

ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย
จังหวัดกรุงเทพมหานคร

The Customer Satisfaction of Pharmacy Service in Bangkok Noi,
Bangkok

อิศรา ศิรมณีรัตน์¹ ณิชสุภา อางองค์² ชนวีร์ สุรชาติศรี³
วันนิศา รักษามาตย์¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.936 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และ f-test

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี มีสถานภาพโสดสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป
2. ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อยจังหวัดกรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านช่องทางจัดจำหน่าย และด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ร้านขายยา การบริการ

¹ อาจารย์ วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก, กระทรวงสาธารณสุข

² เภสัชกร บริษัท บางกอกดรีก จำกัด

³ เภสัชกรปฏิบัติการ วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก, กระทรวงสาธารณสุข

Abstract

The purposes of this research were; 1) to study customer satisfaction of pharmacy service in Bangkok noi, Bangkok and 2) To compare the customer satisfaction of pharmacy service in Bangkok Noi, Bangkok by personal characteristic. The data were collected by questionnaire with population in the Bangkok noi, Bangkok that was chosen as a sample of 400 people from simple random sampling. The instrument used in this study was a questionnaire with the reliability of 0.963. The data were analyzed by using computer software package. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, average, standard deviation and statistical related testing, including T-test and F-test.

The results were as follows;

First, the majority respondents were female, aged between 21-30 years, had education on diploma degree level, worked as business and had income per month more than 40,001 baht.

Second, the analysis on customer satisfaction of pharmacy service found the total average was high level. When considering each part, it was found that product, price, place and people were high level.

3. The customer satisfaction of pharmacy service is significantly different at 0.05 in term of age, marital status, education level, and occupation.

Keywords: Satisfaction, Pharmacy, Services

บทนำ

สิ่งสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ประกอบไปด้วย 4 ปัจจัยหลักดังต่อไปนี้คือ อาหาร ที่อยู่ อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค และเมื่อมองปัจจัยทั้ง 4 ด้านสิ่งทีเื้อื้อให้มนุษย์มีชีวิตที่ยาวนาน คงหนีไม่พ้น ยารักษาโรค เพราะความเจ็บไข้ได้ป่วย เป็นสิ่งธรรมดาของมนุษย์ทุกหมู่เหล่า เมื่อมีความเจ็บป่วยมนุษย์ก็ต้องพยายามหาทางแก้ไข บำบัด เพื่อความอยู่รอด มีประวัติที่แสดงได้ว่า มนุษย์เรารู้จักเก็บตัวยารักษาโรคมาตั้งแต่ ก่อนคริสตกาล ประมาณ 3,600 ปี และมีวิวัฒนาการมาเป็นลำดับแต่ละยุคแต่ละสมัย เพื่อให้มีผลต่อการรักษา มีลักษณะ กลิ่น รส เหมาะสมแก่การใช้ในการรักษาโรค (สุขฤดี เกษมพิพัฒน์กุล, 2557)

ร้านยาเปรียบเสมือนที่พึ่งด้านสุขภาพของชุมชน และเป็นทางเลือกสำคัญอย่างหนึ่งของประชาชนในการใช้บริการเมื่อมีการเจ็บป่วย เนื่องจากเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ประหยัด นอกจากจะเป็น

แหล่งที่จัดจำหน่ายยังเป็นแหล่งที่สามารถให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพเบื้องต้นได้อีกด้วย โดยร้านขายยาจัดเป็นธุรกิจขนาดเล็กที่อยู่คู่กับสังคมไทยมายาวนาน เห็นได้จากการควบคุมการใช้ยาของภาครัฐ ที่มีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษรตั้งแต่ปี พ.ศ.2479 โดยมีการตราพระราชบัญญัติควบคุมการยา พ.ศ.2479 เป็นฉบับแรก และมีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวเป็นระยะ เป็นหลักฐานในการควบคุมการขายยารวมถึงการผลิตและนำเข้าด้วย (ชื่องมาศ นิติตุงศา, 2551)

เขตบางกอกน้อยเป็น 1 ใน 50 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานครอยู่ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครเหนือ เขตบางกอกน้อยมีพื้นที่ 11.95 ตารางกิโลเมตร ประชากร 117,939 คน ประกอบด้วยชาย 55,977 คน หญิง 61,962 คน รวมจำนวนประชากร 91,367 คน เขตบางกอกน้อยแบ่งการปกครองออกเป็น 5 แขวง ได้แก่ แขวงศิริราช แขวงบ้านช่างหล่อ แขวงบางขุนนนท์ แขวงบางขุนศรี และแขวงอรุณอมรินทร์ (สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง, 2558) ซึ่งเป็นแหล่งที่ผู้บริโภคไปใช้ซื้อยาเป็นประจำ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการกิจการร้านขายยาหรือผู้สนใจประกอบกิจการร้านขายยา สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทราบถึงแนวโน้มการใช้บริการร้านขายยาของลูกค้า เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนานโยบายร้านยาให้ประสบผลสำเร็จ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 91,367 คน (สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาร์โร ยามาเน่

(Yamane, 1973: p.275) ซึ่งได้กำหนดความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอรายงานในรูปแบบตารางประกอบความเรียง ประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการร้านขายยา เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย และด้านบุคลากร จำนวน 20 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ระดับขั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น จากนั้นนำมาเทียบกับเกณฑ์ค่าคะแนน

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

1) การหาความเที่ยง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและจุดประสงค์ (Item-Objective of Congruence: IOC) อยู่ระหว่าง 0.70 – 1.00

2) การหาความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) ผู้ใช้บริการร้านขายยา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดในแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Coefficient Alpha ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) = 0.936

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการร้านขายยา ใช้วิธี หาค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution)

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเฉลี่ย SD (Standard Deviation)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t-test กรณีเปรียบเทียบความ

แตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มข้อมูล ได้แก่ เพศ และใช้สถิติ f-test กรณีเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างข้อมูลมากกว่า 2 กลุ่มข้อมูลขึ้นไป ได้แก่ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน ร้อยละ 51.5 และเพศชาย จำนวน 194 คน ร้อยละ 48.5 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0, รองลงมาคือช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 104 คน ร้อยละ 26.0 ส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือสมรสแล้ว จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 ระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 รองลงมาคือข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานวิสาหกิจ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อยจังหวัดกรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.80$) เมื่อพิจารณารายด้านพิจารณาคะแนนเฉลี่ยจากมากไป น้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้านราคา ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.84$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.96$) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.92$) และด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.70$)

2.1 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ลักษณะบรรจุภัณฑ์ของยาปลอดภัยได้มาตรฐาน และคุณภาพของยาภายในร้านยาได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 1.32$) รองลงมาคือมีการบริการให้คำแนะนำ รับประทานปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพที่ท่านสนใจ ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.53$) และท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอาการที่เป็นการดูแลรักษาตนเองเบื้องต้นจากเภสัชกร ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.39$)

2.2 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านราคา พบว่า ความเหมาะสมในด้านราคาจำหน่ายของยา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาซื้อยาไม่แพง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 1.40$)

และ 0.87) รองลงมาคือการทำป้ายบอกราคายาภายในร้าน ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 1.32$) และราคาที่กำหนดในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.91$)

2.3 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านช่องทางจัดจำหน่าย พบว่า ร้านยาอยู่ไม่ไกลจากที่อยู่ของท่านมากเกินไป มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 1.35$) รองลงมาคือขนาดป้ายของร้านยาชัดเจน ง่าย ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 1.13$) และเวลาเปิด-ปิดทำการเหมาะสม ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 1.18$)

2.4 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร พบว่า ความคล่องแคล่วว่องไวในการหยิบยาของคนขายยา ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 1.32$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.12, $SD = 1.41$) และเภสัชกรใส่เสื้อกาวน์ขณะปฏิบัติงานเสมอ ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 1.22$) ในขณะที่ค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ มีเภสัชกรอยู่ประจำร้านตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.87$)

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยสถิติ T-test และสถิติ F-test กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาในภาพรวม ด้วยค่าสถิติ f-test และ t-test มีค่าเท่ากับ พบว่า 5.992, 15.467, 34.988 และ 12.262 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับเพศ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาในภาพรวม

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากร้านขายยามีวันหมดอายุและวันที่ผลิตแสดงอย่างชัดเจนและสามารถตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันดี ฉัตรณะสิริเวช (2551) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อต่อร้านยาลูกโซ่ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการเขียนฉลากยาชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย และมีข้อมูลเพียงพอ การให้คำแนะนำวิธีการใช้ยาและเวชภัณฑ์ของผู้ให้บริการ ความสามารถของผู้ให้บริการภายในร้าน คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ภายในร้าน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ลูกค้ามาใช้บริการ

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านราคา อยู่ในระดับมาก ราคาเหมาะสมกับคุณภาพยา รวมถึงเมื่อเปรียบเทียบกับร้านขายยาอื่นแล้วมีความไม่แตกต่างกันมากนัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันดี ฉัตรณะสิริเวช (2551) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อต่อร้านยาลูกโซ่ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่าราคาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อต่อร้านยาลูกโซ่ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัด กรุงเทพมหานคร ด้านช่องทางจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก เนื่องจากสถานที่ตั้งของร้านขายยาครบ บวกได้ชัดเจนและมีป้ายเห็นชัดเจน และสามารถติดต่อได้สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิตา จิตติวัฒน์ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านยาในชุมชนเขต ดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลมากที่สุดต่อความพึงพอใจ คือ สถานที่ตั้งบอกได้ชัดเจนและมีป้ายเห็นชัดเจน มีระดับความพึงพอใจรองลงมา คือ สามารถติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว และติดโรงเรียนและแหล่งชุมชนอยู่ในระดับมาก

4. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาของประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัด กรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก เนื่องจากเภสัชกรมีการเข้าถึงลูกค้าโดยสร้าง ความเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการร้านยาของเราอีกครั้ง รวมถึงเภสัชกรมีการให้ความรู้ และคำแนะนำต่างๆ ในเรื่องยาที่ลูกค้าสนใจได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอานันท์ แก้วเกษ พยอม สุข เอนกนันท์ และธีระพงษ์ ศรีศิลป์ (2553) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนใน มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อร้านยาของมหาวิทยาลัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ร้านยาให้ คำแนะนำสุขภาพได้ครบถ้วน บุคลากรผู้ให้บริการเต็มใจให้บริการ มีป้ายชื่อแสดงตน และร้านยา สะอาด

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะประชาชนในเขตบางกอกน้อย จังหวัด กรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ใน เขตอื่นๆ หรือจังหวัดอื่นๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการอื่น ๆ นอกจากการใช้ แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการ รวบรวมข้อมูลให้สูงขึ้น เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมและมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่นที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านขายยา เช่น ปัจจัยเรื่องทัศนคติต่อการใช้บริการร้านยา เป็นต้น เพื่อจะได้ครอบคลุมและสามารถนำผลการวิจัยไป ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

บรรณานุกรม

ชื่องมาศ นิตติศุภาคาริน. (2551). ความปลอดภัยในการใช้ยาและคุณภาพชีวิตของประชาชน. บทความวิชาการเผยแพร่. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://www.prema.or.th/patient.php>. วันที่ 22 กรกฎาคม 2559.

- สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง. (2558). **จำนวนประชากรในเขตบางกอกน้อย**. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- วันดี ฉัตรธนะสิริเวช. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อต่อร้านยาลูกโซ่ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การเภสัชกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุขฤดี เกษมพิพัฒน์กุล. (2557). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่มีต่อบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายเวชภัณฑ์ยา กรณีศึกษา: บริษัท ที. แมน ฟาร์มา จำกัด**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุวิตา จิตติวัฒน์. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านขายยาในชุมชนเขตดอนเมือง**. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อานันท์ แก้วเกษ, พยอม สุขเอนกนันท์ และธีระพงษ์ ศรีศิลป์. (2553). **ความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนในมหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อร้านยา**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. New York: Harper and Row Publication.