



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ ใน  
อำเภอเมือง เชียงใหม่

## คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษา สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อ  
สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขา  
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดี  
ขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆต่อ  
ผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและ  
เป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางปัญจนาฏ อโนดาต

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- |           |   |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของ<br>ร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ |
| ส่วนที่ 3 | ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ ในอำเภอเมือง<br>เชียงใหม่ และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม        |

**ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าคำตอบที่ท่านเห็นว่าถูกต้องตามความเป็นจริงมากที่สุด  
ในความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ
 

|                              |                               |
|------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
|------------------------------|-------------------------------|
2. อายุ
 

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 20 ปี | <input type="checkbox"/> 20 - 34 ปี |
| <input type="checkbox"/> 35 - 44 ปี    | <input type="checkbox"/> 45 - 54 ปี |
| <input type="checkbox"/> 55 ปีขึ้นไป   |                                     |
3. อาชีพ
 

|   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา      | <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน |
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  | <input type="checkbox"/> พนักงานเอกชน    |
| <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป          | <input type="checkbox"/> เจ้าของกิจการ   |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ .....) |  |
4. รายได้ต่อเดือน
 

|  |
|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10,000 บาท                |
| <input type="checkbox"/> 10,000 - 20,000 บาท               |
| <input type="checkbox"/> 20,001 - 30,000 บาท               |
| <input type="checkbox"/> 30,000 บาทขึ้นไป (โปรดระบุ .....) |
5. การศึกษา
 

|   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย         | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. |
| <input type="checkbox"/> ปวส. / อนุปริญญา                 | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี                |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ.....) |   |
6. จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ (ต่อเดือน)
 

|  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่าเดือนละครั้ง                          | <input type="checkbox"/> เดือนละ 1-2 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> เดือนละ 3-4 ครั้ง                             | <input type="checkbox"/> เดือนละ 5-6 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> มากกว่าเดือนละ 6 ครั้งขึ้นไป (โปรดระบุ .....) |  |

7. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการที่ร้านขายยาพาร์มาซ้อยซ์ บ่อยที่สุด
- ช่วงเช้า (7.30 – 12.00 น.)
  - ช่วงบ่าย (12.01 – 16.00 น.)
  - ช่วงเย็น (16.01 – 21.30 น.)
8. วันที่ท่านมักเข้ามาใช้บริการของร้านขายยาพาร์มาซ้อยซ์
- วันธรรมดา (จันทร์ - ศุกร์)
  - วันเสาร์ - อาทิตย์
  - เฉพาะวันหยุดนักขัตฤกษ์
  - อื่นๆ (โปรดระบุ .....
9. สาขาของร้านขายยาพาร์มาซ้อยซ์ที่ท่านใช้บริการเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- สาขาราชภัฏ ถนนช้างเผือก
  - สาขากาดสวนแก้ว ถนนห้วยแก้ว
  - สาขาสวนดอก ถนนสุเทพ
  - สาขาประตูท่าแพ ถนนมูลเมือง
  - สาขาหน้าโรงเรียนคาราวิทยาลัย ถนนแก้วนวรรฐ์
  - สาขาข้างโรงพยาบาลใกล้หมอ ถนนเชียงใหม่-หางดง
  - สาขาหน้าสถานีรถไฟ ถนนเจริญเมือง
  - สาขาข้างโรงพยาบาลเทพปัญญา ถนนเชียงใหม่-พร้าว
  - สาขาหนองหอย ถนนเชียงใหม่-ลำพูน
  - สาขาคันคลองชลประทาน ถนนเลียบคลองชลประทาน
10. ค่าใช้จ่ายในการซื้อผลิตภัณฑ์ภายในร้านขายยาพาร์มาซ้อยซ์ในต่อครั้ง
- ไม่เกิน 100 บาท
  - 100 – 500 บาท
  - 501 – 1000 บาท
  - มากกว่า 1000 บาทขึ้นไป (โปรดระบุ .....

11. ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ท่านซื้อเป็นประจำจากร้านขายยาฟาร์มาซียซ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ยาแก้ไอหวัด
  - ยาแก้โรคกระเพาะอาหาร
  - ยาแก้ท้องร่วง, ท้องผูก
  - ยาแก้ปวดกระดูกและปวดเมื่อยตามร่างกาย
  - ยาคุมกำเนิดและถุงยางอนามัย
  - ยามชนิดต่าง ๆ
  - ยาตามใบสั่งแพทย์
  - อาหารเสริมและวิตามิน
  - อุปกรณ์การแพทย์
  - ยาแผนโบราณ เช่น ยาเขียว ยาหม่อง เป็นต้น
  - เครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์บำรุงผิว/เส้นผม
  - อื่นๆ โปรดระบุ.....
12. เหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์ของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ซื้อเมื่อมีอาการเจ็บป่วยเท่านั้น
  - ซื้อเก็บไว้ใช้เมื่อมีอาการเจ็บป่วย
  - ซื้อเพื่อป้องกันการเจ็บป่วย
  - ซื้อเพื่อเสริมสุขภาพและความงาม
  - ซื้อเมื่อได้รับคำแนะนำจากแพทย์
  - อื่นๆ โปรดระบุ.....
13. สาเหตุที่ท่านมาใช้บริการที่ร้านขายยาฟาร์มาซียซ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- มีผลิตภัณฑ์ที่ต้องการครบถ้วน
  - ผลิตภัณฑ์มีราคาถูก
  - มีเภสัชกรให้คำแนะนำตลอดเวลา
  - มีการให้บริการที่ดี
  - มีความสะดวกในการมาใช้บริการ
  - ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพดี
  - ความมีชื่อเสียงของร้าน
  - เป็นสมาชิกของร้าน
  - อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2: ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน ที่มีต่อข้อความดังกล่าว

| ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1.1 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น     |                  |     |         |      |            |
| 1.2 คุณภาพของอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้าน เช่น อาหารเสริมสุขภาพ มีงานวิจัยรับรอง เป็นต้น              |                  |     |         |      |            |
| 1.3 คุณภาพของอุปกรณ์การแพทย์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น อุปกรณ์การแพทย์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น |                  |     |         |      |            |
| 1.4 ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน        |                  |     |         |      |            |
| 1.5 ความหลากหลายของอาหารเสริมสุขภาพที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน     |                  |     |         |      |            |
| 1.6 ความหลากหลายของอุปกรณ์การแพทย์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน      |                  |     |         |      |            |
| 1.7 ผลิตภัณฑ์สามารถเปลี่ยนหรือคืนได้ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้   |                  |     |         |      |            |

| ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ<br>ร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1.8 มี <u>มียาและเวชภัณฑ์</u> ประเภทเดียวกันให้เลือก<br>ได้หลายระดับราคา   |                  |     |         |      |            |
| 1.9 มี <u>อาหารเสริมสุขภาพ</u> ประเภทเดียวกันให้<br>เลือกได้หลายระดับราคา  |                  |     |         |      |            |
| 1.10 มี <u>อุปกรณ์การแพทย์</u> ประเภทเดียวกันให้<br>เลือกได้หลายระดับราคา  |                  |     |         |      |            |
| 1.11 มี <u>มียาและเวชภัณฑ์</u> ที่มีการโฆษณาตามสื่อ<br>ต่างๆ วางจำหน่าย  |                  |     |         |      |            |
| 1.12 มี <u>อาหารเสริมสุขภาพ</u> ที่มีการโฆษณาตาม<br>สื่อต่างๆ วางจำหน่าย   |                  |     |         |      |            |
| 1.13 มี <u>อุปกรณ์การแพทย์</u> ที่มีการโฆษณาตามสื่อ<br>ต่างๆ วางจำหน่าย  |                  |     |         |      |            |
| 1.14 อุปกรณ์การแพทย์มีคุณสมบัติการใช้งาน<br>ตรงตามที่ได้ระบุไว้  |                  |     |         |      |            |
| <b>2. ด้านราคา</b>   |                  |     |         |      |            |
| 2.1 มีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน   |                  |     |         |      |            |
| 2.2 ราคา <u>ยาและเวชภัณฑ์</u> ที่จำหน่ายในร้านไม่<br>แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น  |                  |     |         |      |            |
| 2.3 ราคา <u>อาหารเสริมสุขภาพ</u> ที่จำหน่ายในร้านไม่<br>แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น   |                  |     |         |      |            |
| 2.4 ราคา <u>อุปกรณ์การแพทย์</u> ที่จำหน่ายในร้านไม่<br>แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น  |                  |     |         |      |            |
| 2.5 ราคาสามารถต่อรองได้สำหรับสินค้าบาง<br>ประเภทเป็นกรณีๆ ไป เช่นในกรณีที่ลูกค้าซื้อ<br>สินค้าในปริมาณมากๆ ในคราวเดียว เป็นต้น |                  |     |         |      |            |
| 2.6 สามารถชำระค่าผลิตภัณฑ์ด้วยบัตรเครดิตได้  |                  |     |         |      |            |

| ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ<br>ร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์  | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                |
|--|------------------|-----|-------------|------|----------------|
|  | มาก<br>ที่สุด    | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |
| 2.7 รู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้าน<br>ขายยาฟาร์มาซ้อยซ์  |                  |     |             |      |                |
| <b>3. ด้านทำเลที่ตั้งและสถานที่</b>  |                  |     |             |      |                |
| 3.1 มีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ   |                  |     |             |      |                |
| 3.2 มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ  |                  |     |             |      |                |
| 3.3 มีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า   |                  |     |             |      |                |
| 3.4 ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถมองเห็นได้ชัดเจน   |                  |     |             |      |                |
| 3.5 เวลาเปิด-ปิดของร้านมีความเหมาะสมในการ<br>มาใช้บริการ   |                  |     |             |      |                |
| <b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>   |                  |     |             |      |                |
| 4.1 การแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ<br>ผลิตภัณฑ์ในร้าน  |                  |     |             |      |                |
| 4.2 การแจกเอกสารวิชาการ ส่งเสริมความรู้<br>เกี่ยวกับสุขภาพเป็นประจำ  |                  |     |             |      |                |
| 4.3 การแจกตัวอย่างผลิตภัณฑ์เมื่อมีการส่งเสริม<br>การขายจากบริษัท<br>ผู้จัดจำหน่าย หรือการแจกของสมนาคุณในช่วง<br>เทศกาล เช่น ช่วงปีใหม่ เป็นต้น                 |                  |     |             |      |                |
| 4.4 การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภท<br>ของผลิตภัณฑ์  |                  |     |             |      |                |
| 4.5 การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี (ในกรณี<br>มีการร้องขอ)   |                  |     |             |      |                |
| 4.6 การให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษ<br>บางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่<br>จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และ<br>อุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น |                  |     |             |      |                |



| ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ<br>ร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์  | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                |
|--|------------------|-----|-------------|------|----------------|
|  | มาก<br>ที่สุด    | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |
| <b>5. ด้านพนักงาน/เภสัชกร</b>  |                  |     |             |      |                |
| 5.1 มีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษา<br>ตลอดเวลาที่เปิดทำการ                                   |                  |     |             |      |                |
| 5.2 เภสัชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่อง<br>ผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี                  |                  |     |             |      |                |
| 5.3 เภสัชกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำ<br>เรื่องการดูแลสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี                 |                  |     |             |      |                |
| 5.4 เภสัชกรและพนักงานมีอัธยาศัยดี เป็นมิตร<br>ยิ้มแย้ม   |                  |     |             |      |                |
| 5.5 เภสัชกรและพนักงานมีบุคลิกดี มีความ<br>น่าเชื่อถือ  |                  |     |             |      |                |
| 5.6 เภสัชกรและพนักงานมีความกระตือรือร้น<br>ในการให้บริการ  |                  |     |             |      |                |
| 5.7 เภสัชกรและพนักงานแต่งกายสุภาพ<br>เหมาะสม ลูกค้าสามารถแยกออกว่าใครเป็นเภสัช<br>กรหรือพนักงาน  |                  |     |             |      |                |
| <b>6. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>   |                  |     |             |      |                |
| 6.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การจ่าย<br>ยา การคิดเงิน                                      |                  |     |             |      |                |
| 6.2 มีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่าย<br>ยา  |                  |     |             |      |                |
| 6.3 การโทรศัพท์กลับไปสอบถามเพื่อติดตาม<br>ผลการรักษาหลังจากใช้ผลิตภัณฑ์ (ในบางกรณี<br>เห็นสมควร) |                  |     |             |      |                |
| 6.4 การวินิจฉัยอาการป่วยมีความน่าเชื่อถือ  |                  |     |             |      |                |
| 6.5 ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน   |                  |     |             |      |                |
| 6.6 การบันทึกประวัติการใช้ยาสำหรับสมาชิก   |                  |     |             |      |                |

| ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ<br>ร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์  | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                |
|--|------------------|-----|-------------|------|----------------|
|  | มาก<br>ที่สุด    | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |
| 6.7 ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน |                  |     |             |      |                |
| <b>7. ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ</b>   |                  |     |             |      |                |
| 7.1 ป้ายชื่อร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น   |                  |     |             |      |                |
| 7.2 ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน   |                  |     |             |      |                |
| 7.3 แสงสว่างภายในร้านเพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ  |                  |     |             |      |                |
| 7.4 ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านเหมาะสม นำใช้บริการ  |                  |     |             |      |                |
| 7.5 การจัดวางผลิตภัณฑ์ภายในร้านที่เป็นหมวดหมู่ง่ายต่อการเลือกหา  |                  |     |             |      |                |
| 7.6 การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม  |                  |     |             |      |                |
| 7.7 การจัดให้มีบริเวณที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา   |                  |     |             |      |                |
| 7.8 บรรจุภัณฑ์และอุปกรณ์มีความสะอาด เช่น ซองยา ถาดแบ่งยา   |                  |     |             |      |                |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของร้านขายยาฟาร์มาซียส์ ในอำเภอเมือง  
เชียงใหม่

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

1. ข้อมูลปัญหาในการให้บริการของร้านขายยาฟาร์มาซียส์ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1.1 ยาและเวชภัณฑ์ที่กำหนดในร้าน ไม่มีคุณภาพ เช่น ยาและเวชภัณฑ์  
มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ไม่ได้มาตรฐาน เป็นต้น
- ( ) 1.2 อาหารเสริมสุขภาพที่กำหนดในร้าน ไม่มีคุณภาพ เช่น อาหารเสริม  
สุขภาพ ไม่ มีงานวิจัยรับรอง เป็นต้น
- ( ) 1.3 อุปกรณ์การแพทย์ที่กำหนดในร้าน ไม่มีคุณภาพ เช่น อุปกรณ์  
การแพทย์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ไม่ได้มาตรฐาน เป็นต้น
- ( ) 1.4 ยาและเวชภัณฑ์ที่มีกำหนดในร้านขาดความหลากหลาย เช่น ไม่มี  
หลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน
- ( ) 1.5 อาหารเสริมสุขภาพที่มีกำหนดในร้านขาดความหลากหลาย เช่น ไม่  
มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน
- ( ) 1.6 อุปกรณ์การแพทย์ที่มีกำหนดในร้านขาดความหลากหลาย เช่น ไม่มี  
หลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน
- ( ) 1.7 ผลิตภัณฑ์ไม่สามารถเปลี่ยนหรือคืนได้
- ( ) 1.8 ไม่มียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา
- ( ) 1.9 ไม่มีอาหารเสริมสุขภาพประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา
- ( ) 1.10 ไม่มีอุปกรณ์การแพทย์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา
- ( ) 1.11 ไม่มียาและเวชภัณฑ์ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย
- ( ) 1.12 ไม่มีอาหารเสริมสุขภาพที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย
- ( ) 1.13 ไม่มีอุปกรณ์การแพทย์ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย
- ( ) 1.14 อุปกรณ์การแพทย์ไม่มีคุณสมบัติในการใช้งานตามที่ได้ระบุไว้
- ( ) 1.15 อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 2. ปัญหาด้านราคา (Price) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 2.1 ไม่มีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน  
ราคาขายและเวชภัณฑ์ที่กำหนดในร้านแพงเกินไปเมื่อเทียบกับร้าน
- 2.2 อื่น  
ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่กำหนดในร้านแพงเกินไปเมื่อเทียบกับ
- 2.3 ร้านอื่น  
ราคาอุปกรณ์การแพทย์ที่กำหนดในร้านแพงเกินไปเมื่อเทียบกับร้าน
- 2.4 อื่น
- 2.5 ไม่สามารถต่อรองราคาได้
- 2.6 ไม่สามารถชำระค่าผลิตภัณฑ์ด้วยบัตรเครดิตได้
- 2.7 รู้สึกว่าไม่คุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียส์
- 2.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 3. ปัญหาด้านสถานที่ (Place) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 3.1 สาขาที่มีไม่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ
- 3.2 มีสาขาให้เลือกใช้บริการไม่เพียงพอ
- 3.3 ไม่มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ
- 3.4 ทำเลที่ตั้งร้านค้าไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- 3.5 เวลาเปิด-ปิดของร้านไม่เหมาะสมในการมาใช้บริการ
- 3.6 อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 4.1 ไม่มีการแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน
- 4.2 ไม่มีการแจกเอกสารวิชาการ ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ
- 4.3 ไม่มีการแจกตัวอย่างผลิตภัณฑ์ส่งเสริมการขายจากบริษัทผู้จัด  
จำหน่าย หรือไม่มีการแจกของสมนาคุณในช่วงเทศกาล เช่น ช่วงปี  
ใหม่ เป็นต้น
- 4.4 ไม่มีการให้ส่วนลดกับลูกค้า ตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์
- 4.5 ไม่มีการให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี (ในกรณี มีการร้องขอ)

- ( ) 4.6 ไม่มีการบันทึกประวัติการใช้ยาสำหรับสมาชิก
- ( ) 4.7 ไม่มีการให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก
- ( ) 4.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ปัญหาด้านบุคคลหรือพนักงาน (People) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 5.1 ไม่มีเภสัชกรอยู่ประจำตลอดเวลาที่เปิดทำการ
- ( ) 5.2 เภสัชกรและพนักงานไม่สามารถให้ความรู้เรื่องยาและผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้ เป็นอย่างดี
- ( ) 5.3 เภสัชกรและพนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลรักษาสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี
- ( ) 5.4 เภสัชกรและพนักงานอหฺยาศัยไม่ดี ไม่เป็นมิตร ไม่ยิ้มแย้ม
- ( ) 5.5 เภสัชกรและพนักงาน บุคลิกไม่ดี ขาดความน่าเชื่อถือ
- ( ) 5.6 เภสัชกรและพนักงานไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ
- ( ) 5.7 เภสัชกรและพนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม แยกไม่ออกจากใครเป็นเภสัชกรหรือพนักงาน
- ( ) 5.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (Process) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 6.1 การให้บริการ เช่น การจ่ายยา การคิดเงิน มีความล่าช้า
- ( ) 6.2 ไม่มีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา
- ( ) 6.3 ไม่มีการโทรศัพท์ทักกลับไปสอบถามอาการหลังจากใช้ผลิตภัณฑ์
- ( ) 6.4 การวินิจฉัยอาการป่วยขาดความน่าเชื่อถือ
- ( ) 6.5 การคิดค่าชำระเงินผิดพลาด
- ( ) 6.6 ไม่มีบันทึกประวัติการใช้ยาสำหรับสมาชิก
- ( ) 6.7 ลูกค้่าไม่สามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ได้เองแบบอิสระ
- ( ) 6.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 7.1 ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้ไม่ชัดเจน
- ( ) 7.2 ภายในร้านขาดความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- ( ) 7.3 แสงสว่างภายในร้านไม่เพียงพอและไม่เหมาะสมต่อการรับบริการ
- ( ) 7.4 ขาดการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านไม่น่าเข้าใช้บริการ

7. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

- ( ) 7.5 ไม่มีการจัดวางผลิตภัณฑ์ภายในร้านอย่างเป็นหมวดหมู่ยากต่อการเลือกหา
- ( ) 7.6 ไม่มีการเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้าน หรือเครื่องปรับอากาศไม่เย็นพอ
- ( ) 7.7 ไม่มีบริเวณที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา
- ( ) 7.8 บรรจุภัณฑ์และอุปกรณ์ไม่สะอาด เช่น ชงชงยา ถาดแบ่งยา
- ( ) 7.9 อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ข้อเสนอแนะในการให้บริการของร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

## ประวัติผู้เขียน

|                  |  |
|------------------|--|
| ชื่อ             | นางปัญญาฎ โนนาค  |
| วัน เดือน ปีเกิด | 11 ธันวาคม 2507  |
| ประวัติการศึกษา  | สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา<br>ปีการศึกษา 2525<br>สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่<br>ปีการศึกษา 2530 |
| ประวัติการทำงาน  | พ.ศ. 2533 - ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการ บริษัท ฟาร์ม่าซ้อยซ์ อินเตอร์<br>เนชั่นแนล จำกัด   |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved