

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ร้านขายยาเป็นธุรกิจร้านค้าที่เปิดจำหน่ายยาแก่คนทั่วไปโดยสามารถขายยาทั่วไปและขายยาตามคำสั่งแพทย์ ซึ่งการดำเนินการโดยเภสัชกรส่วนใหญ่จะขายยาแผนปัจจุบัน บางแห่งขายยาแผนโบราณหรือขายควบคู่กันไป (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2551: ออนไลน์) ปัจจุบันร้านขายยาไม่ได้เน้นขายยาเพียงอย่างเดียว แต่จะเน้นสินค้าเพื่อการดูแลสุขภาพ และความงามเป็นหลักด้วย และยังมีสินค้าอื่นอีกหลายประเภทเข้ามาจำหน่ายเสริม (ทิพภาณี ไชยเสน, 2539: 49-52 อ้างถึงใน วิไลวรรณ พุทธานบุตร, 2543) ได้แก่ อาหารเสริม และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง อุปกรณ์การแพทย์ สินค้าอุปโภคบริโภคอื่นๆ และเครื่องสำอาง (ปภาดา ทัดพรพันธ์, 2548: 53)

ร้านขายยาในประเทศไทยแบ่งตามการขออนุญาตสถานที่ประกอบการด้านยา ของระเบียบสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ว่าด้วยเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับสถานที่ขายยาแผนปัจจุบัน พ.ศ. 2547 ได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1. สถานที่ขายยาแผนปัจจุบัน 2. สถานที่ขายยาแผนโบราณ 3. สถานที่ขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะขายบรรจุเสร็จสำหรับสัตว์ 4. สถานที่ขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะขายบรรจุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษ ถ้าแบ่งตามการตลาดจะแบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1. ร้านค้าขายยาปลีก 2. สถานปฏิบัติเภสัชกรรมชุมชนของคณะเภสัชศาสตร์ทุกมหาวิทยาลัย 3. ร้านขายยาส่ง 4. ร้านขายยาแบบเครือข่าย เช่น ฟาสซิโน สยามดรัก จีเอ็นซี โปรดรักส์ องค์กรเภสัชกรรม เอเพ็กซ์ เมคแคร์ ดี-เซน ฯลฯ (ปภาดา ทัดพรพันธ์, 2548: 12-13)

ในปี พ.ศ. 2546 ร้านขายยาแผนปัจจุบันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีร้านขายยาปลีก 100 ร้าน ร้านขายยาส่ง 7 ร้าน ร้านขายยาเครือข่าย 23 ร้าน รวมร้านขายยาทั้งหมด 130 ร้าน จนถึงปี พ.ศ. 2551 มีร้านขายยาปลีก 181 ร้าน ร้านขายยาส่ง 7 ร้าน ร้านขายยาแบบเครือข่าย 47 ร้าน รวมร้านขายยาทั้งหมด 228 ร้าน การเพิ่มขึ้นของร้านขายยาเป็นการเพิ่มขึ้นของร้านประเภทร้านขายยาปลีก และร้านขายยาแบบเครือข่าย ซึ่งการเพิ่มขึ้นของร้านขายยาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 จนถึงปี พ.ศ. 2551 มีจำนวนเพิ่มขึ้นถึง 98 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 75.38 (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2551) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แนวโน้มการเพิ่มขึ้นของร้านขายยาแผนปัจจุบันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปี พ.ศ.	ร้านขายยา ปลีก(ร้าน)	ร้านขายยาส่ง (ร้าน)	ร้านขายยา แบบเครือข่าย (ร้าน)	รวม (ร้าน)	ร้านขายยาที่ เพิ่มขึ้น (ร้อยละ)
2546	100	7	23	130	-
2547	117	7	27	144	10.77
2548	131	7	34	165	26.92
2549	146	7	36	182	40
2550	167	7	46	213	63.85
2551	181	7	47	228	75.38

จากสถิติประชากรจังหวัดเชียงใหม่ปี 2549 มีประชากรจำนวน 1,658,298 คน อยู่ในเขตอำเภอเมือง จำนวน 77,008 คน ปี 2550 มีประชากรจำนวน 1,664,399 คน อยู่ในเขตอำเภอเมือง จำนวน 77,966 คน ปี 2551 มีประชากรรวมทั้งสิ้น 1,689,467 คน โดยมีจำนวนประชากรในเขตอำเภอเมือง จำนวน 78,840 คน การเติบโตของประชากรในอำเภอเมืองในปี 2550 และปี 2551 คิดเป็นร้อยละ 1.24 และ 2.38 ตามลำดับเมื่อเทียบกับปี 2549 สภาพเศรษฐกิจในจังหวัดเชียงใหม่มีผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด 103,276 ล้านบาท รายได้ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับสาขาบริการ อัตรการขยายตัวทางเศรษฐกิจเฉลี่ยร้อยละ 5.38 รายได้ประชากรต่อหัวเฉลี่ย 64,429 บาท/คน/ปี จะเห็นได้ว่าแนวโน้มประชากรในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีประกอบกับเศรษฐกิจที่ยังคงขยายตัวขึ้นเรื่อยๆ ยังมีโอกาสทางการตลาดให้ผู้ที่สนใจประกอบธุรกิจ ยังสามารถลงทุนได้ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2551: ออนไลน์)

ในปี พ.ศ. 2532 รัฐบาลได้มีนโยบายให้ผู้ที่จบเป็นแพทย์ เกษษกร และอาชีพอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางการแพทย์ไปใช้ทุนโดยการทำงานให้แก่รัฐบาล เพราะรัฐบาลเห็นว่าในการผลิตบัณฑิตแต่ละคนต้องใช้จ่ายเงินอุดหนุนจากรัฐบาลจำนวนมาก แต่เมื่อบัณฑิตจบมาแล้วมีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่เข้ารับราชการ และไปทำงานในชนบท ส่วนใหญ่จะทำงานในภาคเอกชน บัณฑิตเภสัชศาสตร์จึงได้รับผลกระทบจากนโยบายนี้ด้วย ต่อมาเนื่องจากประเทศไทยมีปัญหาระง่อนเงินเดือนราชการ ประกอบกับประเทศประสบภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ รัฐบาลจึงมีนโยบายจำกัดอัตรากำลังภาครัฐจึงส่งผลให้รัฐบาลหยุดทำสัญญาขอใช้ทุนกับนักศึกษาเภสัชศาสตร์ (และสาขาอื่นๆ ด้วย) นักศึกษารุ่นสุดท้ายที่จะใช้ทุนคือนักศึกษาที่เข้ามหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2541 และจะจบการศึกษาใน

ปี พ.ศ. 2547 นี้ แต่ในระหว่างที่นักศึกษา รุ่นก่อนที่ทำสัญญาไปแล้ว รัฐบาลไม่สามารถบรรจุให้เป็นข้าราชการได้ เพียงแต่บรรจุให้เป็นเจ้าพนักงานของรัฐแทน จึงทำให้บัณฑิตเกศศาสตร์ที่จบมาทำงานในภาคเอกชนมากขึ้น และบางส่วนก็มาเปิดร้านขายยามากขึ้น (อรวรรณ ทิตยัวรรณ, 2546 อ้างถึงใน ศนิ จันทรส์ชนาลัย, 2546)

จากการที่ร้านขายยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว เนื่องจาก เกษตรกรจบใหม่หันมาเปิดร้านขายยาประเภทร้านค้าขายปลีกมากขึ้นและมีการขยายตัวของร้านขายยาแบบเครือข่าย ทำให้เกิดการแข่งขันกันอย่างสูง อีกทั้งนโยบายของรัฐบาลในการประกันสุขภาพต่างๆ เช่นการประกันสุขภาพ นโยบาย 30 บาทรักษาทุกโรค ทำให้คนใช้ส่วนหนึ่งที่เคยเข้ามาใช้บริการในร้านขายยากลับไปใช้บริการจากโรงพยาบาลและคลินิกแทน ผู้ที่เคยใช้บริการร้านขายยาจึงมีจำนวนลดลง นอกจากนั้นความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในเรื่องการดูแลสุขภาพ ผู้บริโภคหันไปให้ความสนใจเรื่องสุขภาพมากขึ้น ทำให้ร้านขายยาต้องมีการปรับตัวตามในการนำเสนอสินค้าประเภทอาหารเสริม อุปกรณ์การแพทย์ เครื่องสำอางตลอดจนการให้บริการของร้านขายยา เนื่องจากความต้องการของผู้บริโภคในการเลือกเข้าร้านขายยาไม่ได้เพียงแค่เป็นการเข้าไปซื้อยาเท่านั้น แต่หมายถึงการเข้าไปเพื่อต้องการคำแนะนำและบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด (พิสนธ์ ศรีบัณฑิต, 2551: สัมภาษณ์)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึง กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการเลือกร้านขายยาในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการร้านขายยาที่ดำเนินกิจการอยู่ จะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ไปพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด ให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มผู้บริโภครดังกล่าว หรือผู้ที่มีความสนใจที่จะทำการลงทุนในธุรกิจร้านขายยาจะได้นำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทาง หรือเครื่องมือเพื่อช่วยในด้านการตัดสินใจในการลงทุนการบริหารงานและการวางแผนกลยุทธ์ในธุรกิจร้านขายยาต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการเลือกร้านขายยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการเลือกร้านขายยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2. ทำให้สามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนกำหนดและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายยา

#### นิยามศัพท์

**กระบวนการตัดสินใจ** หมายถึง ลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกร้านขายยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ 1. ตระหนักถึงความต้องการหรือการเล็งเห็นปัญหา 2. การค้นหาข้อมูล 3. การประเมินทางเลือกก่อนซื้อ 4. การซื้อ 5. การบริโภค 6. ประเมินหลังการบริโภค

**ผู้บริโภค** หมายถึง บุคคลทั่วไปที่เคยใช้บริการจากร้านขายยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**ร้านขายยา** หมายถึง ขายยาแผนปัจจุบันที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า ไฮเปอร์มาร์เก็ต ย่านชุมชน/ที่อยู่อาศัย และตลาดสด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved