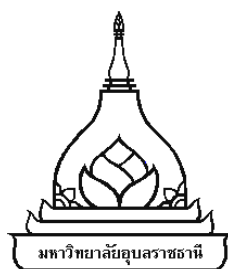


คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาส่วนประสมการส่งเสริมการตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาส่วนประสมการส่งเสริมการตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขายยา ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ข้าพเจ้าใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถาม โปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้โดยละเอียด คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงานและข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ เพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการร้านขายยา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา

หากท่านมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับแบบสอบถาม สามารถติดต่อได้ที่ เบอร์โทรศัพท์ 065-649-5369 หรือ E-mail: nannalin.pe.65@ubu.ac.th

ขอขอบพระคุณที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างยิ่ง

นางสาวนันทน์ลิน เพ็ญพิมพ์

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ท่านเคยซื้อยาในร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานีหรือไม่

- () เคย () ไม่เคย (จบแบบสอบถาม)

2. เพศ

- () ชาย () หญิง () เพศทางเลือก

3. อายุ

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี () 21 – 30 ปี
() 31 – 40 ปี () 41 – 50 ปี
() 51 – 60 ปี () 61 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

- () มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
() ปวส. หรือ อนุปริญญา () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- () นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา () ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() พนักงานบริษัทเอกชน () ธุรกิจส่วนตัว
() พ่อบ้าน/แม่บ้าน () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () น้อยกว่า 5,000 บาท () 5,000 -10,000 บาท
() 10,001-15,000 บาท () 15,001-20,000 บาท
() มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการร้านขายยา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

1. สินค้าประเภทใดที่ท่านซื้อจากร้านขายยา มากที่สุด

- () ยารักษาโรค () อาหารเสริม วิตามิน
() อุปกรณ์ทางการแพทย์ () เวชสำอาง
() อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. กลุ่มประเภทยาประเภทใดที่ท่านซื้อจากร้านขายยา มากที่สุด

- () ยาแก้ปวด, ลดไข้ () ยารักษาโรคเกี่ยวกับทางเดินหายใจ
() ยารักษาโรคเกี่ยวกับทางเดินอาหาร () ยาฮอร์โมน ยารักษาโรคผิวหนัง
() ยารักษาอาการติดเชื้อ () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. วัตถุประสงค์ที่ท่านใช้บริการร้านขายยา

- () ซื้อยารักษาโรคที่ป่วยอยู่ () ซื้อยาหรือสินค้าอื่นให้คนอื่น
() สำรองไว้ในยามเจ็บป่วย () ซื้อตามใบสั่งแพทย์

4. สาเหตุที่ทำให้ท่านเลือกมาซื้อยาจากร้านขายยาแผนปัจจุบัน แทนการไปเข้ารับบริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล

- () เพราะเสียเวลาน้อยกว่า () เพราะใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน เป็นทางผ่านกลับบ้าน
() เพราะเป็นการเจ็บป่วยเล็ก ๆ น้อย ๆ
() สาเหตุอื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

5. บุคคลใดมีอิทธิพลต่อการใช้บริการร้านขายยาในแต่ละครั้งของท่าน มากที่สุด

- () ตัวท่านเอง () เพื่อน
() คู่รัก () เกสซ์กร/คนขายยา
() สมาชิกครอบครัว () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. แหล่งข้อมูลใด ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยามากที่สุด

- () สื่อโฆษณาต่าง ๆ () อินเทอร์เน็ต (สื่อบันเทิง) () Influencer
() เพื่อน หรือครอบครัว () เกสซ์กร () พนักงานขาย

7. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการร้านขายยาบ่อยที่สุด

() 06.01-10.00 น. () 10.01-14.00 น.

() 14.01-18.00 น. () 18.01-22.00 น.

8. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการร้านขายยา

() เดินทางสะดวก ระยะทางใกล้บ้านหรือที่ทำงาน

() ความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจของเภสัชกร

() ราคาประหยัด

() สินค้ามีความหลากหลาย

() มีเภสัชกรประจำอยู่ตลอดเวลา

9. ความถี่ในการซื้อยาในร้านขายยาแผนปัจจุบัน

() น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน () 1-2 ครั้งต่อเดือน

() 3-5 ครั้งต่อเดือน () มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน

10. เวลาโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้ในการซื้อยาจากร้านขายยาในแต่ละครั้ง

() น้อยกว่า 10 นาที () 11-20 นาที

() 21- 30 นาที () มากกว่า 30 นาที

11. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการซื้อยาจากร้านขายยาแผนปัจจุบัน

() น้อยกว่า 100 บาท () 100-300 บาท

() 301-500 บาท () 501-1,000 บาท

() มากกว่า 1,000 บาท

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตาราง โดยพิจารณาระดับความสำคัญ เมื่อท่านไปใช้บริการร้านขายยา ปัจจัยดังต่อไปนี้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของท่านในระดับใด ดังต่อไปนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การขายโดยใช้พนักงาน (Personal selling)					
1.1 เภสัชกร/พนักงานขายยินดีให้คำแนะนำกับลูกค้าด้วยความจริงใจและน่าเชื่อถือ					
1.2 เภสัชกรมีความรู้และสามารถวิเคราะห์อาการพื้นฐานของโรคในเบื้องต้นได้					
1.3 เภสัชกร/พนักงานขายมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นอย่างดีและสามารถให้คำแนะนำได้					
1.4 เภสัชกร/พนักงานขายมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2. การส่งเสริมการขาย (Sales promotion)					
2.1 มีการให้ส่วนลดในการซื้อสินค้าภายในร้าน					
2.2 มีการแจกสินค้าทดลองให้ใช้ฟรี					
2.3 มีการสะสมแต้มเพื่อใช้แลกสินค้าภายในร้าน					
2.4 มีการรับสมัครสมาชิกเพื่อให้สิทธิพิเศษและสะสมแต้ม เพื่อนำไปแลกของสมนาคุณต่าง ๆ					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตาราง โดยพิจารณาระดับความสำคัญ เมื่อท่านไปใช้บริการร้านขายยา ปัจจัยดังต่อไปนี้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของท่านในระดับใด ดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ (Problem recognition)					
1.1 ท่านรู้สึกว่ารานขายยาแต่ละร้านให้บริการแตกต่างกัน					
1.2 ท่านตระหนักถึงความเจ็บป่วยของตน					
1.3 ท่านต้องการร้านขายยาที่มีเภสัชกรประจำอยู่ตลอดเวลาทำการ					
2. การหาข้อมูล (Information search)					
2.1 ท่านจะสอบถามข้อมูลร้านขายยาจากคนอื่น ๆ ก่อนใช้บริการ					
2.2 ท่านจะหาข้อมูลก่อนว่ารานขายยามีเภสัชกรอยู่หรือไม่					
2.3 ท่านจะหาข้อมูลของสินค้าหรือยาที่ต้องการซื้อก่อนใช้บริการร้านขายยา					
3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of alternatives)					
3.1 ท่านเปรียบเทียบจากระยะทางของร้านขายยาแต่ละร้าน					
3.2 ท่านเปรียบเทียบราคาของร้านขายยาแต่ละร้าน					
3.3 ท่านเปรียบเทียบการให้บริการของเภสัชกรของแต่ละร้าน					

การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase decision)					
4.1 ท่านจะจงเลือกร้านขายยาที่มีเภสัชกรเท่านั้น					
4.2 ท่านตัดสินใจเลือกร้านขายยาเพราะได้รับการบริการที่ดี					
4.3 ท่านตัดสินใจเลือกร้านขายยาเพราะราคา และสินค้ามีความเหมาะสม					
4.4 ท่านตัดสินใจใช้บริการร้านยาเพราะพนักงานขายกระตุ้นการซื้อจากท่าน					
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post-Purchase behavior)					
5.1 หากต้องการซื้อยาท่านจะกลับมาใช้บริการร้านเดิมอีกครั้ง					
5.2 ท่านจะบอกต่อคนอื่น ๆ ให้เลือกใช้บริการร้านขายยาที่ท่านใช้บริการ					
5.3 เมื่อมีผู้กล่าวถึงร้านขายยาที่ท่านชื่นชอบในทางที่ไม่ดี ท่านจะให้ข้อมูลที่ถูกต้อง					

ภาคผนวก ข

ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม

ข้อที่	ปัจจัยส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แก้ไขเป็น	ค่า reliability
		1	2	3			
1	การขายโดยใช้พนักงาน (Personal selling)						0.83
	1.1 เกสเซอร์ยินดีให้คำแนะนำกับลูกค้าด้วยความจริงใจและน่าเชื่อถือ	1	1	1	1	เพิ่มคำว่าพนักงานขายต่อท้าย เกสเซอร์	
	1.2 เกสเซอร์มีความรู้ดี วิเคราะห์อาการพื้นฐานของโรคได้ให้คำแนะนำได้ดี	1	1	1	1	เกสเซอร์มีความรู้และสามารถวิเคราะห์อาการพื้นฐานของโรคในเบื้องต้นได้	
	1.3 พนักงานขายมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นอย่างดี	1	1	1	1	เพิ่มคำว่าพนักงานขายต่อท้าย เกสเซอร์	
	1.4 เกสเซอร์/พนักงานขายมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	1	1	1	1		
2	การส่งเสริมการขาย (Sales promotion)						0.91
	2.1 การให้ส่วนลดในการซื้อสินค้าภายในร้าน	1	1	1	1		
	2.2 การแจกสินค้าทดลองให้ใช้ฟรี	1	1	1	1		
	2.3 มีการสะสมแต้มเพื่อใช้แลกสินค้าภายในร้าน	1	1	1	1		
	2.4 มีการรับสมัครสมาชิกเพื่อให้สิทธิพิเศษ	1	1	1	1	มีการรับสมัครสมาชิกเพื่อให้สิทธิพิเศษและสะสมแต้ม เพื่อนำไปแลกของสมนาคุณต่าง ๆ	
1	การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ (Problem recognition)						0.72
	1.1 ท่านตระหนักถึงคุณภาพของร้านขายยาในแต่ละร้าน	0	0	1	0.33	ตัดข้อความออก	
	1.2 ท่านรู้สึกว่าร้านขายยาแต่ละร้านให้บริการแตกต่างกัน	1	1	1	1		
	1.3 ท่านตระหนักถึงความเจ็บป่วยของตน	1	1	1	1		
	1.4 ท่านต้องการร้านขายยาที่มีเภสัชกรประจำอยู่ตลอดเวลาทำการ	1	1	1	1		

ข้อ ที่	ปัจจัยส่วนประสมการส่งเสริม การตลาด	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แก้ไขเป็น	ค่า reliability
		1	2	3			
2	การหาข้อมูล (Information search)						0.67
	2.1 ท่านจะสอบถามข้อมูลร้านขายยาจากคนอื่น ๆ ก่อนใช้บริการ	1	1	1	1		
	2.2 ท่านจะหาข้อมูลก่อนว่าร้านขายยามีเภสัชกรอยู่หรือไม่	1	1	1	1		
	2.3 ท่านจะหาข้อมูลของสินค้าหรือยาที่ต้องการซื้อก่อนใช้บริการร้านขายยา	1	1	1	1		
3	การประเมินทางเลือก (Evaluation of alternatives)						0.64
	3.1 ท่านจะเลือกใช้บริการร้านขายยาหลาย ๆ ร้าน	1	0	1	0.67	ท่านเปรียบเทียบจากระยะทางของร้านขายยาแต่ละร้าน	
	3.2 ท่านเปรียบเทียบราคายาของร้านขายยาแต่ละร้าน	1	1	1	1		
	3.3 ท่านเปรียบเทียบการให้บริการของเภสัชกรของแต่ละร้าน	1	1	1	1		
4	การตัดสินใจซื้อ (Purchase decision)						0.71
	4.1 ท่านจะจงเลือกร้านขายยาที่มีเภสัชกรเท่านั้น	1	1	1	1		
	4.2 ท่านตัดสินใจเลือกร้านขายยาเพราะได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ	1	1	1	1		
	4.3 ท่านตัดสินใจเลือกร้านขายยาเพราะราคาถูก และสินค้ามีความเหมาะสม	0	1	1	0.67		
	4.4 ท่านตัดสินใจใช้บริการร้านยาเพราะอยู่ใกล้บ้าน/ทางผ่าน	1	1	1	1	ท่านตัดสินใจใช้บริการร้านยาเพราะพนักงานขายกระตุ้นการซื้อจากท่าน	
5	พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post-Purchase behavior)						0.77
	5.1 หากต้องการซื้อยาท่านจะกลับมาใช้บริการร้านเดิมอีกครั้ง	1	1	1	1		

ข้อ ที่	ปัจจัยส่วนประสมการส่งเสริม การตลาด	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แก้ไขเป็น	ค่า reliability
		1	2	3			
	5.2 ท่านจะบอกต่อคนอื่น ๆ ให้ เลือกใช้บริการร้านขายยาที่ท่านใช้ บริการ	1	1	1	1		
	5.3 เมื่อมีผู้กล่าวถึงร้านขายยาที่ ท่านชื่นชอบในทางที่ไม่ดี ท่านจะให้ ข้อมูลที่ถูกต้อง	1	1	1	1		
ผลรวม							0.87