

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer's Behavior)	4
แนวคิดส่วนประสมทางการค้าปลีก (The Retailing Mix)	6
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
คำนิยามเกี่ยวกับประเภทของสินค้า	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	11
ขอบเขตการศึกษา	11
ขอบเขตเนื้อหา	11
ประชากร	11
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	11
วิธีการศึกษา	12
การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	18
ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบัน ของผู้บริโภค	33
ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภค จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน	36
ส่วนที่ 5 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ในการเลือกใช้บริการ ร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม	109
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	111
สรุปผลการศึกษา	111
อภิปรายผลการศึกษา	144
ข้อค้นพบ	147
ข้อเสนอแนะ	148
บรรณานุกรม	151
ภาคผนวก	152
ประวัติผู้เขียน	160

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	17
7 แสดงจำนวนและร้อยละของสินค้าที่ผู้บริโภคเคยซื้อจากร้านขายยา	18
8 แสดงจำนวนและคะแนนของสินค้าที่ผู้บริโภคเคยซื้อจากร้านขายยา	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านขายยา เฉลี่ยต่อครั้ง	20
10 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการจากร้านขายยา	21
11 แสดงจำนวนและร้อยละของการซื้อสินค้าและบริการจากร้านขายยาเพื่อใคร	22
12 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจาก ร้านขายยา	22
13 แสดงจำนวนและร้อยละของวันที่เลือกใช้บริการจากร้านขายยา	23
14 แสดงจำนวนและร้อยละของเวลาที่เลือกใช้บริการจากร้านขายยา	24
15 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา	25
16 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบของร้านขายยาที่เลือกใช้บริการ	25
17 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งของร้านขายยาที่เลือกใช้บริการ	26
18 แสดงจำนวนและคะแนนของแหล่งของร้านขายยาที่เลือกใช้บริการ	27
19 แสดงจำนวนและร้อยละของกรณี que เลือกใช้บริการจากร้านขายยา	28
20 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลที่ต้องการก่อนการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา	29
21 แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้สึกลหลังการให้บริการจากร้านขายยา	30
22 แสดงจำนวนและร้อยละของทางเลือกในกรณีที่รู้สึกค่อนข้างไม่พอใจ และไม่พอใจกับบริการจากร้านขายยา	30
23 แสดงจำนวนและร้อยละของการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาร้านเดิมที่เคยไป	31
24 แสดงจำนวนและร้อยละของการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไป	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการจากร้านขายยา	32
26 แสดงคะแนนเฉลี่ยและการแปลผลของปัจจัยต่างๆในการตัดสินใจเลือกร้านขายยา	33
27 แสดงจำนวนและคะแนนของความสำคัญของปัจจัย ในการตัดสินใจเลือกร้านขายยา	35
28 แสดงจำนวนและร้อยละของสินค้าที่ผู้บริโภคซื้อจากร้านขายยา จำแนกตามอายุ	36
29 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้ง จำแนกตามอายุ	37
30 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามอายุ	39
31 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อใคร จำแนกตามอายุ	41
32 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จากร้านขายยา จำแนกตามอายุ	42
33 แสดงจำนวนและร้อยละของวันในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามอายุ	43
34 แสดงจำนวนและร้อยละของเวลาในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามอายุ	44
35 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามอายุ	45
36 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบของร้านขายยาที่เลือกใช้บริการ จำแนกตามอายุ	46
37 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งของร้านขายยาที่เลือกใช้บริการ จำแนกตามอายุ	48
38 แสดงจำนวนและร้อยละของกรณี que เลือกใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามอายุ	49
39 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลที่ต้องการก่อนการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามอายุ	51
40 แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้จักหลังการให้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามอายุ	52
41 แสดงจำนวนและร้อยละของการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไป จำแนกตามอายุ	53
42 แสดงจำนวนและร้อยละของการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไป จำแนกตามอายุ	54
43 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามอายุ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
44 แสดงจำนวนและร้อยละของสินค้าที่ผู้บริโภคเคยซื้อจากร้านขายยา จำแนกตามระดับการศึกษา	58
45 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้ง จำแนกตามระดับการศึกษา	59
46 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามระดับการศึกษา	61
47 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อใคร จำแนกตามระดับการศึกษา	62
48 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จากร้านขายยา จำแนกตามระดับการศึกษา	63
49 แสดงจำนวนและร้อยละของวันในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามระดับการศึกษา	64
50 แสดงจำนวนและร้อยละของเวลาในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามระดับการศึกษา	65
51 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามระดับการศึกษา	66
52 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบของร้านขายยาที่เลือกใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	67
53 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งของร้านขายยาที่เลือกใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	68
54 แสดงจำนวนและร้อยละของกรณี que เลือกใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามระดับการศึกษา	69
55 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลที่ต้องการก่อนการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามระดับการศึกษา	71
56 แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้สึกหลังการให้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามระดับการศึกษา	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
57 แสดงจำนวนและร้อยละของการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไป จำแนกตามระดับการศึกษา	73
58 แสดงจำนวนและร้อยละของการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไป จำแนกตามระดับการศึกษา	74
59 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามระดับการศึกษา	75
60 แสดงจำนวนและร้อยละของสินค้าที่ผู้บริโภคเคยซื้อจากร้านขายยา จำแนกตามรายได้	77
61 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้ง จำแนกตามรายได้	79
62 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามรายได้	81
63 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเพื่อใคร จำแนกตามรายได้	83
64 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จากร้านขายยา จำแนกตามรายได้	85
65 แสดงจำนวนและร้อยละของวันในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามรายได้	87
66 แสดงจำนวนและร้อยละของเวลาในการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามรายได้	89
67 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามรายได้	91
68 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบของร้านขายยาที่เลือกใช้บริการ จำแนกตามรายได้	93
69 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งของร้านขายยาที่เลือกใช้บริการ จำแนกตามรายได้	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
70 แสดงจำนวนและร้อยละของกรณีที่เลือกใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามรายได้	97
71 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลที่ต้องการก่อนการเลือกใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามรายได้	99
72 แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้สึกหลังการให้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามรายได้	101
73 แสดงจำนวนและร้อยละของการเลือกใช้บริการจากร้านขายยาเดิมที่เคยไป จำแนกตามรายได้	103
74 แสดงจำนวนและร้อยละของการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการจากร้านขายยาที่เคยไป จำแนกตามรายได้	105
75 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการจากร้านขายยา จำแนกตามรายได้	107
76 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคจำแนกตามอายุ	118
77 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภค จำแนกตามระดับการศึกษา	127
78 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภค จำแนกตามระดับการศึกษา	135