%) 2. เมื่อต้องการยา/เวชภัณฑ์เก็บสำรองไว้ใช้ (13.64%) 3. ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเพราะมียา/ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ใช้ประจำ (7.58%)	1. เมื่อมีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ (70.65%) 2. เมื่อต้องการยา/เวชภัณฑ์เก็บสำรองไว้ใช้ (23.88%) 3. ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเพราะมียา/ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ใช้ประจำ (5.47%)	1. เมื่อมีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ (62.69%) 2. เมื่อต้องการยา/เวชภัณฑ์เก็บสำรองไว้ใช้ (25.37%) 3. ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเพราะมียา/ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ใช้ประจำ (10.45%)	1. เมื่อมีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ (71.11%) 2. ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเพราะมียา/ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ใช้ประจำ (22.22%) 3. เมื่อต้องการยา/เวชภัณฑ์เก็บสำรองไว้ใช้ (6.67%)	1. เมื่อมีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ (42.86%) 2. เมื่อต้องการยา/เวชภัณฑ์เก็บสำรองไว้ใช้ (28.57%) 3. ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเพราะมียา/ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ใช้ประจำ (23.81%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 76 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามอายุ (ต่อ)

พฤติกรรม	อายุ				
	15 – 24 ปี (N=66)	**25 – 34 ปี** (N=201)	**35 – 44 ปี** (N=67)	**45 – 54 ปี** (N=45)	**55 ปีขึ้นไป** (N=21)
ประเภทของข้อมูลที่ต้องการก่อนการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. คุณภาพของสินค้าที่จำหน่าย (71.21%) 2. การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา (54.55%) 3. ราคาของสินค้า (43.94%)	1. คุณภาพของสินค้าที่จำหน่าย (73.13%) 2. การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา (64.68%) 3. ราคาของสินค้า (37.81%)	1. การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา (64.18%) 2. คุณภาพของสินค้าที่จำหน่าย และราคาของสินค้า (44.78%) 3. สถานที่ตั้งของร้าน (34.33%)	1. การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา (86.67%) 2. ราคาของสินค้า (82.22%) 3. คุณภาพของสินค้าที่จำหน่าย (48.89%)	1. ราคาของสินค้า (66.67%) 2. การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา (61.90%) 3. อัธยาศัยของพนักงานขาย (57.14%)
ความรู้สึกหลังการใช้บริการจากร้านขายยา	1. พอใจ (59.09%) 2. ค่อนข้างพอใจ (34.85%) 3. ค่อนข้างไม่พอใจ (4.55%)	1. พอใจ (47.76%) 2. ค่อนข้างพอใจ (46.77%) 3. ค่อนข้างไม่พอใจ (5.47%)	1. ค่อนข้างพอใจ (46.27%) 2. พอใจ (44.78%) 3. ค่อนข้างไม่พอใจ (8.96%)	1. พอใจ (53.33%) 2. ค่อนข้างพอใจ (42.22%) 3. ค่อนข้างไม่พอใจ (4.44%)	1. พอใจ (57.14%) 2. ค่อนข้างพอใจ (33.33%) 3. ค่อนข้างไม่พอใจ (9.52%)
การเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไป	1. อาจจะเลือก (46.97%) 2. เลือกอย่างแน่นอน (39.39%) 3. อาจจะไม่เลือก (10.61%)	1. อาจจะเลือก (55.72%) 2. เลือกอย่างแน่นอน (34.33%) 3. อาจจะไม่เลือก (9.45%)	1. อาจจะเลือก (44.78%) 2. เลือกอย่างแน่นอน (41.79%) 3. อาจจะไม่เลือก (13.43%)	1. เลือกอย่างแน่นอน (48.89%) 2. อาจจะเลือก (46.67%) 3. อาจจะไม่เลือก (4.44%)	1. อาจจะเลือก (52.38%) 2. เลือกอย่างแน่นอน (28.57%) 3. อาจจะไม่เลือก (19.05%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 76 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามอายุ (ต่อ)

พฤติกรรม	อายุ				
	15 – 24 ปี (N=66)	**25 – 34 ปี** (N=201)	**35 – 44 ปี** (N=67)	**45 – 54 ปี** (N=45)	**55 ปีขึ้นไป** (N=21)
การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไป	1. อาจจะแนะนำ (53.03%) 2. แนะนำอย่างแน่นอน (28.79%) 3. อาจจะไม่แนะนำ (16.67%)	1. อาจจะแนะนำ (62.19%) 2. แนะนำอย่างแน่นอน (24.38%) 3. อาจจะไม่แนะนำ (12.44%)	1. อาจจะแนะนำ (44.78%) 2. แนะนำอย่างแน่นอน (34.33%) 3. อาจจะไม่แนะนำ (20.90%)	1. อาจจะแนะนำ (53.33%) 2. แนะนำอย่างแน่นอน (28.89%) 3. อาจจะไม่แนะนำ (17.78%)	1. อาจจะแนะนำ (42.86%) 2. แนะนำอย่างแน่นอน (38.10%) 3. อาจจะไม่แนะนำ (19.05%)
ปัญหาที่พบจากการใช้บริการจากร้านขายยา	1. ราคาไม่เหมาะสม (60.61%) 2. สถานที่ตั้งร้านไม่สะดวกในการใช้บริการ (51.52%) 3. การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพหรือไม่เต็มใจ (46.97%)	1. ราคาไม่เหมาะสม (58.71%) 2. การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพหรือไม่เต็มใจ (46.27%) 3. สถานที่ตั้งร้านไม่สะดวกในการใช้บริการ (44.28%)	1. ราคาไม่เหมาะสม (61.19%) 2. การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพหรือไม่เต็มใจ และยา/เวชภัณฑ์ไม่มีคุณภาพ (49.25%) 3. สถานที่ตั้งร้านไม่สะดวกในการใช้บริการ (35.82%)	1. ราคาไม่เหมาะสม (77.78%) 2. ยา/เวชภัณฑ์ไม่มีคุณภาพ (66.67%) 3. การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพหรือไม่เต็มใจ และสถานที่ตั้งร้านไม่สะดวกในการใช้บริการ (57.78%)	1. ราคาไม่เหมาะสม (57.14%) 2. สถานที่ตั้งร้านไม่สะดวกในการใช้บริการ (47.62%) 3. การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพหรือไม่เต็มใจ และยา/เวชภัณฑ์ไม่มีคุณภาพ (42.86%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษา **ประถมศึกษา - มัธยมศึกษา** เคยซื้อสินค้าประเภท ยารักษาโรค มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 100 – 250 บาท มีวัตถุประสงค์ในการต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อตนเอง และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยา ด้วยตนเอง มีการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาในวันจันทร์ – ศุกร์ ในช่วงเวลา 17.01 – 19.00 น. มากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย มีการใช้บริการในกรณีที่มีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ ก่อนการเลือกใช้บริการมีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ คุณภาพสินค้าที่จำหน่าย มากที่สุด โดยส่วนใหญ่แล้วมีความรู้สึกพอใจ หลังการใช้บริการจากร้านขายยา ส่งผลให้อาจจะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไปอีก และอาจจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไปด้วย ส่วนปัญหาจากการใช้บริการจากร้านขายยา พบปัญหาด้านราคาไม่เหมาะสม มากที่สุด

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษา **อนุปริญญา** เคยซื้อสินค้าประเภท ยารักษาโรค มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 100 – 250 บาท มีวัตถุประสงค์ในการต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อตนเอง และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยาด้วยตนเอง มีการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาในวันจันทร์ – ศุกร์ ในช่วงเวลา 17.01 – 19.00 น. มากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) ที่ตั้งอยู่บริเวณตลาด มีการใช้บริการกรณีที่มีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ ก่อนการเลือกใช้บริการมีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา มากที่สุด โดยส่วนใหญ่แล้วมีความรู้สึกค่อนข้างพอใจ หลังการใช้บริการจากร้านขายยา ส่งผลให้อาจจะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไปอีก และอาจจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไปด้วย ส่วนปัญหาจากการใช้บริการจากร้านขายยา พบปัญหาด้านราคาไม่เหมาะสม มากที่สุด

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษา **ปริญญาตรี** เคยซื้อสินค้าประเภท ยารักษาโรค มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 100 – 250 บาท มีวัตถุประสงค์ในการต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อตนเอง และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยาด้วยตนเอง มีการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาในวันเสาร์ – อาทิตย์ ในช่วงเวลา 17.01 – 19.00 น. มากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย มีการใช้บริการในกรณีที่มีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ ก่อนการเลือกใช้บริการมีความ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา มากที่สุด โดยส่วนใหญ่แล้วมีความรู้สึกพอใจ หลังการใช้บริการจากร้านขายยา ส่งผลให้อาจจะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไปอีก และอาจจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไปด้วย ส่วนปัญหาจากการใช้บริการจากร้านขายยา พบปัญหาด้านราคาไม่เหมาะสม มากที่สุด

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษา **สูงกว่าปริญญาตรี** เคยซื้อสินค้าประเภท ยารักษาโรค มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 100 – 250 บาท มีวัตถุประสงค์ในการต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อตนเอง และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยาด้วยตนเอง มีการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาในวันจันทร์ – ศุกร์ ในช่วงเวลา 17.01 – 19.00 น. มากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย มีการใช้บริการในกรณีที่มีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ ก่อนการเลือกใช้บริการมีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา มากที่สุด โดยส่วนใหญ่แล้วมีความรู้สึกพอใจ หลังการใช้บริการจากร้านขายยา ส่งผลให้เลือกใช้บริการ จากร้านขายยาเดิมที่เคยไปอีกอย่างแน่นอน และอาจจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไปด้วย ส่วนปัญหาจากการใช้บริการจากร้านขายยา พบปัญหาด้านราคาไม่เหมาะสม มากที่สุด

ดังแสดงในตารางที่ 77

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 77 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรม	ระดับการศึกษา			
	ประถม-มัธยมศึกษา (N=79)	อนุปริญญา (N=93)	ปริญญาตรี (N=193)	สูงกว่าปริญญาตรี (N=35)
สินค้าที่ผู้บริโภคเคยซื้อจากร้านขายยา	1. ยารักษาโรค (88.61%) 2.เวชภัณฑ์ที่ผลิตจากสมุนไพร (55.70%) 3. ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (41.77%)	1. ยารักษาโรค (96.77%) 2.เวชภัณฑ์ที่ผลิตจากสมุนไพร (68.82%) 3. ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (60.22%)	1. ยารักษาโรค (96.89%) 2. ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (64.25%) 3. อุปกรณ์ทางการแพทย์ (57.51%)	1. ยารักษาโรค (100.00%) 2. อุปกรณ์ทางการแพทย์ (71.43%) 3. ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (68.57%)
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจากร้านขายยาเฉลี่ยต่อครั้ง (บาท)	1. 100 - 250 บาท (48.10%) 2. ต่ำกว่า 100 บาท (30.38%) 3. 251 - 500 บาท (20.25%)	1. 100 - 250 บาท (47.31%) 2. 251 - 500 บาท (22.58%) 3. ต่ำกว่า 100 บาท (15.05%)	1. 100 - 250 บาท (48.70%) 2. 251 - 500 บาท (30.05%) 3. ต่ำกว่า 100 บาท (13.47%)	1. 100 - 250 บาท (40.00%) 2. 251 - 500 บาท (34.29%) 3. ต่ำกว่า 100 บาท (17.14%)
วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. ต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรคจากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ (83.54%) 2. ต้องการดูแลสุขภาพ/บำรุงร่างกาย (54.43%) 3. ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ/การใช้ยา (30.38%)	1. ต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรคจากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ (89.25%) 2. ต้องการดูแลสุขภาพ/บำรุงร่างกาย (60.22%) 3. ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ/การใช้ยา (37.63%)	1. ต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรคจากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ (89.64%) 2. ต้องการดูแลสุขภาพ/บำรุงร่างกาย (55.96%) 3. ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ/การใช้ยา (33.68%)	1. ต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรคจากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ (94.29%) 2. ต้องการดูแลสุขภาพ/บำรุงร่างกาย (65.71%) 3. ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ/การใช้ยา (20.00%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 77 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

พฤติกรรม	ระดับการศึกษา			
	ประถม-มัธยมศึกษา (N=79)	อนุปริญญา (N=93)	ปริญญาตรี (N=193)	สูงกว่าปริญญาตรี (N=35)
วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อใคร	1. ตนเอง (79.75%) 2. คนในครอบครัว (45.57%) 3. เพื่อน (11.39%)	1. ตนเอง (82.80%) 2. คนในครอบครัว (72.04%) 3. เพื่อน (22.58%)	1. ตนเอง (88.08%) 2. คนในครอบครัว (68.39%) 3. เพื่อน (6.74%)	1. ตนเอง (100.00%) 2. คนในครอบครัว (71.43%)
บุคคลที่ช่วยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. ตนเอง (72.15%) 2. เภสัชกร (37.97%) 3. คนในครอบครัว (29.11%)	1. ตนเอง (68.82%) 2. เภสัชกร (53.76%) 3. คนในครอบครัว (26.88%)	1. ตนเอง (79.79%) 2. เภสัชกร (56.48%) 3. คนในครอบครัว (32.64%)	1. ตนเอง (77.14%) 2. เภสัชกร (62.86%) 3. คนในครอบครัว (37.14%)
วันที่เลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. วันจันทร์ - ศุกร์ (43.04%) 2. แล้วแต่โอกาส (30.38%) 3.วันเสาร์ - อาทิตย์ (26.58%)	1. วันจันทร์ - ศุกร์ (52.69%) 2. วันเสาร์ - อาทิตย์ (27.96%) 3. แล้วแต่โอกาส (19.35%)	1.วันเสาร์ - อาทิตย์ (43.52%) 2. วันจันทร์ - ศุกร์ (31.09%) 3. แล้วแต่โอกาส (25.39%)	1. วันจันทร์ - ศุกร์ (45.71%) 2. วันเสาร์ - อาทิตย์ (42.86%) 3. แล้วแต่โอกาส (11.43%)
เวลาที่เลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. 17.01-19.00 น. (25.32%) 2. แล้วแต่โอกาส (17.72%) 3. 10.01 - 12.00 น. (13.92%)	1. 17.01-19.00 น. (29.03%) 2. แล้วแต่โอกาส (16.13%) 3. 10.01 - 12.00 น. และ 13.01 - 15.00 น. (11.83%)	1. 17.01-19.00 น. (39.90%) 2. 19.01 - 21.00 น. (21.24%) 3. แล้วแต่โอกาส (13.47%)	1. 17.01-19.00 น. (45.71%) 2. 19.01 - 21.00 น. (28.57%) 3. 13.01 - 15.00 น. (14.29%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 77 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

พฤติกรรม	ระดับการศึกษา			
	ประถม-มัธยมศึกษา (N=79)	อนุปริญญา (N=93)	ปริญญาตรี (N=193)	สูงกว่าปริญญาตรี (N=35)
ความถี่ในการใช้บริการจากร้านขายยา (ครั้งต่อเดือน)	1. 1-2 ครั้งต่อเดือน (49.37%) 2. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (37.97%) 3. 3-4 ครั้งต่อเดือน (11.39%)	1. 1-2 ครั้งต่อเดือน (44.09%) 2. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (32.26%) 3. 3-4 ครั้งต่อเดือน (20.43%)	1. 1-2 ครั้งต่อเดือน (56.48%) 2. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (32.12%) 3. 3-4 ครั้งต่อเดือน (8.29%)	1. 1-2 ครั้งต่อเดือน (60.00%) 2. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (34.29%) 3. 3-4 ครั้งต่อเดือน และ5-6 ครั้งต่อเดือน (2.86%)
รูปแบบของร้านขายยา	1. ร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) (51.90%) 2. ร้านขายยาแบบมีสาขา (Chain Store) (25.32%) 3. แล้วแต่สะดวก (22.78%)	1. ร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) (60.22%) 2. ร้านขายยาแบบมีสาขา (Chain Store) (29.03%) 3. แล้วแต่สะดวก (10.75%)	1. ร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) (57.51%) 2. ร้านขายยาแบบมีสาขา (Chain Store) (28.50%) 3. แล้วแต่สะดวก (13.99%)	1. ร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) (48.57%) 2. ร้านขายยาแบบมีสาขา (Chain Store) (42.86%) 3. แล้วแต่สะดวก (8.57%)
แหล่งของร้านขายยา	1. ใกล้ที่พักอาศัย (82.28%) 2. บริเวณตลาด (75.95%) 3. ใกล้ที่ทำงาน (51.91%)	1. บริเวณตลาด (77.42%) 2. ใกล้ที่พักอาศัย (74.19%) 3. ใกล้ที่ทำงาน (64.52%)	1. ใกล้ที่พักอาศัย (83.53%) 2. บริเวณตลาด (55.44%) 3. ใกล้ที่ทำงาน (50.26%)	1. ใกล้ที่พักอาศัย (97.14%) 2. ใกล้ที่ทำงาน (40.00%) 3. บริเวณตลาด (37.14%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 77 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

พฤติกรรม	ระดับการศึกษา			
	ประถม-มัธยมศึกษา (N=79)	อนุปริญญา (N=93)	ปริญญาตรี (N=193)	สูงกว่าปริญญาตรี (N=35)
กรณีที่เลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. เมื่อมีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ (60.72%) 2. เมื่อต้องการยา/เวชภัณฑ์เก็บสำรองไว้ใช้ (30.38%) 3. ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะมียา/ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ใช้ประจำ (7.59%)	1. เมื่อมีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ (74.19%) 2. เมื่อต้องการยา/เวชภัณฑ์เก็บสำรองไว้ใช้ (15.05%) 3. ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะมียา/ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ใช้ประจำ (8.60%)	1. เมื่อมีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ (68.39%) 2. เมื่อต้องการยา/เวชภัณฑ์เก็บสำรองไว้ใช้ (22.28%) 3. ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะมียา/ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ใช้ประจำ (8.81%)	1. เมื่อมีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ (71.43%) 2. ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะมียา/ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ใช้ประจำ (20.00%) 3. เมื่อต้องการยา/เวชภัณฑ์เก็บสำรองไว้ใช้ (5.71%)
ประเภทของข้อมูลที่ต้องการก่อนการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. คุณภาพของสินค้าที่จำหน่าย (67.09%) 2. การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา (59.49%) 3. ราคาของสินค้า (40.51%)	1. การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา (65.59%) 2. คุณภาพของสินค้าที่จำหน่าย (59.14%) 3. ราคาของสินค้า (43.01%)	1. การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา (67.36%) 2. คุณภาพของสินค้าที่จำหน่าย (65.28%) 3. ราคาของสินค้า (49.74%)	1. การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา (65.71%) 2. คุณภาพของสินค้าที่จำหน่าย (60.00%) 3. ราคาของสินค้า และสถานที่ตั้งของร้าน (22.86%)
ความรู้สึกหลังการใช้บริการจากร้านขายยา	1. พอใจ (49.37%) 2. ค่อนข้างพอใจ (41.77%) 3. ค่อนข้างไม่พอใจ (7.59%)	1. ค่อนข้างพอใจ (47.81%) 2. พอใจ (41.94%) 3. ค่อนข้างไม่พอใจ (10.75%)	1. พอใจ (53.37%) 2. ค่อนข้างพอใจ (43.52%) 3. ค่อนข้างไม่พอใจ (3.11%)	1. พอใจ (57.14%) 2. ค่อนข้างพอใจ (37.18%) 3. ค่อนข้างไม่พอใจ (5.71%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 77 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

พฤติกรรม	ระดับการศึกษา			
	ประถม-มัธยมศึกษา (N=79)	อนุปริญญา (N=93)	ปริญญาตรี (N=193)	สูงกว่าปริญญาตรี (N=35)
การเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไป	1. อาจจะเลือก (63.29%) 2. เลือกอย่างแน่นอน (22.78%) 3. อาจจะไม่เลือก (13.92%)	1. อาจจะเลือก (47.31%) 2. เลือกอย่างแน่นอน (40.86%) 3. อาจจะไม่เลือก (9.68%)	1. อาจจะเลือก (49.74%) 2. เลือกอย่างแน่นอน (39.90%) 3. อาจจะไม่เลือก (9.84%)	1. เลือกอย่างแน่นอน (51.43%) 2. อาจจะเลือก (42.86%) 3. อาจจะไม่เลือก (5.71%)
การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไป	1. อาจจะแนะนำ (54.43%) 2. แนะนำอย่างแน่นอน (29.11%) 3. อาจจะไม่แนะนำ (16.46%)	1. อาจจะแนะนำ (47.31%) 2. แนะนำอย่างแน่นอน (35.48%) 3. อาจจะไม่แนะนำ (17.20%)	1. อาจจะแนะนำ (60.10%) 2. แนะนำอย่างแน่นอน (24.35%) 3. อาจจะไม่แนะนำ (13.99%)	1. อาจจะแนะนำ (54.29%) 2. แนะนำอย่างแน่นอน (22.86%) 3. อาจจะไม่แนะนำ (17.14%)
ปัญหาที่พบจากการใช้บริการจากร้านขายยา	1. ราคาไม่เหมาะสม (58.23%) 2. การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพหรือไม่เต็มใจ ยา/เวชภัณฑ์ไม่มีคุณภาพ และสถานที่ตั้งร้านไม่สะดวกในการใช้บริการ (41.77%) 3. พนักงานไม่เพียงพอ (5.06%)	1. ราคาไม่เหมาะสม (60.22%) 2. การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพหรือไม่เต็มใจ (47.31%) 3. ยา/เวชภัณฑ์ไม่มีคุณภาพ (44.09%)	1. ราคาไม่เหมาะสม (61.14%) 2. การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพหรือไม่เต็มใจ (52.85%) 3. สถานที่ตั้งร้านไม่สะดวกในการใช้บริการ (46.11%)	1. ราคาไม่เหมาะสม (74.29%) 2. สถานที่ตั้งร้านไม่สะดวกในการใช้บริการ (65.71%) 3.ยา/เวชภัณฑ์ไม่มีคุณภาพ (62.86%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่มีรายได้ **ต่ำกว่า 5,000 บาท** เคยซื้อสินค้าประเภท ยารักษาโรค มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 100 – 250 บาท มีวัตถุประสงค์ในการต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อตนเอง และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยาด้วยตนเอง มีการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาในวันจันทร์ – ศุกร์ ในช่วงเวลา 17.01 – 19.00 น. มากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย มีการใช้บริการในกรณีที่มีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ ก่อนการเลือกใช้บริการมีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ คุณภาพสินค้าที่จำหน่าย มากที่สุด โดยส่วนใหญ่แล้วมีความรู้สึกค่อนข้างพอใจ หลังการใช้บริการจากร้านขายยา ส่งผลให้อาจจะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไปอีก และอาจจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไปด้วย ส่วนปัญหาจากการใช้บริการจากร้านขายยา พบปัญหาด้านราคาไม่เหมาะสม มากที่สุด

ผู้บริโภคที่มีรายได้ **5,000 บาท – 10,000 บาท** เคยซื้อสินค้าประเภท ยารักษาโรค มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 100 – 250 บาท มีวัตถุประสงค์ในการต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อตนเอง และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยาด้วยตนเอง มีการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาในวันจันทร์ – ศุกร์ ในช่วงเวลา 17.01 – 19.00 น. มากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย มีการใช้บริการในกรณีที่มีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ ก่อนการเลือกใช้บริการมีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ คุณภาพสินค้าที่จำหน่าย มากที่สุด โดยส่วนใหญ่แล้วมีความรู้สึกพอใจ หลังการใช้บริการจากร้านขายยา ส่งผลให้อาจจะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไปอีก และอาจจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไปด้วย ส่วนปัญหาจากการใช้บริการจากร้านขายยา พบปัญหาด้านราคาไม่เหมาะสม มากที่สุด

ผู้บริโภคที่มีรายได้ **10,001 – 15,000 บาท** เคยซื้อสินค้าประเภท ยารักษาโรค มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 100 – 250 บาท มีวัตถุประสงค์ในการต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อตนเอง และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยาด้วยตนเอง มีการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาในวันจันทร์ – ศุกร์ ในช่วงเวลา 17.01 – 19.00 น. มากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย มีการใช้บริการในกรณีที่มีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ ก่อนการเลือกใช้บริการมีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา มากที่สุด โดย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนใหญ่แล้วมีความรู้สึกพอใจ หลังการใช้บริการจากร้านขายยา ส่งผลให้อาจจะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไปอีก และอาจจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไปด้วย ส่วนปัญหาจากการใช้บริการจากร้านขายยา พบปัญหาด้านราคาไม่เหมาะสม มากที่สุด

ผู้บริโภคที่มีรายได้ **15,001 – 20,000 บาท** เคยซื้อสินค้าประเภท ยารักษาโรค มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 100 – 250 บาท มีวัตถุประสงค์ในการต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อตนเอง และมีเภสัชกรเป็นบุคคลที่ช่วยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยา มีการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาในวันจันทร์ – ศุกร์ ในช่วงเวลา 17.01 – 19.00 น. มากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย มีการใช้บริการในกรณีที่มีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ ก่อนการเลือกใช้บริการมีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา มากที่สุด โดยส่วนใหญ่แล้วมีความรู้สึกค่อนข้างพอใจ หลังการใช้บริการจากร้านขายยา ส่งผลให้อาจจะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไปอีก และอาจจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไปด้วย ส่วนปัญหาจากการใช้บริการจากร้านขายยา พบปัญหาด้านราคาไม่เหมาะสม มากที่สุด

ผู้บริโภคที่มีรายได้ **20,001 – 25,000 บาท** เคยซื้อสินค้าประเภท ยารักษาโรค มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 100 – 250 บาท และ251 – 500 บาท เท่ากัน มีวัตถุประสงค์ในการต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อตนเอง และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยาด้วยตนเอง มีการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาในวันเสาร์ – อาทิตย์ ในช่วงเวลา 17.01 – 19.00 น. มากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย มีการใช้บริการในกรณีที่มีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ ก่อนการเลือกใช้บริการมีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา มากที่สุด โดยส่วนใหญ่แล้วมีความรู้สึกพอใจ หลังการใช้บริการจากร้านขายยา ส่งผลให้เลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไปอีกอย่างแน่นอน และอาจจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไปด้วย ส่วนปัญหาจากการใช้บริการจากร้านขายยา พบปัญหาด้านราคาไม่เหมาะสม มากที่สุด

ผู้บริโภคที่มีรายได้ **25,000 บาทขึ้นไป** เคยซื้อสินค้าประเภท ยารักษาโรค มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 100 – 250 บาท มีวัตถุประสงค์ในการต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ขายยาเพื่อตนเอง และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยาด้วยตนเอง มีการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาในวันเสาร์ – อาทิตย์ ในช่วงเวลา 19.01 – 21.00 น. มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ยน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย มีการใช้บริการในกรณีที่มีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ ก่อนการเลือกใช้บริการมีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา มากที่สุด โดยส่วนใหญ่แล้วมีความรู้สึกค่อนข้างพอใจ หลังการใช้บริการจากร้านขายยา ส่งผลให้อาจจะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไปอีก และอาจจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไปด้วย ส่วนปัญหาจากการใช้บริการจากร้านขายยา พบปัญหาด้านราคาไม่เหมาะสม และด้านสถานที่ตั้งร้านไม่สะดวกในการใช้บริการ มากที่สุด

ดังแสดงในตารางที่ 78

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 78 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรม	รายได้ (บาท)					
	ต่ำกว่า 5,000 (N=53)	**5,000 – 10,000** (N=134)	**10,001 – 15,000** (N=52)	**15,001 – 20,000** (N=53)	**20,001 – 25,000** (N=51)	**25,000 ขึ้นไป** (N=57)
สินค้าที่ผู้บริโภคเคยซื้อจากร้านขายยา	1. ยารักษาโรค (98.11%) 2.เวชภัณฑ์ที่ผลิตจากสมุนไพร (62.21%) 3. ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (50.94%)	1. ยารักษาโรค (91.04%) 2.เวชภัณฑ์ที่ผลิตจากสมุนไพร (50.00%) 3. ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (47.76%)	1. ยารักษาโรค (92.31%) 2. ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (73.08%) 3. อุปกรณ์ทางการแพทย์ (55.77%)	1. ยารักษาโรค (100.00%) 2. ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (79.25%) 3. อุปกรณ์ทางการแพทย์ (71.70%)	1. ยารักษาโรค (98.04%) 2. ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (76.47%) 3. อุปกรณ์ทางการแพทย์ (70.59%)	1. ยารักษาโรค (100.00%) 2. อุปกรณ์ทางการแพทย์ (70.18%) 3. ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (47.37%)
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจากร้านขายยาเฉลี่ยต่อครั้ง (บาท)	1. 100 - 250 บาท (45.25%) 2. 251 - 500 บาท (26.42%) 3. ต่ำกว่า 100 บาท (22.64%)	1. 100 - 250 บาท (50.75%) 2. ต่ำกว่า 100 บาท (23.88%) 3. 251 - 500 บาท (17.17%)	1. 100 - 250 บาท (46.15%) 2. 251 - 500 บาท (32.69%) 3. ต่ำกว่า 100 บาท (13.46%)	1. 100 - 250 บาท (43.40%) 2. 251 - 500 บาท (32.08%) 3. ต่ำกว่า 100 บาท (11.32%)	1. 100 - 250 บาท และ 251 - 500 บาท (41.18%) 2. ต่ำกว่า 100 บาท (9.80%) 3. 501 - 1,000 บาท (5.88%)	1. 100 - 250 บาท (52.63%) 2. 251 - 500 บาท (26.32%) 3. ต่ำกว่า 100 บาท (14.04%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 78 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

พฤติกรรม	รายได้ (บาท)					
	ต่ำกว่า 5,000 (N=53)	**5,000 – 10,000** (N=134)	**10,001 – 15,000** (N=52)	**15,001 – 20,000** (N=53)	**20,001 – 25,000** (N=51)	**25,000 ขึ้นไป** (N=57)
วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. ต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรคจากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ (90.57%) 2. ต้องการดูแลสุขภาพ/บำรุงร่างกาย และต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ/การใช้ยา (41.51%) 3. สะดวก รวดเร็ว (1.89%)	1. ต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรคจากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ (79.10%) 2. ต้องการดูแลสุขภาพ/บำรุงร่างกาย (52.24%) 3. ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ/การใช้ยา (29.85%)	1. ต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรคจากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ (94.23%) 2. ต้องการดูแลสุขภาพ/บำรุงร่างกาย (69.23%) 3. ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ/การใช้ยา (38.46%)	1. ต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรคจากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ (94.37%) 2. ต้องการดูแลสุขภาพ/บำรุงร่างกาย (79.25%) 3. ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ/การใช้ยา (32.08%)	1. ต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรคจากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ (96.08%) 2. ต้องการดูแลสุขภาพ/บำรุงร่างกาย (76.47%) 3. ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ/การใช้ยา (41.18%)	1. ต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรคจากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ (92.98%) 2. ต้องการดูแลสุขภาพ/บำรุงร่างกาย (36.84%) 3. ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ/การใช้ยา (19.30%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 78 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

พฤติกรรม	รายได้ (บาท)					
	ต่ำกว่า 5,000 (N=53)	**5,000 – 10,000** (N=134)	**10,001 – 15,000** (N=52)	**15,001 – 20,000** (N=53)	**20,001 – 25,000** (N=51)	**25,000 ขึ้นไป** (N=57)
วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อใคร	1. ตนเอง (77.36%) 2. คนในครอบครัว (58.49%) 3. เพื่อน (15.09%)	1. ตนเอง (83.58%) 2. คนในครอบครัว (55.97%) 3. เพื่อน (10.45%)	1. ตนเอง (92.31%) 2. คนในครอบครัว (71.15%) 3. เพื่อน (15.38%)	1. ตนเอง (86.79%) 2. คนในครอบครัว (75.47%) 3. เพื่อน (15.09%)	1. ตนเอง (98.04%) 2. คนในครอบครัว (72.55%) 3. เพื่อน (1.96%)	1. ตนเอง (84.21%) 2. คนในครอบครัว (70.18%) 3. เพื่อน (7.02%)
บุคคลที่ช่วยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. ตนเอง (67.92%) 2. คนในครอบครัว (58.49%) 3. เภสัชกร (33.96%)	1. ตนเอง (75.37%) 2. เภสัชกร (44.78%) 3. คนในครอบครัว (23.13%)	1. ตนเอง (76.92%) 2. เภสัชกร (59.62%) 3. คนในครอบครัว (34.62%)	1. เภสัชกร (77.36%) 2. ตนเอง (71.70%) 3. คนในครอบครัว (28.30%)	1. ตนเอง (88.24%) 2. เภสัชกร (64.71%) 3. คนในครอบครัว (39.22%)	1. ตนเอง (73.68%) 2. เภสัชกร (49.12%) 3. คนในครอบครัว (33.33%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 78 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

พฤติกรรม	รายได้ (บาท)					
	ต่ำกว่า 5,000 (N=53)	**5,000 – 10,000** (N=134)	**10,001 – 15,000** (N=52)	**15,001 – 20,000** (N=53)	**20,001 – 25,000** (N=51)	**25,000 ขึ้นไป** (N=57)
วันที่เลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. วันจันทร์ - ศุกร์ (43.40%) 2. วันเสาร์ - อาทิตย์ (37.74%) 3. แล้วแต่โอกาส (18.87%)	1. วันจันทร์ - ศุกร์ (36.57%) 2. แล้วแต่โอกาส (35.82%) 3.วันเสาร์ - อาทิตย์ (27.61%)	1. วันจันทร์ - ศุกร์ (51.92%) 2. วันเสาร์ - อาทิตย์ (30.77%) 3. แล้วแต่โอกาส (17.31%)	1. วันจันทร์ - ศุกร์ (49.06%) 2. วันเสาร์ - อาทิตย์ (41.51%) 3. แล้วแต่โอกาส (9.43%)	1. วันเสาร์ - อาทิตย์ (45.10%) 2. วันจันทร์ - ศุกร์ (39.22%) 3. แล้วแต่โอกาส (15.69%)	1. วันเสาร์ - อาทิตย์ (49.12%) 2. แล้วแต่โอกาส (26.32%) 3. วันจันทร์ - ศุกร์ (24.56%)
เวลาที่เลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. 17.01-19.00 น. (26.42%) 2. แล้วแต่โอกาส (18.87%) 3. ก่อน 8.00 น., 13.01-15.00 น. และ 19.01 - 21.00 น. (9.43%)	1. 17.01-19.00 น. (31.34%) 2. แล้วแต่โอกาส (23.13%) 3. 19.01 - 21.00 น. (11.94%)	1. 17.01-19.00 น. (38.46%) 2. 10.01 - 12.00 น. และ 13.01 - 15.00 น. (15.38%) 3. 15.01 - 17.00 น., 19.01 - 21.00 น. และ แล้วแต่โอกาส (7.69%)	1. 17.01-19.00 น. (45.28%) 2. 19.01 -21.00 น. (16.98%) 3. 12.01 - 13.00 น. และ 15.01 - 17.00 น. (11.32%)	1. 17.01-19.00 น. (41.18%) 2. 13.01 - 15.00 น. และ 19.01 -21.00 น. (13.73%) 3. 15.01 - 17.00 น. (11.76%)	1. 19.01 -21.00 น. (40.35%) 2. 17.01-19.00 น. (33.33%) 3. แล้วแต่โอกาส (10.53%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 78 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

พฤติกรรม	รายได้ (บาท)					
	ต่ำกว่า 5,000 (N=53)	**5,000 – 10,000** (N=134)	**10,001 – 15,000** (N=52)	**15,001 – 20,000** (N=53)	**20,001 – 25,000** (N=51)	**25,000 ขึ้นไป** (N=57)
ความถี่ในการใช้บริการจากร้านขายยา (ครั้งต่อเดือน)	1. 1-2 ครั้งต่อเดือน (50.94%) 2. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (32.08%) 3. 3-4 ครั้งต่อเดือน (9.43%)	1. 1-2 ครั้งต่อเดือน (56.72%) 2. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (33.58%) 3. 3-4 ครั้งต่อเดือน (7.46%)	1. 1-2 ครั้งต่อเดือน (42.31%) 2. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (30.77%) 3. 3-4 ครั้งต่อเดือน (23.08%)	1. 1-2 ครั้งต่อเดือน (54.72%) 2. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (24.53%) 3. 3-4 ครั้งต่อเดือน (20.75%)	1. 1-2 ครั้งต่อเดือน (60.78%) 2. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (25.49%) 3. 3-4 ครั้งต่อเดือน (11.76%)	1. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (57.63%) 2. 1-2 ครั้งต่อเดือน (43.86%) 3. 3-4 ครั้งต่อเดือนและ 5-6 ครั้งต่อเดือน (1.75%)
รูปแบบของร้านขายยา	1. ร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) (58.49%) 2. ร้านขายยาแบบมีสาขา (Chain Store) 33.96%) 3. แล้วแต่สะดวก (7.55%)	1. ร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) (48.51%) 2. ร้านขายยาแบบมีสาขา (Chain Store) (30.60%) 3. แล้วแต่สะดวก (20.90%)	1. ร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) (61.54%) 2. ร้านขายยาแบบมีสาขา (Chain Store) (25.00%) 3. แล้วแต่สะดวก (13.46%)	1. ร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) (69.81%) 2. ร้านขายยาแบบมีสาขา (Chain Store) (18.87%) 3. แล้วแต่สะดวก (11.32%)	1. ร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) (56.86%) 2. ร้านขายยาแบบมีสาขา (Chain Store) (39.22%) 3. แล้วแต่สะดวก (3.92%)	1. ร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) (54.39%) 2. ร้านขายยาแบบมีสาขา (Chain Store) (26.32%) 3. แล้วแต่สะดวก (19.30%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 78 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

พฤติกรรม	รายได้ (บาท)					
	ต่ำกว่า 5,000 (N=53)	**5,000 – 10,000** (N=134)	**10,001 – 15,000** (N=52)	**15,001 – 20,000** (N=53)	**20,001 – 25,000** (N=51)	**25,000 ขึ้นไป** (N=57)
แหล่งของร้านขายยา	1. ใกล้ที่พักอาศัย (84.91%) 2. บริเวณตลาด (67.92%) 3. ใกล้ที่ทำงาน (41.51%)	1. ใกล้ที่พักอาศัย (78.36%) 2. บริเวณตลาด (71.64%) 3. ใกล้ที่ทำงาน (52.24%)	1. ใกล้ที่พักอาศัย (75.00%) 2. บริเวณตลาด (73.08%) 3. ใกล้ที่ทำงาน (59.62%)	1. ใกล้ที่พักอาศัย (96.23%) 2. ใกล้ที่ทำงาน (71.70%) 3. บริเวณตลาด (56.60%)	1. ใกล้ที่พักอาศัย (86.27%) 2. ใกล้ที่ทำงาน (60.78%) 3. บริเวณตลาด (54.90%)	1. ใกล้ที่พักอาศัย (89.47%) 2. ในห้างสรรพสินค้า (54.39%) 3. บริเวณตลาด (42.11%)
กรณีที่เลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. เมื่อมีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ (69.81%) 2. เมื่อต้องการยา/เวชภัณฑ์เก็บสำรองไว้ใช้ (20.75%) 3. ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะมียา/ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ใช้ประจำ (9.43%)	1. เมื่อมีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ (61.94%) 2. เมื่อต้องการยา/เวชภัณฑ์เก็บสำรองไว้ใช้ (29.10%) 3. ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะมียา/ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ใช้ประจำ (6.72%)	1. เมื่อมีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ (82.69%) 2. ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะมียา/ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ใช้ประจำ (9.62%) 3. เมื่อต้องการยา/เวชภัณฑ์เก็บสำรองไว้ใช้ (7.69%)	1. เมื่อมีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ (77.36%) 2. เมื่อต้องการยา/เวชภัณฑ์เก็บสำรองไว้ใช้ (13.21%) 3. ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะมียา/ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ใช้ประจำ (7.55%)	1. เมื่อมีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ (60.78%) 2. ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะมียา/ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ใช้ประจำ (25.49%) 3. เมื่อต้องการยา/เวชภัณฑ์เก็บสำรองไว้ใช้ (11.76%)	1. เมื่อมีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ (68.42%) 2. เมื่อต้องการยา/เวชภัณฑ์เก็บสำรองไว้ใช้ (28.07%) 3. ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะมียา/ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ใช้ประจำ (3.51%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 78 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

พฤติกรรม	รายได้ (บาท)					
	ต่ำกว่า 5,000 (N=53)	**5,000 – 10,000** (N=134)	**10,001 – 15,000** (N=52)	**15,001 – 20,000** (N=53)	**20,001 – 25,000** (N=51)	**25,000 ขึ้นไป** (N=57)
ประเภทของข้อมูลที่ต้องการก่อนการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา	1. คุณภาพของสินค้าที่จำหน่าย (66.04%) 2. การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา (50.94%) 3. ราคาของสินค้า (39.62%)	1. คุณภาพของสินค้าที่จำหน่าย (73.88%) 2. การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา (61.94%) 3. ราคาของสินค้า (36.57%)	1. การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา (61.54%) 2. คุณภาพของสินค้าที่จำหน่าย (59.62%) 3. ราคาของสินค้า (55.77%)	1. การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา (81.13%) 2. ราคาของสินค้า (67.92%) 3. คุณภาพของสินค้าที่จำหน่าย (54.72%)	1. การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา (78.43%) 2. ราคาของสินค้า (64.71%) 3. คุณภาพของสินค้าที่จำหน่าย (56.86%)	1. การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา (63.16%) 2. คุณภาพของสินค้าที่จำหน่าย (56.14%) 3. ราคาของสินค้า และสถานที่ตั้งของร้าน (31.58%)
ความรู้สึกหลังการใช้บริการจากร้านขายยา	1. ค่อนข้างพอใจ (49.06%) 2. พอใจ (43.40%) 3. ค่อนข้างไม่พอใจ (7.55%)	1. พอใจ (54.48%) 2. ค่อนข้างพอใจ (38.81%) 3. ค่อนข้างไม่พอใจ (5.92%)	1. พอใจ (53.85%) 2. ค่อนข้างพอใจ (36.54%) 3. ค่อนข้างไม่พอใจ (9.62%)	1. ค่อนข้างพอใจ (54.72%) 2. พอใจ (43.40%) 3. ค่อนข้างไม่พอใจ (1.89%)	1. พอใจ (52.94%) 2. ค่อนข้างพอใจ (39.22%) 3. ค่อนข้างไม่พอใจ (7.84%)	1. ค่อนข้างพอใจ (49.12%) 2. พอใจ (47.37%) 3. ค่อนข้างไม่พอใจ (3.51%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 78 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

พฤติกรรม	รายได้ (บาท)					
	ต่ำกว่า 5,000 (N=53)	**5,000 – 10,000** (N=134)	**10,001 – 15,000** (N=52)	**15,001 – 20,000** (N=53)	**20,001 – 25,000** (N=51)	**25,000 ขึ้นไป** (N=57)
การเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไป	1. อาจจะเลือก (52.83%) 2. เลือกอย่างแน่นอน (41.51%) 3. อาจจะไม่เลือก (3.77%)	1. อาจจะเลือก (50.75%) 2. เลือกอย่างแน่นอน (34.33%) 3. อาจจะไม่เลือก (14.18%)	1. อาจจะเลือก (50.00%) 2. เลือกอย่างแน่นอน (42.31%) 3. อาจจะไม่เลือก (7.69%)	1. อาจจะเลือก (58.49%) 2. เลือกอย่างแน่นอน (39.62%) 3. อาจจะไม่เลือก (1.89%)	1. เลือกอย่างแน่นอน (47.06%) 2. อาจจะเลือก (37.25%) 3. อาจจะไม่เลือก (15.69%)	1. อาจจะเลือก (57.89%) 2. เลือกอย่างแน่นอน (28.07%) 3. อาจจะไม่เลือก (12.28%)
การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไป	1. อาจจะแนะนำ (45.28%) 2. แนะนำอย่างแน่นอน (37.74%) 3. อาจจะไม่แนะนำ (15.09%)	1. อาจจะแนะนำ (57.46%) 2. แนะนำอย่างแน่นอน (26.87%) 3. อาจจะไม่แนะนำ (15.67%)	1. อาจจะแนะนำ (44.23%) 2. แนะนำอย่างแน่นอน (34.62%) 3. อาจจะไม่แนะนำ (21.15%)	1. อาจจะแนะนำ (56.60%) 2. แนะนำอย่างแน่นอน (32.08%) 3. อาจจะไม่แนะนำ (11.32%)	1. อาจจะแนะนำ (66.67%) 2. แนะนำอย่างแน่นอน (17.65%) 3. อาจจะไม่แนะนำ (15.69%)	1. อาจจะแนะนำ (61.40%) 2. แนะนำอย่างแน่นอน (21.05%) 3. อาจจะไม่แนะนำ (14.04%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 78 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

พฤติกรรม	รายได้ (บาท)					
	ต่ำกว่า 5,000 (N=53)	**5,000 – 10,000** (N=134)	**10,001 – 15,000** (N=52)	**15,001 – 20,000** (N=53)	**20,001 – 25,000** (N=51)	**25,000 ขึ้นไป** (N=57)
ปัญหาที่พบจากการใช้บริการจากร้านขายยา	1. ราคาไม่เหมาะสม (54.72%) 2. การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพหรือไม่เต็มใจ (43.40%) 3. สถานที่ตั้งร้านไม่สะดวกในการใช้บริการ (39.62%)	1. ราคาไม่เหมาะสม (63.43%) 2. การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพหรือไม่เต็มใจ (46.27%) 3. สถานที่ตั้งร้านไม่สะดวกในการใช้บริการ (43.28%)	1. ราคาไม่เหมาะสม (61.54%) 2. การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพหรือไม่เต็มใจ (46.15%) 3. ยา/เวชภัณฑ์ไม่มีคุณภาพ (42.31%)	1. ราคาไม่เหมาะสม (58.49%) 2. การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพหรือไม่เต็มใจและสถานที่ตั้งร้านไม่สะดวกในการใช้บริการ (52.83%) 3. ยา/เวชภัณฑ์ไม่มีคุณภาพ (47.17%)	1. ราคาไม่เหมาะสม (76.47%) 2. ยา/เวชภัณฑ์ไม่มีคุณภาพ (56.86%) 3. การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพหรือไม่เต็มใจและสถานที่ตั้งร้านไม่สะดวกในการใช้บริการ (52.94%)	1. ราคาไม่เหมาะสมและสถานที่ตั้งร้านไม่สะดวกในการใช้บริการ (52.63%) 2. การให้บริการของเภสัชกรและพนักงานไม่สุภาพหรือไม่เต็มใจ (49.12%) 3. ยา/เวชภัณฑ์ไม่มีคุณภาพ (33.33%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. อภิปรายผลการศึกษา

จากแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer's Behavior): การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคสามารถใช้คำถาม 7 คำถาม ประกอบด้วย 6 Ws และ 1 H (Who, What, Why, Who, When, Where, How) เพื่อช่วยในการวิเคราะห์ค้นหาคำตอบ 7 ประการ ประกอบด้วย 7 Os (Occupants, Objects, Objectives, Organizations, Occasions, Outlets, Operations) เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการ และพฤติกรรม รวมทั้งปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค และแนวคิดส่วนประสมทางการค้าปลีก ซึ่งมีองค์ประกอบพื้นฐาน 5 ประการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด และ ภาพลักษณ์ขององค์กร

ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงจะอภิปรายผลการศึกษาตาม ทั้ง 2 แนวคิดข้างต้น ดังนี้

<u>แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer's Behavior):</u>

คำถาม	คำตอบ
1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?)	ผู้บริโภคเพศหญิง ที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the customer buy?)	ผู้บริโภคส่วนใหญ่ซื้อสินค้าประเภทยารักษาโรค และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งประมาณ 100 – 250 บาท
3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the customer buy?)	ผู้บริโภคมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ
4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?)	ผู้บริโภคซื้อสินค้า หรือใช้บริการเพื่อตนเอง โดยมีการตัดสินใจด้วยตนเอง เช่นกัน
5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the customer buy?)	ผู้บริโภคจะมีการใช้บริการในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 17.01 – 19.00 น. โดยมีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อเดือน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คำถาม	คำตอบ
6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the customer buy?)	ผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) และมีสถานที่ตั้งอยู่บริเวณใกล้กับแหล่งที่พักอาศัย
7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the customer buy?)	- ผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการในกรณีที่มีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ - ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลาหรือไม่ - ด้านความรู้สึกหลังการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้สึกพอใจ ส่งผลให้อาจจะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไปอีก และอาจจะแนะนำให้บุคคลอื่นใช้บริการด้วย สำหรับกรณีที่ผู้บริโภคที่ค่อนข้างไม่พอใจ และไม่พอใจ ส่วนใหญ่จะเลือกที่จะไปใช้บริการร้านขายยาร้านใหม่ - ด้านปัญหาจากการใช้บริการจากร้านขายยาส่วนใหญ่จะพบปัญหาด้านราคาไม่เหมาะสม

<u>แนวคิดส่วนประสมทางการค้าปลีก</u>

1. ผลิตภัณฑ์:
   - ปัจจัยที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ การมีการให้คำแนะนำ ปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ยา และปัญหาด้านสุขภาพ คุณภาพของสินค้า การให้บริการของเภสัชกรและพนักงาน การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา ความสว่างของร้าน ความสะอาดของร้าน การมีสินค้าหลากหลาย
   - ปัจจัยที่มีความสำคัญปานกลาง ได้แก่ การมีบริการตรวจวัดความดันโลหิต การมีบริการตรวจวัดระดับน้ำตาลในเลือด การมีบริการชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง และการมีบริการตรวจวัดมวลกระดูก และมีการรับปรึกษาทางโทรศัพท์
2. ราคา:
   - ปัจจัยที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสม
   - ปัจจัยที่มีความสำคัญปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนลด
   - ปัจจัยที่มีความสำคัญน้อย ได้แก่ การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. การจัดจำหน่าย:
    - ปัจจัยที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ ใกล้ที่พักอาศัย ใกล้ที่ทำงาน และการมีที่จอดรถสะดวก
    - ปัจจัยที่มีความสำคัญปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาร้านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
4. การส่งเสริมการตลาด:
    - ปัจจัยที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ มีการแนะนำสินค้าจากเภสัชกร หรือพนักงานขาย การมีสินค้าตัวอย่างให้ทดลอง
    - ปัจจัยที่มีความสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีการแจกแผ่นพับที่เกี่ยวกับโรคและการดูแลสุขภาพ มีการสมัครเป็นสมาชิกของร้าน
5. ภาพลักษณ์ขององค์กร:
    - ปัจจัยที่มีความสำคัญปานกลาง ได้แก่ ชื่อเสียงของร้าน

จากการศึกษาพบว่า ลักษณะของกลุ่มผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการจากร้านขายยา ส่วนใหญ่เป็นผู้บริโภคเพศหญิง ที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยต่อครั้งประมาณ 100 – 250 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิไลวรรณ พุทธันบุตร (2543) เรื่องการวิเคราะห์ลูกค้าของร้านขายยาแบบลูกโซ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แต่ในส่วนสินค้าที่ซื้อ ผลการศึกษานี้พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ซื้อสินค้าประเภทยารักษาโรค ในขณะที่ผลการศึกษาของวิไลวรรณ พุทธันบุตร (2543) พบว่า ซื้อสินค้ารักษาความงามเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้อาจจะเกิดจากการศึกษาของ วิไลวรรณ พุทธันบุตร (2543) เป็นการวิเคราะห์ลูกค้าของร้านขายยาแบบลูกโซ่ ซึ่งเน้นสินค้าประเภทเสริมความงามมากกว่า

ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ผลการศึกษานี้พบว่า ผู้บริโภคใช้บริการเพื่อต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ ในขณะที่ผลการศึกษาของวิไลวรรณ พุทธันบุตร (2543) พบว่า ผู้บริโภคใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ หรือความพึงพอใจส่วนตัว ทั้งนี้อาจจะเกิดจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

ด้านวันและเวลาที่ใช้บริการ ผลการศึกษานี้พบว่า ผู้บริโภคใช้บริการในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 17.01 – 19.00 น. และส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) ที่มีสถานที่ตั้งอยู่บริเวณใกล้กับแหล่งที่พักอาศัย ในขณะที่ผลการศึกษาของ วิไลวรรณ พุทธันบุตร (2543) พบว่า ผู้บริโภคใช้บริการในวันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 12.01 – 18.00 น. ทั้งนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อาจจะเกิดจากภาวะน้ำมันขึ้นราคาจึงทำให้ผู้บริโภควางแผนการเดินทางมากขึ้น เพื่อไม่ให้เสียค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่จำเป็น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา ผลการศึกษานี้พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสม อยู่ใกล้กับที่พักอาศัย มีที่จอดรถสะดวก และการมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมิตร ภูษา (2540) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แต่ในส่วนของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านการมีการให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ยา และปัญหาด้านสุขภาพ มากที่สุด ในขณะที่ผลการศึกษาของ วิไลวรรณ พุทธันบุตร (2543) พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้า มากที่สุด ทั้งนี้อาจจะเกิดจากผู้บริโภคมีความรู้ และแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้น แต่ก็ยังต้องการคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อเพิ่มความมั่นใจในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการศึกษานี้พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการมีสินค้าตัวอย่างให้ทดลอง ในขณะที่ผลการศึกษาของ วิไลวรรณ พุทธันบุตร (2543) พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการจัดโปรแกรมลด แลก แจก แถม และการมีส่วนลดพิเศษ

3. ข้อค้นพบ

จากการศึกษา วิเคราะห์ภาพรวมแล้ว พบว่า

- ผู้ใช้บริการจากร้านขายยาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
- ผู้ใช้บริการจากร้านขายยาซื้อสินค้าประเภทยารักษาโรคเป็นส่วนใหญ่
- ผู้ใช้บริการจากร้านขายยาส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยต่อครั้ง 100 – 250 บาท
- ผู้ใช้บริการจากร้านขายยาใช้บริการในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 17.01 – 19.00 น.
- ผู้ใช้บริการจากร้านขายยาใช้บริการจากร้านขายยาแบบเจ้าของคนเดียว (Sole Ownership) ที่มีสถานที่ตั้งอยู่บริเวณใกล้กับแหล่งที่พักอาศัย
- ผู้ใช้บริการจากร้านขายยาใช้บริการเพื่อตนเอง โดยมีการตัดสินใจด้วยตนเองด้วย
- ผู้ใช้บริการจากร้านขายยาต้องการให้มีเภสัชกรอยู่ประจำตลอดเวลา
- ผู้ใช้บริการจากร้านขายยาต้องการให้การมีสินค้าตัวอย่างเพื่อทดลองใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา และข้อค้นพบ เรื่องพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจประเภทนี้ เพื่อจะนำไปใช้ในการตัดสินใจในการเริ่มธุรกิจ หรือการปรับกลยุทธ์ทางการตลาด ให้เหมาะสม และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

1. ด้านผลิตภัณฑ์:
    - ร้านขายยาแผนปัจจุบันควรมีการฝึกอบรมทั้งเภสัชกร และพนักงานขายให้มีความรู้เกี่ยวกับยารักษาโรค ทั้งสรรพคุณ วิธีการใช้ยา อาการข้างเคียง การเก็บรักษา และวิธีปฏิบัติตัวในการบรรเทา หรือรักษาอาการที่ผู้บริโภคเป็นอยู่ในขณะนั้น เพื่อให้คำแนะนำ ปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ยา และปัญหาด้านสุขภาพ
    - ยารักษาโรค และสินค้าต่างๆภายในร้าน ควรมีการตรวจสอบสภาพของบรรจุภัณฑ์ ลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไปจากสภาพปกติ และวันหมดอายุอยู่เสมอ เพื่อรักษาคุณภาพของยา และสินค้า อีกทั้งเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของร้าน
    - การจะนำยารักษาโรค หรือสินค้าเข้ามาจำหน่ายในร้าน ควรคำนึงถึงคุณภาพของสินค้า มากกว่า ผลกำไรที่จะได้รับ เพราะถ้านำยา หรือสินค้าราคาถูก ที่ไม่มีคุณภาพมาจำหน่าย จะทำให้ภาพลักษณ์ของร้านเสียหายไปด้วย
    - การให้บริการของเภสัชกร และพนักงานขายควรมีความสุภาพ อ่อนน้อม และเอาใจใส่ผู้บริโภคอย่างเท่าเทียมกันทุกราย และควรให้คำแนะนำ รวมถึงยารักษาโรคที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการแต่ละราย
    - ร้านขายยาควรตกแต่งร้านให้มีความสว่าง สะอาด และจัดยา/สินค้าให้เป็นระเบียบ รวมถึงการมีป้ายแสดงประเภท หรือสรรพคุณของยา หรือสินค้า เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และน่าเข้าไปใช้บริการ
    - ร้านขายยาแผนปัจจุบันควรมีสินค้าที่หลากหลาย เช่น ยาที่รักษาโรคเดียวกันก็ควรมีหลายประเภท หลายราคา เพื่อให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการแต่ละราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. ด้านราคา:
    - ยารักษาโรค/สินค้าแต่ละชนิดควรมีการกำหนดราคาที่เหมาะสม ไม่สูงและไม่ต่ำจนเกินไป ควรสำรวจราคาตลาด ราคาจากร้านข้างเคียง และสภาพการตลาดในขณะนั้นด้วย
    - ทางร้านอาจจัดลดราคาสินค้าบางประเภท เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่นผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร เวชสำอาง และอุปกรณ์ทางการแพทย์ได้บ้าง แต่ไม่ควรให้ส่วนลดมากเกินไปจนทำให้ตัวสินค้าไม่มีความน่าเชื่อถือ และไม่ควรลดราคาสินค้าประเภทยารักษาโรค เพราะจะทำให้เกิดความคลางแคลงใจในคุณภาพของยาที่ทางร้านนำมาจัดจำหน่าย
3. ด้านการจัดจำหน่าย:
    - ถ้าเป็นผู้ประกอบการที่ยังไม่เริ่มเปิดร้าน ควรหาทำเลในการตั้งร้านที่เป็นแหล่งที่พักอาศัย หรือบริเวณตลาด และควรมีที่จอดรถที่สามารถจอดรถได้ไม่ไกลจากร้าน เพื่อความสะดวกในการใช้บริการของลูกค้า
    - ถ้าเป็นผู้ประกอบการที่เปิดร้านแล้ว อาจจะต้องมีการโฆษณาร้านเพื่อให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
    - ควรมีเภสัชกรอยู่ประจำในช่วงเวลา 17.01 – 19.00 น. และควรมีพนักงานขายให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้า เนื่องจากมีผู้ใช้บริการมากในช่วงเวลาดังกล่าว
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด:
    - เภสัชกร หรือพนักงานขายควรมีการสอบถามความต้องการ หรืออาการของปัญหาสุขภาพของลูกค้าอย่างละเอียดถี่ถ้วน เพื่อจะได้แนะนำ หรือเสนอยารักษาโรค หรือสินค้าที่มีความเหมาะสมกับลูกค้ามากที่สุดได้
    - ควรมีสินค้าตัวอย่างให้ทดลอง โดยเฉพาะในส่วนของเวชสำอาง
    - อาจมีการให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ลูกค้า โดยการจัดทำแผ่นพับเกี่ยวกับโรค การปฏิบัติตน การดูแลตนเองในสถานการณ์ที่มีโรคระบาด หรือการดูแลสุขภาพทั่วไป
    - อาจมีการให้ลูกค้าสมัครเป็นสมาชิกของร้าน เพื่อรับข่าวสาร และทางร้านสามารถติดตามลูกค้าได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร:
    - ควรหาจุดเด่น หรือจุดขายให้กับทางร้าน เช่น การแนะนำวิธีปฏิบัติตัวในการรักษา หรือบรรเทาอาการ มากกว่าที่จะเน้นขายยาเพียงอย่างเดียว
    - ควรให้ความร่วมมือ หรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆกับชุมชนในแหล่งที่เปิดร้าน เพื่อสร้างความรู้จักคุ้นเคย และเป็นการแนะนำร้านอีกทางหนึ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved