

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851: วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาใน ห้างสรรพสินค้าของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวสุมนา ปริญาปรีวัฒน์
รหัส	: 9033 99 40
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: มีนาคม 2543
จำนวนหน้า	: 66 หน้า

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาในห้างสรรพสินค้าของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบข้อมูลทางด้านปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยาในห้างสรรพสินค้าและเพื่อนำข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง การดำเนินการประกอบธุรกิจร้านขายยา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประชากร คือ ผู้ที่มาใช้บริการร้านขายยาในห้างสรรพสินค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีอายุเท่ากับ 20 ปีหรือมากกว่า โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 ตัวอย่าง จากผู้ที่ใช้บริการร้านขายยาในห้างสรรพสินค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แบบโควต้า ห้างละ 70 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ อัตราร้อยละ, ค่าความถี่, ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรายงานผลการศึกษาดูโดยการบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการร้านขายยาในห้างสรรพสินค้า เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 20-29 ปี ส่วนใหญ่การศึกษาค้นคว้าของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับปริญญาตรี สถานภาพ ส่วนใหญ่โสดและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 5,000/ บาทหรือน้อยกว่าและห้างสรรพสินค้าที่มีผู้ใช้บริการมาก ได้แก่ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขา กาดสวนแก้ว ส่วนเรื่อง ความบ่อยในการใช้บริการร้านขายยาในห้างสรรพสินค้า ส่วนใหญ่การใช้บริการไม่แน่นอน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาในห้างสรรพสินค้าวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือในเรื่อง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ต้องมีคุณภาพดี ดังนั้นร้านขายยาต้องจำหน่ายยาที่ไม่หมดอายุหรือเสื่อมคุณภาพ ต้องมีการจัดเก็บยาที่ดี เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ยามีประสิทธิภาพสูงสุดในการรักษา โดยร้านขายยาต้องมีการตรวจดูวันที่ผลิตและวันที่ยาหมดอายุของยารองลงมาคือร้านขายยาต้องมียาจำหน่ายครบตามความต้องการของผู้บริโภค โดยทางร้านต้องมีการควบคุมสินค้าอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ความสำคัญอันดับแรก คือในเรื่องบริเวณร้านขายยาต้องสะอาดและถูกต้องตามหลักเภสัชกรรม มีสถานที่จัดเก็บยาเป็นหมวดหมู่ตามกฎหมายและหลักเภสัชกรรม เพื่อเป็นการเพิ่มความรวดเร็วในการบริการแก่ลูกค้า รองลงมาคือร้านขายยาต้องเห็นได้ชัดเจน มีป้ายเปิดเผยหน้าร้านค้า

ปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด ความสำคัญอันดับแรก ในเรื่องพนักงานขายต้องมีอริยาศัยดี แต่งกายสุภาพและให้คำแนะนำในการใช้ยาที่ถูกต้อง รองลงมาคือการมีเภสัชกรควบคุมดูแลร้านขายยาและเภสัชกรต้องมีจรรยาบรรณ ในการประกอบวิชาชีพ และปฏิบัติการถูกต้องตามกระบวนการตามหลักเภสัชกรรม

ปัจจัยทางด้านราคา ความสำคัญอันดับแรก คือราคาของสินค้าจะต้องเหมาะสมกับคุณภาพ รองลงมาคือ ยาในประเภทเดียวกันมีให้เลือกหลายระดับราคา เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบ เพื่อตัดสินใจซื้อสินค้า