

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถาน-ปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 300 คน ในระหว่างวันที่ 9 กรกฎาคม - 14 กันยายน พ.ศ. 2550 โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ จากสถานปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับน้ำหนักความสำคัญในแต่ละด้านของคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงการบริการของสถานปฏิบัติ-การณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	127	42.33
หญิง	173	57.67
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	23	7.67
20-29 ปี	126	42.00
30-39 ปี	58	19.33
40-49 ปี	60	20.00
50-59 ปี	26	8.67
มากกว่า 59 ปี	7	2.33
$\bar{x} = 33.30$ ปี, $SD = 11.86$		

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	162	54.00
สมรส	126	42.00
หม้าย/หย่าร้าง	12	4.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	3	1.00
ประถมศึกษา	11	3.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	22	7.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	95	31.33
อนุปริญญา/ปวส.	14	4.67
ปริญญาตรี	111	37.33
สูงกว่าปริญญาตรี	44	14.67
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	91	30.33
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	54	18.00
เจ้าของกิจการ	48	16.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	90	30.00
ข้าราชการบำนาญ	7	2.33
แม่บ้าน	10	3.33
ระดับรายได้เฉลี่ย/เดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	57	19.00
5,000-10,000 บาท	89	29.67
10,001-15,000 บาท	66	22.00
15,001-20,000 บาท	25	8.33
20,001-25,000 บาท	18	6.00
25,001-30,000 บาท	16	5.33
มากกว่า 30,000 บาท	29	9.67

จากข้อมูลตามตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.67 เป็นเพศชาย ร้อยละ 42.33 ในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี มากที่สุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา คือ 40-49 ปี ร้อยละ 20.00 และ 30-39 ปี ร้อยละ 19.33 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 54 รองลงมา คือ สมรส ร้อยละ 42.00 ระดับการศึกษาสูงสุดที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 37.33 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 31.33 และระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.67 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการเป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด ร้อยละ 30.33 รองลงมา คือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 30.00 และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.00 ตามลำดับ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000-10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 29.67 รองลงมา คือ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 22.00 และน้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการ และความถี่ในการมาใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการใช้บริการ		
เคยใช้บริการมาก่อน	236	78.70
มาใช้บริการครั้งแรก	64	21.30
ความถี่ในการมาใช้บริการ/เดือน (ของผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการมาก่อน 236 คน)		
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	79	33.47
1-2 ครั้ง/เดือน	108	45.76
3-4 ครั้ง/เดือน	35	14.83
5-8 ครั้ง/เดือน	8	3.39
มากกว่า 8 ครั้ง/เดือน	6	2.54

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อน ร้อยละ 78.70 และไม่เคยใช้บริการมาก่อน ร้อยละ 21.30 และพบว่าผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อน (236 คน) มีความถี่ในการมาใช้บริการเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/เดือน มากที่สุด ร้อยละ 45.76 รองลงมา คือ น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 33.47 และ 3-4 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 14.83 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ได้แสดงในตารางที่ 4.3 และ ตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการต่อร้านขายยาทั่วไปของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวมและแต่ละด้าน

ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ต่อร้านขายยาทั่วไป	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.85	1.23
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	5.36	1.23
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	5.00	1.19
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	5.26	1.30
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	5.18	1.16
รวม	5.13	1.11

หมายเหตุ คะแนนเต็มในแต่ละหัวข้อคือ 7 คะแนน

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่มีต่อร้านขายยาทั่วไปของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.13 (S.D. = 1.11) และเมื่อจำแนกเป็นแต่ละด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการในด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการสูงที่สุด ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ย เท่ากับ 5.36 (S.D. = 1.23) รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (\bar{x} = 5.26, S.D. = 1.30) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (\bar{x} = 5.18, S.D. = 1.16) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (\bar{x} = 5.00, S.D. = 1.19) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (\bar{x} = 4.85, S.D. = 1.23) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ต่อร้านขายยาทั่วไปของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ความคาดหวังในคุณภาพการบริการต่อร้านขายยาทั่วไป	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
<u>ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</u>		
ร้านขายยามีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย	4.57	1.38
ร้านขายยามีการจัดตกแต่งร้านที่สวยงาม เรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ	4.99	1.31
พนักงานในร้านขายยาแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	5.28	1.36
ร้านขายยามีเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการบริการในร้านขายยาไว้ให้บริการ เช่น เครื่องวัดความดัน เครื่องวัดส่วนสูง เครื่องชั่งน้ำหนัก เป็นต้น	4.56	1.66
<u>ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ</u>		
ยาและสินค้าในร้านขายยาเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ ไม่ใช่ยาปลอม ยาหมดอายุ หรือใกล้หมดอายุ	5.52	1.55
เมื่อผู้บริการต้องการความช่วยเหลือ พนักงานในร้านขายยาเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง	5.30	1.48
พนักงานในร้านขายยาให้บริการแก่ผู้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ	5.28	1.40
ร้านขายยามีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	5.35	1.35
การคิดเงินของร้านขายยาถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	5.37	1.43
<u>ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ</u>		
พนักงานในร้านขายยาได้บอกผู้บริการอย่างชัดเจนว่า ผู้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของร้านขายยา	4.71	1.44
การนัดรับสินค้าในกรณีที่สินค้าหมด		
พนักงานในร้านขายยามีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้บริการได้ทันที	5.09	1.29
พนักงานในร้านขายยาเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ	5.22	1.31
พนักงานในร้านขายยาไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้บริการ	4.99	1.35

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ต่อร้านขายยาทั่วไปของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ต่อ)

ความคาดหวังในคุณภาพการบริการต่อร้านขายยาทั่วไป	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ		
พนักงานในร้านขายยาให้บริการแก่ผู้ให้บริการอย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	5.25	1.45
ผู้ให้บริการรู้สึกปลอดภัยในการมารับบริการจากร้านขายยา	5.17	1.44
พนักงานในร้านขายยาให้บริการผู้ให้บริการด้วยความสุภาพ	5.40	1.33
พนักงานในร้านขายยาเป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของผู้ให้บริการ ได้อย่างถูกต้อง	5.23	1.42
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ		
ร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการในแต่ละราย	5.16	1.30
พนักงานในร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการในแต่ละราย	5.16	1.24
พนักงานในร้านขายยาทราบถึงความต้องการของผู้ให้บริการ	5.10	1.26
ร้านขายยาถือว่าผลประโยชน์ของผู้ให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	5.09	1.51
ร้านขายยาเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของผู้ให้บริการ	5.39	1.38
รวม	5.14	1.11

หมายเหตุ คะแนนเต็มในแต่ละหัวข้อคือ 7 คะแนน

จากตารางที่ 4.4 พบว่า เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพการบริการ ผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการต่อร้านขายยาทั่วไปในเรื่องที่ร้านขายยามียา และสินค้าในร้านที่มีคุณภาพ ไม่ใช่ยาปลอม ยาหมดอายุ หรือใกล้หมดอายุ สูงสุด ($\bar{x} = 5.52$, S.D. = 1.55) รองลงมา คือ การที่พนักงานในร้านขายยาให้บริการด้วยความสุภาพ ($\bar{x} = 5.40$, S.D. = 1.33) ร้านขายยาเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 5.39$, S.D. = 1.38) การคิดเงินจากร้านขายยาถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด ($\bar{x} = 5.37$, S.D. = 1.43) และร้านขายยามีการเปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งไว้ ($\bar{x} = 5.35$, S.D. = 1.35) ตามลำดับ

เรื่องที่ใช้บริการมีความคาดหวังต่ำสุด คือ การที่ร้านขายยามีเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการบริการในร้านขายยาไว้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.56$, S.D. = 1.66) รองลงมา คือ การที่ร้านขายยามีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 1.38) การที่พนักงานในร้านขายยาสามารถบอกผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจนว่า ผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = 1.44) การที่ร้านขายยามีการจัดตกแต่งร้านที่สวยงาม เรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ ($\bar{x} = 4.99$, S.D. = 1.31) และการที่พนักงานในร้านขายยาแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ($\bar{x} = 4.99$, S.D. = 1.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวม และแต่ละด้าน

การรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	5.77	0.81
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	6.25	0.71
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	5.91	0.84
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	6.38	0.68
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	6.01	0.77
รวม	6.06	0.64

หมายเหตุ คะแนนเต็มในแต่ละหัวข้อย่อย คือ 7 คะแนน

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.06 (S.D. = 0.64) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการสูงที่สุด ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ย เท่ากับ 6.38 (S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{x} = 6.25$, S.D. = 0.71) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{x} = 6.01$, S.D. = 0.77) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 5.91$, S.D. = 0.84) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 5.77$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง จากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		
ร้านขายยามีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย	5.50	1.06
ร้านขายยามีการจัดตกแต่งร้านที่สวยงาม เรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ	5.70	1.05
พนักงานในร้านขายยาแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	6.18	0.84
ร้านขายยามีเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการบริการในร้านขายยาไว้ให้บริการ เช่น เครื่องวัดความดัน เครื่องวัดส่วนสูง เครื่องชั่งน้ำหนัก เป็นต้น	5.70	1.11
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ		
ยาและสินค้าในร้านขายยาเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ ไม่ใช่ยาปลอม ยาหมดอายุ หรือใกล้หมดอายุ	6.38	0.93
เมื่อผู้บริการต้องการความช่วยเหลือ พนักงานในร้านขายยาเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง	6.19	0.99
พนักงานในร้านขายยาให้บริการแก่ผู้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ	6.10	0.94
ร้านขายยามีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	6.34	0.81
การคิดเงินของร้านขายยาถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	6.23	0.88
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ		
พนักงานในร้านขายยาได้บอกผู้บริการอย่างชัดเจนว่า ผู้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของร้านขายยา การนัดรับสินค้าในกรณีทีสินค้าหมด	5.65	1.17
พนักงานในร้านขายยามีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้บริการได้ทันที	6.03	0.93
พนักงานในร้านขายยาเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ	6.13	0.89
พนักงานในร้านขายยาไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้บริการ	5.82	1.03

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ต่อ)

การรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง จากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ		
พนักงานในร้านขายยาให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	6.34	0.88
ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยในการมารับบริการจากร้านขายยา	6.45	0.82
พนักงานในร้านขายยาให้บริการผู้รับบริการด้วยความสุภาพ	6.34	0.78
พนักงานในร้านขายยาเป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง	6.39	0.85
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ		
ร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการในแต่ละราย	6.10	0.91
พนักงานในร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการในแต่ละราย	6.05	0.89
พนักงานในร้านขายยาทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ	5.90	0.90
ร้านขายยาถือว่าผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	6.04	1.00
ร้านขายยาเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมารับบริการของผู้รับบริการ	5.98	1.08
รวม	6.07	0.64

หมายเหตุ คะแนนเต็มในแต่ละหัวข้อย่อย คือ 7 คะแนน

จากตารางที่ 4.6 พบว่า เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพการบริการ ผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงในเรื่องการที่ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยในการมารับบริการจากร้านขายยาสูงสุด ($\bar{x} = 6.45$, S.D. = 0.82) รองลงมา คือ การที่พนักงานในร้านขายยาเป็นผู้ที่มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 6.39$, S.D. = 0.85) การที่ยา และสินค้าในร้านเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ ไม่ใช่ยาปลอม ยาหมดอายุ หรือใกล้หมดอายุ ($\bar{x} = 6.38$, S.D. = 0.93) การที่พนักงานในร้านขายยาให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 6.34$, S.D. = 0.88) และการที่ร้านขายยามีการเปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งไว้ ($\bar{x} = 6.34$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

เรื่องที่ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่ำสุดคือ การที่ร้านขายยามีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย ($\bar{x} = 5.50$, S.D. = 1.06) รองลงมา คือ การที่พนักงานในร้านขายยาสามารถบอกผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจนว่า ผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด ($\bar{x} = 5.65$, S.D. = 1.17) การที่ร้านขายยามีการจัดตกแต่งร้านที่สวยงาม เรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ ($\bar{x} = 5.70$, S.D. = 1.05) การที่ร้านขายยา มีเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการบริการในร้านขายยาไว้ให้บริการ ($\bar{x} = 5.70$, S.D. = 1.11) และการที่พนักงานในร้านขายยาไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 5.82$, S.D. = 1.03) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แบบไม่ถ่วงน้ำหนักความสำคัญ

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวังต่อร้านขายยาทั่วไป	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P-E)	t-test	P-value
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.85	5.77	0.92	12.93	0.000*
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	5.36	6.25	0.89	12.51	0.000*
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	5.00	5.91	0.91	13.13	0.000*
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	5.26	6.38	1.12	14.72	0.000*
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	5.18	6.01	0.83	12.02	0.000*
รวม	5.13	6.06	0.93	14.65	0.000*

หมายเหตุ ค่าความแตกต่าง (P-E) เกิดจาก ค่าการรับรู้ (P) - ค่าความคาดหวัง (E)

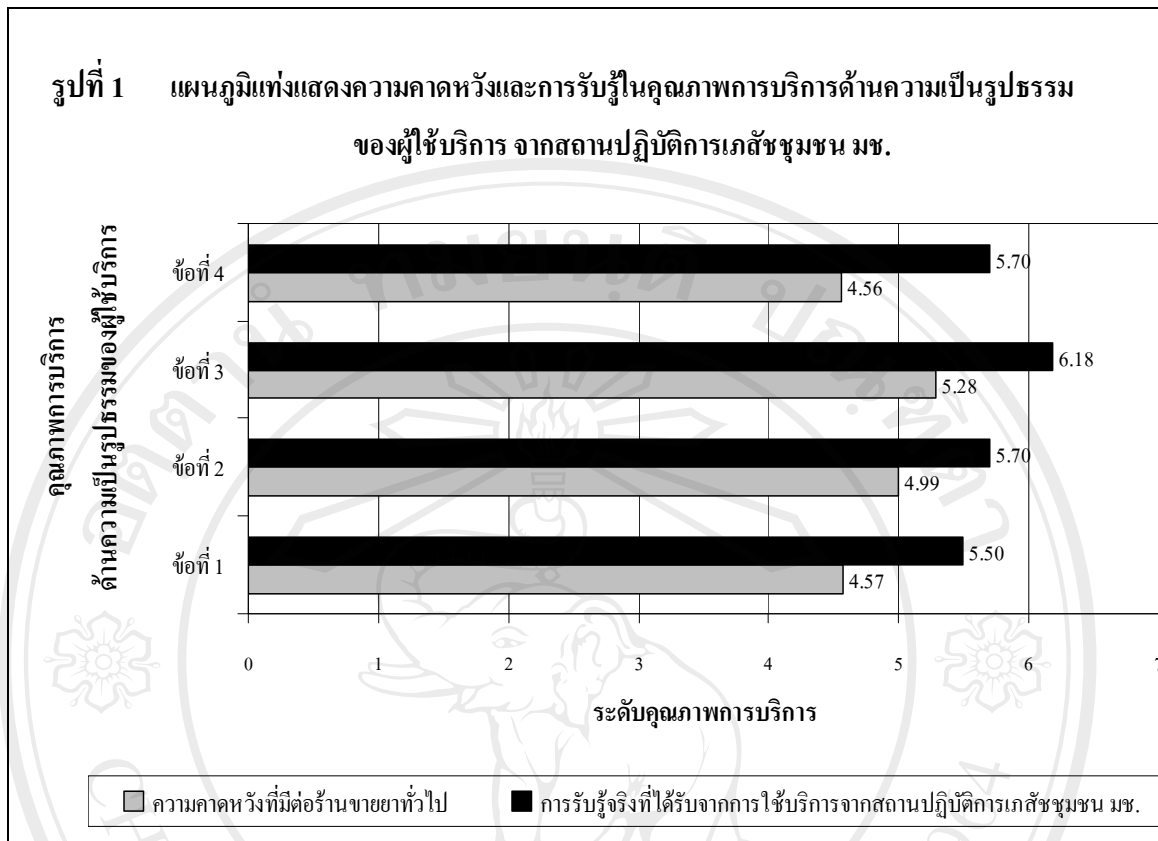
จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ในคุณภาพการบริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สูงกว่าความคาดหวังในทุกด้าน โดยความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.93 ระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความแตกต่างสูงสุด (P-E = 1.12) รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (P-E = 0.92) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (P-E = 0.91) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (P-E = 0.89) และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (P-E = 0.83) ตามลำดับ

และพบว่าเมื่อนำระดับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ จากสถานปฏิบัติการเกศัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่าระดับของความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทั้งโดยรวม และในแต่ละด้าน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ด้านความเป็น-รูปธรรมของการบริการ ของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเกศัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความคาดหวังต่อร้านขายยาทั่วไป	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง
ร้านขายยามีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย	4.57	5.50	0.93
ร้านขายยามีการจัดตกแต่งร้านที่สวยงาม เรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ	4.99	5.70	0.71
พนักงานในร้านขายยาแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	5.28	6.18	0.90
ร้านขายยามีเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการบริการในร้านขายยาไว้ให้บริการ เช่น เครื่องวัดความดัน เครื่องวัดส่วนสูง เครื่องชั่งน้ำหนัก เป็นต้น	4.56	5.70	1.14

จากตารางที่ 4.8 พบว่าการรับรู้คุณภาพการบริการที่เป็นรูปธรรมของการบริการ ของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเกศัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับสูงกว่าความคาดหวังที่มีต่อร้านขายยาทั่วไปในทุกเรื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรื่องที่ใช้บริการรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ เรื่องการที่ร้านขายยามีเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการบริการในร้านขายยาไว้ให้บริการ รองลงมา คือ ร้านขายยามีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย พนักงานในร้านขายยาแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ร้านขายยามีการจัดตกแต่งร้านที่สวยงาม เรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภูมิด้านล่างนี้



หมายเหตุ

ข้อที่ 1 หมายถึง ร้านขายยามีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย

ข้อที่ 2 หมายถึง ร้านขายยามีการจัดตกแต่งร้านที่สวยงาม เรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ

ข้อที่ 3 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย

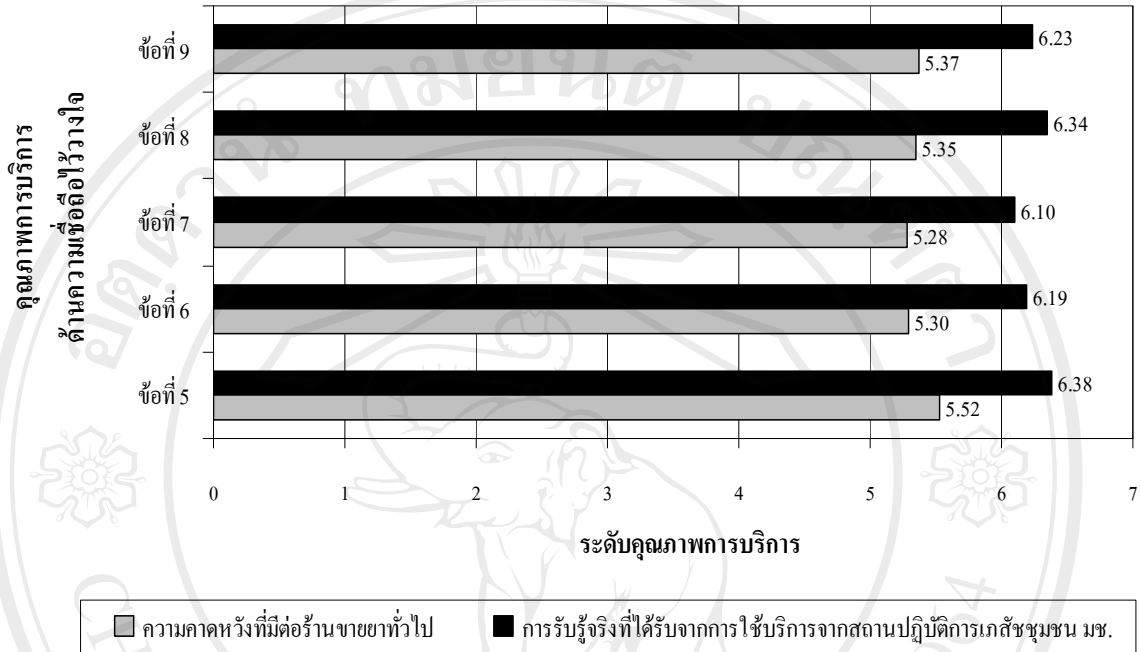
ข้อที่ 4 หมายถึง ร้านขายยามีเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการบริการในร้านขายยาไว้ให้บริการ เช่น เครื่องวัดความดัน เครื่องวัดส่วนสูง เครื่องชั่งน้ำหนัก เป็นต้น

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ความคาดหวังต่อร้านขายยาทั่วไป	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง
ยา และสินค้าในร้านขายยาเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ ไม่ใช่ยาปลอม ยาหมดอายุ หรือใกล้หมดอายุ	5.52	6.38	0.86
เมื่อผู้ใช้บริการต้องการความช่วยเหลือ พนักงานในร้านขายยาเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง	5.30	6.19	0.89
พนักงานในร้านขายยาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ	5.28	6.10	0.82
ร้านขายยามีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	5.35	6.34	0.99
การคิดเงินของร้านขายยาถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	5.37	6.23	0.86

จากตารางที่ 4.9 พบว่าการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับสูงกว่าความคาดหวังที่มีต่อร้านขายยาทั่วไปในทุกเรื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรื่องที่ใช้บริการรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ เรื่องการที่ร้านขายยามีการเปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งไว้ รองลงมา คือ การให้ความช่วยเหลือของพนักงานในร้านขายยาที่มีให้อย่างจริงจัง การที่ยา และสินค้าในร้านขายยาเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ ไม่ใช่ยาปลอม ยาหมดอายุ หรือใกล้หมดอายุ การคิดเงินของร้านขายยาถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด การที่พนักงานในร้านขายยาให้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภูมิด้านล่างนี้

รูปที่ 2 แผนภูมิแท่งแสดงความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความเชื่อใจไว้วางใจ
ในการบริการของผู้ใช้บริการ จากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มช.



หมายเหตุ

ข้อที่ 5 หมายถึง ยา และสินค้าในร้านขายยาเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ ไม่ใช่ยาปลอม ยาหมดอายุ หรือใกล้หมดอายุ

ข้อที่ 6 หมายถึง เมื่อผู้ให้บริการต้องการความช่วยเหลือ พนักงานในร้านขายยาเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง

ข้อที่ 7 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาให้บริการแก่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ

ข้อที่ 8 หมายถึง ร้านขายยามีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ

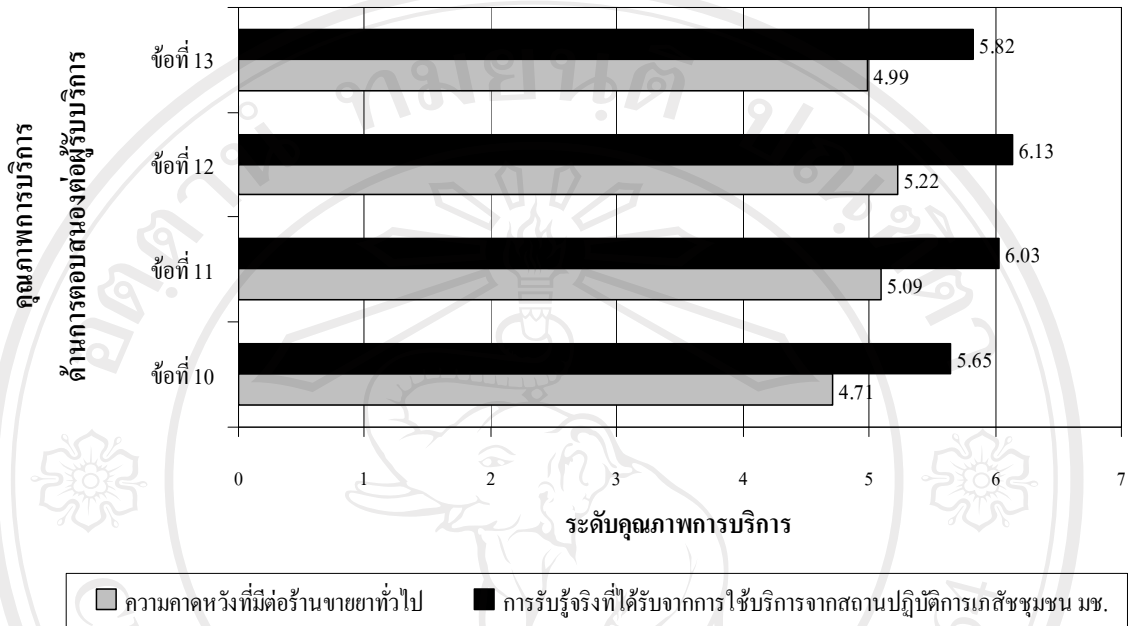
ข้อที่ 9 หมายถึง การคิดเงินของร้านขายยาถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ความคาดหวังต่อร้านขายยาทั่วไป	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง
พนักงานในร้านขายยาได้บอกผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนว่า ผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของร้านขายยา การนัดรับสินค้าในกรณีที่มีสินค้าหมด	4.71	5.65	0.94
พนักงานในร้านขายยามีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ทันที	5.09	6.03	0.94
พนักงานในร้านขายยาเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ	5.22	6.13	0.91
พนักงานในร้านขายยาไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้ใช้บริการ	4.99	5.82	0.83

จากตารางที่ 4.10 พบว่าการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับสูงกว่าความคาดหวังที่มีต่อร้านขายยาทั่วไปในทุกเรื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรื่อง que ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ การที่พนักงานในร้านขายยามีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ทันที รองลงมา คือ การที่พนักงานในร้านขายยาได้บอกผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนว่า ผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น การจัดกิจกรรมต่างๆ ของร้านขายยา การนัดรับสินค้าในกรณีที่มีสินค้าหมด พนักงานในร้านขายยาเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ พนักงานในร้านขายยาไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภูมิด้านล่างนี้

รูปที่ 3 แผนภูมิแท่งแสดงความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของผู้ใช้บริการ จากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มช.



หมายเหตุ

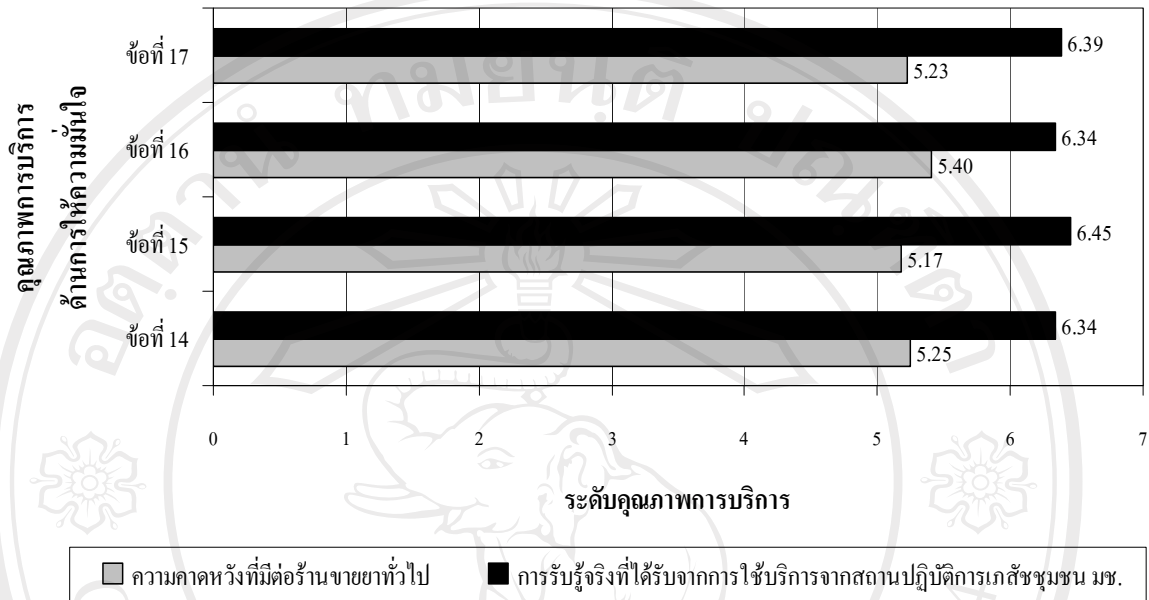
- ข้อที่ 10 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาได้บอกผู้ให้บริการอย่างชัดเจนว่า ผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของร้านขายยา การนำรับสินค้าในกรณีที่มีสินค้าหมด
- ข้อที่ 11 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ทันที
- ข้อที่ 12 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการ
- ข้อที่ 13 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ความคาดหวังต่อร้านขายยาทั่วไป	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง
พนักงานในร้านขายยาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	5.25	6.34	1.09
ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการมารับบริการจากร้านขายยา	5.17	6.45	1.28
พนักงานในร้านขายยาให้บริการผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ	5.40	6.34	0.94
พนักงานในร้านขายยาเป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง	5.23	6.39	1.16

จากตารางที่ 4.11 พบว่าการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับสูงกว่าความคาดหวังที่มีต่อร้านขายยาทั่วไปในทุกเรื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรื่องที่ใช้บริการรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ การที่พนักงานในร้านขายยาเป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง รองลงมา คือ การที่ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการมารับบริการจากร้านขายยา พนักงานในร้านขายยาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ พนักงานในร้านขายยาให้การบริการด้วยความสุภาพ ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภูมิด้านล่างนี้

รูปที่ 4 แผนภูมิแท่งแสดงความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของผู้ให้บริการ จากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มช.



หมายเหตุ

ข้อที่ 14 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาให้บริการแก่ผู้ให้บริการอย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ

ข้อที่ 15 หมายถึง ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการมารับบริการจากร้านขายยา

ข้อที่ 16 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาให้บริการผู้ให้บริการด้วยความสุภาพ

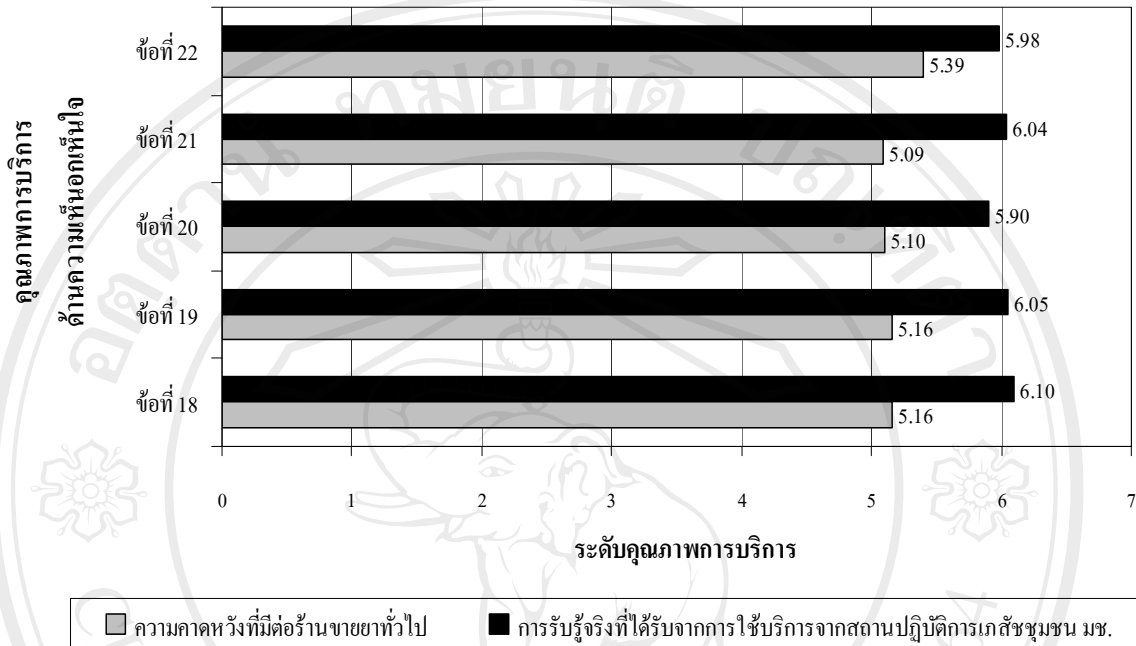
ข้อที่ 17 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาเป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ด้านความเห็น-ออกเห็นใจผู้รับบริการ ของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านความเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ	ความคาดหวังต่อร้านขายยาทั่วไป	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง
ร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย	5.16	6.10	0.94
พนักงานในร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย	5.16	6.05	0.89
พนักงานในร้านขายยาทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ	5.10	5.90	0.80
ร้านขายยาถือว่าผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	5.09	6.04	0.95
ร้านขายยาเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ	5.39	5.98	0.59

จากตารางที่ 4.12 พบว่าการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านความเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับสูงกว่าความคาดหวังที่มีต่อร้านขายยาทั่วไปในทุกเรื่อง โดยเรื่องที่มีความแตกต่างมากที่สุด คือ ร้านขายยาถือว่าผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด รองลงมา คือ ร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย พนักงานในร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย พนักงานในร้านขายยาทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ร้านขายยาเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภูมิด้านล่างนี้

รูปที่ 5 แผนภูมิแท่งแสดงความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจ
ผู้รับบริการของผู้ให้บริการ จากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มช.



หมายเหตุ

ข้อที่ 18 หมายถึง ร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการในแต่ละราย

ข้อที่ 19 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการในแต่ละราย

ข้อที่ 20 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อที่ 21 หมายถึง ร้านขายยาถือว่าผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด

ข้อที่ 22 หมายถึง ร้านขายยาเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 4 นำหนักความสำคัญของคุณภาพบริการ และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้
 ในคุณภาพการบริการเมื่อถ่วงน้ำหนัก ของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัย
 เชียงใหม่

ตารางที่ 4.13 แสดงน้ำหนักความสำคัญในแต่ละด้านในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถาน
 ปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คุณภาพการบริการ	น้ำหนักความสำคัญโดยเฉลี่ย (\bar{x})	อัตราส่วน
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	17.07	0.17
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	26.43	0.26
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	17.88	0.18
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	22.97	0.23
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	15.65	0.16
รวม	100	1.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัย
 เชียงใหม่ ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้านแตกต่างกัน โดยด้านที่ผู้ใช้บริการให้
 ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ซึ่งมีน้ำหนักความสำคัญโดยเฉลี่ย
 เท่ากับ 0.26 รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{x} = 0.23$) ด้านการตอบสนองต่อ
 ผู้รับบริการ ($\bar{x} = 0.18$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 0.17$) และด้านความเห็นอกเห็น
 ใจผู้รับบริการ ($\bar{x} = 0.16$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แบบถ่วงน้ำหนักความสำคัญโดยรวม และแต่ละด้าน

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวังต่อร้านขายยาทั่วไป	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง	น้ำหนักความสำคัญ	ความแตกต่างเมื่อถ่วงน้ำหนัก
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.85	5.77	0.92	0.17	0.16
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	5.36	6.25	0.89	0.26	0.23
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	5.00	5.91	0.91	0.18	0.16
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	5.26	6.38	1.12	0.23	0.26
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	5.18	6.01	0.83	0.16	0.13
รวม	5.13	6.06	0.93	1.00	0.94

ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเมื่อถ่วงน้ำหนักความสำคัญ ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงความแตกต่างของคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้อย่างแท้จริง ซึ่งเกิดจากการนำค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการมาคูณ (ถ่วงน้ำหนัก) ด้วยคะแนนน้ำหนักความสำคัญของคุณภาพการบริการ พบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความแตกต่างในคุณภาพการบริการอย่างแท้จริง (ความแตกต่างเมื่อถ่วงน้ำหนักความสำคัญ) มากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (0.26) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (0.23) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (0.16) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (0.16) และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (0.13) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แบบถ่วงน้ำหนักความสำคัญ

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง ต่อร้านขายยา ทั่วไป	การรับรู้ที่ ได้รับจริง	ความ แตกต่าง	น้ำหนัก ความ สำคัญ	ความแตกต่าง เมื่อถ่วง น้ำหนัก
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ร้านขายยามีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ ทันสมัย	4.57	5.50	0.93	0.17	0.16
ร้านขายยามีการจัดตกแต่งร้านที่สวยงาม เรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ	4.99	5.70	0.71	0.17	0.12
พนักงานในร้านขายยาแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	5.28	6.18	0.90	0.17	0.15
ร้านขายยามีเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่ง อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และ สอดคล้องกับการบริการในร้านขายยา ไว้ให้บริการ เช่น เครื่องวัดความดัน เครื่องวัดส่วนสูง เครื่องชั่งน้ำหนัก	4.56	5.70	1.14	0.17	0.19
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ยา และสินค้าในร้านขายยาเป็นสินค้าที่มี คุณภาพ ไม่ใช่ยาปลอม ยาหมดอายุ หรือใกล้หมดอายุ	5.52	6.38	0.86	0.26	0.22
เมื่อผู้ให้บริการต้องการความช่วยเหลือ พนักงานในร้านขายยาเข้าไปช่วยให้ ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง	5.30	6.19	0.89	0.26	0.23
พนักงานในร้านขายยาให้บริการแก่ ผู้ให้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ	5.28	6.10	0.82	0.26	0.21
ร้านขายยามีการเปิด-ปิดให้บริการตรง ตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	5.35	6.34	0.99	0.26	0.26
การคิดเงินของร้านขายยาถูกต้อง ไม่มี ข้อผิดพลาด	5.37	6.23	0.86	0.26	0.22

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แบบถ่วงน้ำหนักความสำคัญ (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวังต่อร้านขายยาทั่วไป	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง	น้ำหนักความสำคัญ	ความแตกต่างเมื่อถ่วงน้ำหนัก
<u>ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ</u>					
พนักงานในร้านขายยาได้บอกลูกค้าอย่างชัดเจนว่า ผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของร้านขายยา การนัดรับสินค้าในกรณีที่สินค้าหมด	4.71	5.65	0.94	0.18	0.17
พนักงานในร้านขายยามีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ทันที	5.09	6.03	0.94	0.18	0.17
พนักงานในร้านขายยาเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการ	5.22	6.13	0.91	0.18	0.16
พนักงานในร้านขายยาไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้ใช้บริการ	4.99	5.82	0.83	0.18	0.15
<u>ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ</u>					
พนักงานในร้านขายยาให้บริการแก่ผู้ให้บริการอย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	5.25	6.34	1.09	0.23	0.25
ผู้ให้บริการรู้สึกปลอดภัยในการมารับบริการจากร้านขายยา	5.17	6.45	1.28	0.23	0.29
พนักงานในร้านขายยาให้บริการผู้ให้บริการด้วยความสุภาพ	5.40	6.34	0.94	0.23	0.22
พนักงานในร้านขายยาเป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้ให้บริการ ได้อย่างถูกต้อง	5.23	6.39	1.16	0.23	0.27

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แบบถ่วงน้ำหนักความสำคัญ (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวังต่อร้านขายยาทั่วไป	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง	น้ำหนักความสำคัญ	ความแตกต่างเมื่อถ่วงน้ำหนัก
<u>ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ</u>					
ร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการในแต่ละราย	5.16	6.10	0.94	0.16	0.15
พนักงานในร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการในแต่ละราย	5.16	6.05	0.89	0.16	0.14
พนักงานในร้านขายยาทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ	5.10	5.90	0.80	0.16	0.13
ร้านขายยาถือว่าผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	5.09	6.04	0.95	0.16	0.15
ร้านขายยาเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของผู้รับบริการ	5.39	5.98	0.59	0.16	0.09

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพการบริการ ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเมื่อถ่วงน้ำหนักความสำคัญของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในเรื่อง การที่ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยในการมารับบริการจากร้านขายยา มีความแตกต่างสูงสุด (0.29) รองลงมา คือ การที่พนักงานในร้านขายยาเป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง (0.27) การที่ร้านขายยามีการเปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งไว้ (0.26) การที่พนักงานในร้านขายยาให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ (0.25) และ การที่พนักงานในร้านขายยาเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง เมื่อผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ (0.23) ตามลำดับ

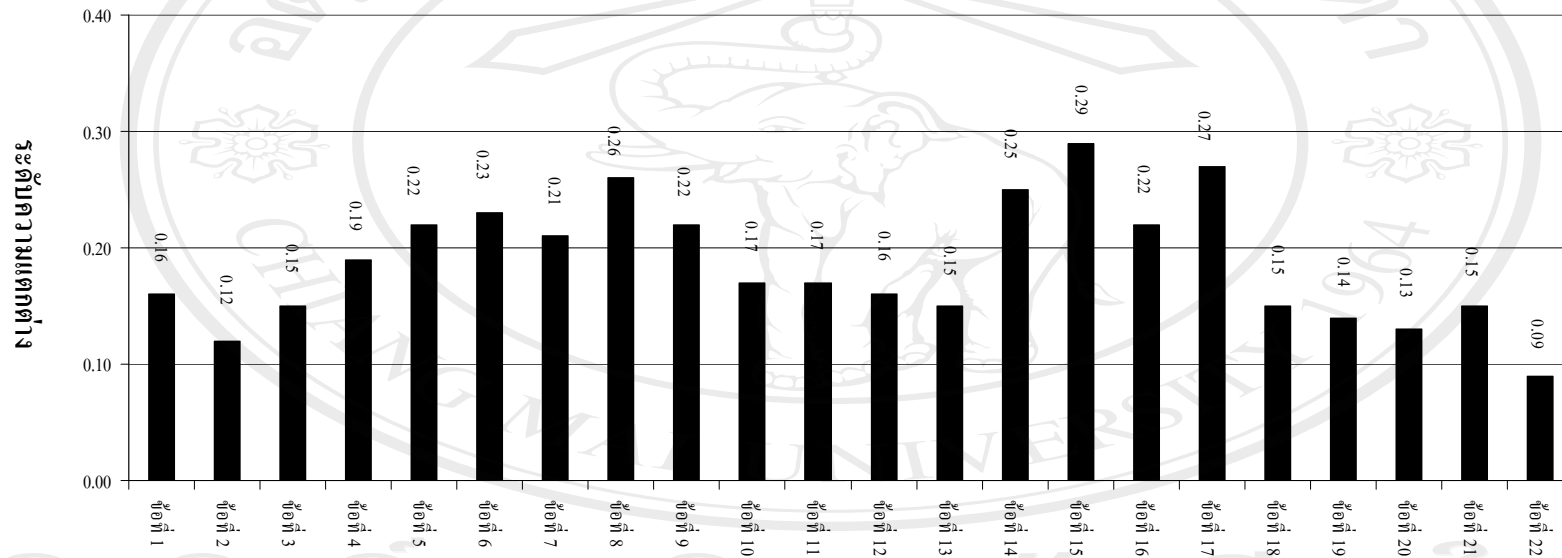
เรื่องที่ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและการรับรู้แตกต่างกันต่ำสุดเมื่อถ่วงน้ำหนักความสำคัญ คือ การที่ร้านขายยาเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของผู้รับบริการ (0.09) รองลงมา คือ การที่ร้านขายยา มีการจัดตกแต่งร้านที่สวยงาม เรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ (0.12) การที่พนักงานในร้านขายยาทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ (0.13) การที่

พนักงานในร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย (0.14) และการที่ร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย (0.15) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รูปที่ 6 แผนภูมิแท่งแสดงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ
ของผู้ใช้บริการ จากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มช.



ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ

หมายเหตุด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

- ข้อที่ 1 หมายถึง ร้านขายยาที่มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย
- ข้อที่ 2 หมายถึง ร้านขายยาที่มีการจัดตกแต่งร้านที่สวยงาม เรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ
- ข้อที่ 3 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย
- ข้อที่ 4 หมายถึง ร้านขายยาที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการบริการ
ในร้านขายยาไว้ให้บริการ เช่น เครื่องวัดความดัน เครื่องวัดส่วนสูง เครื่องชั่งน้ำหนัก เป็นต้น

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

- ข้อที่ 5 หมายถึง ยา และสินค้าในร้านขายยาเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ ไม่ใช่ยาปลอม ยาหมดอายุ หรือใกล้หมดอายุ
- ข้อที่ 6 หมายถึง เมื่อผู้ใช้บริการต้องการความช่วยเหลือ พนักงานในร้านขายยาเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลือ
อย่างจริงจัง
- ข้อที่ 7 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ
- ข้อที่ 8 หมายถึง ร้านขายยาที่มีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ
- ข้อที่ 9 หมายถึง การคิดเงินของร้านขายยาถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

- ข้อที่ 10 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาได้ออกลูกค้าอย่างชัดเจนว่า ผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น
การจัดกิจกรรมต่างๆ ของร้านขายยา การนำรับสินค้าในกรณีที่มีสินค้าหมด
- ข้อที่ 11 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ทันที
- ข้อที่ 12 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ
- ข้อที่ 13 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้ใช้บริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

- ข้อที่ 14 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ
- ข้อที่ 15 หมายถึง ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการมารับบริการจากร้านขายยา
- ข้อที่ 16 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาให้บริการผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ
- ข้อที่ 17 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาเป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของ
ผู้ใช้บริการ ได้อย่างถูกต้อง

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

- ข้อที่ 18 หมายถึง ร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย
- ข้อที่ 19 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย
- ข้อที่ 20 หมายถึง พนักงานในร้านขายยาทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ
- ข้อที่ 21 หมายถึง ร้านขายยาถือว่าผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด
- ข้อที่ 22 หมายถึง ร้านขายยาเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมารับบริการของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงการบริการของสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ของสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	คุณภาพการบริการ
1	ควรมียา อุปกรณ์การแพทย์ และสินค้าอื่นๆ หลากหลายมากขึ้น	9	ด้านความเป็นรูปธรรม
2	ควรขยายเวลาในการให้บริการ	8	ด้านความเห็นอกเห็นใจ
3	ควรปรับปรุงสถานที่ให้กว้างขวางกว่านี้ โดยเฉพาะที่สำหรับจอดรถของลูกค้า	6	ด้านความเป็นรูปธรรม
4	ควรจัดให้มีผู้ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะช่วงเวลาที่เร่งรีบ หรือช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก	5	ด้านการตอบสนอง
5	ควรมีการขยายสาขา เพื่อให้เข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น	4	ด้านความเห็นอกเห็นใจ
6	ควรปรับกระบวนการต่างๆ ในร้านให้คล่องตัว เช่น การรวบรวมขั้นตอนการชำระเงิน การจ่ายสินค้าไว้ด้วยกัน	3	ด้านการตอบสนอง
7	ควรเพิ่มวันในการให้บริการ เปิดทุกวัน	2	ด้านความเห็นอกเห็นใจ
8	การจัดเรียงสินค้ายังไม่เป็นระเบียบ ไม่น่าสนใจ และหาสินค้ายาก	2	ด้านความเป็นรูปธรรม
9	ป้ายร้านไม่ชัดเจน	2	ด้านความเป็นรูปธรรม
10	ควรตรวจสอบราคาของสินค้าในร้าน เทียบกับร้านค้าภายนอกด้วย เพราะสินค้าบางอย่างแพงกว่า	2	ด้านความเห็นอกเห็นใจ
11	ควรเพิ่มความเอาใจใส่กับลูกค้าเมื่อเข้ามาในร้าน เพราะบางครั้งผู้ให้บริการไม่ทราบขั้นตอนการให้บริการ หรือหาสินค้าไม่พบ	2	ด้านความเห็นอกเห็นใจ
12	เพิ่มบุคลากรที่เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน	2	ด้านการตอบสนอง
13	ควรมีการจัดตกแต่งร้านให้สวยงาม น่าใช้บริการ	1	ด้านความเป็นรูปธรรม
14	ควรปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูล หรือกิจกรรมต่างๆ แก่ผู้ให้บริการ เพราะบางครั้งไม่ทราบว่าทางร้านมีไว้บริการ	1	ด้านความเป็นรูปธรรม

หมายเหตุ

มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะการปรับปรุงสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 42 คน

จากตารางที่ 4.16 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 42 คน ที่ให้ข้อเสนอแนะการปรับปรุงสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเรื่องที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุดคือ ควรจัดให้มียา อุปกรณ์การแพทย์ และสินค้าอื่นๆ หลากหลายมากขึ้น (9 คน) รองลงมา คือ ควรขยายเวลาในการให้บริการ (8 คน) ควรปรับปรุงสถานที่ให้กว้างขวางกว่านี้ โดยเฉพาะที่สำหรับจอดรถของผู้ใช้บริการ (6 คน) ควรจัดให้มีผู้ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะช่วงเวลาที่เร่งรีบ/ช่วงที่มีผู้ให้บริการมาก (5 คน) และควรมีการขยายสาขา เพื่อให้เข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น (4 คน) ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The lamp is surrounded by eight rays of light. The entire emblem is set against a light gray background. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a circular path around the central image. There are also decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved