



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

สรุปบทสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ และแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์ สำหรับร้านขายส่งยา

เรื่อง “การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนกิจการขายส่งยา ในอำเภอเมืองเชียงใหม่”

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ และเสนอในภาพรวม และใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาจากท่านในการทำแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน ด้านการตลาด

1.ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นลูกค้ากลุ่มใด

.....

2.สินค้าที่มีจำหน่ายในร้านมีสินค้าประเภทใดบ้าง

2.1.....

2.2.....

2.3.....

2.4.....

2.5.....

3.ท่านคิดว่าคุณภาพของสินค้าหรือบริการเป็นปัจจัยต่อความสำเร็จของกิจการของท่านหรือไม่

.....

4.การตั้งราคาสินค้าใช้หลักเกณฑ์อะไร

.....

5. ท่านคิดว่าในการประกอบธุรกิจค้าส่ง การส่งเสริมการตลาดจะช่วยให้กิจการได้เปรียบในการแข่งขันหรือไม่ และกิจการของท่านมีการส่งเสริมการตลาดด้วยวิธีใดบ้าง

.....

6. กิจการมีช่องทางในการจำหน่ายสินค้าด้วยวิธีใดบ้าง

.....

7. ท่านคิดว่าทำเลที่ตั้งมีความสำคัญในการประกอบธุรกิจค้าส่งหรือไม่ ปัจจุบันท่านคิดว่าร้านของท่านอยู่ในทำเลที่เหมาะสมเพียงไร

.....

8. พนักงานของท่านต้องมีลักษณะและบุคลิกภาพอย่างไรในการขายสินค้าและบริการ

.....

9. การตกแต่งร้านจะช่วยในการขายสินค้าอย่างไร ท่านมีแนวคิดในการตกแต่งร้านอย่างไร

.....

10. กระบวนการในการทำงานเมื่อมีลูกค้ามาซื้อสินค้า

.....

11. การจำหน่าย ยา อาหารเสริม อุปกรณ์ทางการแพทย์ คิดเป็นสัดส่วนเท่าไร

.....

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน ด้านเทคนิค

1. แหล่งซื้อสินค้า(Supplier)และวิธีการคัดเลือกสินค้าเพื่อมาจำหน่ายในร้าน

.....

2. ปัจจุบันเทคโนโลยีก้าวหน้าไปมาก ท่านคิดว่าการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นมาช่วยในการดำเนินกิจการของท่านได้หรือไม่ เช่น การให้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการควบคุมสต็อก การสั่งซื้อสินค้า การคิดเงินโดยใช้ระบบบาร์โค้ด เป็นต้น

.....

3. ท่านทำการสต็อกสินค้ากี่วันเพื่อให้เพียงพอต่อการจำหน่ายในแต่ละเดือน

.....

4. ระยะเวลาในการสั่งซื้อสินค้าเพื่อมาจำหน่ายในร้านของท่าน

.....

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน ด้านการจัดการ

1. ประเภทและลักษณะของการประกอบธุรกิจ

.....

2. ในการเปิดกิจการร้านขายส่งฯ ต้องมีการขออนุญาต หรือจดทะเบียน อะไรบ้าง มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเท่าไร

.....

3. ลักษณะโครงสร้างองค์กร และหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งงาน

.....

4. วิธีการสรรหาพนักงานและการฝึกอบรมพนักงาน

.....

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน ด้านการเงิน

1.เงินทุนเริ่มแรกของกิจการ

.....

2.แหล่งที่มาของเงินทุน และสัดส่วนการลงทุน

 เงินลงทุนจากเจ้าของ คิดเป็นสัดส่วน.....%ของเงินลงทุนรวม

 รายละเอียดของเงินทุน.....

.....

 เงินลงทุนจากการกู้ คิดเป็นสัดส่วน.....%ของเงินลงทุนรวม

 รายละเอียดของเงินทุน.....

.....

3.เงินทุนหมุนเวียนของกิจการ.....บาท

4.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

5.ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

 รายละเอียดของค่าใช้จ่าย

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

6.....

7.....

6.การจัดทำบัญชีทางการเงินอะไรบ้าง

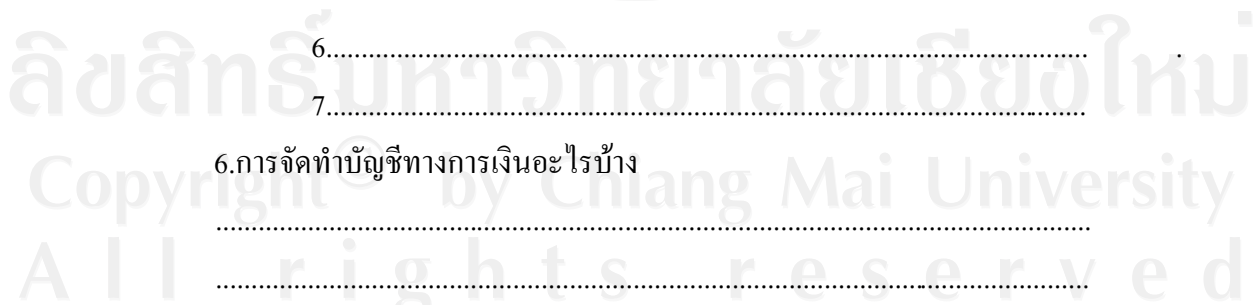
.....

.....

7.กิจการมีการเสียภาษีประเภทใด

.....

.....



ผู้ประกอบการรายที่ 1

หัวข้อ	รายละเอียด
ข้อมูลด้านการตลาด	
กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ	1.ร้านขายยา ประมาณ 95% 2.คลินิก ประมาณ 5%
สินค้าที่มีจำหน่ายในร้าน	1.ยาแผนปัจจุบัน 2.ยาแผนโบราณ 3.อาหารเสริม อาหารทางการแพทย์ 4.อุปกรณ์ทางการแพทย์
ปัจจัยความสำเร็จ	สินค้าที่มีคุณภาพและสินค้าที่มีราคาถูก การให้บริการส่งสินค้าและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป็นปัจจัยต่อความสำเร็จ
การตั้งราคาสินค้า	ใช้การตั้งราคาสินค้าตามราคาต้นทุนของสินค้า บวกกับกำไรที่ต้องการ แต่ราคาของสินค้าจะต้องมีราคาเท่ากับหรือน้อยกว่าคู่แข่ง โดยส่วนใหญ่จะบวกกำไรที่ต้องการประมาณ 3%
การส่งเสริมการตลาด	1.การสะสมยอดสั่งซื้อสินค้าเมื่อได้ตามที่กำหนดจะได้รับของแถม 2.การลดราคาสินค้าตามฤดูกาลที่มีการใช้จำนวนมาก เช่น ฤดูหนาว จะลดราคายาแก้ไข้หวัด 3.การแจกเอกสารประชาสัมพันธ์หรือรายการส่งเสริมการตลาด
ช่องทางในการจำหน่ายสินค้า	1.หน้าร้าน 2.โทรศัพท์/โทรสาร 3.E-mail
ความสำคัญของสถานที่ตั้งและการตกแต่งร้าน	1.สถานที่ตั้งมีความสำคัญในกรณีที่ลูกค้าเข้ามารับสินค้าด้วยตนเอง แต่สถานที่ตั้งจะไม่มีมีความสำคัญเลยถ้าหากว่าร้านขายส่งสามารถที่จะนำส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าได้ 2.เนื่องจากร้านขายส่งจะต้องจัดเก็บสต็อกสินค้าเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจะต้องใช้พื้นที่ที่มีจำกัดให้สามารถจัดเก็บสินค้าให้ได้ปริมาณเพียงพอต่อสินค้า

ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงาน	จะต้องมีความอดทน สามารถยกของหนักได้ สามารถอ่านภาษาอังกฤษได้แต่ไม่จำเป็นที่จะต้องแปลได้
กระบวนการในการทำงาน	1.รับคำสั่งซื้อจาก โทรศัพท์ โทรสาร E mail หรือหน้าร้าน 2.จัดสินค้าตามคำสั่งซื้อ 3.ก็ยัดใส่กล่องและตัดสต็อกสินค้าในคอมพิวเตอร์ หากพบว่ารายการสินค้าใดขาดจะมีการโทรแจ้งลูกค้า 4.ตรวจเช็คสินค้ากับใบส่งของ(บิล) 5.บรรจุสินค้า 6.ส่งสินค้า พร้อมรับเงินจากลูกค้า
สัดส่วนสินค้าที่มีจำหน่าย	ยา:อาหารเสริม:อุปกรณ์ทางการแพทย์ = 80:15:5
ข้อมูลด้านเทคนิค	
แหล่งซื้อสินค้าและการคัดเลือกสินค้า	ซื้อสินค้าจากบริษัทผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่าย โดยคัดเลือกสินค้าที่เป็นที่รู้จักกันทั่วไปในท้องตลาดร้านขายยา
เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน	สามารถใช้โทรศัพท์ โทรสาร และ E mail ช่วยในการรับคำสั่งซื้อ และให้คอมพิวเตอร์ช่วยในการคิดราคาและบริหารจัดการสต็อกสินค้า 100 %
การสต็อกสินค้าให้เพียงพอต่อการจำหน่ายในแต่ละเดือน	จะทำการสต็อกสินค้าประมาณ 2 เดือน ยกเว้นหากบริษัทจะมีโปรโมชั่นเช่นลดราคาเยอะๆก็อาจสต็อกสินค้าไว้มากประมาณ 1 ปี
ระยะเวลาในการสั่งซื้อสินค้า	ไม่เกิน 1 สัปดาห์
ข้อมูลด้านการจัดการ	
รูปแบบการดำเนินงาน	ขายส่ง ดำเนินธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วน
การขออนุญาต หรือจดทะเบียน	1.จดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน 2.ขออนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน 3.จดทะเบียนพาณิชย์ 4.จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

<p>ลักษณะโครงสร้างองค์กร</p>	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[ผู้จัดการ, เกษชกร เจ้าของร้าน] --> B[พนักงานจัดสินค้า, ส่งสินค้า] A --> C[พนักงานทางด้านการเงิน] </pre> </div> <p>พนักงานทั้งหมดมีประมาณ 10 คน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เกษชกรเจ้าของร้าน มีหน้าที่วางแผนทางการตลาด ตรวจสอบเช็คสต็อกสินค้า สั่งซื้อสินค้าติดต่อบริษัท รับคำสั่งซื้อสินค้า ตรวจสอบสินค้า 2. พนักงานจัดสินค้า ส่งสินค้า มีหน้าที่ รับคำสั่งซื้อ จัดสินค้าตามคำสั่งซื้อ ตรวจสอบสินค้ากับใบส่งของ บรรจุนำสินค้า และส่งสินค้า 3. พนักงานทางด้านการเงิน มีหน้าที่ออกบิล ใบส่งของ ออกใบเสร็จ
<p>วิธีสรรหาพนักงานและฝึกอบรม</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสรรหาพนักงาน โดยการติดประกาศรับสมัครหน้าร้าน โดยคุณสมบัติของผู้สมัครต้องสามารถอ่านภาษาอังกฤษได้ สามารถยกของจับรถได้ 2. การฝึกอบรม โดยผู้จัดการจะอบรมพนักงานเกี่ยวกับลักษณะงานก่อน หลังจากนั้นจะให้ผู้ที่ทำงานมาก่อนเป็นผู้สอนงาน
<p>ข้อมูลด้านการเงิน</p>	
<p>เงินทุนเริ่มแรกของกิจการ</p>	<p>2 แสนบาท ค่าตกแต่งร้านและค่าสินค้า</p>
<p>แหล่งที่มาของเงินทุนและสัดส่วนการลงทุน</p>	<p>เงินลงทุนจากเจ้าของ 100% เป็นค่าใช้จ่ายเรื่องสถานที่และสินค้า</p>
<p>เงินทุนหมุนเวียนของกิจการ</p>	<p>10 ล้านบาท</p>
<p>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</p>	<p>10 ล้านบาท</p>
<p>ค่าใช้จ่ายต่อเดือน</p>	<p>ประมาณ 150,000 บาท ไม่รวมต้นทุนของสินค้า</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ค่าจ้างพนักงาน ค่าจ้างบริษัทบัญชี 2. ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่า Internet 3. ค่าน้ำมัน
<p>การจัดทำบัญชีทางการเงินและภาษี</p>	<p>จ้างบริษัทจัดการเรื่องการทำบัญชีและการจัดการด้านภาษี</p>

ผู้ประกอบการรายที่ 2

หัวข้อ	รายละเอียด
ข้อมูลด้านการตลาด	
กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ	1.ร้านขายยา 2.ร้านขายของชำ
สินค้าที่มีจำหน่ายในร้าน	1.ยาแผนปัจจุบัน 2.ยาแผนโบราณ 3.อาหารเสริม 4.อุปกรณ์ทางการแพทย์
ปัจจัยความสำเร็จ	ร้านทุกร้านมีสินค้าเหมือนกัน ที่จะแตกต่างกันก็เพียงเรื่องของราคา และที่สำคัญคือการให้บริการที่ดี
การตั้งราคาสินค้า	1.ใช้การตั้งราคาสินค้าตามราคาต้นทุนของสินค้าบวกกับกำไรประมาณ 3 % 2. สินค้าที่มียอดขายที่ดีอยู่แล้วจะตั้งราคาสินค้าให้ได้กำไรไม่สูงมาก เพื่อให้เน้นที่ยอดขายมากกว่า
การส่งเสริมการตลาด	ใช้การลดราคาสินค้าเพื่อดึงดูดให้ลูกค้าซื้อสินค้าประมาณเพิ่มมากขึ้น
ช่องทางในการจำหน่ายสินค้า	1.ขายหน้าร้าน 2.โทรศัพท์
ความสำคัญของการตั้งและการตกแต่งร้าน	มีส่วนสำคัญแต่ไม่ใช่ส่วนที่สำคัญมากนักสำหรับการขายส่ง แต่ก็ยังต้องคำนึงถึงบ้างในเรื่องของสถานที่จอดรถ ปัจจุบันร้านตั้งอยู่หน้าตลาดดังนั้นการมีที่จอดรถจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับลูกค้าที่เข้ามาซื้อหน้าร้านและจ่ายเงินสด
ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงาน	ต้องสามารถยกของหนักได้ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรู้เรื่องของยาที่ขาย สามารถอ่านภาษาอังกฤษได้
การตกแต่งร้าน	การตกแต่งหน้าร้านจะต้องให้ลูกค้าเห็นว่ามีส่วนสินค้าเยอะ สามารถมองเห็นได้ชัดเจนเพื่อให้ลูกค้าสามารถเห็นแล้วเกิดความต้องการซื้อเพิ่มเติม
กระบวนการในการทำงาน	1.รับคำสั่งซื้อจาก โทรศัพท์ โทรสาร หรือหน้าร้าน 2.จัดสินค้าตามคำสั่งซื้อ

	<p>3. คีย์คิดค่าใช้จ่ายและตัดสต็อกสินค้าในคอมพิวเตอร์ เพื่อออกบิล</p> <p>4. ตรวจสอบเช็คสินค้ากับใบส่งของ(บิล)</p> <p>5. บรรจุนสินค้า</p> <p>6. ส่งสินค้า พร้อมรับเงินจากลูกค้า</p>
สัดส่วนสินค้าที่มีจำหน่าย	ยาอาหารเสริม:อุปกรณ์ทางการแพทย์ = 90:10:น้อยกว่า 1%
ข้อมูลด้านเทคนิค	
แหล่งซื้อสินค้าและการคัดเลือกสินค้า	เลือกซื้อจากบริษัทที่น่าเชื่อถือ สินค้าที่นำมาจำหน่ายต้องมีมาตรฐาน ได้รับความน่าเชื่อถือจากผู้บริโภค สินค้าที่มีการโฆษณา และสินค้าที่ลูกค้าเรียกชื่อ
เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน	ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำหรับขายส่ง สามารถรับสินค้า เช็คสต็อกสินค้า ออกบิล สรุปการขายประจำวันหรือประจำปีได้
การสต็อกสินค้าให้เพียงพอต่อการจำหน่ายในแต่ละเดือน	โดยทั่วไปประมาณ 1 เดือน แต่ยาบางรายการก็จะสต็อกสินค้ามากขึ้น ตามฤดูกาลของการขายสินค้า และขึ้นกับโปรโมชั่นของแต่ละบริษัท ถ้ามีส่วนลดหรือส่วนแถมเยอะก็จะสต็อกสินค้าไว้เยอะ
ระยะเวลาในการสั่งซื้อสินค้า	ประมาณ 3 วัน แต่ก็ขึ้นกับบริษัทขนส่งด้วย
ข้อมูลด้านการจัดการ	
รูปแบบการดำเนินงาน	ขายส่งและขายปลีก ดำเนินธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว มีลักษณะเป็นธุรกิจ ในครอบครัว
การขออนุญาต หรือจดทะเบียน	<p>1. ขออนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน</p> <p>2. จดทะเบียนพาณิชย์</p> <p>3. จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม</p>
ลักษณะโครงสร้างองค์กร	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[ผู้จัดการ, เภสัชกร เจ้าของร้าน] --> B[พนักงานหยิบสินค้า] A --> C[พนักงานบรรจุ สินค้า, ส่งสินค้า] A --> D[พนักงานการเงิน] </pre> </div> <p>พนักงานทั้งหมดมีประมาณ 7 คน</p>

	<p>1. เกสเซอร์เจ้าของร้านมีหน้าที่วางแผนทางการตลาด ตรวจสอบเช็คสต็อกสินค้า สั่งซื้อสินค้าติดต่อบริษัท รับคำสั่งซื้อสินค้า ตรวจสอบสินค้า</p> <p>2. พนักงานหยิบสินค้า มีหน้าที่ จัดสินค้าตามคำสั่งซื้อ</p> <p>3. พนักงานบรรจุสินค้า ส่งสินค้า มีหน้าที่บรรจุสินค้าหลังการตรวจสอบสินค้า และนำส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า</p> <p>4. พนักงานทางด้านการเงิน มีหน้าที่ออกบิล ใบส่งของ ออกใบเสร็จ</p>
วิธีสรรหาพนักงาน และฝึกอบรม	การรับพนักงานใหม่ โดยส่วนใหญ่จะรับสมัครจากปากต่อปากจากพนักงานหรือคนรู้จัก มีการฝึก แบบ On The Job Training
ข้อมูลด้านการเงิน	
เงินทุนเริ่มแรกของกิจการ	-
แหล่งที่มาของเงินทุน และสัดส่วนการลงทุน	ส่วนของผู้เจ้าของ 100 %
เงินทุนหมุนเวียนของกิจการ	-
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	เนื่องจากรายได้มาจากการขายส่งและขายปลีกจึงไม่สามารถแจกแจงได้ว่า รายได้จากขายส่งเป็นเท่าไร
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	-
การจัดทำบัญชีทางการเงินและภาษี	<p>1. จัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย บัญชีงบดุล บัญชีภาษีมูลค่าเพิ่ม</p> <p>2. มีการเสียภาษีบุคคลธรรมดา ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีป้าย</p>

แบบสอบถาม สำหรับร้านขายปลีกยา

เรื่อง “การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนกิจการขายส่งยา ในอำเภอเมืองเชียงใหม่”

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ และเสนอในภาพรวม และใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาจากท่านในการทำแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ และขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. ระยะเวลาในการดำเนินกิจการร้านขายปลีกยา
 - 1.() น้อยกว่า 1 ปี
 - 2.() 1 – 2 ปี
 - 3.() 2 – 3 ปี
 - 4.() 3 – 4 ปี
 - 5.() มากกว่า 4 ปีขึ้นไป
2. ยอดขายต่อเดือน
 - 1.() น้อยกว่า 45,000 บาท
 - 2.() 45,000 – 60,000 บาท
 - 3.() 60,001 – 75,000 บาท
 - 4.() 75,001 – 90,000 บาท
 - 5.() มากกว่า 90,000 บาท
3. ผลิตภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้านของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1.() ยา
 - 2.() อาหารเสริม
 - 3.() อุปกรณ์ทางการแพทย์
 - 4.() อื่นๆ(โปรดระบุ).....
4. แหล่งซื้อยาเพื่อจำหน่ายภายในร้านของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1.() ร้านขายส่ง (ตอบคำถามข้อ 5)
 - 2.() ผู้แทนจากบริษัทยา (ตอบคำถามข้อ 6)
 - 3.() อื่นๆ(โปรดระบุ)..... (ตอบคำถามข้อ 7)

5. โดยเฉลี่ยท่านซื้อยาจากร้านขายส่งยาทุกร้านรวมกี่ครั้งต่อเดือน
- 1.() ไม่ได้ใช้บริการเลย(ทำข้อ 6 ข้อ 7 และข้ามไปทำข้อ 11)
 2.() 1 ครั้ง
 3.() 2 ครั้ง
 4.() 3 ครั้งขึ้นไป (โปรดระบุ.....)
6. โดยเฉลี่ยท่านซื้อยาจากผู้แทนจากบริษัทยาทุกบริษัทรวมกี่ครั้งต่อเดือน
- 1.() ไม่ได้ใช้บริการเลย
 2.() 1 ครั้ง
 3.() 2 ครั้ง
 4.() 3 ครั้งขึ้นไป (โปรดระบุ.....)
7. โดยเฉลี่ยท่านซื้อยาจากแหล่งอื่นตามที่ระบุในข้อ 4 กี่ครั้งต่อเดือน
- 1.() ไม่ได้ใช้บริการเลย
 2.() 1 ครั้ง
 3.() 2 ครั้ง
 4.() 3 ครั้งขึ้นไป (โปรดระบุ.....)
8. สินค้าที่ท่านซื้อจากร้านขายส่งยาเพื่อจำหน่ายในร้านของท่าน(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1.() ยา
 2.() อาหารเสริม
 3.() อุปกรณ์ทางการแพทย์
 4.() อื่นๆ(โปรดระบุ).....
9. โปรดเรียงลำดับกลุ่มยาตามปริมาณที่ท่านซื้อจากร้านขายส่งยาจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก (ลำดับ 1 มากที่สุด)
- | | |
|----------------------------------|---------------------------------------|
|ยาแก้ปวด ลดไข้ |ยาแก้ปวด แก้อักเสบกล้ามเนื้อ ข้อ |
|ยาเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร |ยาเกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ |
|ยาปฏิชีวนะ |ยาหัวใจ ความดันโลหิต |
|ยาเบาหวาน |วิตามิน |
|ยากุมกำเนิด สอร์โมน | |
10. ค่าใช้จ่าย(โดยประมาณ)ต่อการใช้บริการซื้อยา จากร้านขายส่งยาต่อครั้งประมาณกี่บาท
- 1.() ไม่เกิน 10,000 บาท
 2.() 10,000 – 20,000 บาท
 3.() 20,001 – 30,000 บาท
 4.() 30,001 – 40,000 บาท
 5.() มากกว่า 40,000 บาท

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการซื้อขายของร้านขายยาปลีก

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

11. ปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกซื้อขายจากขายส่งยาของท่านระดับใด(โปรดตอบทุกข้อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านขายส่งยา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.ชื่อเสียงของร้าน					
2.ยามีคุณภาพ ไม่หมดอายุหรือใกล้หมดอายุ					
3.มียาหลายยี่ห้อหลายขนาดให้เลือก					
4.ยาไม่ขาดสต็อก					
5.การแลกเปลี่ยน คินยา เมื่อยาหมดอายุหรือเสื่อมสภาพ					
5.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านราคา					
1.ราคาขายไม่แพง					
2.ทราบราคาขายแต่ละยี่ห้อก่อนตัดสินใจซื้อ					
3.การรับชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิต					
4.การให้เครดิตในการชำระเงิน					
5.ไม่คิดค่าบริการจัดส่ง					
6.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
1.ทำเลที่ตั้งใกล้ร้านยาของท่าน					
2.การเดินทางสะดวก					
3.ที่จอดรถเพียงพอจอดรถได้สะดวก					
4.มีหลายช่องทางในการติดต่อเช่น โทรศัพท์ โทรสาร e-mail					
5.การจัดทำเว็บไซต์ให้ข้อมูลและสั่งซื้อยา					

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านขายส่งยา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.การให้บริการส่งสินค้า					
7.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1.การให้ส่วนลดเมื่อซื้อในราคาที่กำหนด					
2.การโฆษณาผ่าน วารสาร ใบปลิวจากร้านขายส่ง					
3.มีพนักงานเสนอขายยาแนะนำสินค้าและบริการที่ร้านท่าน					
4.การประชาสัมพันธ์ของร้านขายส่งยา ในงานประชุมวิชาการของชมรมร้านขายยาและคณะเภสัชศาสตร์					
5.การมีระบบสมาชิก					
6.การสะสมยอดซื้อเพื่อรับของสมนาคุณ					
7.การให้บริการให้คำปรึกษาด้านยา					
8.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านบุคลากร					
1.พนักงานขายมีกิจกรรมขายและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2.พนักงานขายมีความรู้เกี่ยวกับยาเป็นอย่างดี					
3.พนักงานขายมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.พนักงานขายมีการแต่งกายเหมาะสมน่าเชื่อถือ					
5.เภสัชกรเป็นเจ้าของร้าน					
6.เภสัชกรปฏิบัติงานตลอดเวลาทำการ					
7.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ					
1.ร้านสะอาดเรียบร้อย					
2.การจัดวางยาเป็นระเบียบ					
3.มีแสงสว่างที่เพียงพอ					
4.การจัดสถานที่นั่งรอสำหรับลูกค้า					

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านขายส่งยา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านกระบวนการ					
1.ความรวดเร็วในการรับคำสั่งซื้อ					
2.ความรวดเร็วในการจัดเตรียมและส่งยา					
3.ความรวดเร็วในการคิดค่าใช้จ่าย					
4.ขั้นตอนการให้บริการเช่น การรับคำสั่งซื้อ การคิดราคา การส่งสินค้า ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
5.การใช้ระบบ internet ในการให้บริการสั่งสินค้า การตรวจสอบค่าใช้จ่าย สถานการณ์ชำระเงิน					
6.การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงาน เช่น การออกใบรับส่งสินค้า การเก็บเงิน					
7.การตรวจสอบยาและลงชื่อผู้ตรวจสอบยาบนใบส่งยา ก่อนส่งมอบ					
8.เวลาเปิดปิดที่แน่นอน					
9.อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

11. ปัญหาใดบ้างที่ท่านพบในการเข้าไปใช้บริการร้านขายส่งยา(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ด้านผลิตภัณฑ์

() สินค้ามีลักษณะเก่า/หมดอายุ () ไม่สามารถเลือกยี่ห้อยาได้ด้วยตนเอง

() ไม่มีสินค้าที่ต้องการ () อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ด้านราคา

() ราคาแพง () ไม่ทราบราคาก่อนตัดสินใจซื้อ

() ไม่รับชำระด้วยบัตรเครดิต () ไม่มีเครดิตการชำระเงิน

() อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ด้านการจัดจำหน่าย

() ไม่สะดวกในการเดินทาง () ไม่มีที่จอดรถ

() ช่องทางในการติดต่อลำบาก () ที่ตั้งอยู่ไกลจากร้านของท่าน

() ไม่มีการส่งสินค้า () อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ด้านการส่งเสริมการตลาด

- () ไม่มีส่วนลดหรือของสมนาคุณ () ขาดการโฆษณา ประชาสัมพันธ์
 () ขาดการแนะนำสินค้าและบริการ () ไม่มีระบบสมาชิก
 () อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ด้านบุคลากร

- () พนักงานขายมีกิริยาไม่ดี () พนักงานขาดความรู้
 () ไม่มีเกสชกรเป็นผู้ปฏิบัติงาน () พนักงานไม่พร้อมให้บริการ
 () อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ด้านลักษณะทางกายภาพ

- () ร้านค้าไม่เป็นระเบียบ () ไม่มีที่นั่งรอ
 () แสงสว่างภายในร้านไม่เพียงพอ () อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ด้านกระบวนการ

- () การให้บริการไม่เป็นระบบ () ความล่าช้าในการให้บริการ
 () ไม่มีเครื่องมือช่วยในการทำงาน () ร้านค้าเปิด ปิด ไม่เป็นเวลา
 () อื่นๆ(โปรดระบุ).....

12. ข้อเสนอแนะอื่นๆในการใช้บริการร้านขายยาส่ง

- 12.1.....
 12.2.....
 12.3.....

13. ถ้ามีร้านขายส่งยาแห่งใหม่เปิดให้บริการ ท่านสนใจใช้บริการหรือไม่

- 1.() สนใจ 2.() ไม่สนใจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	22	14.3
1 – 2 ปี	27	17.5
2 – 3 ปี	20	13.0
3 – 4 ปี	15	9.7
มากกว่า 4 ปีขึ้นไป	70	45.5
รวม	154	100

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่า 4 ปีขึ้นไป มีจำนวน 70 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาได้แก่ระยะเวลาการดำเนินการ 1-2 ปี จำนวน 27 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ระยะเวลาการดำเนินการ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 22 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 14 ระยะเวลาดำเนินการ 2-3 ปีจำนวน 20 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อเดือน

ยอดขาย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 45,000 บาท	27	18.4
45,000 – 60,000 บาท	31	21.1
60,001 – 75,000 บาท	11	7.5
75,001 – 90,000 บาท	32	21.8
มากกว่า 90,000 บาท	46	31.3
รวม	147	100.0

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มียอดขายต่อเดือนมากกว่า 90,000 บาทต่อเดือนจำนวน 46 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาได้แก่ยอดขายต่อเดือน 75,001-90,000 บาทจำนวน 32 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ยอดขายต่อเดือน 45,000-60,000 บาท จำนวน 31 ร้านคิด

เป็นร้อยละ 21.1 ยอดขายต่อเดือนน้อยกว่า 45,000 บาท จำนวน 27 ร้าน คิดเป็น 18.4 ยอดขายต่อเดือน 60,001-75,000 บาทจำนวน 11 ร้านคิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสินค้าที่มีจำหน่ายในร้าน

สินค้า	จำนวน	ร้อยละ
ยา	154	100
อาหารเสริม	132	85.7
อุปกรณ์ทางการแพทย์	89	57.8
อื่นๆ	17	11
ผู้ตอบแบบสอบถาม	154	

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 154 ร้าน มียา จำหน่ายในร้านจำนวน 154 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่อาหารเสริมจำหน่าย 132 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 85.7 อุปกรณ์ทางการแพทย์ 89 ร้าน คิดเป็น 57.8 อื่นๆ ได้แก่ เวชสำอางค์ 13 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งซื้อขายเพื่อจำหน่ายในร้าน

แหล่งซื้อขาย	จำนวน	ร้อยละ
ร้านขายส่ง	150	98.0
ผู้แทนจากบริษัทฯ	115	75.2
อื่นๆ	7	4.6
ผู้ตอบแบบสอบถาม	153	

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 153 ร้าน ซื้อยาเพื่อจำหน่ายในร้านจากร้านขายส่งจำนวน 150 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 98 รองลงมาได้แก่ผู้แทนจากบริษัทฯ 115 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 75.2 อื่นๆ 7 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ร้านขายปลีกยาซื้อยาจากร้านขายส่งยาต่อเดือน

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ใช้บริการ	2	1.3
1 ครั้ง	17	11.3
2 ครั้ง	55	36.4
3 ครั้งขึ้นไป	77	51.0
รวม	151	100.0

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อยาจากร้านขายส่งยา 3 ครั้งขึ้นไปต่อเดือนจำนวน 77 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมาได้แก่ซื้อยาจากร้านขายส่งยา 2 ครั้งต่อเดือนจำนวน 55 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 36.4 ซื้อยาร้านขายส่งยา 1 ครั้งต่อเดือนจำนวน 17 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ไม่ได้ใช้บริการจากร้านขายส่งยาจำนวน 2 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยในการซื้อ 3 ครั้งต่อเดือน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ร้านขายปลีกยาซื้อยาจากผู้แทนจากบริษัทฯต่อเดือน

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ใช้บริการ	31	20.9
1 ครั้ง	47	31.8
2 ครั้ง	19	12.8
3 ครั้งขึ้นไป	51	34.5
รวม	148	100

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อยาจากผู้แทนบริษัทฯ 3 ครั้งขึ้นไปต่อเดือนจำนวน 51 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาได้แก่ซื้อยาจากผู้แทนบริษัทฯ 1 ครั้งต่อเดือนจำนวน 47 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 31.8 ซื้อยาร้านขายส่งยา 2 ครั้งต่อเดือนจำนวน 19 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ไม่ได้ใช้บริการจากบริษัทฯจำนวน 31 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 20.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ร้านขายปลีกยาซื้อยาจากที่อื่นๆต่อเดือน

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ใช้บริการ	90	78.9
1 ครั้ง	11	9.6
2 ครั้ง	6	5.3
3 ครั้งขึ้นไป	7	6.1
รวม	114	100

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการซื้อยาจากที่อื่น ๆ จำนวน 90 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 78.9 รองลงมาได้แก่ซื้อยาจากที่อื่น ๆ จำนวน 1 ครั้ง จำนวน 11 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ซื้อยาจากที่อื่น ๆ 3 ครั้ง จำนวน 7 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ซื้อยาจากที่อื่น ๆ 2 ครั้ง จำนวน 6 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสินค้าที่ซื้อจากร้านขายส่งยาเพื่อจำหน่ายในร้าน

สินค้า	จำนวน	ร้อยละ
ยา	153	100
อาหารเสริม	75	49
อุปกรณ์ทางการแพทย์	110	71.9
อื่นๆ	4	2.6
ผู้ตอบแบบสอบถาม	153	

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 153 ร้าน ซื้อยาจากร้านขายส่งยา จำนวน 153 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่อุปกรณ์ทางการแพทย์จำนวน 110 ร้าน คิดเป็น 71.9 อาหารเสริมจำหน่ายจำนวน 75 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 49 อื่นๆ 4 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลำดับปริมาณกลุ่มยา
ที่ซื้อจากร้านขายส่งยา

กลุ่มยา	จำนวน (ร้อยละ)				
	ลำดับ 1	ลำดับ 2	ลำดับ 3	ลำดับ 4	ลำดับ 5
ยาแก้ปวดลดไข้	72(46.8)	33(21.4)	24(15.6)	16(10.4)	2(1.3)
ยาเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร	5(3.2)	13(8.4)	24(15.6)	28(18.2)	40(26)
ยาปฏิชีวนะ	16(10.4)	30(19.5)	33(21.4)	24(15.6)	17(11)
ยาเบาหวาน	0(0)	1(0.6)	2(1.3)	3(1.9)	1(0.6)
ยากุมกำเนิด ฮอร์โมน	25(16.2)	14(9.1)	19(12.3)	25(16.2)	25(16.2)
ยาแก้ปวด แก้อักเสบกล้ามเนื้อ ข้อ	26(16.9)	43(27.9)	33(21.4)	25(16.2)	11(7.1)
ยาเกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ	7(4.5)	9(5.8)	9(5.8)	13(8.4)	16(10.4)
ยาหัวใจ ความดันโลหิต	0(0)	2(1.3)	2(1.3)	1(0.6)	3(1.9)
วิตามิน	2(1.3)	8(5.2)	5(3.2)	11(7.1)	26(16.9)

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 154 ร้าน ซื้อยาแก้ปวดลดไข้จากร้าน
ขายส่งยามากเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 72 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 46.8 ซื้อยาแก้ปวด แก้อักเสบกล้ามเนื้อ
ข้อ จากร้านขายส่งยามากเป็นลำดับที่ 2 จำนวน 43 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 27.9 ซื้อยาปฏิชีวนะจากร้าน
ขายส่งยามากเป็นลำดับที่ 3 จำนวน 33 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ซื้อยาเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร
จากร้านขายส่งยามากเป็นลำดับที่ 4 จำนวน 28 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ซื้อวิตามินจากร้านขายส่ง
ยามากเป็นลำดับที่ 5 จำนวน 26 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายจากการซื้อยาจากร้านขายส่งยาต่อครั้ง

ค่าใช้จ่าย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	44	29.7
10,000 – 20,000 บาท	52	35.1
20,001 – 30,000 บาท	29	19.6
30,001 – 40,000 บาท	13	8.8
มากกว่า 40,000 บาท	10	6.8
รวม	148	100.0

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการซื้อยาจากร้านขายส่งยาต่อครั้ง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 52 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมาได้แก่ค่าใช้จ่ายในการซื้อยาจากร้านขายส่งยาต่อครั้งไม่เกิน 10,000 บาทจำนวน 44 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 29.7 ค่าใช้จ่ายในการซื้อยาจากร้านขายส่งยาต่อครั้ง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 29 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ค่าใช้จ่ายในการซื้อยาจากร้านขายส่งยาต่อครั้ง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 13 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ค่าใช้จ่ายในการซื้อยาจากร้านขายส่งยาต่อครั้งมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 10 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยในของค่าใช้จ่ายต่อครั้งคือ 12,800 บาท

ตารางที่ 10.1-10.7 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ

ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อยาจากร้านขายส่งยา

ตารางที่ 10.1 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ

ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อยาจากร้านขายส่งยา

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านขายส่งยา	จำนวน					รวม
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1.ชื่อเสียงของร้าน	20 (13)	59 (38.3)	59 (38.3)	14 (9.1)	2 (1.3)	154 (100)
2.ยามีคุณภาพ ไม่หมดอายุหรือใกล้หมดอายุ	89 (58.2)	52 (34)	9 (5.9)	3 (2)	0 (0)	153 (100)
3.มียาหลายยี่ห้อหลายขนาดให้เลือก	63 (40.9)	67 (43.5)	23 (14.9)	1 (0.6)	0 (0)	154 (100)
4.ยาไม่ขาดสต็อก	55 (36.4)	75 (49.7)	17 (11.3)	4 (2.6)	0 (0)	151 (100)
5.การแลกเปลี่ยน คินยา เมื่อยาหมดอายุหรือเสื่อมสภาพ	59 (38.3)	51 (3.1)	27 (17.5)	13 (8.4)	4 (2.6)	154 (100)

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญทางด้าน

ชื่อเสียงของร้าน มากและปานกลาง จำนวน 59 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ระดับความสำคัญทางด้าน

ยามีคุณภาพ ไม่หมดอายุหรือใกล้หมดอายุมากที่สุด จำนวน 89 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 58.2 ระดับ

ความสำคัญด้านยาหลายยี่ห้อหลายขนาดให้เลือก มาก จำนวน 67 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 43.5 ระดับ

ความสำคัญด้านยาไม่ขาดสต็อก มาก จำนวน 75 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 49.7 และระดับความสำคัญ

ด้านการแลกเปลี่ยนยา คินยา เมื่อยาหมดอายุหรือเสื่อมสภาพ มากที่สุด จำนวน 59 ร้าน คิดเป็นร้อยละ

38.3

ตารางที่ 10.2 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อยาจากร้านขายส่งยา

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านขายส่งยา	จำนวน					รวม
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1.ราคาไม่แพง	92 (60.9)	45 (29.8)	13 (8.6)	0 (0)	1 (0.7)	151 (100)
2.ทราบราคาขายแต่ละยี่ห้อก่อนตัดสินใจซื้อ	54 (35.3)	76 (49.7)	17 (11.1)	6 (3.9)	0 (0)	153 (100)
3.การรับชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิต	30 (19.5)	35 (22.7)	50 (32.5)	18 (11.7)	21 (13.6)	154 (100)
4.การให้เครดิตในการชำระเงิน	47 (30.5)	54 (35.1)	32 (20.8)	12 (7.8)	9 (5.8)	154 (100)
5.ไม่คิดค่าบริการจัดส่ง	49 (32)	60 (39.2)	31 (20.3)	4 (2.6)	9 (5.9)	153 (100)

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญทางด้านราคาไม่แพง มากที่สุด จำนวน 92 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 60.9 ระดับความสำคัญด้านทราบราคาขายแต่ละยี่ห้อก่อนตัดสินใจซื้อ มาก จำนวน 76 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 49.7 ระดับความสำคัญด้านการรับชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิตปานกลาง จำนวน 50 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ระดับความสำคัญด้านการให้เครดิตในการชำระเงินมาก จำนวน 54 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 35.1 ระดับความสำคัญด้านการไม่คิดค่าบริการจัดส่งมาก จำนวน 60 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 39.2

ตารางที่ 10.3 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อยาจากร้านขายส่งยา

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านขายส่งยา	จำนวน					รวม
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1.ทำเลที่ตั้งใกล้ร้านยาของท่าน	44 (28.6)	63 (40.9)	39 (25.3)	6 (3.9)	2 (1.3)	154 (100)
2.การเดินทางสะดวก	54 (35.1)	74 (48.1)	20 (13)	6 (3.9)	0 (0)	154 (100)
3.ที่จอดรถเพียงพอจอดรถได้สะดวก	52 (33.8)	72 (46.8)	20 (13)	10 (6.5)	0 (0)	154 (100)
4.มีหลายช่องทางในการติดต่อเช่นโทรศัพท์ โทรสาร e-mail	42 (27.3)	55 (35.7)	41 (26.6)	15 (9.7)	1 (0.6)	154 (100)
5.การจัดทำเว็บไซต์ให้ข้อมูลและสั่งซื้อ	24 (15.8)	34 (22.4)	54 (35.5)	27 (17.8)	13 (8.6)	152 (100)
6.การให้บริการส่งสินค้า	53 (34.4)	57 (37)	26 (16.9)	10 (6.5)	8 (5.2)	154 (100)

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญทางด้านทำเลที่ตั้งใกล้ร้านมาก จำนวน 63 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 40.9 ระดับความสำคัญด้านการเดินทางสะดวกมาก จำนวน 74 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 48.1 ระดับความสำคัญด้านที่จอดรถเพียงพอจอดรถได้สะดวกมาก จำนวน 72 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 46.8 ระดับความสำคัญด้านการมีหลายช่องทางในการติดต่อมาก จำนวน 55 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 35.7 ระดับความสำคัญด้านการจัดทำเว็บไซต์ให้ข้อมูลและสั่งซื้อปานกลาง จำนวน 54 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ระดับความสำคัญด้านการให้บริการส่งสินค้ามาก จำนวน 57 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 37

ตารางที่ 10.4 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อยาจากร้านขายส่งยา

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านขายส่งยา	จำนวน					รวม
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1.การให้ส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าใน ราคาที่กำหนด	53 (34.4)	58 (37.7)	27 (17.5)	12 (7.8)	4 (2.6)	154 (100)
2.การโฆษณาผ่าน วารสาร ใบปลิว จากร้านขายส่ง	13 (8.4)	26 (16.9)	75 (48.7)	29 (18.8)	11 (7.1)	154 (100)
3.มีพนักงานเสนอขายยาแนะนำ สินค้าและบริการที่ร้านท่าน	15 (9.7)	36 (23.4)	65 (42.2)	28 (18.2)	10 (6.5)	154 (100)
4.การประชาสัมพันธ์ของร้านขาย ส่งยา ในงานประชุมวิชาการของ ชมรมร้านขายยาและคณะเภสัช ศาสตร์	17 (11)	38 (24.7)	61 (39.6)	24 (15.6)	14 (9.1)	154 (100)
5.การมีระบบสมาชิก	21 (13.7)	59 (38.6)	42 (27.5)	18 (11.8)	13 (8.5)	153 (100)
6.การสะสมยอดซื้อเพื่อรับของ สมนาคุณ	28 (18.3)	48 (31.4)	46 (30.1)	19 (12.4)	12 (7.8)	153 (100)
7.การให้บริการให้คำปรึกษาด้านยา	28 (18.3)	35 (22.9)	60 (39.2)	17 (11.1)	13 (8.5)	153 (100)

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญทางด้าน การให้ส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าในราคาที่กำหนด มากจำนวน 58 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 37.7 ระดับความสำคัญด้านการโฆษณาผ่าน วารสาร ใบปลิวจากร้านขายส่งปานกลาง จำนวน 75 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 48.7 ระดับความสำคัญด้านมีพนักงานเสนอขายยาแนะนำสินค้าและบริการที่ร้านท่านปานกลาง จำนวน 65 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 42.2 ระดับความสำคัญด้านการประชาสัมพันธ์ของร้านขายส่งยา ในงานประชุมวิชาการของชมรมร้านขายยาและคณะเภสัชศาสตร์ปานกลาง จำนวน 61 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 39.6 ระดับความสำคัญด้านระบบสมาชิกมาก จำนวน 59 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 38.6 ระดับ

ความสำคัญด้านการการระสมยอชื้อเพื่อรับของสมนาคุณมาก จำนวน 48 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 31.4
ระดับความสำคัญด้านการให้บริการให้คำปรึกษาด้านยาปานกลาง จำนวน 60 ร้าน คิดเป็นร้อยละ
39.2

ตารางที่ 10.5 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อยาจากร้านขายส่งยา

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านขายส่งยา	จำนวน					รวม
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1.พนักงานขายมีกิริยามารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	68 (44.7)	55 (36.2)	25 (16.4)	3 (2)	1 (0.7)	152 (100)
2.พนักงานขายมีความรู้เกี่ยวกับยาเป็นอย่างดี	58 (37.7)	47 (30.5)	39 (25.3)	7 (4.5)	3 (1.9)	154 (100)
3.พนักงานขายมีความพร้อมในการให้บริการ	76 (49.4)	55 (35.7)	15 (9.7)	6 (3.9)	2 (1.3)	154 (100)
4.พนักงานขายมีการแต่งกายเหมาะสมน่าเชื่อถือ	35 (23)	42 (27.6)	53 (34.9)	19 (12.5)	3 (2)	152 (100)
5.เภสัชกรเป็นเจ้าของร้าน	33 (21.6)	47 (30.7)	60 (39.2)	8 (5.2)	5 (3.3)	153 (100)
6.เภสัชกรปฏิบัติงานตลอดเวลาทำการ	27 (17.6)	39 (25.5)	73 (47.7)	10 (6.5)	4 (3.6)	153 (100)

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญทางด้าน

พนักงานขายมีกิริยามารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากที่สุด จำนวน 68 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 44.7
ระดับความสำคัญด้านพนักงานขายมีความรู้เกี่ยวกับยาเป็นอย่างดีมากที่สุด จำนวน 58 ร้าน คิดเป็น
ร้อยละ 37.7 ระดับความสำคัญด้านพนักงานขายมีความพร้อมในการให้บริการมากที่สุด จำนวน 76
ร้าน คิดเป็นร้อยละ 49.4 ระดับความสำคัญด้านพนักงานขายมีการแต่งกายเหมาะสมน่าเชื่อถือปาน
กลาง จำนวน 53 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 34.9 ระดับความสำคัญด้านเภสัชกรเป็นเจ้าของร้านปานกลาง

จำนวน 60 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 39.2 ระดับความสำคัญด้านเภสัชกรปฏิบัติงานตลอดเวลาทำการปานกลาง จำนวน 73 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 47.7

ตารางที่ 10.6 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อยาจากร้านขายส่งยา

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านขายส่งยา	จำนวน					รวม
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1.ร้านสะอาดเรียบร้อย	53 (34.4)	64 (41.6)	34 (22.1)	1 (0.6)	1 (1.3)	154 (100)
2.การจัดวางยาเป็นระเบียบ	48 (31.2)	82 (53.2)	19 (12.3)	2 (1.3)	3 (1.9)	154 (100)
3.มีแสงสว่างที่เพียงพอ	48 (31.2)	68 (44.2)	34 (22.1)	1 (0.6)	3 (1.9)	154 (100)
4.การจัดสถานที่นั่งรอสำหรับลูกค้า	33 (21.7)	60 (39.5)	49 (32.2)	7 (4.6)	3 (2)	152 (100)

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญทางด้านร้านสะอาดเรียบร้อยมาก จำนวน 64 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 41.6 ระดับความสำคัญด้านการจัดวางยาเป็นระเบียบมาก จำนวน 82 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 53.2 ระดับความสำคัญด้านมีแสงสว่างที่เพียงพอมาก จำนวน 68 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 44.2 ระดับความสำคัญด้านการจัดสถานที่นั่งรอสำหรับลูกค้ามาก จำนวน 60 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 39.5

ตารางที่ 10.7 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อจากร้านขายส่งยา

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านขายส่งยา	จำนวน					รวม
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1.ความรวดเร็วในการรับคำสั่งซื้อ	80 (51.9)	60 (39)	14 (9.1)	0 (0)	0 (0)	154 (100)
2.ความรวดเร็วในการจัดเตรียมและ ส่งยา	92 (59.7)	49 (31.8)	8 (5.2)	5 (3.2)	0 (0)	154 (100)
3.ความรวดเร็วในการคิดค่าใช้จ่าย	43 (27.9)	88 (57.1)	19 (12.3)	4 (2.6)	0 (0)	154 (100)
4.ขั้นตอนการให้บริการเช่น การ รับคำสั่งซื้อ การคิดราคา การส่ง สินค้า ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	64 (41.6)	70 (45.5)	17 (11)	3 (1.9)	0 (0)	154 (100)
5.การใช้ระบบ internet ในการ ให้บริการส่งสินค้า การตรวจสอบ ค่าใช้จ่าย สถานการณ์ชำระเงิน	21 (13.7)	40 (26.1)	68 (44.4)	16 (10.5)	8 (5.2)	153 (100)
6.การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยใน การทำงาน เช่น การออกใบรับส่ง สินค้า การเก็บเงิน	36 (23.8)	51 (33.8)	46 (30.5)	12 (7.9)	6 (4)	151 (100)
7.การตรวจสอบยาและลงชื่อผู้ ตรวจสอบยาบนใบส่งยา ก่อนส่ง มอบ	30 (19.7)	59 (38.8)	47 (30.9)	13 (8.6)	3 (2)	152 (100)
8.เวลาเปิดปิดที่แน่นอน	33 (22.1)	82 (55)	31 (20.8)	3 (2)	0 (0)	149 (100)

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญทางด้านความ
รวดเร็วในการรับคำสั่งซื้อมากที่สุด จำนวน 80 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 51.9 ระดับความสำคัญด้านความ

รวดเร็วในการจัดเตรียมและส่งยามากที่สุด จำนวน 92 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 59.7 ระดับความสำคัญด้านความเร็วในการคิดค่าใช้จ่ายมาก จำนวน 88 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 57.1 ระดับความสำคัญด้านขั้นตอนการให้บริการมาก จำนวน 70 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 45.5 ระดับความสำคัญด้านการใช้ระบบ internet ในการให้บริการสั่งซื้อสินค้า การตรวจสอบค่าใช้จ่าย สถานการณ์ชำระเงินปานกลาง จำนวน 68 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 44.4 ระดับความสำคัญด้านการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานมาก จำนวน 51 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 33.8 ระดับความสำคัญด้านการตรวจสอบยาและลงชื่อผู้ตรวจสอบยาบนใบส่งยา ก่อนส่งมอบมาก จำนวน 59 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 38.8 ระดับความสำคัญด้านเวลาเปิดปิดที่แน่นอนมาก จำนวน 82 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 55

ตารางที่ 11.1-11.7 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านขายส่งยา

ตารางที่ 11.1 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านขายส่งยา ด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
สินค้ามีลักษณะเก่า/หมดอายุ	49	32.7
ไม่สามารถเลือกซื้อห้อยาได้ด้วยตนเอง	70	46.7
ไม่มีสินค้าที่ต้องการ	102	68
ผู้ตอบแบบสอบถาม	150	

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 ร้าน พบปัญหาไม่มีสินค้าที่ต้องการจำนวน 102 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาได้แก่ไม่สามารถเลือกซื้อห้อยาได้ด้วยตนเองจำนวน 70 ร้าน คิดเป็น 46.7 สินค้ามีลักษณะเก่า/หมดอายุ จำนวน 49 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 11.2 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านขายส่งยา ด้านราคา

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ราคาแพง	41	27.3
ไม่ทราบราคาก่อนตัดสินใจซื้อ	83	55.3
ไม่รับชำระด้วยบัตรเครดิต	49	32.7
ไม่มีเครดิตการชำระเงิน	47	31.3
ผู้ตอบแบบสอบถาม	150	

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 ร้าน พบปัญหาไม่ทราบราคาก่อนตัดสินใจซื้อ จำนวน 83 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาได้แก่ไม่รับชำระด้วยบัตรเครดิต จำนวน 49 ร้าน คิดเป็น 32.7 ไม่มีเครดิตการชำระเงิน จำนวน 47 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ราคาแพง จำนวน 41 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 11.3 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านขายส่งยา ด้านการจัดจำหน่าย

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สะดวกในการเดินทาง	45	30
ไม่มีที่จอดรถ	81	54
ช่องทางในการติดต่อลำบาก	15	10
ที่ตั้งอยู่ไกลจากร้านของท่าน	40	26.7
ไม่มีการส่งสินค้า	58	38.7
ผู้ตอบแบบสอบถาม	150	

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 ร้าน พบปัญหาไม่มีที่จอดรถ จำนวน 81 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาได้แก่ไม่มีการส่งสินค้า จำนวน 58 ร้าน คิดเป็น 38.7 ไม่สะดวกในการเดินทาง จำนวน 45 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 30 ที่ตั้งอยู่ไกลจากร้าน จำนวน 40 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ช่องทางในการติดต่อลำบาก จำนวน 15 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

ตารางที่ 11.4 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการ
ใช้บริการร้านขายส่งยา ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีส่วนลดหรือของสมนาคุณ	77	51.3
ขาดการโฆษณา ประชาสัมพันธ์	46	30.7
ขาดการแนะนำสินค้าและบริการ	47	31.3
ไม่มีระบบสมาชิก	46	30.7
ผู้ตอบแบบสอบถาม	150	

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 ร้าน พบปัญหาไม่มีส่วนลดหรือของสมนาคุณ จำนวน 77 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาได้แก่ขาดการแนะนำสินค้าและบริการ จำนวน 47 ร้าน คิดเป็น 31.3 ขาดการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และไม่มีระบบสมาชิก จำนวน 46 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 30.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 11.5 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการ
ใช้บริการร้านขายส่งยา ด้านบุคลากร

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานมีกิริยาไม่ดี	50	33.3
พนักงานขาดความรู้	48	32
ไม่มีเภสัชกรเป็นผู้ปฏิบัติงาน	26	17.3
พนักงานไม่พร้อมให้บริการ	69	46
ผู้ตอบแบบสอบถาม	150	

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 ร้าน พบปัญหาพนักงานไม่พร้อมให้บริการ จำนวน 69 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาได้แก่พนักงานมีกิริยาไม่ดีจำนวน 50 ร้าน คิดเป็น 33.3 พนักงานขาดความรู้ จำนวน 48 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 32 ไม่มีเภสัชกรเป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 26 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 11.6 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านขายส่งยา ด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ร้านค้าไม่เป็นระเบียบ	56	37.3
ไม่มีที่นั่งรอ	71	47.3
แสงสว่างภายในร้านไม่เพียงพอ	28	18.7
ผู้ตอบแบบสอบถาม	150	

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 ร้าน พบปัญหาไม่มีที่นั่งรอจำนวน 71 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาได้แก่ร้านค้าไม่เป็นระเบียบ จำนวน 56 ร้าน คิดเป็น 37.3 แสงสว่างภายในร้านไม่เพียงพอ จำนวน 28 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 11.7 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านขายส่งยา ด้านกระบวนการ

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการไม่เป็นระบบ	44	29.3
ความล่าช้าในการให้บริการ	105	70
ไม่มีเครื่องมือช่วยในการทำงาน	32	21.3
ร้านค้าเปิดปิดไม่เป็นเวลา	16	10.7
ผู้ตอบแบบสอบถาม	150	

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 ร้าน พบปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ จำนวน 105 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาได้แก่การให้บริการไม่เป็นระบบ จำนวน 44 ร้าน คิดเป็น 29.3 ไม่มีเครื่องมือช่วยในการทำงาน จำนวน 32 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ร้านค้าเปิดปิดไม่เป็นเวลา จำนวน 16 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจใช้
บริการร้านขายส่งยาแห่งใหม่

	จำนวน	ร้อยละ
สนใจ	137	89.5
ไม่สนใจ	16	10.5
รวม	153	100

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสนใจใช้บริการร้านขายส่ง
ยาแห่งใหม่ จำนวน 137 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 89.5 ไม่สนใจใช้บริการร้านขายส่งยาแห่งใหม่ จำนวน
16 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 10.5

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายอนุชา อินทวงค์
วัน เดือน ปี เกิด	25 พฤศจิกายน 2521
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2544 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2545-2547 เภสัชกร ประจำ โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พ.ศ.2548-2553 เภสัชกร ประจำ โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved