

ชื่อเรื่องการค้าปลีกค้าปลีกแบบอิสระ พฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภค
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาว ธิดารัตน์ บาระมีชัย

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้าปลีกค้าปลีกแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พัชรา ตันติประภา ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของ
ผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษานี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สอบถามจากผู้ที่มิใช่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี
ขึ้นไป ที่เคยใช้บริการจากร้านขายยา และอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีการ
เลือกตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 400 ราย จากร้านขายยาแผน
ปัจจุบัน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ตั้งในสถานที่ต่างๆ เช่น ตลาดสด ศูนย์การค้า และร้าน
ขายยาแผนปัจจุบันที่ตั้งอยู่ตามแหล่งชุมชน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติ โดยใช้
สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)
และค่าเฉลี่ย (Mean)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25 – 34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี
สถานภาพโสด อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท เคยซื้อ
สินค้าประเภทยารักษาโรค มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้ง 100 – 250 บาท มี
วัตถุประสงค์ในการซื้อคือต้องการรักษาโรค/ป้องกันโรค จากการเจ็บป่วย/ได้รับอุบัติเหตุ มี
วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อตนเอง มีการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ
ด้วยตนเอง โดยส่วนใหญ่ใช้บริการจากร้านขายยาในวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 17.01 – 19.00 น. มี
ความถี่ในการใช้บริการจากร้านขายยา 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งจะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาแบบ

เจ้าของคนเดียว (Stand Alone) และเลือกใช้บริการจากร้านขายยาบริเวณใกล้ที่พักอาศัย จะใช้บริการจากร้านขายยา ในกรณีที่มีการเจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ ข้อมูลที่ต้องการก่อนการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ข้อมูลเกี่ยวกับการมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา ส่วนความรู้สึกหลังการใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความรู้สึกพอใจ แต่ในกรณีที่มีความรู้สึกค่อนข้างไม่พอใจ และไม่พอใจ จะไปร้านขายยาร้านใหม่ ส่วนใหญ่แล้วจะเลือกใช้บริการจากร้านขายยาร้านเดิมที่เคยไป และอาจจะแนะนำให้บุคคลอื่นเลือกใช้บริการจากร้านขายยาร้านเดิมที่เคยไปใช้บริการ ส่วนปัญหาที่พบหลังการใช้บริการ ปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ด้านราคาไม่เหมาะสม

ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านขายยา พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญมาก จะเกี่ยวข้องกับบริการ การให้คำแนะนำ ประสิทธิภาพของยา ความสะอาด และความสว่างของร้าน ราคาสินค้า และการมีที่จอดรถสะดวก ปัจจัยที่มีความสำคัญปานกลาง ได้แก่ ชื่อเสียงของร้าน การมีบริการทางสุขภาพอื่นๆ และการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เป็นต้น ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญน้อย ได้แก่ การมีการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

จากการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภค

Independent Study Title The Consumer's Behavior in Drugstore Selection in Mueang District, Chiang Mai Province

Author Miss Thidarat Baramichai

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Dr. Patchara Tantiprabha Chairperson

Assistant Professor Piyaphan Klunklin Member

Abstract

The objective of this independent study was to study the consumer's behavior in drug store selection in Mueang District, Chiang Mai Province. The data was collected from the questionnaires distributed to 400 customers aged 15 years old and upward and living in Mueng District, Chiang Mai province. Samplings were done by using convenience sampling from customers of drugstores in Chiang Mai province which were located in department stores, fresh markets, and in community areas. Then, the data was analyzed by descriptive statistics comprising of frequency, percentage and mean.

The study found that most of respondents were single female, aged between 15 to 34 years old, with bachelor degree. They were employees in private companies and earned 5,001 to 10,000 baht per month in average. The respondents spent 100 to 250 baht per purchase in drugstores for preventative medicine, medicine for curing accident wounds for themselves. Most of them used the service from drug stores on Monday to Friday during 5:01 pm to 7:00 pm. The frequency of purchase was between 1 - 2 times per month. Most of chose a sole ownership drugstore located near by their residence. The respondents were satisfied in a high level if a pharmacist was available in the drugstore. Most of them satisfied with the after sale services and repeated purchase on the drugstore.

For the unsatisfied respondents, they would find a new drug store. Most of the respondents used services from drug stores which they used to and they would recommend the drug stores to their friends. Besides, unreasonable price was the major problem.

In addition, the study showed that factors affecting the consumer's behavior in drugstore selection at a high level were the advisory services, the consulting, the quality of the medicine, the cleanliness and the brightness of the store, price, and the convenience of parking space. Factors affecting the consumer's behavior in drugstore selection at a moderate level were store reputation, other health services, and advertising media. A credit card payment did not have a significant effect in the drugstore selection.

From this study, personal factors such as sex, age, education, marital status, occupation, and income did not affect to the respondent's behavior in drugstore selection.