

ปัจจัยคุณภาพการบริการมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ร้านขายยา ในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

An Influence of Service Quality on Decision Making Process of Selecting

Drugstore in MueangTrang, Trang Province

สุกัญญา ศรสงวนสกุล Sukanya Sornsanguansakul¹

สุมนา ลาภาโรจน์กิจ Sumana Laparojkit²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการร้านขายยา กับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา ในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง และศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการ มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา ในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ให้บริการในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน และใช้วิธีในการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย มีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.929 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ คือการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยคุณภาพการบริการมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา พบเพียงด้านเดียวที่มีผลต่อการตัดสินใจ คือ ด้านการตอบสนองของความต้องการ ($Beta = 0.381$) ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายความผันแปรของกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรังได้ 22.20% ($r^2 = 0.222$)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ร้านขายยา กระบวนการตัดสินใจ

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ Email : Sukanyas@betagrol.com

²ดร. อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ Email : sumana.l@psu.ac.th

Abstract

The purpose of this research is to study a relationship between the quality of drugstore services and the process of decision making in usage of drugstore in mueang trang, Trang province. Moreover we study the influence of service which has power in selecting the drugstore in mueang trang, Trang province. The population of this study was Trangpeople, Trang province. The sample size was 398 people. Simple random Simple method was used in collecting data. The data was collected from various sources in mueang trang, Trang Province. The reliability of the questionnaire was 0.929 by using frequency, percentage, standard deviation, coefficient of correlation as well as multiple regression as the statistic analyzing tools.

From the study, the quality of service is related to the decision making in using Drugstore in mueang trang, Trang Province. In addition, the respondents focus on 5 factors of service quality which has a power in choosing Drugstore in mueang trang, Trang Province, with the statistical significant level of 0.05. The responsiveness is the only factor that affects the quality of service in selecting Drugstore (Beta = 0.381) with the statistical significant level of 0.05. The variability of the process to selecting drugstore in mueang trang, Trang Province was 22.20% ($\alpha^2 = 0.222$)

Keywords : Service Quality, Drugstore, Decision Making Process

บทนำ

ร้านขายยาเป็นทางเลือกที่ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้เมื่อมีอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นไม่ถึงต้องเข้าโรงพยาบาล เช่น ไข้หวัด ท้องเสีย ปวดศีรษะ ท้องผูก ฯลฯ และส่วนมากร้านขายยาจะเปิดให้บริการตลอดทั้งวัน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยร้านขายยาในจังหวัดตรังมีอัตราการเติบโตขึ้นจากปี 2554 มีจำนวนร้านขายยาในจังหวัดตรังจำนวน 134 ร้าน ในส่วนของอำเภอเมืองตรังมีจำนวน 70 ร้าน (ข้อมูลทรัพยากรสาธารณสุขสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง, 2554) และในปี 2557 มีจำนวนร้านขายยาในจังหวัดตรังจำนวน 159 ร้าน ในส่วนของอำเภอเมืองตรัง มีจำนวน 78 ร้าน (ข้อมูลทรัพยากรสาธารณสุขสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง, 2557) อีกทั้งการที่เภสัชกรหันมาเปิดร้านขายยามากขึ้น ทำให้ธุรกิจร้านขายยามีการแข่งขันเพิ่มขึ้น ดังนั้นการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันจึงต้องมีการปรับตัวให้ทันสมัย ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้ เพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ และสามารถดำเนินธุรกิจให้อยู่ได้ในระยะยาวจึงต้องมีการพัฒนาร้านขายยาให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน ซึ่งทางสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และทางสภาเภสัชกรรมได้มีการร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพร้านขายยาทั่วประเทศให้มีคุณภาพภายใต้มาตรฐาน จีพีพี (Good Pharmacy Practice :GPP) หรือ หลักวิธีปฏิบัติที่ดีทางเภสัชกรรม เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้ยาและมีการใช้ยาอย่างสมเหตุสมผล การรับรองคุณภาพร้านขายยาทางร้านขายยาต้องมีเพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดกับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งการควบคุมร้านขายยา ทางร้านขายยาต้องมีเภสัชกรอยู่ประจำร้านตลอดเวลา การควบคุมคุณภาพสถานที่ ยา และการบริการทางเภสัชกรรม รวมทั้งมีการส่งเสริมให้ร้านขายยาเข้ารับการรับรองคุณภาพ โดยมีเกณฑ์มาตรฐานร้านขายยาคุณภาพเพื่อให้ทางร้านเกิดการปรับปรุงและมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ (ภก.ทรงศักดิ์ วิมลกิตติพงศ์,สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา กองควบคุมยา) จากข้อความข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา ในเขตอำเภอเมืองตรังจังหวัดตรัง เพื่อนำผลจากการศึกษามาเป็นแนวทางให้ร้านขายยาต่างๆ และสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการ กับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา ในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา ในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำข้อมูลจากการวิจัย เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจเปิดร้านขายยา และผู้ประกอบการได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาร้านขายยา และคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจและสามารถสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่ง

ทบทวนวรรณกรรม

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

- 1) ความน่าเชื่อถือ คือความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการ และมีความสม่ำเสมอในการบริการ ทำให้ผู้บริภคกรรู้สึกว่ำน่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้ความไว้วางใจได้ 2) การให้ความมั่นใจ ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีสุภภพและเป็นมิตรมีความซื่อสัตย์ สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริภคกรได้ และมีความมั่นคงปลอดภัย 3) ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ลักษณะทางกายภพของอุปกรณ์เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ 4) ด้านความใส่ใจ สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกสามารถติดต่อได้ง่าย มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริภคกรเข้าใจได้ มีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้บริภคกร ผู้ให้บริการต้องเข้าถึงจิตใจของผู้บริภคกรและแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้บริภคกร
- 5) การสนองตอบความต้องการ ผู้ให้บริการมีพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการทันที ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อผู้บริภคกรมีข้อสงสัยระหว่างใช้บริการหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริการ สามารถอธิบายข้อสงสัยได้ Parasuraman, Zeithaml and Berry (อ้างในชลธิชา ชุ่มชื่น, 2553)

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

กระบวนการหรือขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ เป็นขั้นตอนของการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552)

ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อ (ธนวรรณ แสงสุวรรณและคณะ, 2547) ผู้ใช้บริการจะผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน (ตระหนักถึงปัญหา, ค้นหาข้อมูล, ประเมินทางเลือก, การตัดสินใจเลือก, พฤติกรรมหลังการใช้) ซึ่งกระบวนการตัดสินใจซื้อจะเกิดขึ้น โดยมีระยะเวลาว่าที่จะตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ ซึ่งในทางปฏิบัติจริงอาจมีการข้ามบางกระบวนการไป ซึ่งไม่จำเป็นต้องผ่านทั้ง 5 กระบวนการเสมอไปโดยเฉพาะในการซื้อหรือการใช้บริการที่มีความสลับซับซ้อนน้อย ผู้ใช้บริการอาจกระโดดข้ามกระบวนการบางกระบวนการหรือสลับกระบวนการในการตัดสินใจได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ออมทอง ทิพย์ภูวดานนท์ (2557) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดและปัจจัยอิทธิพลด้านสังคม ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านขายยาของผู้บริโภค ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมา ปัจจัยด้านกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านส่งเสริม ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านสถานที่ และมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกร้านขายยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมฤดี ธรรมสุริติ (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง วิเคราะห์เรื่องความสัมพันธ์เพียร์สัน และใช้วิเคราะห์เรื่องปัจจัยเชิงเหตุผล และปัจจัยที่มีผลระหว่างตัวแปร คือ Multiple Regression ซึ่งผลการศึกษา ปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งการศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ในขณะที่ปัจจัยคุณภาพด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ

ของบริการ ในทางตรงกันข้ามกับด้านความเป็นรูปธรรม ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการในเขต อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จากข้อมูลระบบสถิติทางการทะเบียน มีจำนวนประชากรในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำนวน 91,104 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจำนวน 398 คน แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายปิด จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ลักษณะคำถามแบบ Rating Scale (ปรับจาก สุธาสนี ภาษาประเทศ, 2554) ส่วนที่ 3 กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา ในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ลักษณะคำถามแบบ Rating Scale (ปรับจากสมฤดี ธรรมสุรติ, 2554) ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ ได้แก่ Descriptive Statistics, Inferential Statistic, Coefficient of Correlation และ multiple regression

ผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม 398 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.3 มีอายุ 25-34 ปี ร้อยละ 41.2 ส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 67.8 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 51.8 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 46.2 และ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 67.1 ซึ่งการใช้บริการแต่ละครั้งผู้ซื้อ ส่วนใหญ่ซื้อสินค้าจำนวนเงินไม่เกิน 500 บาท ร้อยละ 67.8

ข้อมูลปัจจัยคุณภาพการบริการ มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา ในเขต
อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

ตาราง 1 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยคุณภาพการบริการ กับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ร้านขายยาในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง โดยแยกรายด้านของปัจจัยคุณภาพการบริการ

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	Sig
2.1 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	0.231	0.000*
2.2 ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	0.288	0.000*
2.3 ด้านการบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (Tangibles)	0.208	0.000*
2.4 ด้านความใส่ใจ (Empathy)	0.325	0.000*
2.5 ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	0.432	0.000*

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา ในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมาด้านความใส่ใจ ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรมตามลำดับ โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Y) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.432, 0.325, 0.288, 0.231 และ 0.208 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง โดยแยกรายด้านของปัจจัยคุณภาพการบริการ

ตัวแปรอิสระ	B	Beta (β)	t	Sig
ค่าคงที่	1.523		6.271	0.000
2.1 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	0.012	0.017	0.327	0.744
2.2 ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	0.121	0.126	1.912	0.057
2.3 ด้านการบริการที่จับต้องได้เป็น รูปธรรม (Tangibles)	0.089	0.105	1.477	0.140
2.4 ด้านความใส่ใจ (Empathy)	-0.121	-0.119	-1.487	0.138
2.5 ด้านการตอบสนองของความต้องการ (Responsiveness)	0.438	0.459	6.080	0.000

หมายเหตุ : R = 0.471, F = 22.347, α^2 = 0.222, Sig = 0.000

$$\text{สมการพยากรณ์ } Y = 1.523 + 0.438 (\text{การตอบสนองของความต้องการ})$$

จากตารางที่ 2 แสดงปัจจัยคุณภาพการบริการมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา สามารถอธิบายความผันแปรของกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ 22.20% และมีค่า B ของด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองของความต้องการมีค่า 0.012, 0.121, 0.089, -0.121 และ 0.438 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าบวกทั้งหมด 4 ด้าน แปลว่า หากคุณภาพการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้กระบวนการตัดสินใจเพิ่มขึ้นตามค่า B และมี 1 ด้านติดลบ แปลว่า หากคุณภาพการบริการเพิ่มขึ้น กระบวนการตัดสินใจลดลง

จากการทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติมีด้านการตอบสนองของความต้องการเพียงด้านเดียวมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา ในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทสรุป วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษารูปปัจจัยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ พบว่าปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา ในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามแนวคิดของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (อ้างถึงในเพชร ช่อนกลิ่น, 2555) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ใช้บริการมีการคาดหวังก่อนที่จะให้บริการ เมื่อใช้บริการสิ่งที่ได้รับตรงหรือเกินความคาดหวังที่ตั้งไว้ ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ เกิดการกลับมาใช้ซ้ำ การบอกต่อในบริการที่ตนได้รับ และเกิดความจงรักภักดีต่อบริการ อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสมฤดี ธรรมสุวัติ (2554) ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านการตอบสนองความต้องการ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และผลการวิจัยปัจจัยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน โดยใช้วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่ามีเพียงด้านเดียวที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แนวคิดของ Parasuraman (อ้างใน ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2549) ที่กล่าวไว้ว่าการตอบสนองของผู้ให้บริการ เกสซ์กรควรแสดงออกถึงความพร้อม ความตั้งใจที่จะให้บริการ เต็มใจที่จะช่วยเหลือ และบริการอย่างรวดเร็ว ตอบสนองทันตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จากผลการศึกษา การตอบสนองความต้องการ มีผลต่อการตัดสินใจในบริการ นั่นคือ ผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้บริการร้านขายยาที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ เช่น มีผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ มีทางเลือกที่หลากหลาย ราคาคุ้มค่า มีการบริการที่ดีเอาใจใส่ เกสซ์กรมีคำแนะนำปรึกษาที่ดี เป็นต้น ถ้าร้านขายยาใดสามารถตอบสนองความต้องการได้ จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยานั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมฤดี ธรรมสุวัติ (2554) ที่พบว่าปัจจัยคุณภาพการบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ทางเกสซ์กรควรมีใบประกอบวิชาชีพ อยู่ทำการประจำกร้านตลอดเวลาเปิดทำการ เพื่อคอยให้คำแนะนำผู้ให้บริการ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา บริการอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ให้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการตัดสินใจ

เลือกเข้าใช้บริการ ร้านขายยา ดังนั้น ทางร้านขายยาควรให้ความสำคัญกับด้านนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเป็นสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

2. ก่อนการบริการขายยาให้กับผู้ใช้บริการ ทางเภสัชกรควรจะมีการสอบถามประวัติผู้ใช้บริการก่อนว่าผู้ใช้บริการมีประวัติ และอาการอย่างไรก่อนที่จะจ่ายยาเพื่อจ่ายยาให้กับผู้ใช้บริการได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

3. เภสัชกรควรมีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องของยาและโรค และสามารถให้คำแนะนำเรื่องยาวิธีรักษาสุขภาพ/วิธีการปฏิบัติตัวหลังได้รับการรักษาให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และเภสัชกร สามารถตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน ดังนั้น ทางเภสัชกรควรมีความรู้ และให้ข้อแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้

4. เภสัชกรควรแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความเป็นมิตร

5. ทางร้านขายยาควรมีเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัยสะอาดครบถ้วนและมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ เช่นสถานที่จอดรถ ที่นั่ง น้ำดื่ม เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เมื่อมาใช้บริการ

ข้อจำกัดงานวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง และมีการศึกษาเพียงแค่ช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ซึ่งไม่สามารถนำไปใช้กับการอธิบายคุณภาพการบริการกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยากับขอบเขตที่กว้างกว่านี้ เพราะอาจทำให้ผลการศึกษาดูแตกต่างกัน เนื่องจากการศึกษานี้ศึกษาเฉพาะพื้นที่ที่วิจัยเท่านั้น และอาจมีปัจจัยอื่น นอกเหนือจากปัจจัยที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพการบริการ 5 ด้านที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา ในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง เท่านั้น ดังนั้น ควรทำการศึกษากับร้านขายยาในเขตชุมชนอื่นๆ หรือทำการศึกษากับองค์กรที่ดำเนินงานเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งดังนั้นควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง และอาจจะมีการนำปัจจัยอื่นมาศึกษาเพิ่มเติม เพราะร้านขายยาในปัจจุบัน มีจำนวนเพิ่มขึ้น และ

บางร้านมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการอยู่ตลอดเวลาเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป

เอกสารอ้างอิง

กนกกาญจน์ โชคกาญจน์วัฒน์ ผศ. (พิเศษ) และดร.อิทธิกร ขำเดช. 2555. ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา ในเขตพระนครศรีอยุธยา. วารสาร Thai E Journal. 2,3 (ก.ค.-ก.ย.) : 156-172

ข้อมูลทรัพยากรสาธารณสุข – สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง.[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา www.tro.moph.go.th/data/data2/Total/2555/material55.xls/ . สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม2558.

ระบบสถิติทางการทะเบียน.จำนวนประชากรในเมือง จ.ตรัง.[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age_disp.php . สืบค้นเมื่อ 24 กรกฎาคม 2558.

สมฤดี ธรรมสุริตี. (2554). ศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สิริกัญจน์ กมลปิยะพัฒน์. (2556). การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุธาสินี ภาษาประเทศ . (2554). ศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายที่มีต่อพฤติกรรม การซื้อยาจากร้านขายยาของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักงานโครงการพัฒนาร้านยา.[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา

<http://newsr.fda.moph.go.th/advancepharmacy/2009/> . สืบค้นจาก 25 ธันวาคม 2558.

ออมทอง ทิพย์ภูวตานนท์. (2557). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือก

ร้านขายยาของผู้บริโภค :กรณีศึกษา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ.การค้นคว้าอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตศึกษาเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น.

Phillip Kotler แปลและเรียบเรียงโดย ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. (2547). การจัดการ

การตลาด (Marketing Management). พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอดูเคชั่น อินโดไชน่า