

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวดวงพร ชัชวารี
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวิวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กุมภาพันธ์ 2546
จำนวนหน้า	: 40 หน้า

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคและปัจจัยที่เลือกใช้บริการสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจและได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม กำหนดจำนวนตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น จำนวน 300 ตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก จากผู้บริโภคที่มาใช้บริการ และได้ศึกษาข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าหนังสือและเอกสาร ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผลข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยเลขคณิต กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ประกอบอาชีพเป็นนักเรียน/ นักศึกษา การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภค พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อมาตรฐานบริการด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณ และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชน และสังคม ด้านการบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ด้านการบริการเภสัชกรรมที่ดี และ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ

ปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อความน่าเชื่อถือของเภสัชกร ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ได้รับยาตรงตามที่ต้องการ เชื่อมั่นในคุณภาพของยา เภสัชกรอยู่ให้คำปรึกษาตลอดเวลาเปิดทำการ ราคาถูก เป็นทางผ่านระหว่างที่พักและที่ทำงาน และเภสัชกรมีมนุษยสัมพันธ์ดี และผู้บริโภคให้ความสำคัญ

ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการหลากหลายรูปแบบ ที่จอดรถสะดวก และการตกแต่งร้าน การศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อคุณภาพของบริการสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน ซึ่งสามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้เหมาะสมเป็นประโยชน์กับประชาชนต่อไป

PAYAP UNIVERSITY