# ส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

# THE MIXED MARKETING AND THE SERVICE QUALITY AFFECTING THE DECISION TO USE THE MODERN DRUG STORES IN PAKCHONG OF CHAMPASAK, LOA PEOPLE'S DEMOCRATIC REPUBLIC

**[1]แสงไช ไชยะวง, [2]อนันต์ สุนทราเมธากุล และ [3]อัยรดา พรเจริญ**

[1]Sengxay Xayavong, [2]Anan Suntramethakul and [3]Irada Phorncharoen

**มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ประเทศไทย**

Ubon Ratchathani Rajabhat University, Thailand

.

[1]engsaione@gmail.com, [2]ananwooo@hotmail.com, [3]irada_sila@yahoo.com

**Received**: June 23, 2024; **Revised**: July 27, 2024; **Accepted**: August 30, 2024

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 2) เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลการวิจัยพบว่า 1) การศึกษาส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขาย

[1]นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

[3] รองศาสตราจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้แก่ ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมทางการตลาด กระบวนการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจได้ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรตามคือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สามารถร่วมกันทำนายการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้ร้อยละ 28.80 ($R^2_{Adj}$ = .288) 2) การเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวแตกต่างกัน

**คำสำคัญ**: ส่วนประสมทางการตลาด, คุณภาพการให้บริการ, การตัดสินใจ, ยาแผนปัจจุบัน

## Abstract

The objectives of this research were 1) to study the mixed marketing and the service quality affecting the decision to use the service of modern drug stores in Pak Chong city of Champasak Province, Lao People's Democratic Republic and 2) to compare the mixed marketing and the service quality affecting the decision to use the modern drugstore services in Pak Chong city of Champasak Province. The research findings were as follows. 1) A study of the mixed marketing and the service quality affecting a decision to use the service of modern drugstore services in Pak Chong city of Champasak Province, Lao People's Democratic Republic as follows: distribution channels, marketing promotion, process, concreteness of services and trustworthiness. These variables were related to the dependent variables at a statistical significance of .01. The dependent variable was a decision to use the modern drugstore services in Pak Chong t of Champasak Province, Lao People's Democratic Republic. The variables in question could predict the users' decision under investigation by 28.80 percent ($R^2_{Adj}$=.288). 2) A comparison of the mixed marketing components and the service quality that affected the subjects' decision to use the modern drug stores in Pak Chong District of Champasak Province found that personal factors as

classified according to gender and educational levels, different monthly incomes had different effects on the decision made by those under study.

**Keywords**: Mixed Marketing, Service Quality, Decision, Modern Drugs

## บทนำ

ร้านขายยาเป็นหนึ่งในระบบสุขภาพที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน ไม่เพียงแต่ทำหน้าที่ในการกระจายยาเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทสำคัญในการเป็นที่พึ่งทางด้านสุขภาพของชุมชน เป็นทางเลือกหนึ่งของประชาชนในการเข้ารับบริการเมื่อมีอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น นอกจากนี้ ร้านขายยายังเป็นแหล่งให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพ การแนะนำและส่งต่อไปยังแพทย์ผู้เชี่ยวชาญตามความเหมาะสม ถือเป็น ส่วนหนึ่งของระบบสาธารณสุข ประชาชนจึงเข้าถึงบริการได้ง่าย ร้านขายยาแผนปัจจุบัน เป็นธุรกิจบริการทางการแพทย์ปฐมภูมิ (Primary health care) ที่ใกล้ชิดกับชุมชนมากที่สุด ผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมเลือกใช้บริการเมื่อมีอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นไม่รุนแรงถึงขั้นต้องไปโรงพยาบาล หรือเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อดูแลสุขภาพ เช่น อาหารเสริม วิตามิน รวมถึงเวชภัณฑ์ต่างๆ ซึ่งมีความสะดวก หาซื้อง่าย ไม่ต้องใช้เวลาในการเดินทางไปโรงพยาบาลหรือรอพบแพทย์นาน ประกอบกับคนในเขตแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีแนวโน้มที่ ใส่ใจดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัวมากขึ้น เป็นหนึ่งในธุรกิจที่น่าสนใจสอดรับกับที่ทั่วโลกให้ความสนใจอุตสาหกรรม ด้านการแพทย์และสุขภาพจะมีการเติบโตอย่างมาก (ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องทางเภสัชศาสตร์ 2566: 45)

เนื่องจากบริการสารธารสุขของรัฐไม่สามารถเข้าถึงหมู่บ้านได้ทุกหมู่บ้าน เพราะทรัพยากรของประเทศมีอยู่อย่างจำกัด และโรคที่พบในชนบทมากกว่าร้อยละ 70 เป็นโรคที่พบบ่อยและเป็นโรคที่เริ่มจากอาการง่าย ๆ ซึ่งสามารถป้องกันไม่ให้เกิดอาการรุนแรงได้อีกทั้งถ้ามียาอยู่ในหมู่บ้าน ประชาชนก็มีโอกาสใช้ยารักษาโรคได้โดยจำเป็นต้องไปรักษาที่โรงพยาบาลในเมืองปากซ่อง หรือโรงพยาบาล ในแขวงจำปาสัก นอกจากจะช่วยลดความรุนแรงของโรคภัยได้แล้ว ประชาชนยังลดค่าใช้จ่ายในการรักษา ร่วมถึงสภาพภูมิประเทศ และการเดินทางเส้นทางคมนาคมเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านก็ยังไม่สะดวก “ร้านขายยาแผนปัจจุบัน” ซึ่งมีความสะดวก หาซื้อง่าย ไม่ต้องใช้เวลาในการเดินทางไปโรงพยาบาลหรือรอพบแพทย์นาน

ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อยาในร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากซ่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจเปิดร้านขายขาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากซ่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตย

ประชาชนลาว และพื้นที่ใกล้เคียง สำหรับผู้ประกอบการในการพัฒนาปรับปรุงสถานประกอบการร้านขายยาและคุณภาพการให้บริการ และเป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถเพิ่มรายได้ให้ธุรกิจและสามารถสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2. เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

**1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 91,049 คน (เมืองปากช่อง 2565: 3)

ในการศึกษาครั้งนี้ จากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970: 607–610) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน และเป็นการศึกษาในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

**2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎี ส่วนประสมทางการตลาด 7P’s คุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน งานวิจัย ตำราทางวิชาการ และเอกสารต่าง ๆ นำมาประยุกต์ใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย แบบสอบถามใช้แบบประมาณมาตราส่วน 5 ระดับ ของ

Likert's Scale โดยให้เลือกคำตอบและให้กรอกข้อมูลในคำถามแบบเปิด มีชุดคำถามแยกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด 7P's ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) 2) ด้านราคา (Price) 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) 4) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) 5) ด้านบุคคลหรือพนักงาน (People) 6) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และ 7) ด้านกระบวนการ (Process)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

**3. การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยใช้การวิเคราะห์แบบ Stepwise เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การทดสอบค่า t-test และการทดสอบค่า F-test

## ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ดังตารางที่ 1 – 3 ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานส่วนประสมทางการตลาด 7P’s ภาพรวม

| ส่วนประสมทางการตลาด 7P’s | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| ด้านผลิตภัณฑ์ | 3.80 | .37 | มาก |
| ด้านราคา | 4.00 | .45 | มาก |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 3.71 | .35 | มาก |
| ด้านการส่งเสริมทางการตลาด | 3.59 | .45 | มาก |
| ด้านบุคคลหรือพนักงาน | 4.04 | .38 | มาก |
| ด้านลักษณะทางกายภาพ | 3.86 | .35 | มาก |
| ด้านกระบวนการ | 3.96 | .34 | มาก |
| **ภาพรวม** | **3.85** | **.27** | **มาก** |

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นส่วนประสมทางการตลาด 7P’s ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.85) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ด้านบุคคลหรือพนักงาน ($\overline{X}$ =4.04) รองลงมาคือ ราคา ($\overline{X}$ =4.00) และด้านกระบวนการ ($\overline{X}$ =3.96) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผลปรากฏดังตารางที่ 2 ดังนี้

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | 3.93 | .34 | มาก |
| ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ | 4.11 | .35 | มาก |
| ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า | 3.94 | .32 | มาก |
| ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า | 3.99 | .31 | มาก |
| ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า | 4.14 | .37 | มาก |
| **ภาพรวม** | **4.02** | **.26** | **มาก** |

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\overline{X}$ =4.14) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\overline{X}$ =4.11) และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\overline{X}$ =3.99) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่องแขวงจำปาสักสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.87) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ เลือกใช้บริการร้านขายยาเมื่อมีอาการเจ็บป่วย ($\overline{X}$ =4.30) รองลงมาคือ ตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาจากร้านที่มีราคาที่เหมาะสม ($\overline{X}$ =3.97) และเลือกใช้บริการร้านขายยาในกรณีฉุกเฉินและไม่ต้องการไปพบแพทย์ ($\overline{X}$ =3.94) ตามลำดับ

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ของตัวแปรอิสระเป็นตัวพยากรณ์และการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลปรากฏดังตารางที่ 3 ดังนี้

**ตารางที่ 3** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยวิธี Stepwise (n=384)

| ตัวแปรอิสระ | ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย | | t | p |
|---|---|---|---|---|
| | β | Beta | | |
| ค่าคงที่ (Constant) | 1.72 | | 9.64** | .00 |
| ช่องทางการจัดจำหน่าย ($X_3$) | .12 | .14 | 2.67** | .00 |
| การส่งเสริมทางการตลาด ($X_4$) | .08 | .14 | 2.80** | .00 |
| กระบวนการ ($X_7$) | .16 | .19 | 3.54** | .00 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ความเป็นรูปธรรมของบริการ ($X_8$) | .16 | .20 | 3.71** | .00 |
| ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($X_9$) | .17 | .22 | 4.05** | .00 |
| $R = .545$ $R^2 = .297$ $R^2_{Adj} = .288$ df1 = 1 df2 = 378 SE = .241 $F_{1, 378} = .008$ | | | | |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธี Stepwise เพื่อพยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้วยตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร ได้แก่ ช่องทางการจัดจำหน่าย ($X_3$) การส่งเสริมทางการตลาด ($X_4$) กระบวนการ ($X_7$) ความเป็นรูปธรรมของบริการ ($X_8$) และความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($X_9$) ตัวแปรตามคือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบตัวแปรอิสระ ช่องทางการจัดจำหน่าย ($X_3$) การส่งเสริมทางการตลาด ($X_4$) กระบวนการ ($X_7$) ความเป็นรูปธรรมของบริการ ($X_8$) และความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($X_9$) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (R) เท่ากับ .545 และตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้ร้อยละ 28.80 ($R^2_{Adj} = .288$)

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลปรากฏดังตารางที่ 4–6 ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามเพศ

| การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา | เพศ | | | | t | p |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ชาย | | หญิง | | | |
| | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. | | |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 3.75 | .32 | 3.67 | .38 | 2.04* | .04 |
| ด้านการส่งเสริมทางการตลาด | 3.63 | .42 | 3.54 | .49 | 1.95* | .05 |
| ด้านกระบวนการ | 3.98 | .32 | 3.94 | .36 | .94 | .34 |
| ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | 3.97 | .30 | 3.89 | .37 | 2.41** | .01 |
| ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ | 4.15 | .33 | 4.07 | .38 | 2.13* | .03 |

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 5** เปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามระดับการศึกษา

| การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | P |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านกระบวนการ | ระหว่างกลุ่ม | .93 | 2 | .46 | 3.98** | .01 |
| | ภายในกลุ่ม | 44.82 | 381 | .11 | | |
| | รวม | 45.76 | 383 | | | |

จากตารางที่ 5 การเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันมีความคิดเห็นด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้าน อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 6** เปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | P |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ระหว่างกลุ่ม | 1.32 | 3 | .44 | 3.64** | .01 |
| | ภายในกลุ่ม | 46.15 | 380 | .12 | | |
| | รวม | 47.47 | 383 | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านการส่งเสริมทางการตลาด | ระหว่างกลุ่ม | 1.76 | 3 | .59 | 2.86* | .03 |
| | ภายในกลุ่ม | 78.30 | 380 | .20 | | |
| | รวม | 80.07 | 383 | | | |

จากตารางที่ 6 การเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันมีความคิดเห็นด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการส่งเสริมทางการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวพบว่า จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้วยตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตัวแปรตามคือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สามารถร่วมกันทำนายการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้ร้อยละ 28.80 โดยสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1.1 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการสามารถเดินทางไปมาร้านขายยาได้สะดวก อีกทั้งร้านขายยาตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชนหรือในศูนย์การค้า ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชพันธ์ มโนสิทธิศักดิ์ (2565: 53-66) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการคำนึงถึงมีตัวแทนจำหน่ายทั่วไปหรือหาซื้อได้ง่าย

1.2 ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ร้านขายยามีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม อีกทั้งร้านขายยามีการให้ความรู้เกี่ยวกับยาและสุขภาพทั่วไปผ่าน แผ่นพับหรือป้าย ประชาสัมพันธ์ ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชพันธ์ มโนสิทธิศักดิ์ (2565: 53-66) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการคำนึงถึงการจัดรายการให้ส่วนลดพิเศษ

1.3 ด้านกระบวนการ ลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ร้านขายยามีการให้บริการที่รวดเร็ว อีกทั้งร้านขายยามีการให้บริการอย่างเสมอภาคลำดับก่อนหลังและไม่เลือกปฏิบัติ ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย แซ่จิว (2560: 34-67) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาที่มีหลายสาขา (Chain Stores) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการใช้บริการร้านขายยาที่มีหลายสาขา (Chain Stores) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผู้ใช้บริการคำนึงถึง ร้านมีเครื่องมือที่ทันสมัยในการบริการ มีการบริการที่ถูกต้องและการหยิบสินค้าได้ถูกต้อง มีวิธีการชาระเงินที่หลากหลาย เช่น เงินสด บัตรเครดิต เป็นต้น

1.4 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าร้านขายยามีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ และร้านขายยามีความรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์ญาดา วังชิณกลโรจน์ (2563: 27) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพบริการต่อความภักดีผ้บริโภคของร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงราย อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึง เภสัชกรมีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายเรียบร้อย พูดจาสุภาพเรียบร้อยและการจัดสถานที่ให้บริการของร้านขายยามีความเหมาะสม

1.5 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ร้านขายยามีใบประกอบการและติดไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน เภสัชกรหรือพนักงานไม่นำข้อมูลการรักษาของผู้ป่วยไปเปิดเผยต่อสาธารณะ ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์ญาดา วังชิณกุลโรจน์ (2563: 26-30) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพบริการต่อความภักดีผู้บริโภคของร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงราย พบว่าคุณภาพบริการต่อความภักดีผู้บริโภค

ของร้านขายยา อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึง เภสัชกรมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการด้วยความรับผิดชอบ เภสัชกรผู้ให้บริการตรงกับป้ายเภสัชกรผู้ปฏิบัติงานที่แขวนในร้านขายยา

2. ผลการศึกษาการเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลดังนี้

2.1 เพศ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีความคิดเห็น ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่ใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่องที่มีเพศต่างกัน เช่น เพศชายจะมีการพิจารณาถึงยาแผนปัจจุบันที่ละเอียดและคำนึงถึงสรรพคุณในตัวผลิตภัณฑ์ยาที่มากกว่าเพศหญิง ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตินี พงษ์ธนเลิศ และคณะ (2560: 127-164) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เพศ ช่วงวัยและรูปแบบการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคชาวไทย รูปแบบการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Consumer Decision-making Style) มีความแตกต่างและมีลักษณะเฉพาะในแต่ละประเทศ ผู้บริโภคต่างเพศกัน หรืออยู่คนละประเทศต่างวัฒนธรรมกัน มีรูปแบบการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกัน และผู้บริโภคชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ต่างเพศและช่วงวัยมีรูปแบบหรือลักษณะการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกัน

2.2 ระดับการศึกษา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีความคิดเห็นด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่ใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง ที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่วนใหญ่จะคำนึงถึงกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และมีการชำระค่ายาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทีปกา ชวาลวิทย์ (2562: 42-62) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเพื่อความงามด้านผิวพรรณกลุ่มผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่าการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเพื่อความงามด้านผิวพรรณกลุ่มผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเสริมความงามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึง ความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการ ความสามารถในการให้บริการที่เหมาะกับความต้องการของลูกค้า

2.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีความคิดเห็น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการส่งเสริมทางการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่ใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 2,500,000 กีบ ได้เล็งเห็นถึงค่าใช้จ่ายที่เสียไปโดยจะคำนึงถึงยาแผนปัจจุบันและประโยชน์ให้คุมค่ากับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชพันธ์ มโนสิทธิศักดิ์ (2565: 53-66) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาที่แตกต่างกัน พบว่าผู้ประกอบการมีปัจจัยที่มีผลต่อ ด้านช่องทางการจัดจาหน่าย และด้านการส่งเสริมทางการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึง ความสะดวกสบายในการสั่งซื้อสามารถสั่งสินค้าทางโทรศัพท์หรือจดหมาย มีพนักงานขายเข้าพบสม่ำเสมอ

## องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้วยตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร ได้แก่ ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมทางการตลาด กระบวนการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจได้ ที่ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่แตกต่างกัน

## เอกสารอ้างอิง

กฤตินี พงษ์ธนเลิศ และคณะ. (2560). “เพศ ช่วงวัยและรูปแบบการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคชาวไทย” *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. 39, (154): 127-164.

เมืองปากช่อง. (2566). *บทสรุปเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก ประจำปี 2566*. ปากช่อง: ฝ่ายข้อมูล.

ธนัชพันธ์ มโนสิทธิศักดิ์. (2565). *“ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร”* วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์. 5, (1): 53–66.

ทีปกา ชวาลวิทย์. (2562). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเพื่อความงามด้านผิวพรรณกลุ่มผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยหอการค้าไทย.

พิมพ์ญาดา วังชิณกุลโรจน์. (2563). *ผลกระทบของคุณภาพบริการต่อความภักดีผู้บริโภคของร้านขายยาในอำเภอเมืองเชียงราย*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องทางเภสัชศาสตร์. (2565). *การเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการร้านขายยาประจำปี 2566*. (ออนไลน์) (อ้างถึงเมื่อ 29 มิถุนายน 2566) จาก https://ccpe.pharmacycounci.org/

อรทัย แซ่จิว. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาที่มีหลายสาขา (Chain Stores) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. Educational and Psychological Measurement. 30, 607–610.