

## บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความ  
สมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์เกษตร

ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการจากร้านยา

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โดย

นายมนต์ชัย แก้วหลวง

สิงหาคม 2543

ประธานกรรมการที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูศักดิ์ จันทรศิริ

ภาควิชา/คณะ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการจากร้านยาในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการจากร้านยา  
ศึกษาปัญหาของลูกค้าร้านยาที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการจากร้านยา

การวิจัยครั้งนี้ได้สุ่มตัวอย่างจากลูกค้าจากร้านยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
ผลการศึกษาได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าซึ่งมาใช้บริการจากร้านยา จำนวน 288 คน  
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องไมโคร  
คอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าจากร้านยาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการ  
ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน

ลูกค้าจากร้านยาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสมควรหรือระดับปานกลางในทุก ๆ  
ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านผู้ให้บริการ บุคลากร ด้านบริการ ด้านเวชภัณฑ์ และด้านอื่น ๆ

ปัญหาอุปสรรคด้านสถานที่ ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจสถานที่จอดรถ และมี  
ข้อเสนอแนะให้สถานที่จอดรถควรมีพื้นที่กว้าง ๆ เพื่อจะได้จอดรถสะดวกและปลอดภัย

ปัญหาอุปสรรคด้านผู้ให้บริการบุคลากร ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจการปฏิบัติงาน  
ตลอดเวลาทำการของเภสัชกร และมีข้อเสนอแนะให้มีเภสัชกรบริการตลอดเวลาทำการ

ปัญหาอุปสรรคด้านบริการลูกค้าส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจการแจกเอกสารเสริมความรู้ และมีข้อเสนอแนะให้การแจกเอกสารเสริมความรู้ ควรมีเอกสารที่หลากหลายและมีจำนวนมากพอ

ปัญหาอุปสรรคด้านเวชภัณฑ์ ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจราคาเวชภัณฑ์ และมีข้อเสนอแนะให้ราคาเวชภัณฑ์ควรมีราคาถูก และเหมาะสมกับคุณภาพ

ปัญหาด้านอื่น ๆ ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจการส่งเสริมการขายและมีข้อเสนอแนะให้การส่งเสริมการขายควรมีการเพิ่มรูปแบบมากขึ้น

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการของร้านยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัญหาด้านสถานที่ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด

## ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Agricultural Economics

### THE STUDY OF CUSTOMERS' SATISFACTION WITH SERVICES OF DRUGSTORES IN MUANG DISTRICT, CHIANGMAI PROVINCE

By

MONCHAI KAEWLOUNG

AUGUST 2000

Chairman : Assistant Professor Chusak Jantanopsiri  
Department/Faculty : Department of Agricultural Economics and Cooperatives,  
Faculty of Agricultural Business

This study was conducted to find out the customers' satisfaction with the services provided by the drugstores in Muang district, Chiangmai province as well as the customers' problems that could affect their satisfaction.

The data was collected by means of questionnaires from 288 randomly sampled customers of drugstores in Muang district, Chiangmai province and analyzed by using the SPSS.

The results showed that most customers were female, below 30 years old, had completed a bachelor level of education and earned 10,000 baht a month at the most.

Most of the customers were fairly satisfied with various aspects : location, personnel rendering services, services, drugs, and others.

The customers' problems were as follows.

Place : most of the customers were not satisfied with parking lots; they suggested larger ones.

Personnel : most of the customers were not satisfied with pharmacists' working; they suggested that the pharmacists be available during working hours.

Services : most of the customers were not satisfied with the information given; they suggested that sufficient amounts and various kinds of information be provided.

Drugs : most of the customers were not satisfied with prices of drugs; they suggested that drugs should be of lower prices compatible with quality.

Other aspects : most of the customers were not satisfied with sale promotion; they suggested that other forms of sale promotion should be used.

The hypothesis test revealed that the customers were fairly satisfied with the services rendered by the drugstores in Muang district, Chiangmai province and that location most affected the customers' satisfaction.