ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร

THE SATIAFACTION ON THE SERVICES OF THE FIRST CLASS DRUGSTORES IN BANGKOK AREA

ชมจันทร์ สุขชุ่ม

Chomjan Sukchum

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

---

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุน กับระดับความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (SD- scale คะแนน 0-10) สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น วิธีการสุ่มแบบสะดวก จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วย Independent Sample Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ Partial Correlation Coefficient ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 7.9515 , S.D. = 1.4730) ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุไม่เกิน 35 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 25,000 บาท เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพ แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยสนับสนุน มีระดับคะแนนโดยรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 7.5395 S.D. = 1.39492) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สถานที่ตั้งร้านขายยามีความสะดวกในการเดินทาง มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ปัจจัยด้านส่งเสริมการขายโดยการจัดทำบัตรสมาชิก มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด 3) ปัจจัยสนับสนุนด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการขาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมากถึงต่ำ (r = 0.227 - 0.457) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแอลฟ่า (α) เท่ากับ .05 ข้อเสนอแนะ: เจ้าของกิจการร้านขายยาแผนปัจจุบันควรให้ความสำคัญกับปัจจัยสนับสนุนตอบสนองตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

The objectives were to study 1) the level of customer satisfaction in using the first class drugstores service 2) the importance of supporting factors 3) the correlation between supporting factors with satisfaction level. The data were collected by questionnaires (SD- scale, score 0-10) and non- probability sampling - convenient random method of 400 peoples. The statistics used in the analyzes were percentage, mean, standard deviation. The hypothesis was tested with Independent Sample Test, One-way Analysis of Variance and Partial Correlation Coefficient. Found that: 1) the overall satisfaction was at a high level (Mean = 7.9515, S.D. = 1.4730), most of the population were female, aged not over 35 years, average monthly income not over 25,000 baht, and gender, age, average monthly income. education level and status were different, the satisfaction were not different, 2) the supporting factors overall score was at high (Mean = 7.5395 S.D. = 1.39492) , distribution channel factor - the drugstore location convenient for travelling had the highest score, promotional factor - the membership cards had the lowest score, 3) the supporting factors (price, distribution channel, promotion) correlated with satisfaction in the same direction at very low rating to low grade level (r = 0.227 - 0.457) with statistically significant at alpha (α) level of .05. Recommendation: the entrepreneur should focus on supporting factors to meet the needs of most customer groups.

Keywords: satisfaction, first class drugstore services, Bangkok

บทนำ

ในปัจจุบันพบว่า ร้านขายยาเป็นสถานบริการสาธารณสุขของภาคเอกชน ที่ใกล้ชิดกับผู้บริโภคมากที่สุด เนื่องจากความสะดวกที่ไปใช้บริการ และไม่ต้องเสียเวลา ร้านขายยายังเป็นช่องทางที่ประชาชนเลือกใช้บริการเมื่อมีอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น หรือสามารถดูแลตนเองได้โดยไม่จำเป็นต้องไปพบแพทย์ ร้านขายยาไม่เพียงแต่ทำหน้าที่ด้านการกระจายยาเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทสำคัญเปรียบเสมือนเป็นที่พึ่งด้านสุขภาพของชุมชน ร้านขายยาทุกร้านจึงต้องปรับตัวไปตามวิถีทางการดำเนินชีวิตของผู้บริโภครุ่นใหม่ เพื่อความอยู่รอดในอนาคตเหมือนกับทุกธุรกิจไม่ว่าจะเป็นการให้บริการจากเภสัชกรที่มีความรู้ เพราะผู้บริโภคต้องการข้อมูลที่ถูกต้องในการตัดสินใจ แม้ระบบประกันสุขภาพของรัฐมีผลให้คนไข้บางส่วนเปลี่ยนพฤติกรรมไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลแทนการซื้อยาจากร้านขายยา อย่างไรก็ดี ท่ามกลางสภาวะเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันที่ผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายยาจะต้องเผชิญการแข่งขันที่สูงขึ้น รวมถึงการแก้กฎหมายหลายๆ ฉบับที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเภสัชกรรมโดยตรง เพื่อให้ทันสมัย และสอดคล้องกับความเป็นสากลเป็นสิ่งที่เภสัชกรทุกคนหลีกเลี่ยงไปไม่ได้ และไม่ใช่แค่เพียงเฉพาะเภสัชกรเท่านั้น ธุรกิจร้านขายยาก็ต้องมีการพัฒนาปรับตัวด้วยเช่นกัน ผู้วิจัยประกอบธุรกิจร้านขายยา จึงมี

ความสนใจศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยสนับสนุน เช่น ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย และปัจจัยด้านความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านคุณภาพสินค้า และด้านการบริการ เมื่อทราบผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการนำไปพัฒนา ปรับปรุงร้านขายยาแผนปัจจุบันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์

2. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยสนับสนุน กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน

งานวิจัยนี้จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยส่วน บุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน) งานวิจัยนี้กำหนดขอบเขตการศึกษา ซึ่งจะมีรูปแบบการบริการ การตกแต่งร้าน การจัด วางสินค้า ระยะเวลาทำการ การให้บริการ โดยจะศึกษาจากกลุ่มผู้ที่เคยมาใช้บริการที่ร้านขายยาแผนปัจจุบัน เคยใช้บริการเลือกซื้อยา อาหารเสริม วิตามิน และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ จากร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ระดับรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันที่ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 การศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 สถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยสนับสนุนด้านราคา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยสนับสนุนด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยสนับสนุนด้านส่งเสริมการขาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันของลูกค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านขายยารายย่อยสามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการลงทุนและดำเนินธุรกิจร้านขายยา การปรับปรุง และพัฒนาการบริการ เพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งปัจจัยด้านสนับสนุน (ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการขาย) และปัจจัยประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพ) งานวิจัยนี้กำหนดขอบเขตการศึกษา ซึ่งจะมีรูปแบบการบริการ การตกแต่งร้าน การจัดวางสินค้า ระยะเวลาทำการ การให้บริการ โดยจะศึกษาจากกลุ่มผู้ที่เคยมาใช้บริการที่ร้านขายยาแผนปัจจุบัน เคยใช้บริการเลือกซื้อยา อาหารเสริม วิตามิน และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ จากร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน

ประเภทของร้านขายยาตามกฎหมาย ตามกฎกระทรวง เรื่องการขออนุญาต และการออกใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน พ.ศ. 2556 กำหนดผู้ควบคุมการขายยาของใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบันแต่ละประเภท ดังนี้ 1) ขายยาแผนปัจจุบัน (ข.ย.5) เป็นร้านยาที่ต้องมีเภสัชกรชั้นหนึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการประจำตลอดเวลาที่เปิดทำการ 2) ขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตราย หรือยาควบคุมพิเศษ (ข.ย.6) ต้องควบคุมการขายโดยเภสัชกรชั้นหนึ่ง เภสัชกรชั้นสอง ผู้ประกอบวิชาชีพ เวชกรรม ผู้ประกอบโรคศิลปะแผนปัจจุบันชั้นหนึ่ง

ในสาขาทันตกรรม การผดุงครรภ์หรือการพยาบาล เป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการประจำอยู่ตลอดเวลาที่เปิดทำการ 3) ขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจุเสร็จสาหรับสัตว์ (ข.ย.7) ต้องควบคุมการขายโดยเภสัชกรชั้นหนึ่ง หรือผู้ประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ชั้นหนึ่งประจาตลอดเวลาที่ เปิดทำการ 4) ขายส่งยาแผนปัจจุบัน (ข.ย.8) ต้องควบคุมโดยเภสัชกรชั้นหนึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการประจำตลอดเวลาที่เปิดทำการ ประเภทของร้านขายยาแผนปัจจุบัน (ข.ย. 5) แบ่งตามลักษณะการดำเนินของธุรกิจ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2557, น.2-3)

ทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

เสาวลักษณ์ สมานพิทักษ์วงศ์ (2560) ได้สรุปแนวคิด ทฤษฎีทางด้านประชากรศาสตร์ไว้ว่าช่องทางในการทำธุรกิจนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์เป็นส่วนใหญ่ นักการตลาดต้องติดตามสนใจในแนวโน้มของประชากรอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะตรวจสอบว่าการลงทุนในขณะนั้นคุ้มค่าทางด้านธุรกิจหรือไม่ และยังต้องอาศัยตัวแปรอื่นๆเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น อำนาจการซื้อของประชากรเหล่านั้น ซึ่งสามารถจำแนกหลักทางด้านประชากรศาสตร์ได้ โดยใช้เกณฑ์ เช่น เพศ อายุ รายได้ อาชีพ การศึกษา ศาสนา เชื้อชาติ เป็นต้น จิตราพร ลดาดก (2559) ประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วย อายุ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ซึ่งลักษณะเหล่านี้แตกต่างไปตามแต่ละบุคคล ทำให้ความต้องการที่จะใช้บริการ หรือพฤติกรรมแตกต่างกันไป ซึ่งสามารถนำมาใช้กำหนดกลยุทธ์ ใช้ในการสร้างให้เกิดพฤติกรรม ความต้องการ ให้ตรงตามกลุ่มผู้บริโภค ภัทรานิษฐ์ ฉายสุวรรณ (2559) ได้สรุปแนวคิด ทฤษฎีทางประชากรศาสตร์ไว้ว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ อาชีพ สถานภาพ การศึกษา เป็นเกณฑ์ที่ใช้แบ่งส่วนทางการตลาด ซึ่งประชากรเป็นตัวแปรที่สามรถเข้าถึงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิผล

ทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

เนื่องจากธุรกิจอุตสาหกรรมอุปโภค บริโภคมีสินค้าที่สามารถจับต้องได้ แต่อุตสาหกรรมบริการมีทั้งสินค้าที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ดังนั้น การกำหนดปัจจัยสนับสนุนมีความแตกต่างกัน ธุรกิจที่มีการให้บริการมีการรับรู้ที่แตกต่างกันจึงจำเป็นจะต้องใช้ปัจจัยสนับสนุน เนื่องจากร้านขายยาแผนปัจจุบันเป็นการให้บริการ ดังนั้นผลิตภัณฑ์ของร้านขายยาแผนปัจจุบันส่วนใหญ่จะเป็นการบริการ 1) ปัจจัยสนับสนุนด้านราคา (Price) หมายถึง มูลค่าที่ผู้ซื้อ และผู้ขายกำหนดร่วมกันในความพึงพอใจด้านคุณค่าของสินค้าบริการนั้น 2) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) คือ การเสนอสินค้า และบริการให้แก่ลูกค้า ได้รับรู้ถึงการมีตัวตนของสินค้า และบริการนั้นว่ามีคุณค่า คุณประโยชน์อย่างไร และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างไร โดยการคำนึงถึงทำเลที่ตั้ง และช่องทางการส่งข้อมูลไปถึงลูกค้า 3) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย เป็นการให้ข้อมูลลูกค้า เพื่อชัก

จูงให้ลูกค้าทราบถึงคุณค่า และคุณประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสินค้า และบริการนั้นตลอดไป

ทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” การศึกษาความพึงพอใจในงานวิจัยนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้ Kotler & Armstrong (2002) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคล เกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้น จากสภาวะตึงเครียด เช่น ความลำบาก หรือความหิวกระหาย เป็นความต้องการทางจิตวิทยาเกิดจากความต้องการ การเป็นเจ้าของทรัพย์สิน หรือการยอมรับการยกย่องความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจ ให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการ กลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้น อย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วิจัยแบบไม่ทดลอง (Non Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษา ตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัย ตัดขวาง (Cross sectional studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม สำเร็จรูปทางสถิติ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถที่จะทราบจำนวนผู้ที่มีประสบการณ์การใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้อย่างแน่ชัดจึงใช้ตาราง TaroYamane (1973) ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกขนาดประชากรที่ ∞ (Infinity) จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยใช้ วิธีสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นเลือกวิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบ (Independent Sample Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์บางส่วน (Partial Correlation Coefficient)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 7.9515 , S.D. = 1.4730) ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุไม่เกิน 35 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 25,000 บาท เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพ แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ไม่แตกต่างกัน

2. ผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบปัจจัยสนับสนุน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการขาย พบว่าปัจจัยสนับสนุน โดยรวมมีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 7.5395 , S.D. = 1.39492) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย (PRO) มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่นๆอยู่ในระดับสูง (Mean = 7.2630 , S.D. = 1.73579) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (DIS) มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ อยู่ในระดับสูง (Mean = 7.7665 , S.D. = 1.52361)

3. ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านคุณภาพสินค้า และด้านการบริการ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง SAT กับ PRI เท่ากับ 0.227 และมีค่าเป็นบวกอยู่ในระดับต่ำมาก ในทิศทางเดียวกัน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วน แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง SAT กับ DSI เท่ากับ 0.457 และมีค่าเป็นบวกอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง SAT กับ PRO เท่ากับ 0.396 และมีค่าเป็นบวกอยู่ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

4. ผลการวิเคราะห์ เพศแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์ อายุแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

6. ผลการวิเคราะห์ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

7. ผลการวิเคราะห์ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

8. ผลการวิเคราะห์ สถานภาพแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

9. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยสนับสนุนด้านราคา มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้าง

สูง กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

10. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยสนับสนุนด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

11. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยสนับสนุนด้านส่งเสริมการขาย มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 7.9515 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.47300 จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศ พบว่าเพศชาย จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.8 มีระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 8.0388 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.41731 มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเพศหญิง จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 57.3 มีระดับความพึงพอใจ เฉลี่ย(mean) เท่ากับ 7.8862 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.51303 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 25 - 35 ปี จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 31.8 มีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 8.1869 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.46088 มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่น กลุ่มอายุมากกว่า 45 ปี จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10.3 มีระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 7.7188 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.51513 มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มที่มีรายได้ 15,000 – 25,000 บาท จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 29.5 มีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 8.2101 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.44093 ความพึงพอใจมากกว่ากลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่น รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 15,000 บาท จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.8 มีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 7.7165 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.39680 มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่น ด้านระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.2มีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 8.1163 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.48832 มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาระดับอื่น ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 8.5 มีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 7.6121 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.81731 มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มระดับการศึกษาระดับอื่น กลุ่มด้านสถานภาพ พบว่ากลุ่มสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 7.0 มีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 8.1150 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.27120 มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสถานภาพด้านอื่น สถานภาพสมรส จาก

กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 29.8 มีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 7.6973 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.43402 มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มสถานภาพอื่น

ข้ออภิปรายผล ข้อค้นพบตามสมมติฐาน

1.พบว่าเพศแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ยุวดี วรสิทธิ์ เอก ชุณหชัชราชัย (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิ้งก์ ผลการทดสอบพบว่า เพศแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิ้งก์ในกรุงเทพมหานคร

2. พบว่าอายุแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ นพรัตน์ กองแปง และ อภิเดช อาทร (2560) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถตู้โดยสารสาธารณะ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีอายุแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาธารณะไม่แตกต่างกัน

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ พรหมศิริ ปานเจริญ และ พัฒน์ พิสิษฐเกษม (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ผลการทดสอบสมมติฐานได้ปฏิเสธข้อสมมติฐานที่ว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ขัดแย้งกับการศึกษาของ สิทธา คำประสิทธิ์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์ ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัย

5. **สถานภาพ**แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุศรา ธนามี (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาเอสเอ็มอี ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่าสถานภาพที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาเอสเอ็มอี ในเขตกรุงเทพมหานคร

6. ปัจจัยสนับสนุน ด้านราคา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องการศึกษาของอนุศรา ธนามี (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาเอสเอ็มอี ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่าปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดและราคาผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาเอสเอ็มอี ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

7. สรุปว่าปัจจัยสนับสนุนด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับการศึกษาของ พรหมศิริ ปานเจริญ และพัฒน์ พิสิษฐเกษม (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ผลการทดสอบสมมติฐานได้ยอมรับข้อสมมติฐาน ปัจจัยสนับสนุนด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

8. ปัจจัยสนับสนุนด้านส่งเสริมการขาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สอดคล้องกับการศึกษาของ ปัณฑิตา ยูงทอง ชลดา มนัสทรง และ ตะวัน วิกรัยพัฒน์ (2562) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทาง ทะเล กรณีศึกษา บริษัท เอ็ก ซ์เพิททีม จำกัด พบว่าปัจจัยสนับสนุนด้านส่งเสริมการขาย ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพิททีม จำกัด และการศึกษาของพรหมศิริ ปานเจริญ และ พัฒน์ พิสิษฐ์เกษม (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ผลการทดสอบสมมติฐานได้ยอมรับข้อสมมติฐานปัจจัยสนับสนุนด้านส่งเสริมการขาย ตอบสนองต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS และการศึกษาของ อนุศรา ธนามี (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาเอสเอ็มอี ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ยอมรับข้อสมมติฐานปัจจัยสนับสนุนด้านส่งเสริมการขาย ปัจจุบันร้านขายยาเอสเอ็มอีส่วนใหญ่ได้มีการส่งเสริมการตลาดมากขึ้น พร้อมทั้งราคาผลิตภัณฑ์ยังเป็นราคากลาง ลูกค้าจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาเอสเอ็มอี ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับ ความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจคุณภาพบริการได้มากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเฉพาะเจาะจงในแต่ละผู้ให้บริการว่าเป็นร้านขายยาแผนปัจจุบัน ของภาครัฐ เอกชน หรือในรูปแบบ Franchise มีกลุ่มประชากรที่เจาะจงตามความต้องการ หรือความสะดวกในการใช้บริการ เพื่อให้การศึกษาสะท้อนผลลัพธ์ และเกิดการปรับปรุงที่ตรงเป้าหมาย เกิดประโยชน์ โดยตรงต่อทั้งผู้ให้บริการ และรับบริการ

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์ บัญชา . (2563) . การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล

(พิมพ์ครั้งที่32) . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สามลดา

เกษม สวัสดี . (2556) . ธรรมาภิบาลกับการบริหารจัดการสถาบันการเงินไทย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยทักษิณ.

เสาวลักษณ์ สมานพิทักษ์วงศ์ . (2560) . ส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบอินเตอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขต จังหวัดสงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

จิตราพร ลดาดก . (2559) . ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7Ps) ที่มีผลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ภัทรานิษฐ์ ฉายสุวรรณ . (2559) . ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าจากร้านค้า ในเครือข่ายเฟซบุ๊ค และอินสตาแกรม : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สุณิสา ตรงจิตร . (2559) . ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace) : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รัชนี ไพศาลวงค์ดี . (2556) . ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเสื้อผ้าสตรีทางอินเตอร์เน็ต ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรังสิต

ปุลณัช เดชมานนท์ . (2556) . การตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ในช่วงเวลาจำกัด : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชนิดา เสถียรโชค . (2560) . ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์บน Lazada : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กฤษฎิ์ ชนะชัย . (2561) . ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เวชสำอางสารสกัดจากใบบัวบก ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ชิดชนก กันสิงห์ . (2562) . ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักในเขตพื้นที่อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร

ศุภมาส ท้อนพิลา . (2560) . การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์โอทอป จังหวัดนราธิวาส ตามโครงการพระบรมราโชบายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา : มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

น้ำลิน เทียมแก้ว . (2561) . การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นพรัตน์ กองแปง , อภิเดช อาทร . (2560) . การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของ รถตู้โดยสารสาธารณะกรณีศึกษา : ศึกษาข้อมูลเส้นทางของสายมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ – เดอะมอลล์งามวงศ์วาน – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิหมายเลขเส้นทาง ต.86 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ธุรกิจบัณฑิตย์

เบญชภา แจ้งเวชฉาย . (2559) . คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลยักรุงเทพ

ปัณฑิตา ยูงทอง , ชลดา มนัสทรง และ ตะวัน วิกรัยพัฒน์ . (2562) . ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการ

ให้บริการขนส่งทางทะเล กรณีศึกษา บริษัท เอ็กซ์เพิททีม จำกัด วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต , มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

ปานทิพย์รอดเจริญ . (2560) . ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ-ภาคใต้กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พรนัชชา พะลัง . (2560) . ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถปรับอากาศของบริษัทนครชัยแอร์ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พรหมศิริ ปานเจริญ , พัฒน์ พิสิษฐเกษม . (2561) . ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจ และสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยรังสิต

ยุวดี วรสิทธ์ , เอก ชุณหชัชราชัย . (2559) . ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้ บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิ้ง ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ ในกรุงเทพมหานคร วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยมหานคร

สิทธา คำประสิทธิ์ . (2559) . ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์ นครชัยแอร์กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อลิสา วิภาสธวัช . (2558) . ศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ - พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลยับูรพา

อัปสร เลาหจารุภัทร์ . (2557) . การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการรถไฟฟ้า ในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อนุศรา ธนามี . (2558) . ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านขายยาเอสเอ็มอี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นัฐติยา เจริญผล . (2563) . ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล : มหาวิทยาลัยรามคำแหง