

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซียซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซียซ์ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านขายยา ฟาร์มาซียซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 400 คน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล รวมทั้งข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 34 ปี อาชีพเป็นพนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท การศึกษาในระดับปริญญาตรี เข้ามาใช้บริการที่ร้านขายยาฟาร์มาซียซ์เดือนละ 1-2 ครั้ง ในช่วงเย็น (16.01 – 21.30 น.) ในวันธรรมดา (จันทร์ - ศุกร์) ที่สาขาสวนดอก ถนนสุเทพ มีค่าใช้จ่ายในการซื้อผลิตภัณฑ์ต่อครั้ง 100 – 500 บาท ผลิตภัณฑ์ที่ซื้อเป็นประจำคือ ยาแก้ไข้หวัด เหตุผลที่ซื้อผลิตภัณฑ์ ซื้อเมื่อมีอาการเจ็บป่วยเท่านั้น สาเหตุที่มาใช้บริการที่ร้านขายยาฟาร์มาซียซ์ มีผลิตภัณฑ์ที่ต้องการครบถ้วน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซียซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซียซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เฉลี่ยอยู่ในระดับมากและระดับปานกลาง โดยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากสามารถเรียงตามลำดับได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สามารถเรียงตามลำดับได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน รองลงมาคือ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น และการมียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคาตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาพาร์มาซ็อยซ์ รองลงมาคือ ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น และการมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจนตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ และการที่ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.72) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณีมีการร้องขอ รองลงมาคือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ และการให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การมีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ รองลงมาคือ การที่เภสัชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี และการที่เภสัชกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลสุขภาพสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา รองลงมาคือ การวินิจฉัยอาการป่วยมีความน่าเชื่อถือ

และ การที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระโดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ คือ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ รองลงมาคือ การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม และ การที่ป้ายชื่อร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบจากการใช้บริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การไม่มีอุปกรณ์การแพทย์ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆวางจำหน่าย รองลงมาคือ การไม่มีอาหารเสริมสุขภาพประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา และ การไม่มีอุปกรณ์การแพทย์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา ตามลำดับ

ด้านราคา ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การไม่สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ ราคาอุปกรณ์การแพทย์ที่จำหน่ายในร้านที่แพงเกินไปเมื่อเทียบกับร้านอื่น และ การไม่สามารถชำระค่าผลิตภัณฑ์ด้วยบัตรเครดิตได้ ตามลำดับ

ด้านสถานที่ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การไม่มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดของร้านไม่เหมาะสมในการมาใช้บริการ และการที่สาขาที่มีไม่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การไม่มีการแจกเอกสารวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ รองลงมาคือ การไม่มีการแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน และ การไม่มีการแจกตัวอย่างผลิตภัณฑ์ส่งเสริมการขายจากบริษัทผู้จัดจำหน่าย หรือ ไม่มีการแจกของสมนาคุณในช่วงเทศกาล เช่น ช่วงปีใหม่ ตามลำดับ

ด้านบุคลากร ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การที่เภสัชกรและพนักงานไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ รองลงมาคือ การที่เภสัชกรและพนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี และ การที่เภสัชกรและพนักงานอหยาศัยไม่ดี ไม่เป็นมิตร ไม่ยิ้มแย้ม ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการ เช่น การจ่ายยา การคิดเงิน ที่มีความล่าช้า รองลงมาคือ การไม่มีการโทรศัพท์กลับไปสอบถามอาการหลังจากใช้ผลิตภัณฑ์ และ การคิดค่าชำระเงินที่ผิดพลาด ตามลำดับ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การไม่มีบริเวณที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา รองลงมาคือ การไม่มีการจัดวางผลิตภัณฑ์ภายในร้านอย่างเป็นหมวดหมู่ ยากต่อการเลือกหา และการขาดการตกแต่งและบรรยากาศภายในร้านที่ไม่น่าเข้าใช้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์ม่าช้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเพศ

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์ม่าช้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น การมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ ที่มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น และการมียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น การมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ ที่มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น และการมียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์ม่าช้อยซ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ

ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น และ การมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียส์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้าน ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น และ การมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ และ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ และ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณีมีการร้องขอ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ และ การให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริมและอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณีมีการร้องขอ และ การให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริมและอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อ การมีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่

เก็ลชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี และ การที่เก็ลชกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลรักษาสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ การมีเก็ลชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่เก็ลชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี และ การที่เก็ลชกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลรักษาสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อ การมีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน และ การวินิจฉัยอาการป่วยที่มีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ การมีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเก็ลชกรหรือพนักงานก่อน และ การวินิจฉัยอาการป่วยที่มีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิที่เหมาะสม และ ลักษณะการตกแต่งและบรรยากาศภายในร้านที่เหมาะสม นำไปใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิที่เหมาะสม และ ป้ายชื่อร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็น

นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน รับจ้างทั่วไป เจ้าของกิจการ และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น และ คุณภาพของอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้าน เช่น อาหารเสริมสุขภาพมีงานวิจัยรับรอง เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจต่อ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น และ การมียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมียาและเวชภัณฑ์ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย และ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ ที่มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภท เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น และ การมียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่ผลิตภัณฑ์สามารถเปลี่ยนหรือคืน ได้ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ และ คุณภาพของอุปกรณ์การแพทย์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น อุปกรณ์การแพทย์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน เป็นอันดับแรก

รองลงมาคือ อุปกรณ์การแพทย์ที่มีคุณสมบัติการใช้งานตรงตามที่ได้ระบุไว้ และ คุณภาพของอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้าน เช่น อาหารเสริมสุขภาพ มีงานวิจัยรับรอง เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความหลากหลายของอาหารเสริมสุขภาพที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน และ การมียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคาตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกหมวดอาชีพ อันได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา แม่บ้าน/พ่อบ้าน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน รับจ้างทั่วไป เจ้าของกิจการ และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียส์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น และ การมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจต่อ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียส์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น และ การมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจนตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียส์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น และ ราคาอุปกรณ์การแพทย์ที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียส์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น และ การมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อ ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียส์ และ ราคาที่สามารถต่อรองได้สำหรับสินค้าบาง

ประเภทเป็นกรณีๆ ไป เช่นในกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าในปริมาณมากๆ ในคราวเดียว เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น และ การสามารถชำระค่าผลิตภัณฑ์ด้วยบัตรเครดิตได้ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น และ การมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจนตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็น นักเรียน/นักศึกษา และ เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็น แม่บ้าน/พ่อบ้าน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน รับจ้างทั่วไป และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถที่มองเห็นได้ชัดเจน และ การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจต่อ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ และ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ และ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ และ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ และ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้ บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ และ ทำเลที่ตั้ง ของร้านที่สามารถมองเห็น ได้ชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้ บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็น ได้ชัดเจน และ การมีสาขา ที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกหมวดอาชีพ อันได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา แม่บ้าน/พ่อบ้าน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน รับจ้างทั่วไป เจ้าของ กิจการ และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้บริการวัดความดัน โลหิตพรี ในกรณีมีการร้องขอ และ การแจกแผ่นพับที่ให้ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการวัดความดัน โลหิตพรี ในกรณีมีการร้องขอ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละ ประเภทของผลิตภัณฑ์ และ การแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อ การ ให้บริการวัดความดัน โลหิตพรี ในกรณีมีการร้องขอ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้สิทธิใน การซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น และ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภท ของผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการวัด ความดัน โลหิตพรี ในกรณีมีการร้องขอ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้ส่วนลดกับลูกค้า ตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ และ การให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการ สำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และอุปกรณ์ การแพทย์ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อ การให้ส่วนลดกับลูกค้า ตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้บริการวัดความดัน โลหิตพรี

ในกรณีมีการร้องขอ และ การให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อ การให้ส่วนลดกับลูกค้า ตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณีมีการร้องขอ และ การแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณีมีการร้องขอ และ การให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกหมวดอาชีพ อันได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา แม่บ้าน/พ่อบ้าน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน รับจ้างทั่วไป เจ้าของกิจการ และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ การมีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่เภสัชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้าน ได้เป็นอย่างดี และ การที่เภสัชกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลสุขภาพสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจต่อ การมีเภสัชกรอยู่ประจำ เพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่เภสัชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้าน ได้เป็นอย่างดี และ การที่เภสัชกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลสุขภาพสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อ การมีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่เภสัชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้าน ได้เป็นอย่างดี และ การที่เภสัชกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลสุขภาพสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อ การมีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่เภสัชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้าน ได้เป็นอย่างดี และ การที่เภสัชกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลสุขภาพสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อ การมีเกสัชกรอยู่ประจำ เพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่เกสัชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี และ การที่เกสัชกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อ การมีเกสัชกรอยู่ประจำ เพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่เกสัชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี และ การที่เกสัชกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อ การมีเกสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่เกสัชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี และ การที่เกสัชกรและพนักงานมีบุคลิกดี มีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา แม่บ้าน/พ่อบ้าน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน รับจ้างทั่วไป และ เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ การซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน และ การวินิจฉัยอาการป่วยที่มีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจต่อ การซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเกสัชกรหรือพนักงานก่อน และ การวินิจฉัยอาการป่วยที่มีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อ การซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การวินิจฉัยอาการป่วยที่มีความน่าเชื่อถือ และ ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อ การซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การวินิจฉัยอาการป่วยที่มีความน่าเชื่อถือ

และ การที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อ การซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน และ ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อ การซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การวินิจฉัยอาการป่วยที่มีความน่าเชื่อถือ และการที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อ การซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน และ การวินิจฉัยอาการป่วยที่มีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา แม่บ้าน/พ่อบ้าน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน เจ้าของกิจการ และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม และการจัดให้มีบริเวณที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจต่อ ได้แก่ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม และ ลักษณะการตกแต่งและบรรยากาศภายในร้านที่เหมาะสม นำไปใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม และการจัดให้มีบริเวณที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม และ บรรจุก๊าซและอุปกรณ์ที่มีความสะอาด เช่น ซองยา ถาดแบ่งยา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อ ได้แก่ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม และ ลักษณะการตกแต่งและบรรยากาศภายในร้านที่เหมาะสม นำไปใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อ ได้แก่ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ป้ายชื่อร้านที่มองเห็น ได้อย่างชัดเจน โดดเด่น และ การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดให้มีบริเวณที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา และ ลักษณะการตกแต่งและบรรยากาศภายในร้านที่เหมาะสม นำไปใช้บริการ ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อันได้แก่ ผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,000 - 20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา และ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น และ อุปกรณ์การแพทย์มีคุณสมบัติการใช้งานตรงตามที่ได้ระบุไว้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น และ คุณภาพของอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้าน เช่น อาหารเสริมสุขภาพ มีงานวิจัยรับรอง เป็นต้น ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อันได้แก่ ผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,000 - 20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียส์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น และการมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียส์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น และ การมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียส์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น และ การมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อันได้แก่ ผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,000 - 20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และ การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ และ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และ การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อันได้แก่ ผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,000 - 20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณี มีการร้องขอ และการแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณี มีการร้องขอ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ และการแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณี มีการร้องขอ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ และการให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอันได้แก่ ผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,000 - 20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ การมีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่เภสัชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี และ การที่เภสัชกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลสุขภาพสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ การมีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่

เภสัชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี และ การที่เภสัชกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลรักษาสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ การมีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่เภสัชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี และ การที่เภสัชกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลรักษาสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อันได้แก่ ผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,000 - 20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ การมีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน และ ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อได้แก่ การมีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การวินิจฉัยอาการป่วยมีความน่าเชื่อถือ และ ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ การมีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน และ การวินิจฉัยอาการป่วยมีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อันได้แก่ ผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,000 - 20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ แสงสว่างภายในร้านเพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม และ ป้ายชื่อร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ แสงสว่างภายในร้านเพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม และ ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านเหมาะสม นำไปใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ แสงสว่างภายในร้านเพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม และ บรรจุกัญท์และอุปกรณ์มีความสะอาด เช่นชองยา ถาดแบ่งยา ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทาง การตลาดบริการ (Services Marketing Mix) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) อันประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) สามารถอภิปรายผลการศึกษาที่บรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชนปภพ ปั่นทอง (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านยาฟาซซิโนอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มยุรฉัตร จิวาลักษณ์ (2552) ที่ได้ศึกษากระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการเลือกร้านยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมากที่สุด แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดนัย ตันติศิริวัฒน์ (2544) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการร้านขายยาจังหวัดกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในร้านขายยาที่ใช้อยู่เป็นประจำใน ด้านกระบวนการให้บริการเป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา

ของ ชนปภพ ปั่นทอง (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ การที่สินค้ามีให้เลือกครบตามต้องการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มยุรฉัตร จิวาลักษณ์ (2552) ที่พบว่าปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การมียาและเวชภัณฑ์ที่ต้งแสดงจำนวนมาก และมียาหลายยี่ห้อให้เลือก

ปัจจัยด้านราคา จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาที่คุณตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชนปภพ ปั่นทอง (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาที่คุณลูกค้ามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ราคาของสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพ และราคาสินค้ามีให้เลือกหลายระดับ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มยุรฉัตร จิวาลักษณ์ (2552) ที่พบว่าปัจจัยย่อยด้านราคาที่คุณผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การมีป้ายแสดงราคาที่ชัดเจน

ปัจจัยด้านสถานที่ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่คุณตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชนปภพ ปั่นทอง (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่คุณลูกค้ามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ช่วงเวลาการเปิดให้บริการของร้าน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มยุรฉัตร จิวาลักษณ์ (2552) ที่พบว่าปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่คุณผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความอยู่ใกล้บ้าน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่คุณตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณีมีการร้องขอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชนปภพ ปั่นทอง (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่คุณลูกค้ามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ การแนะนำและให้ข้อมูลโดยพนักงานขาย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มยุรฉัตร จิวาลักษณ์ (2552) ที่พบว่าปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่คุณผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา

ปัจจัยด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่คุณตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ การมีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มยุรฉัตร จิวาลักษณ์ (2552) ที่พบว่าปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่คุณผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การที่พนักงานขายมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับยาเป็นอย่างดี และการมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลา แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชนปภพ ปั่นทอง (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่คุณลูกค้ามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ความสะดวกหรือร้อนในการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ การซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มยุรฉัตร จิวาลักษณ์ (2552) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้บริโภครู้สึกว่ามีความสำคัญมากที่สุด คือ การซักถามอาการและให้คำแนะนำก่อนจ่ายยา แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชนปภพ ปั่นทอง (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ขั้นตอนการให้การแนะนำ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชนปภพ ปั่นทอง (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มยุรฉัตร จิวาลักษณ์ (2552) ที่พบว่าปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ผู้บริโภครู้สึกว่ามีความสำคัญมากที่สุด คือ การจัดเตรียมร้านให้สะอาดอยู่เสมอ

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

5.3.1 ข้อค้นพบด้านข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ทั้งหมด 400 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 86.6 อายุน้อยกว่า 44 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการมากกว่าเดือนละ 1 ครั้งถึงร้อยละ 88.5 สาขาที่มีผู้เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือสาขาสวนดอก ถนนสุเทพ และผลิตภัณฑ์ที่มาซื้อเป็นประจำคือ ยาแก้ไข้หวัด โดยส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการที่ร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ เนื่องจากมีผลิตภัณฑ์ที่ต้องการครบถ้วน

5.3.2 ข้อค้นพบความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปความพึงพอใจและปัญหา ของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุป 3 ลำดับแรกของระดับความพึงพอใจมาก-น้อย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก		ความพึงพอใจน้อย 3 ลำดับแรก		ปัญหาของผู้ตอบคำถาม 3 ลำดับแรก	ร้อยละ
		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	1).ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน	4.30	1).มีอุปกรณ์การแพทย์ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย	2.93	1). ไม่มีอุปกรณ์การแพทย์ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆวางจำหน่าย	47.4
	2).คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่นยาและเวชภัณฑ์มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น	3.78	2).มีอาหารเสริมสุขภาพที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย	2.98	2). ไม่มีอาหารเสริมสุขภาพประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา	32.8
	3).มียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา	3.62	3).มีอุปกรณ์การแพทย์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา	3.14	3). ไม่มีอุปกรณ์การแพทย์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา	24.9
ปัจจัยด้านราคา	1).รู้สึกคุ้มค่านเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์	4.62	1).ราคาสามารถต่อรองได้สำหรับสินค้าบางประเภทเป็นกรณีๆ ไป เช่นในกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าในปริมาณมากๆ ในคราวเดียว เป็นต้น	3.45	1). ไม่สามารถต่อรองราคาได้	30.1

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ปัญหาของ	ร้อยละ
	สูงสุด 3 ลำดับแรก		น้อย 3 ลำดับแรก		ลูกค้า 3 ลำดับแรก	
ปัจจัยด้านราคา	2).ราคาอาหาร เสริมสุขภาพที่ จำหน่ายในร้าน ไม่แพงเมื่อเทียบกับ ร้านอื่น	4.21	2).ราคาและ เวชภัณฑ์ที่ จำหน่ายในร้านไม่ แพงเมื่อเทียบกับ ร้านอื่น	3.51	2).ราคาอุปกรณ์ การแพทย์ที่ จำหน่ายในร้าน แพงเกินไปเมื่อ เทียบกับร้านอื่น	13.9
	3).มีป้ายแสดง ราคาผลิตภัณฑ์ ต่างๆ อย่าง ชัดเจน	3.81	3).สามารถชำระ ค่าผลิตภัณฑ์ด้วย บัตรเครดิตได้	3.53	3).ไม่สามารถ ชำระค่าผลิตภัณฑ์ ด้วยบัตรเครดิตได้	9.5
ปัจจัยด้านสถานที่	1).มีหลายสาขา ให้เลือกใช้ บริการ	4.28	1).เวลาเปิด-ปิด ของร้านมีความ เหมาะสมในการ มาใช้บริการ	2.68	1).ไม่มีที่จอดรถ สำหรับลูกค้าอย่าง เพียงพอ	32.0
	2).มีสาขาที่ สะดวกต่อการ เดินทางมาใช้ บริการ	3.81	2).มีที่จอดรถอย่าง เพียงพอสำหรับ ลูกค้า	2.89	2).เวลาเปิด-ปิด ของร้านไม่ เหมาะสมในการ มาใช้บริการ	19.1
	3).ทำเลที่ตั้งของ ร้านสามารถ มองเห็นได้ ชัดเจน	3.58	3).ทำเลที่ตั้งของ ร้านสามารถ มองเห็นได้ชัดเจน	3.58	3).สาขาที่มีไม่ สะดวกต่อการ เดินทางมาใช้ บริการ	7.3
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	1).การให้บริการ วัดความดัน โลหิตฟรี (ใน กรณี มีการร้อง ขอ)	3.21	1).การแจก เอกสารวิชาการ ส่งเสริมความรู้ เกี่ยวกับสุขภาพ เป็นประจำ	2.08	1).ไม่มีการแจก เอกสารวิชาการ ส่งเสริมความรู้ เกี่ยวกับสุขภาพ	26.9

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ น้อย 3 ลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ปัญหาของ ลูกค้า 3 ลำดับแรก	ร้อยละ
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	2).การให้ส่วนลด กับลูกค้าตามแต่ ประเภทของ ผลิตภัณฑ์	3.13	2).การแจก ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ เมื่อมีการส่งเสริม การขายจากบริษัท ผู้จัดจำหน่าย หรือ การแจกของ สมนาคุณในช่วง เทศกาล เช่น ช่วง ปีใหม่ เป็นต้น	2.26	2). ไม่มีการแจก แผ่นพับที่ให้ ข้อมูลเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ในร้าน	17.4
	3).การให้สิทธิใน การซื้อผลิตภัณฑ์ ราคาพิเศษบาง รายการสำหรับ สมาชิก ตามป้าย แสดงสิทธิที่จัด แสดงอยู่ภายใน ร้าน เช่น อาหาร เสริม และ อุปกรณ์ การแพทย์ เป็น ต้น	2.86	3).การแจกแผ่น พับที่ให้ข้อมูล เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ในร้าน	2.80	3). ไม่มีการแจก ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ ส่งเสริมการขาย จากบริษัทผู้จัด จำหน่าย หรือไม่มี การแจกของ สมนาคุณในช่วง เทศกาล เช่น ช่วง ปีใหม่ เป็นต้น	11.7
ปัจจัยด้านบุคลากร	1).มีเกสซกรอยู่ ประจำเพื่อให้ คำปรึกษา ตลอดเวลาที่เปิด ทำการ	4.78	1).เกสซกรและ พนักงานมีความ กระตือรือร้นใน การให้บริการ	3.38	1).เกสซกรและ พนักงานไม่มี ความ กระตือรือร้นที่จะ ให้บริการ	12.7

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ น้อย 3 ลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ปัญหาของ ลูกค้า 3 ลำดับแรก	ร้อยละ
ปัจจัยด้าน บุคลากร	2).เภสัชกรและ พนักงานสามารถ ให้ความรู้เรื่อง ผลิตภัณฑ์ภายใน ร้านได้เป็นอย่างดี	4.29	2).เภสัชกรและ พนักงานแต่งกาย สุภาพเหมาะสม ลูกค้าสามารถแยก ออกว่าใครเป็น เภสัชกรหรือ พนักงาน	3.44	2).เภสัชกรและ พนักงานไม่ สามารถให้ คำแนะนำเรื่องการ ดูแลรักษาสุขภาพ ทั่วไปได้เป็นอย่างดี	9.5
	3).เภสัชกรและ พนักงานสามารถ ให้คำแนะนำ เรื่องการดูแล รักษาสุขภาพ ทั่วไปได้เป็น อย่างดี	3.89	3).เภสัชกรและ พนักงานมีบุคลิกดี มีความน่าเชื่อถือ	3.44	3).เภสัชกรและ พนักงานอหิชาสัย ไม่ดี ไม่เป็นมิตร ไม่ยิ้มแย้ม	4.9
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	1).มีการซักถาม อาการตาม ขั้นตอนก่อนการ จ่ายยา	4.22	1).การบันทึก ประวัติการใช้ยา สำหรับสมาชิก	3.05	1).การให้บริการ เช่น การจ่ายยา การคิดเงิน มีความ ล่าช้า	23.5
	2).การวินิจฉัย อาการป่วยมี ความน่าเชื่อถือ	3.53	2).การโทรศัพท์ กลับไปสอบถามเพื่อ ติดตามผลการรักษา หลังจากใช้ผลิตภัณฑ์ (ในบางกรณีที่ เห็นสมควร)	3.08	2).ไม่มีการ โทรศัพท์กลับไป สอบถามอาการ หลังจากใช้ ผลิตภัณฑ์	21.8

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับ แรก	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ น้อย 3 ลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ปัญหาของ ลูกค้า 3 ลำดับแรก	ร้อยละ
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	3).ลูกค้าสามารถ เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ บางประเภทที่มี ความปลอดภัยได้ เองแบบอิสระ โดย ไม่จำเป็นต้องผ่าน คำแนะนำของเภสัช กรหรือพนักงาน ก่อน	3.51	3).ความรวดเร็ว ในการให้บริการ เช่น การจ่ายยา การคิดเงิน	3.09	3).การคิดค่าชำระ เงินผิดพลาด	10.8
ปัจจัยด้านการ สร้างและนำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	1).แสงสว่าง ภายในร้าน เพียงพอและ เหมาะสมต่อการ รับบริการ	4.30	1).การจัดวาง ผลิตภัณฑ์ภายใน ร้านที่เป็น หมวดหมู่ ง่ายต่อ การเลือกหา	2.97	1). ไม่มีบริเวณที่ นั่งให้ลูกค้าเข้า รับคำปรึกษา	20.8
	2).การเปิด เครื่องปรับอากาศ ภายในร้านด้วย อุณหภูมิ เหมาะสม	3.91	2).ความสะอาด และความเป็น ระเบียบเรียบร้อย ภายในร้าน	3.38	2). ไม่มีการจัดวาง ผลิตภัณฑ์ภายใน ร้านอย่างเป็น หมวดหมู่ ยกต่อ การเลือกหา	12.5
	3).ป้ายชื่อร้านที่ มองเห็นได้อย่าง ชัดเจน โดดเด่น	3.57	3).การจัดให้มี บริเวณที่นั่งให้ ลูกค้าเข้ารับคำ ปรึกษา	3.53	3).ขาดการตกแต่ง และบรรยากาศ ภายในร้านไม่น่าเข้า ใช้บริการ	7.8

จากตารางที่ 5.1 ซึ่งแสดงสรุปความพึงพอใจ และปัญหาของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม
การตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์ม่าซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเรียงตามลำดับมาก-น้อย
มีข้อค้นพบดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้าให้ความพึงพอใจในเรื่องความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน
เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน ในขณะที่การมีอุปกรณ์การแพทย์ที่มีการ

โฆษณาตามสื่อต่างๆวางจำหน่าย เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้า พบว่ามีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นลำดับแรก นั่นคือไม่มีอุปกรณ์การแพทย์ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆวางจำหน่าย

ด้านราคา

ลูกค้าให้ความสนใจกับความรูสึกู้ค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มา ซอยซ์เป็นลำดับแรก ในขณะที่ การต่อรองราคาได้สำหรับสินค้าบางประเภทเป็นกรณีๆ ไป เช่นในกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าในปริมาณมากๆ ในคราวเดียว เป็นต้น ยังเป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้าพบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือการไม่สามารถต่อรองราคากับทางร้านได้

ด้านสถานที่

ลูกค้าให้ความสนใจกับการมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการของทางร้านเป็นลำดับแรก ในขณะที่ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดในการมาใช้บริการ และการมีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า นั้น เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นลำดับสุดท้ายและรองสุดท้ายตามลำดับ ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้า พบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือการไม่มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ รวมถึงปัญหาที่พบมารองลงมา นั่นคือ เวลาเปิด-ปิดของร้านไม่เหมาะสมในการมาใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าให้ความสนใจกับการให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี (ในกรณี มีการร้องขอ) เป็นลำดับแรก ในขณะที่ การแจกเอกสารวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพเป็นประจำนั้น เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้าพบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือการไม่มีการแจกเอกสารวิชาการ ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และปัญหาที่พบมารองลงมา คือการไม่มีการแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน

ด้านบุคลากร

ลูกค้าให้ความสนใจกับการมีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการเป็นลำดับแรก ในขณะที่ การที่เภสัชกรและพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการของทางร้าน เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้าพบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือการที่เภสัชกรและพนักงานไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ รวมถึงปัญหาที่พบมารองลงมา นั่นคือ การที่เภสัชกรและพนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี

ด้านกระบวนการให้บริการ

ลูกค้าให้ความสำคัญพอใจกับการมีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยาให้กับลูกค้า เป็นลำดับแรก ในขณะที่ การบันทึกประวัติการใช้ยาสำหรับสมาชิก การโทรศัพท์กลับไปสอบถาม เพื่อติดตามผลการรักษาหลังจากใช้ผลิตภัณฑ์ (ในบางกรณี que เห็นสมควร) และความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การจ่ายยา การคิดเงิน เป็นต้น เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นลำดับน้อยที่สุด 3 ลำดับ ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้า พบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือความล่าช้าของการให้บริการ เช่น การจ่ายยา การคิดเงิน เป็นต้น และปัญหาที่พบมากที่สุดรองลงมา นั่นคือ ไม่มีการโทรศัพท์กลับไปสอบถามอาการหลังจากใช้ผลิตภัณฑ์

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้าให้ความสำคัญพอใจกับแสงสว่างภายในร้านเพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการเป็นลำดับแรก ในขณะที่ การจัดวางผลิตภัณฑ์ภายในร้านที่เป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกหา ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน และการจัดให้มีบริเวณที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นลำดับน้อยที่สุด 3 ลำดับ ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้า พบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือไม่มีบริเวณที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา รวมถึงปัญหาที่พบมากที่สุดรองลงมา นั่นคือ ไม่มีการจัดวางผลิตภัณฑ์ภายในร้านอย่างเป็นหมวดหมู่ ยากต่อการเลือกหา

5.3.3 **ข้อค้นพบด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญจำแนกตาม เพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

ข้อค้นพบด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น การมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียส์ เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง

ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณีมีการร้องขอ เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการมีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการมีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง

ข้อค้นพบด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน รับจ้างทั่วไป เจ้าของกิจการ และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกหมวดอาชีพ มีความพึงพอใจต่อ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกหมวดอาชีพ อันได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา แม่บ้าน/พ่อบ้าน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน รับจ้างทั่วไป เจ้าของกิจการ และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกหมวดอาชีพ มีความพึงพอใจต่อ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นอาชีพรับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจต่อ ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้าน ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา และ เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็น แม่บ้าน/พ่อบ้าน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน รับจ้างทั่วไป และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกหมวดอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และระดับมากที่สุดสำหรับอาชีพรับจ้างทั่วไป

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกหมวดอาชีพ อันได้แก่นักเรียน/นักศึกษา แม่บ้าน/พ่อบ้าน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน รับจ้างทั่วไป เจ้าของกิจการ และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา รับจ้างทั่วไป และผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับแรกโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับนักเรียน/นักศึกษาและผู้เกษียณอายุ และระดับมากสำหรับอาชีพรับจ้างทั่วไป

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณีมีการร้องขอเป็นอันดับแรกโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกหมวดอาชีพ อันได้แก่นักเรียน/นักศึกษา แม่บ้าน/พ่อบ้าน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน รับจ้างทั่วไป เจ้าของกิจการ และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกหมวดอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการมีเอกสารอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ เป็นอันดับแรก โดยมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา แม่บ้าน/พ่อบ้าน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน รับจ้างทั่วไป และ เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกหมวดอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา เป็นอันดับแรกโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา แม่บ้าน/พ่อบ้าน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน เจ้าของกิจการ และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทุกหมวดอาชีพมีความพึงพอใจต่อ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ข้อค้นพบด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อันได้แก่ ผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,000 - 20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อันได้แก่ ผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,000 - 20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียส์ เป็นอันดับแรก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อันได้แก่ ผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,000 - 20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ เป็นอันดับแรก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อันได้แก่ ผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,000 - 20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณี มีการร้องขอ เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อันได้แก่ ผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,000 - 20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อ การมีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อันได้แก่ ผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,000 - 20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อ การมีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อันได้แก่ ผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,000 - 20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อ แสงสว่างภายในร้านเพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความหลากหลายของยาและ เวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่ม ผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (4.28: มาก)	ความหลากหลายของยาและ เวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่ม ผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (4.31: มาก)
ปัจจัยด้านราคา	รู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อ ผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มา ซ้อยซ์ (4.52: มากที่สุด)	รู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อ ผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มา ซ้อยซ์ (4.68: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านสถานที่	มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (4.27: มาก)	มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (4.28: มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การให้บริการวัดความดันโลหิต ฟรี (ในกรณี มีการร้องขอ) (3.30: ปานกลาง)	การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ ประเภทของผลิตภัณฑ์ (3.19: ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร	มีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้ คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำ การ (4.76: มากที่สุด)	มีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้ คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำ การ (4.80: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มีการซักถามอาการตามขั้นตอน ก่อนการจ่ายยา (4.23: มาก)	มีการซักถามอาการตามขั้นตอน ก่อนการจ่ายยา (4.21: มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	แสงสว่างภายในร้านเพียงพอ และเหมาะสมต่อการรับบริการ (4.30: มาก)	แสงสว่างภายในร้านเพียงพอ และเหมาะสมต่อการรับบริการ (4.30: มาก)

ตารางที่ 5.3 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการ จำแนกตามเพศอาชีพ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	รับจ้างทั่วไป	เจ้าของ กิจการ	เกษียณอายุ
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	ความ หลากหลายของ ยาและเวชภัณฑ์ ที่มีจำหน่ายใน ร้าน (4.41:มาก)	ความ หลากหลายของ ยาและเวชภัณฑ์ ที่มีจำหน่ายใน ร้าน (4.28:มาก)	ความ หลากหลายของ ยาและเวชภัณฑ์ ที่มีจำหน่ายใน ร้าน (4.24:มาก)	ความ หลากหลายของ ยาและเวชภัณฑ์ ที่มีจำหน่ายใน ร้าน (4.3:มาก)	ความ หลากหลาย ของยาและ เวชภัณฑ์ที่มี จำหน่ายใน ร้าน (4.18:มาก)	ความ หลากหลายของ ยาและเวชภัณฑ์ ที่มีจำหน่ายใน ร้าน (4.38:มาก)	ความ หลากหลายของ ยาและเวชภัณฑ์ ที่มีจำหน่ายใน ร้าน (4.08:มาก)
ปัจจัยด้าน ราคา	รู้สึกคุ้มค่าเมื่อ จ่ายเงินซื้อ ผลิตภัณฑ์จาก ร้านขายยาฟาร์ มาซ้อยซ์ (4.62:มากที่สุด)	รู้สึกคุ้มค่าเมื่อ จ่ายเงินซื้อ ผลิตภัณฑ์จาก ร้านขายยาฟาร์ มาซ้อยซ์ (4.63:มากที่สุด)	รู้สึกคุ้มค่าเมื่อ จ่ายเงินซื้อ ผลิตภัณฑ์จาก ร้านขายยาฟาร์ มาซ้อยซ์ (4.66:มากที่สุด)	รู้สึกคุ้มค่าเมื่อ จ่ายเงินซื้อ ผลิตภัณฑ์จาก ร้านขายยาฟาร์ มาซ้อยซ์ (4.61:มากที่สุด)	ราคาอาหาร เสริมสุขภาพที่ จำหน่ายใน ร้านไม่แพงเมื่อ เทียบกับร้าน อื่น (4.27:มาก)	รู้สึกคุ้มค่าเมื่อ จ่ายเงินซื้อ ผลิตภัณฑ์จาก ร้านขายยาฟาร์ มาซ้อยซ์ (4.67:มากที่สุด)	รู้สึกคุ้มค่าเมื่อ จ่ายเงินซื้อ ผลิตภัณฑ์จาก ร้านขายยาฟาร์ มาซ้อยซ์ (4.75:มากที่สุด)
ปัจจัยด้าน สถานที่	มีหลายสาขาให้ เลือกใช้บริการ (4.28:มาก)	มีหลายสาขาให้ เลือกใช้บริการ (4.06:มาก)	มีหลายสาขาให้ เลือกใช้บริการ (4.41:มาก)	มีหลายสาขาให้ เลือกใช้บริการ (4.31:มาก)	มีหลายสาขา ให้เลือกใช้ บริการ (4.55:มาก ที่สุด)	มีหลายสาขาให้ เลือกใช้บริการ (4.36:มาก)	มีหลายสาขาให้ เลือกใช้บริการ (4.17:มาก)
ปัจจัยด้าน การส่งเสริม การตลาด	การให้ส่วนลด กับลูกค้าตามแต่ ประเภทของ ผลิตภัณฑ์ (3.14:ปานกลาง)	การให้บริการ วัดความดัน โลหิตฟรี (ใน กรณี มีการร้อง ขอ) (3.26:ปานกลาง)	การให้บริการ วัดความดัน โลหิตฟรี (ใน กรณี มีการร้อง ขอ) (3.48:ปานกลาง)	การให้บริการ วัดความดัน โลหิตฟรี (ใน กรณี มีการร้อง ขอ) (3.21:ปานกลาง)	การให้ส่วนลด กับลูกค้า ตามแต่ละ ประเภทของ ผลิตภัณฑ์ (3.55:มาก)	การให้บริการ วัดความดัน โลหิตฟรี (ใน กรณี มีการร้อง ขอ) (3.17:ปานกลาง)	การให้ส่วนลด กับลูกค้าตามแต่ ประเภทของ ผลิตภัณฑ์ (3.33:ปานกลาง)
ปัจจัยด้าน บุคลากร	มีเภสัชกรอยู่ ประจำเพื่อให้ คำปรึกษา ตลอดเวลาที่ เปิดทำการ (4.83:มากที่สุด)	มีเภสัชกรอยู่ ประจำเพื่อให้ คำปรึกษา ตลอดเวลาที่ เปิดทำการ (4.71:มากที่สุด)	มีเภสัชกรอยู่ ประจำเพื่อให้ คำปรึกษา ตลอดเวลาที่ เปิดทำการ (4.69:มากที่สุด)	มีเภสัชกรอยู่ ประจำเพื่อให้ คำปรึกษา ตลอดเวลาที่ เปิดทำการ (4.81:มากที่สุด)	มีเภสัชกรอยู่ ประจำเพื่อให้ คำปรึกษา ตลอดเวลาที่ เปิดทำการ (4.91:มาก ที่สุด)	มีเภสัชกรอยู่ ประจำเพื่อให้ คำปรึกษา ตลอดเวลาที่ เปิดทำการ (4.81:มากที่สุด)	มีเภสัชกรอยู่ ประจำเพื่อให้ คำปรึกษา ตลอดเวลาที่ เปิดทำการ (4.67:มากที่สุด)

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	รับจ้างทั่วไป	เจ้าของ กิจการ	เกษียณอายุ
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	มีการซักถาม อาการตาม ขั้นตอนก่อน การจ่ายยา (4.1:มาก)	มีการซักถาม อาการตาม ขั้นตอนก่อน การจ่ายยา (4.22:มาก)	มีการซักถาม อาการตาม ขั้นตอนก่อน การจ่ายยา (4.21:มาก)	มีการซักถาม อาการตาม ขั้นตอนก่อน การจ่ายยา (4.26:มาก)	มีการซักถาม อาการตาม ขั้นตอนก่อน การจ่ายยา (4.27:มาก)	มีการซักถาม อาการตาม ขั้นตอนก่อน การจ่ายยา (4.05:มาก)	มีการซักถาม อาการตาม ขั้นตอนก่อน การจ่ายยา (4.42:มาก)
ปัจจัยด้าน การสร้างและ นำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	แสงสว่าง ภายในร้าน เพียงพอและ เหมาะสมต่อ การรับบริการ (4.34:มาก)	แสงสว่าง ภายในร้าน เพียงพอและ เหมาะสมต่อ การรับบริการ (4.29:มาก)	แสงสว่าง ภายในร้าน เพียงพอและ เหมาะสมต่อ การรับบริการ (4.28:มาก)	แสงสว่าง ภายในร้าน เพียงพอและ เหมาะสมต่อ การรับบริการ (4.32:มาก)	แสงสว่าง ภายในร้าน เพียงพอและ เหมาะสมต่อ การรับบริการ (4.45:มาก)	แสงสว่าง ภายในร้าน เพียงพอและ เหมาะสมต่อ การรับบริการ (4.19:มาก)	แสงสว่าง ภายในร้าน เพียงพอและ เหมาะสมต่อ การรับ บริการ (4.08:มาก)

ตารางที่ 5.4 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (4.41:มาก)	ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (4.29:มาก)	ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (4.24:มาก)
ปัจจัยด้านราคา	รู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาพาร์มาซ็อยซ์ (4.6:มากที่สุด)	รู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาพาร์มาซ็อยซ์ (4.65:มากที่สุด)	รู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาพาร์มาซ็อยซ์ (4.57:มากที่สุด)
ปัจจัยด้านสถานที่	มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (4.28:มาก)	มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (4.27:มาก)	มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (4.3:มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ (3.33:ปานกลาง)	การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี (ในกรณี มีการร้องขอ) (3.1:ปานกลาง)	การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี (ในกรณี มีการร้องขอ) (3.35:ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร	มีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ (4.77:มากที่สุด)	มีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ (4.82:มากที่สุด)	มีเภสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ (4.73:มากที่สุด)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา (4.29:มาก)	มีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา (4.21:มาก)	มีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา (4.18:มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	แสงสว่างภายในร้านเพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ (4.36:มาก)	แสงสว่างภายในร้านเพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ (4.3:มาก)	แสงสว่างภายในร้านเพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ (4.26:มาก)

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า ความหลากหลายและคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกและลำดับที่สอง ดังนั้น เพื่อเป็นการรักษาความพึงพอใจของลูกค้าในประเด็นนี้ ทางร้านยังคงต้องให้ความสำคัญกับการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน ให้มีคุณภาพและความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น โดยเน้นการอ้างอิงผลการวิจัย และแหล่งที่มาของการผลิตให้เห็นได้อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม เช่น การติดใบรับรองมาตรฐานสถานที่ผลิต (GMP Certificate) ใบรับรองผลการตรวจวิเคราะห์ (Certificate of Analysis) การศึกษาชีวสมมูล (Bioequivalence) หรือผลการทดลองทางคลินิก (Clinical Trial) รวมถึงการมีใบรับรองเภสัชภัณฑ์ (Certificate of Pharmaceutical Product) และใบรับรองการจำหน่าย (Certificate of Free Sale) ตามที่องค์การอนามัยโลกกำหนด เพื่อรับรองว่าผลิตภัณฑ์ที่ทางร้านคัดเลือกมาวางจำหน่ายนั้นมีวางจำหน่ายในประเทศผู้ผลิตจริง และการนำระบบการจัดการสินค้าคงคลังมาใช้ในการตรวจและควบคุมคุณภาพของยา เช่น การใช้ระบบบาร์โค้ด (Barcode) ในการตรวจสอบวันผลิตและวันหมดอายุของยา บนพื้นฐานของหลักการจ่ายยาแบบ first in – first out เป็นต้น รวมถึงการเพิ่มสาขาที่เป็นสมาชิกของโครงการร้านยาคุณภาพจากเดิมเป็นสมาชิกเพียงบางสาขาให้มากขึ้นจนครบทุกสาขา ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด

นอกจากนั้น ทางร้านยังต้องคัดเลือกผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลิตภัณฑ์ประเภทอุปกรณ์การแพทย์ และอาหารเสริมสุขภาพ เพื่อมาวางจำหน่ายให้หลากหลายทั้งในด้านรูปแบบการใช้งานและระดับราคาของผลิตภัณฑ์ โดยทางร้านต้องเพิ่มเติมการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความนิยมและแนวโน้มด้านการดูแลสุขภาพจากสื่อต่างๆ รวมถึงข่าวสารด้านนวัตกรรมด้านการแพทย์และพยาบาล เช่น การสมัครเพื่อรับวารสารอุปกรณ์การแพทย์ นิตยสารเกี่ยวกับสุขภาพ อีกทั้งยังต้องติดต่อขอรับแคตตาล็อกสินค้าใหม่จากทางผู้จัดจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการคัดเลือกสินค้าที่จะนำมาวางจำหน่ายในร้านให้มีความหลากหลาย เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าที่มีความต้องการเฉพาะ งบประมาณ และกระแสดความนิยมในปัจจุบันที่แตกต่างกัน เช่น จากกระแสการตรวจเช็กและดูแลสุขภาพด้วยตนเองที่บ้าน ด้วยเครื่องมือทางการแพทย์พื้นฐานอย่างเครื่องวัดความดันโลหิต เครื่องวัดระดับน้ำตาลในเลือด การดูแลตนเองของผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยอาศัยอุปกรณ์เช่นผู้ช่วยไฟฟ้าที่ขับเคลื่อนได้เอง รวมถึงแนวโน้มในการ

บริโภคอาหารเสริมสุขภาพ เช่น การใช้อาหารเสริมเพื่อการควบคุมน้ำหนัก หรือ การใช้เวชสำอางเพื่อการดูแลผิวพรรณ ในขณะเดียวกัน ทางร้านก็ต้องเพิ่มบุคลากรที่เชี่ยวชาญเฉพาะทางมากขึ้นเพื่อปฏิบัติงานในแต่ละสาขา เช่น นักกายภาพบำบัด และผู้เชี่ยวชาญด้านผิวพรรณและความงามจากสถาบันต่างๆ โดยการติดต่อผ่านบริษัทผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้คำแนะนำในการใช้อุปกรณ์การแพทย์ และอาหารเสริมสุขภาพต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งบางครั้งอาจไม่ตรงกับคำโฆษณาจากสื่อต่างๆ ที่ลูกค้าได้รับข้อมูลมา ซึ่งหากมีการอธิบายที่ดีและชัดเจนเพียงพอจากบุคลากรที่น่าเชื่อถือ น่าจะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจ และลดปัญหาเกี่ยวกับการไม่มีอุปกรณ์การแพทย์และอาหารเสริมสุขภาพที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่ายอย่างเพียงพอได้

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ความรู้สึกคุณค่าของลูกค้าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียส์ เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความพอใจมากที่สุด ทางร้านจึงต้องรักษาระดับราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยหมั่นสำรวจและเปรียบเทียบราคาสินค้าจากทางผู้จัดจำหน่าย รวมถึงการตั้งราคาของร้านค้าคู่แข่งอยู่เสมอ ซึ่งถึงแม้ว่าผลิตภัณฑ์ประเภทยาและเวชภัณฑ์จะมีมาตรฐานด้านราคา และการปรับขึ้น-ลงของราคาไม่มากนัก แต่ในส่วนของอาหารเสริมสุขภาพ อุปกรณ์การแพทย์ และเวชสำอาง อาจมีการปรับระดับราคาได้อย่างหลากหลาย เนื่องจากร้านค้าทั่วไปที่ไม่ใช่ร้านขายยา หรือแม้กระทั่งในส่วนของผู้ประกอบการระบบขายตรง (Direct Sales) ก็สามารถจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์เหล่านี้ได้อย่างแพร่หลาย ทางร้านจึงต้องติดตาม และศึกษากลยุทธ์ด้านราคาจากคู่แข่งทางธุรกิจประเภทอื่นๆ นอกเหนือจากร้านขายยาด้วยกันเองด้วย

นอกจากนั้น ในส่วนของความสามารถในการต่อรองราคาสินค้าของลูกค้า ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง และมีปัญหาที่ไม่สามารถต่อรองราคาสินค้ากับทางร้านได้ เหมือนกับร้านขายยาขนาดย่อมทั่วไป ทางร้านจึงควรมีการอบรมพนักงานให้เห็นความสำคัญกับการอธิบายกับลูกค้าให้ชัดเจนว่าโดยปกติทางร้านก็มีได้จำหน่ายสินค้าเต็มราคาตามป้ายราคาที่กำหนดมาจากบริษัทผู้ผลิต และมีการให้ส่วนลดแก่ลูกค้าโดยไม่ต้องร้องขออยู่แล้ว จึงอาจไม่สามารถตอบสนองการต่อรองราคาสินค้าเหมือนร้านขายยาขนาดย่อมทั่วไปซึ่งไม่มีการให้ส่วนลดไว้ก่อนแล้วได้ แต่ทางร้านควรเพิ่มเติมการให้ส่วนลดตามเงื่อนไขเข้ามาทดแทน โดยอาจกำหนดเงื่อนไขในการลดราคาสินค้าเมื่อมียอดซื้อครบตามกำหนด เช่น เมื่อมียอดซื้อถึง 1,000 บาททางร้านจะให้ส่วนลด 5 เปอร์เซ็นต์ และ เมื่อมียอดซื้อถึง 3,000 บาททางร้านจะให้ส่วนลด 10 เปอร์เซ็นต์ เป็นต้น โดยจัดทำเป็นป้ายแสดงเงื่อนไขและรายละเอียดของส่วนลดให้ชัดเจน เพื่อทดแทนการลดราคาด้วยการต่อรองโดยทั่วไป สำหรับทางเลือกในการชำระค่าผลิตภัณฑ์ด้วยบัตรเครดิต ทางร้านซึ่งมีระบบการชำระค่าผลิตภัณฑ์ผ่านบัตรเครดิตได้อยู่แล้ว อาจ

พิจารณาเพิ่มเติมในการให้บริการระบบการผ่อนศูนย์เปอร์เซ็นต์ ได้แก่ แบ่งชำระเป็นงวดๆได้โดยไม่ต้องจ่ายดอกเบี้ย ในการชำระเงินให้กับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผลิตภัณฑ์ในร้านที่มีราคาสูงอย่างอุปกรณ์ทางการแพทย์ ตัวอย่างเช่น รถเข็นไฟฟ้าราคา ประมาณ 50,000 บาท สามารถแบ่งชำระได้เป็น 5 เดือนๆละ 10,000 บาท เป็นต้น นอกจากนี้ ทางร้านควรจัดทำป้ายที่แสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ ให้มีความชัดเจน สะดุดตามากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าราคาพิเศษที่มีการจัดรายการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปตามรอบประจำทุก 1 หรือ 2 เดือน ควรแสดงป้ายราคาให้ชัดเจนว่าเป็นสินค้าที่มีการลดราคาพิเศษเรียบร้อยแล้ว ไม่สามารถลดราคาได้อีก เพื่อแสดงความโปร่งใส และให้ลูกค้าสามารถทำการเปรียบเทียบราคาผลิตภัณฑ์กับร้านค้านอื่นๆ ได้

ปัจจัยด้านสถานที่ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับการที่ร้านขายยามีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ และการมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการมากที่สุด จึงเป็นการยืนยันว่าแนวทางการดำเนินงานของร้านในการขยายสาขา เพื่อให้สามารถครอบคลุมพื้นที่ที่เป็นแหล่งชุมชนในจังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงการมีทำเลที่ตั้งอยู่บนเส้นทางหลักในการเดินทางเพื่อไปทำงานหรือกลับบ้านนั้นน่าจะเหมาะสมกับวิถีการดำเนินชีวิตในสังคมปัจจุบันดีแล้ว ทางร้านจึงต้องยังให้ความสำคัญกับการเลือกทำเลที่ตั้งของร้านในตำแหน่งที่ประชาชนทั่วไปมองเห็นได้อย่างชัดเจน และเดินทางมาได้โดยสะดวก รวมถึงการกำหนดเวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการเข้าใช้บริการของกลุ่มลูกค้าในแต่ละบริเวณ เช่น ในกรณีที่ร้านขายยามีทำเลที่ตั้งอยู่บริเวณสถานศึกษา โรงเรียน ก็ควรกำหนดเวลาเปิดร้านแต่เช้าก่อนเข้าเรียน (7.30 น.) เพื่อให้นักเรียน นักศึกษาและบุคลากรในสถาบันที่มีความจำเป็นหรือมีเหตุฉุกเฉินต้องซื้อยา สามารถเข้ามาใช้บริการได้ก่อนเวลาเข้าเรียน/ทำงาน แต่สามารถปิดร้านได้เร็ว (ไม่เกิน 19.00 น.) เพราะนักเรียน นักศึกษาจะเข้าใช้บริการหลังเลิกเรียนอีกเพียงประมาณ 2-3 ชั่วโมงเท่านั้นจากนั้นจะค่อยๆทยอยกลับบ้านเป็นส่วนใหญ่ จึงไม่มีความจำเป็นต้องเปิดให้บริการในช่วงค่ำถึงดึกแต่อย่างใด เช่น สาขาหน้าโรงเรียนคาราวิทยาลัย เป็นต้น ส่วนสาขาที่ตั้งอยู่บนเส้นทางกลับบ้าน ก็ควรจะเปิดร้านสาย (9.30 น.) แต่ปิดร้านก่อนข้างดึก (21.00 น.) เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าใช้บริการบริการได้หลังเลิกงาน ซึ่งเวลาเลิกงานของลูกค้าแต่ละรายก็จะแตกต่างกันไป จึงต้องกำหนดช่วงเวลาในการเปิดให้บริการอย่างเหมาะสมในแต่ละสาขา นอกจากนี้ การจัดการด้านสถานที่ในส่วนของที่จอดรถก็มีความสำคัญ และเป็นปัญหามากที่สุดที่ลูกค้าประสบอยู่ในปัจจุบัน ทางร้านจึงควรมีนโยบายจัดสรรพื้นที่ในการจอดรถให้กับลูกค้าโดยเฉพาะ โดยอาจขอความร่วมมือจากร้านค้าหรือสถานที่ใกล้เคียงเพื่อจัดสรรพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ร่วมกัน กรณีที่พื้นที่ในการจอดรถมีอย่างจำกัด เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า รวมถึงอาจต้องดำเนินการติดต่อกับสำนักงานเทศบาลเพื่อขอความช่วยเหลือในการจัดที่จอดรถรับส่งชั่วคราวสำหรับร้านค้าในละแวกใกล้เคียงกันเพื่อหลีกเลี่ยงการ

ฝ่าฝืนกฎจราจรหรือความขัดแย้งต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น สาขาสวนดอก สาขาหน้าสถานีรถไฟ สาขาข้างโรงพยาบาลใกล้หมอ เป็นต้น ในอนาคต ปัจจัยย่อยด้านการมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ สำหรับลูกค้า ควรเป็นสิ่งที่ทางร้านต้องให้ความสำคัญในอันดับต้นๆ ในการพิจารณาเลือกทำเลที่ตั้ง สำหรับการเปิดสาขาใหม่ โดยหากเปิดสาขาที่มีพื้นที่เพียงพอ อาจจะพิจารณาระบบ drive-through pharmacy มาใช้เป็นแนวทางเพื่อช่วยลดปัญหาเรื่องที่จอดรถ และเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้อีกด้วย โดยการจัดให้มีช่องทางการขับรถเข้ามาใช้บริการในการรับสินค้า และชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ด้านข้างอาคารที่มีเภสัชกรนั่งประจำเพื่อทำการแนะนำการใช้และส่งมอบยา โดยที่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องลงจากรถ ซึ่งลูกค้าจะสามารถเลือกใช้ชีวิตนี้ได้ ในกรณีที่ซื้อยาที่มีการใช้อยู่แล้วเป็นประจำ หรือมีการโทรศัพท์มาปรึกษาอาการและได้รับคำแนะนำไปก่อนข้างครบถ้วนแล้ว เป็นต้น ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่ สำหรับลูกค้าประจำบางรายก็อาจพิจารณาช่องทางในการปรึกษาอาการและรับคำแนะนำทางโทรศัพท์จากเภสัชกรให้เรียบร้อยก่อน แล้วจึงค่อยเดินทางมารับสินค้าได้ ณ จุดจอดรถรับ-ส่งของชั่วคราวตามที่ได้ขอความช่วยเหลือไว้จากทางเทศบาลดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น โดยไม่จำเป็นต้องลงจากรถ เพื่ออำนวยความสะดวก และเป็นการบรรเทาปัญหาเรื่องที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับลูกค้า

ในขณะเดียวกันก็ควรจัดผังวางสินค้าในร้านใหม่ เช่น ผลិតภัณฑ์ในร้านบางประเภทที่ไม่ใช่ขายอันตราย เช่น อาหารเสริมสุขภาพ อุปกรณ์เครื่องใช้อย่างสำลี ผ้าพันแผล ยาหม่อง และเวชสำอางที่ไม่ใช่สินค้าควบคุม ทางร้านควรปรับปรุงตำแหน่งในการจัดวางเอาไว้ในที่ที่ลูกค้าสามารถหยิบและเลือกซื้อได้เอง โดยอิสระให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับลูกค้าในการซื้อสินค้า และลดขั้นตอนของพนักงานหรือเภสัชกรในการให้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับการให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี (ในกรณีมีการร้องขอ) มากที่สุด ทางร้านจึงควรให้ความสำคัญในส่วนของการให้บริการเสริมดังกล่าวเป็นพิเศษ เช่น การใช้เครื่องตรวจวัดความดันที่มีคุณภาพดี มีการแสดงผลที่ถูกต้องชัดเจน รวมถึงการรักษาความสะอาดของตัวเครื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่สัมผัสกับผิวหนังของลูกค้า ให้มีความสะอาด ปลอดภัยอยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในอนามัยที่ดีของทางร้านให้กับลูกค้าในกรณีมีผู้ขอใช้บริการ ในส่วนนี้เป็นจำนวนมาก นอกจากนั้น ทางร้านอาจเสริมบริการด้านสุขภาพอื่นๆ เช่น การชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง การวัดมวลกระดูก หรือการวัดค่าไขมัน ด้วยเครื่องชั่งน้ำหนักและวัดไขมัน (Body Fat Monitor Scale) โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ซึ่งทางร้านอาจกำหนดวัน-เวลาที่จะให้บริการพิเศษเหล่านี้โดยเฉพาะ เช่น กำหนดให้บริการตรวจวัดค่าไขมัน พร้อมให้คำแนะนำด้านการควบคุมน้ำหนักฟรีทุกวันเสาร์ หรือให้บริการตรวจสุขภาพเบื้องต้นแบบครบวงจรทุกวันอาทิตย์ที่ 4 ของเดือน เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้

ความสนใจ พร้อมกระตุ้นความใส่ใจในสุขภาพให้เกิดแก่ลูกค้า ซึ่งลูกค้าที่ได้รับความประทับใจ อาจมีการบอกต่อ เพื่อแนะนำถึงบริการพิเศษของร้านให้กับคนรู้จัก อันเป็นการเพิ่มโอกาสที่ทางร้านจะลูกค้ารายใหม่ๆ ได้อีกทางหนึ่ง

ในขณะเดียวกัน ทางร้านอาจต้องมีการสร้างความร่วมมือกับบริษัทผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้มากขึ้น เพื่อจัดทำรายการส่งเสริมทางการตลาดร่วมกันในแต่ละกลุ่มสินค้า ได้แก่ การจัดทำข้อตกลงในการได้รับส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าของทางร้าน สำหรับการซื้อสินค้าที่อยู่ในรายการ การทำการส่งเสริมการตลาดร่วมกันระหว่างทางร้านกับบริษัทผู้ผลิตในแต่ละรอบรายการ ตัวอย่างเช่น รอบรายการเดือนสิงหาคม จัดทำข้อตกลงกับบริษัทผู้จัดจำหน่ายเครื่องวัดความดันโลหิตของยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งเพื่อขอส่วนลดพิเศษ สำหรับผลิตภัณฑ์บางรุ่น ในการนำมาจัดรายการส่งเสริมการขายร่วมกับการจัดกิจกรรมในเทศกาลวันแม่กับทางร้าน โดยให้บริษัทจัดส่งพนักงานมาประจำในสาขาที่จัดกิจกรรม เพื่อทำการแนะนำสินค้า โดยให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากสาขาที่จัดกิจกรรมดังกล่าว เป็นต้น

นอกจากนั้น ทางร้านควรจัดให้มีทีมงานด้านวิชาการซึ่งควบคุมโดยเภสัชกรเพื่อรับผิดชอบในการจัดทำเอกสารวิชาการที่ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ หรือแผ่นพับที่ให้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์ในร้านที่เกี่ยวข้องกับปัญหา หรือความต้องการด้านสุขภาพของลูกค้าให้มากขึ้น โดยมีการผลิตเปลี่ยนหมุนเวียนข้อมูลข่าวสาร ให้มีความทันสมัย เหมาะกับสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลาอยู่เสมอ เช่น ในช่วงฤดูฝนควรจัดเอกสารวิชาการที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคไข้เลือดออก ไข้หวัด และเนบไบพัสที่มีรายละเอียดของผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการรักษาหรือป้องกัน โรคดังกล่าวเช่น วิตามินเสริม เพื่อป้องกันโรคไข้หวัด เป็นต้น และในอนาคตเมื่อมีบุคลากรทางด้านวิชาการเพียงพอ อาจพิจารณาจัดทำเวบไซต์ของทางร้าน เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร และตอบปัญหา ข้อสงสัย เกี่ยวกับสุขภาพในด้านต่างๆ ให้กับผู้นสนใจโดยทั่วไป ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ได้อย่างสะดวกด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่ร้านก็ได้ และทางร้านควรใช้ระบบฐานข้อมูลที่ทางร้านจัดทำขึ้นในการหาข้อมูลลูกค้าในแต่ละรายที่ยาในกลุ่มเดียวกัน เช่น ยาเกี่ยวกับ โรคหัวใจและความดันโลหิต ยาโรคเบาหวาน ฯลฯ และเชิญมาร่วมอบรมเป็นกลุ่มย่อย โดยขอความร่วมมือจากบริษัทผู้ผลิตหรือจำหน่ายยาดังกล่าวในการเชิญแพทย์เฉพาะทาง หรือเภสัชกรผู้มีความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์นั้นๆ มาให้ความรู้กับลูกค้ารายกลุ่ม เพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างร้านกับลูกค้าให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

ในด้านการแจกตัวอย่างผลิตภัณฑ์จากบริษัทผู้จัดจำหน่าย ทางร้านควรต้องติดตามความเคลื่อนไหวของกระแสความนิยมของผู้บริโภคให้มากขึ้น โดยปรับเปลี่ยนการจัดส่งเสริมการขายที่จากเดิม จะดำเนินการตามที่บริษัทผู้จัดจำหน่ายแนะนำและจัดสรรให้ ซึ่งอาจไม่ได้อยู่ในกระแสความนิยมของผู้บริโภคในขณะนั้น แต่เป็นไปเพื่อเป้าหมายทางด้านยอดขาย หรือการบริหารสินค้า

คงเหลือของทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายแต่เพียงอย่างเดียว จึงอาจไม่ได้รับความสนใจ หรือ ฟังพอใจ จากลูกค้าเท่าที่ควร มาเป็นการติดต่อขอสินค้าตัวอย่างจากบริษัทผู้จัดจำหน่ายเฉพาะรายที่ผ่านการ เสนอจากพนักงานฝ่ายขายของทางร้านแล้ว ว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าว เป็นที่ต้องการและอยู่ในความ สนใจของลูกค้าส่วนใหญ่จริง รวมถึงการแจกของสมนาคุณในช่วงเทศกาลต่างๆ ก็ควรมีการรับฟัง ความคิดเห็นของลูกค้าก่อนการจัดทำ เพื่อให้ได้สิ่งที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

จากข้อมูลความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่นๆ อาจเกิดจากข้อจำกัดทางกฎหมายบางประการในการ โฆษณา ผลิตภัณฑ์ที่ขึ้นทะเบียนเป็นยา เช่น ห้ามโฆษณาลด แลก แจก แถม เป็นต้น จึงส่งผลทำให้ลูกค้าไม่ ทราบได้ว่า ผลิตภัณฑ์ยาตัวใดของทางร้านมีการขายในราคาต่ำกว่าราคาที่บริษัทกำหนด หรือเป็น สินค้าโปร โมชั่นของทางร้านอยู่แล้วบ้าง ซึ่งในกรณีนี้ การใช้บัตรสมาชิกจึงไม่ได้รับส่วนลดอีก ฉะนั้นทางร้านควรจัดพื้นที่ หรือ Layout ของผลิตภัณฑ์ภายในร้านใหม่ โดยแบ่งแยกให้ชัดเจนว่า ผลิตภัณฑ์ใดอยู่ในช่วงโปร โมชั่น และผลิตภัณฑ์ใดไม่มีโปร โมชั่นจากทางร้าน ซึ่งสมาชิกสามารถ ใช้บัตรสมาชิกเพื่อขอส่วนลดจากทางร้านได้ตามปกติ (สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้อยู่ในช่วง โปร โมชั่น) และควรกำหนดมาตรฐานส่วนลดให้กับสมาชิก เช่น สมาชิกบัตรเงินลด 5 เปอร์เซ็นต์ สมาชิกบัตรทองลด 10 เปอร์เซ็นต์ เป็นต้น เพื่อป้องกันความสับสนจากลูกค้าที่มาใช้บริการ และเป็นอีกหนทางหนึ่งในการป้องกันการทุจริตจากพนักงานได้อีกด้วย

ปัจจัยด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการมีเภสัชกร อยู่ประจำร้านขายยา เพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการมากที่สุด ดังนั้น ทางร้านจึงจำเป็นต้อง ให้ความสำคัญกับการคัดเลือก และจ้างเภสัชกรที่มีใบประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม (Pharmacy License) ที่ถูกต้องเท่านั้นเพื่อปฏิบัติงานในร้าน โดยทางร้านมีการจัดสรรตารางเวลาการทำงานของ เภสัชกร ให้สามารถอยู่ประจำร้านได้ตลอดเวลาทุกวันทำการ ซึ่งอาจมีมากกว่าหนึ่งคน จึงควรเพิ่มเติม การจัดทำป้ายชื่อแสดงตนผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการในช่วงเวลานั้นให้เห็นได้อย่างชัดเจน ยิ่งไปกว่านั้น จุดแข็งในด้านนี้ของทางร้านเห็น ได้ชัดเจน แตกต่างจากร้านขายยาอื่น โดยทั่วไป ซึ่งนับเป็นข้อ ได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจในขณะที่เป็นอย่างมาก แต่ปัจจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ ปัจจุบันที่เกิดภาวะขาดแคลนเภสัชกรที่รับจ้างอยู่ประจำในร้านขายยา เนื่องจากกระแสความนิยม ในการเลือกประกอบวิชาชีพของเภสัชกรในปัจจุบัน มีความนิยมในการทำงานเป็นตัวแทนขายยา ให้กับบริษัทผู้ผลิต หรือ ผู้จัดจำหน่ายมากกว่า แม้กระทั่งในสายงานเภสัชกรรมชุมชนเอง ก็นิยมที่ จะรับราชการ ในโรงพยาบาลหรือเปิดร้านขายยาเป็นของตนเองมากกว่า ดังนั้นหากทางร้านไม่ เตรียมการรับกับสถานการณ์เหล่านี้แต่เนิ่นๆ ในอนาคตอันใกล้ก็อาจประสบกับภาวะขาดแคลน เภสัชกร ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการเต็มเวลาในแต่ละสาขา อันเป็นข้อ ได้เปรียบ หรือจุดแข็ง ณ ปัจจุบัน ที่

สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทางร้านจึงควรมีการวางแผนในการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินงานใหม่ โดยอาจนำระบบการขายแฟรนไชส์หรือร่วมหุ้นมาพิจารณา เพื่อให้เกษตรกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการอยู่เดิม มีโอกาสที่จะร่วมเป็นเจ้าของกิจการ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากความรู้สึกเป็นเจ้าของด้วยเช่นกัน แต่การจะปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานจากกิจการเจ้าของคนเดียวแต่มีหลายสาขา เป็นระบบหุ้นส่วนหรือแฟรนไชส์ ต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการภายในเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งอาจเป็นความจำเป็นที่ทางร้านต้องจ้างบริษัทที่ปรึกษาในการวางระบบเพื่อช่วยดำเนินการในด้านนี้ต่อไป

นอกจากนั้นจากการศึกษานี้พบว่า ปัญหาลำดับแรกในด้านบุคลากร คือ เกษตรกรและพนักงานไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ดังนั้นทางร้านควรปรับปรุงการอบรม ปลูกฝังจิตสำนึกด้านการบริการ หรือ การสร้างจิตสำนึกในงานบริการ (Service Mind) ให้กับเกษตรกรและพนักงานทุกคนในร้านให้มากขึ้น จากเดิมทั้งเกษตรกรและพนักงานอาจให้ความสำคัญเฉพาะคุณสมบัติทางด้านวิชาการเท่านั้น แต่จากการศึกษาทำให้ทราบว่า ลูกค้ามิได้มีความต้องการแต่เพียงความรู้ด้านวิชาการเท่านั้น แต่ความต้องการด้านการบริการก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เกษตรกรและพนักงานทุกคน ควรมีอัธยาศัยที่ดี มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม มีความกระตือรือร้นในการให้บริการกับลูกค้า ซึ่งนอกจากจะต้องมีการอบรมกันอย่างจริงจังแล้ว การจูงใจโดยการให้รางวัลกับบุคลากรดีเด่นในด้านการบริการ โดยการลงคะแนนทั้งจากพนักงานด้วยตนเอง และจากการให้คะแนนของลูกค้าประจำเดือนของแต่ละสาขา ก็น่าจะสามารถช่วยพัฒนาจิตสำนึกในการบริการของบุคลากรทุกคนได้ด้วย และในแต่ละปีควรมีการให้รางวัลกับบุคลากรดีเด่นของบริษัทด้วย โดยการประเมินจากยอดขายแต่ละบุคคลและผลจากแบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้าประกอบการตัดสินเป็นต้น

แนวทางในการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า เช่น บุคลากรควรจดจำชื่อลูกค้าประจำ อาการป่วยและยาที่ลูกค้าประจำซื้อได้ ในขณะที่เดียวกันควรให้บริการอย่างเสมอภาคกับลูกค้ารายใหม่ ซึ่งสำหรับเกษตรกรเองนอกจากความรู้ในเรื่องของยาและสุขภาพแล้ว ก็ควรจะต้องเรียนรู้ทักษะด้านการขาย การจูงใจ และการแนะนำสินค้าเพื่อเปิดทางเลือกใหม่ๆ ให้กับลูกค้า เช่นการจัดอบรมเทคนิค การขาย โดยเชิญวิทยากรผู้มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการขายมาอบรมทุก 3 เดือน เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อนำเสนอสิ่งที่ดีที่สุดในการดูแลรักษาสุขภาพให้กับลูกค้าทุกคนอีกด้วย

ยิ่งไปกว่านั้น จากการศึกษานี้พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยสุดอันดับที่สอง คือ เรื่องการแต่งกายของเกษตรกรและพนักงานในร้าน ดังนั้นจึงควรเข้มงวดกับการบังคับใช้กฎระเบียบเรื่องการสวมใส่เครื่องแบบกับเกษตรกรและพนักงานทุกคนให้ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ไม่ละเลย เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ ความเป็นมืออาชีพ และเพื่อให้ลูกค้าสามารถแยกออกได้ว่าใครเป็น

เภสัชกรหรือพนักงานทั่วไป โดยทางร้านอาจจะมีการสุ่มตรวจเป็นครั้งคราวจากทีมผู้บริหารเป็นต้น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา ทางร้านจึงต้องรักษาและพัฒนามาตรฐานด้านนี้ให้มากยิ่งขึ้น โดยการส่งเภสัชกรเข้ารับการอบรมในหลักสูตรการศึกษาต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ที่น่าสนใจและบำบัดความเจ็บป่วย ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากการจ่ายยาผิดประเภทอาจทำให้ผลการรักษาไร้ประสิทธิภาพ หรือเป็นอันตรายต่อผู้ใช้ยาได้ ซึ่งถึงแม้ร้านขายยาจะไม่สามารถดำเนินการตรวจร่างกายได้อย่างละเอียดเหมือนโรงพยาบาล เภสัชกรก็ต้องให้ความสำคัญและใส่ใจกับการซักถามและสังเกตอาการของลูกค้าที่เข้ามาซื้อยาแต่ละราย เพื่อวิเคราะห์อาการในเบื้องต้นก่อนการจ่ายยาเสมอ และหากพบว่าอาการของลูกค้าหรือผู้ป่วยอยู่ในระดับที่มีความเสี่ยงร้ายแรง หรือมีความซับซ้อน ก็ควรแนะนำให้ลูกค้าหรือผู้ป่วยรายนั้นไปพบแพทย์ผู้เชี่ยวชาญโดยทันที ไม่ดึงดันที่จะจ่ายยาที่ไม่เหมาะสมให้กับลูกค้าเด็ดขาด รวมทั้งจัดให้มีการสอบความรู้เป็นการภายใน ทั้งในระดับเภสัชกรและพนักงานขายทั่วไป เพื่อเป็นการกระตุ้นให้มีการตื่นตัวในการเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ

นอกจากนั้นจากการศึกษานี้พบว่า ปัญหาลำดับแรกของด้านกระบวนการให้บริการ คือ การให้บริการมีความล่าช้าเช่น การจ่ายยา และการคิดค่าชำระเงินล่าช้า นั้น ทางร้านควรเพิ่มการอบรมพนักงานผู้รับผิดชอบ หรืออำนวยความสะดวกด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานให้กับพนักงาน เช่น ในกรณีสาขาที่มีพนักงานใหม่ประจำการอยู่ ยังไม่มีความชำนาญทั้งในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานอาจต้องมีการจัดทำคู่มือการทำงานในแต่ละตำแหน่งงานแทนการสอนแบบเดิม ที่ใช้วิธี สอนปากต่อปาก พี่สอนน้อง ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้ และโอกาสผิดพลาด ไม่เป็นไปตามต้นแบบสูง เช่น จัดทำคู่มือการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการขายหรือค้นหาสินค้า คู่มือการจ่ายยาเบื้องต้นสำหรับเภสัชกรใหม่ เป็นต้น เพื่อช่วยลดข้อผิดพลาดและความล่าช้าในกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้า

ยิ่งไปกว่านั้นทางร้านยังต้องเน้นการติดตามผลการรักษาหรือปัญหาหลังการใช้ผลิตภัณฑ์ โดยการโทรศัพท์กลับไปสอบถามผลหลังจากใช้ผลิตภัณฑ์ ให้มากขึ้น เช่น ควรกำหนดเป้าหมายหรือจำนวนการโทรศัพท์กลับไปหาลูกค้าในแต่ละวัน ของแต่ละสาขา แทนการโทรศัพท์กลับไปพนักงานสะดวกหรือเห็นสมควร เช่น ต้องโทรศัพท์กลับไปสอบถามอาการหลังการใช้ยาหรือผลิตภัณฑ์กับสมาชิกทุกรายที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละวัน รวมถึงลูกค้าที่ไม่ใช่สมาชิกอีกวันละ 5 ราย เป็นอย่างน้อย เพื่อแสดงถึงการดูแล เอาใจใส่ และคำนึงถึงสุขภาพที่ดีของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ถือเป็นการพัฒนาคุณภาพของกระบวนการให้บริการในอีกด้านหนึ่ง

ควรให้ความสำคัญในการตรวจสอบกระบวนการให้บริการ ทั้งด้านความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน การบันทึกประวัติการใช้ยาสำหรับสมาชิก รวมถึงการให้บริการในด้านอื่นๆ ให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจัยย่อยด้านดังกล่าวเป็นตัวแปรสำคัญในการลดระดับความน่าเชื่อถือ อันจะส่งผลถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในด้านกระบวนการให้บริการ โดยอาจจะใช้วิธีการตั้งทีมผู้ตรวจสอบเพื่อทำการสุ่มตรวจเป็นครั้งคราว ว่าพนักงานมีการปฏิบัติหน้าที่ถูกต้อง ครบถ้วนตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยมีการกำหนดการได้รางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วนดีและมีบทลงโทษตามสมควรหากพนักงานทำงานผิดพลาดหรือบกพร่องต่อหน้าที่ด้วย เป็นต้น

อีกทั้งทางร้านควรจัดทำระบบฐานข้อมูลของลูกค้าให้ละเอียดขึ้น โดยพัฒนาบัตรสมาชิกเดิมที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ให้เชื่อมกับประวัติการซื้อยาของลูกค้าทั้งในอดีตจนถึงปัจจุบัน เพื่อจะได้นำข้อมูลดังกล่าว ไปใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการในด้านต่างๆ ทั้งในด้านการให้บริการที่ตรงใจลูกค้า เพิ่มพูนความสัมพันธ์กับลูกค้ารายบุคคลให้มากขึ้นด้วยกิจกรรมต่างๆ ที่เหมาะสม ตลอดจนพัฒนาการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ประเภทต่างๆ ที่จำหน่ายในร้านให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด จากฐานข้อมูลที่ดีเหล่านี้

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่า แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ และ การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม เป็นปัจจัยที่ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรก ทางร้านจึงควรรักษาระดับการจัดแสงไฟภายในร้านให้มีความพอเหมาะพอดี เพื่อสร้างบรรยากาศอันปลอดภัย โปร่งปลอดภัย และช่วยให้ลูกค้าสามารถมองเห็นรายละเอียดของสินค้า ฉลากยาได้อย่างชัดเจน รวมถึงการเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่ร้อนหรือเย็นจนเกินไป ซึ่งนอกจากจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าแล้ว ยังสามารถรักษาสภาพและยืดอายุของผลิตภัณฑ์บางประเภทได้อีกด้วย

นอกจากนั้นจากการศึกษานี้พบว่า ปัญหาลำดับแรกของการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ทางร้านไม่มีบริเวณที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษาในกรณีลูกค้าบางรายอาจใช้เวลาในการรับคำปรึกษานานเป็นพิเศษ หรือในกรณีที่ลูกค้าที่เป็นผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งอาจเนื่องมาจากข้อจำกัดทางด้านขนาดพื้นที่ที่คับแคบ ประกอบกับมีผลิตภัณฑ์ในปริมาณมาก ทางร้านจึงควรปรับปรุงเรื่องผังการจัดวางผลิตภัณฑ์ภายในร้านให้เป็นหมวดหมู่ แยกสินค้าที่ต้องการคำปรึกษาออกจากร้านค้าทั่วไปที่สามารถเลือกซื้อได้เองอย่างอิสระให้ชัดเจน เพื่อเพิ่มพื้นที่ให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความง่ายในการเลือกหาสินค้าสำหรับลูกค้าด้วย ในกรณี

ที่บริษัทผู้จำหน่ายอำนวยความสะดวกจัดตู้สินค้า หรือบุทพิเศษสำหรับสินค้า เช่นเวชสำอางบางชนิดก็ควรจัดให้อยู่ในมุมที่เห็นได้ชัด พร้อมวางแผ่นพับหรือสินค้าทดลอง (Tester) ให้ลูกค้าเข้าถึงได้โดยสะดวก

ส่วนในเรื่องความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับที่สอง ซึ่งถือว่าเป็นความจำเป็นเร่งด่วน เพราะธุรกิจร้านขายยาซึ่งเกี่ยวข้องกับสุขภาพ ความสะอาดภายในร้านถือเป็นเรื่องสำคัญที่ทางร้านไม่อาจละเลยได้ ดังนั้นทางร้านควรปรับปรุงการทำความสะอาดภายในร้านให้มากขึ้น เช่น เดิมมีการทำความสะอาดเพียงวันละ 1 ครั้ง ตอนเช้า ก็กำหนดช่วงเวลาระหว่างวันในการทำความสะอาดภายในร้านให้มากขึ้น เช่น ช่วงเวลา 7.30-7.45 เป็นการทำความสะอาดรอบที่ 1 ช่วงเวลา 11.45-12.00 เป็นการทำความสะอาดรอบที่ 2 ช่วงเวลา 17.30-17.45 เป็นการทำความสะอาดรอบที่ 3 เป็นต้น และการปรับปรุงเรื่องผังการจัดวางผลิตภัณฑ์ภายในร้านให้เป็นหมวดหมู่ ก็น่าจะมีส่วนช่วยให้การดูแลเรื่องความสะอาดภายในร้านทำได้ง่ายขึ้น อีกทั้งการใช้แนวทาง 5 ส. (สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และ สร้างนิสัย) ก็จะช่วยให้นักงนสามารถจัดการเรื่องความสะอาดและความเป็นระเบียบของร้าน ได้ดีมากขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดให้มีการประกวดแข่งขันกันระหว่างสาขาต่างๆ 3 เดือน น่าจะเป็นแรงจูงใจที่ดีของพนักงานที่จะให้ความร่วมมือในการพัฒนาปรับปรุงรูปปลักษณ์ โดยรวมภายในร้านได้อีกทางหนึ่ง

การปรับเปลี่ยนการประดับตกแต่งร้าน ให้มีการผลัดเปลี่ยน หมุนเวียนไปตามเทศกาลต่างๆ ไม่ให้เกิดความซ้ำซาก จำเจ เช่น การส่งสุขภาพดีในเทศกาลปีใหม่ให้คนที่คุณรัก หรือรักแม่ ดูแลสุขภาพแม่ในเทศกาลวันแม่ เป็นต้น ก็น่าจะสามารถกระตุ้นให้เกิดบรรยากาศในการใช้บริการให้มากขึ้นด้วยเช่นกัน

สำหรับการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่อยู่ภายนอกร้าน ทางร้านควรปรับปรุงทั้งรูปแบบ สัญลักษณ์และการตั้งป้ายชื่อร้านให้มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น โดยเฉพาะในย่านการค้าที่มีป้ายร้านค้าจำนวนมาก ทางร้านควรจัดทำป้ายร้านที่ยื่นออกมาในแนวข้างให้มีความโดดเด่น และดูออกได้ทันทีว่าเป็นร้านขายยา ช่วยให้ลูกค้าที่กำลังขับรถมาสามารถมองเห็นตำแหน่งร้านได้ในระยะไกล และเตรียมตัวจะระยะเพื่อการจอดรถเทียบหน้าร้านได้ทันที