

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการวิเคราะห์และวิจัยทางห้องปฏิบัติการ เพื่อสนับสนุนนโยบายด้านสาธารณสุขของประเทศ โดยเน้นการป้องกันรักษา ควบคุมป้องกันโรคติดเชื้อและโรคไม่ติดเชื้อ นอกจากนี้ยังมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและการคุ้มครองผู้บริโภค (วิทยาลัยการสาธารณสุขและสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์ 2550, หน้า 1) อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพในการผลิตผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่ได้มาตรฐาน และได้ดำเนินการพัฒนาขีดความสามารถในด้านนี้อย่างต่อเนื่อง ผลิตภัณฑ์ที่กรมฯ ผลิตประกอบด้วย **เจลล้างหน้าว่านหางจระเข้ สรรพคุณ** เนื้อเจลใสอุดมไปด้วยสารสกัดจากว่านหางจระเข้สำหรับทำความสะอาดผิวหน้า ช่วยปกป้องและคืนความสมดุลแก่ผิว เหมาะสำหรับทุกสภาพผิว **เจลบำรุงผิวว่านหางจระเข้ สรรพคุณ** สำหรับทาผิวให้ความชุ่มชื้น ช่วยสมานผิวโดยเฉพาะผิวแห้ง ผิวแตกเนื่องจากอากาศหรือแสงแดดจัด ผิวถูกไฟไหม้ น้ำร้อนลวก **เจลล้างมือว่านหางจระเข้ สรรพคุณ** เจลล้างมือเป็นเนื้อเจลใสบริสุทธิ์ ใช้เพียงเล็กน้อยบริเวณผิวที่ต้องการทำความสะอาดได้ให้ทั่ว ไม่ต้องใช้น้ำ ด้วยสารบำรุงผิวในเนื้อเจล ช่วยให้ผิวนุ่มนวล **เจลอาบน้ำว่านหางจระเข้ สรรพคุณ** เจลอาบน้ำว่านหางจระเข้ เป็นผลิตภัณฑ์สมุนไพรคุณภาพสูงที่อุดมไปด้วยสารสกัดจากว่านหางจระเข้ที่มีคุณค่าต่อผิวพรรณและช่วยบำรุงผิวพรรณให้นุ่มนวลเมื่อใช้เป็นประจำทุกวัน **โฟมล้างหน้าว่านหางจระเข้ (สำหรับผิวมัน) สรรพคุณ** โฟมล้างหน้าว่านหางจระเข้อุดมไปด้วยสารสกัดจากว่านหางจระเข้และวิตามินอี สำหรับทำความสะอาดผิวหน้าพร้อมบำรุงผิว **สบู่มะขาม สรรพคุณ** สบู่มะขามช่วยบำรุงผิวพรรณลดริ้วรอยหมองคล้ำและจุดด่างดำบนผิว ลดความมัน ทำให้ผิวเนียนใสและนุ่มนวลขึ้น **สบู่ว่านหางจระเข้ สรรพคุณ** สบู่ว่านหางจระเข้ ประกอบด้วย สารสกัดจากว่านหางจระเข้และวิตามินอี สำหรับทำความสะอาดผิว ช่วยสมานและบำรุงผิว ลดการเกิดสิวฝ้าจุดด่างดำและความมันบนผิวได้ดีเมื่อใช้เป็นประจำผิวจะสะอาดเกลี้ยงเกลาขึ้น **สบู่มังคุด สรรพคุณ** สบู่มังคุดประกอบ ด้วยสารสกัดจากผลมังคุด และวิตามินอี ช่วยบำรุงผิว บรรเทาอาการอักเสบของผิวทำให้ผิวเกลี้ยงเกลาสะอาดสดใสยิ่งขึ้นเมื่อใช้เป็นประจำ **เจลล้างหน้าขมิ้นชัน (สำหรับผิวแห้ง) สรรพคุณ** ทำความสะอาดผิวหน้า และบำรุงผิวในเวลาเดียวกันลดความหมองคล้ำและจุดด่างดำเมื่อใช้เป็นประจำ จะทำให้ผิวขาวกระจ่างใส **เจลล้างหน้าขมิ้นชัน (สำหรับผิวมัน) สรรพคุณ** ทำความสะอาดผิวช่วยให้ผิวขาวใสลดการอักเสบ

**เจลอาบน้ำมีนชัน** สรรพคุณ ใช้ทำความสะอาดผิวพร้อมกับบำรุงผิวให้ใสสะอาดเหมาะสำหรับผิวแพ้ง่าย **แชมพูจิง** สรรพคุณ แชมพูจิงประกอบด้วยสารสกัดธรรมชาติจากจิง ช่วยทำความสะอาดเส้นผมและหนังศีรษะ และสารสกัดจากว่านหางจระเข้ช่วยปกป้องหนังศีรษะและเส้นผมจากรังสียูวี คั้นความชุ่มชื้น และความแข็งแรงให้กับเส้นผมที่เสีย เมื่อใช้เป็นประจำจะช่วยลดการหลุดร่วงของเส้นผม ทำให้เส้นผมเป็นประกายเงางาม ลดการเกิดรังแคและการอักเสบของหนังศีรษะ **ครีมนวดผมน้ำมันงา** สรรพคุณ ครีมนวดผมน้ำมันงาอุดมไปด้วยสารบำรุงจากน้ำมันงาใช้สำหรับนวดผมหลังสระด้วยแชมพูจะทำให้เส้นผมอ่อนนุ่มมีน้ำหนักจัดรูปทรงง่ายบำรุงหนังศีรษะและเส้นผม **แป้งขมิ้นชัน** สรรพคุณ แป้งขมิ้นชันประกอบด้วยสารสกัดจากขมิ้นชันและสารบำรุงผิวอื่นๆ ช่วยลดผดผื่นคัน ไม่ทำให้เกิดการระคายเคืองและปลอดภัยต่อทุกผิวพรรณ **น้ำมันหอมสมุนไพร** สรรพคุณ สำหรับสูดดม ทำให้สดชื่นกระปรี้กระเปร่า **น้ำยาบ้วนปากกานพลู** สรรพคุณ น้ำยาบ้วนปากกานพลูสามารถกำจัดเชื้อจุลินทรีย์ที่เป็นสาเหตุของโรคเหงือกและฟัน ช่วยกำจัดกลิ่นปาก ทำให้ปากสะอาดสดชื่น รักษาสุขภาพเหงือกและฟันอย่างเป็นธรรมชาติ (กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข, 2551) โดยนำผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมาเผยแพร่เพื่อต่อ ยอดงานวิจัย และมีการจัดจำหน่ายให้กับบุคคลทั่วไปไปที่ร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

กระแสความนิยมผลิตภัณฑ์สมุนไพรเริ่มมาแรง ส่งผลให้มีผู้ประกอบการที่สนใจทำธุรกิจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วงประมาณ 5 ปีที่ผ่านมา แต่อย่างไรก็ดี ในช่วงก่อนที่จะเกิดกระแสความนิยมสมุนไพรขึ้นมานั้น มีบริษัทอยู่เพียงไม่กี่รายที่เริ่มต้นดำเนินธุรกิจทางด้านนี้ จนกระทั่งเป็นผู้นำทางด้านผลิตภัณฑ์เสริมความงามที่ผลิตจากวัตถุดิบธรรมชาติ และสามารถสร้างตราสินค้าให้เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค (<http://mdit.pbru.ac.th/sme/Details/SelfStudy/CaseStudyfrom ISMED/C007.doc>) แต่สิ่งหนึ่งที่ผู้ประกอบการหลายแห่งประสบปัญหาคือการแข่งขันค่อนข้างสูงในเรื่องส่วนประสมทางการตลาดบริการ จึงทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกหรือมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถานประกอบการที่เห็นว่ามีความคุ้มค่าได้ประโยชน์ และมีความพึงพอใจมากที่สุด หากผู้ประกอบการมองเห็นถึงความสำคัญของปัญหาก็ต้องคิดวิธีการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคโดยคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และสร้างความแตกต่างเหนือคู่แข่ง

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มาใช้บริการจากร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ผู้ศึกษาจึงสนใจ ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่อให้ผู้บริหารนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงด้านส่วนประสมทางการตลาดให้มีประสิทธิภาพและให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบันมากที่สุด

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ของผู้บริโภค จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

## สมมติฐานของการวิจัย

ความคิดเห็นที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์ของผู้บริโภค จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ซึ่งมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. **ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่เคยใช้บริการที่ร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เดือนกรกฎาคม 2552 จำนวน 200 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608)

2. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ได้แก่ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

- 2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) แบ่งออกเป็น

- 2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 2.1.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านสร้างการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ

- 2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

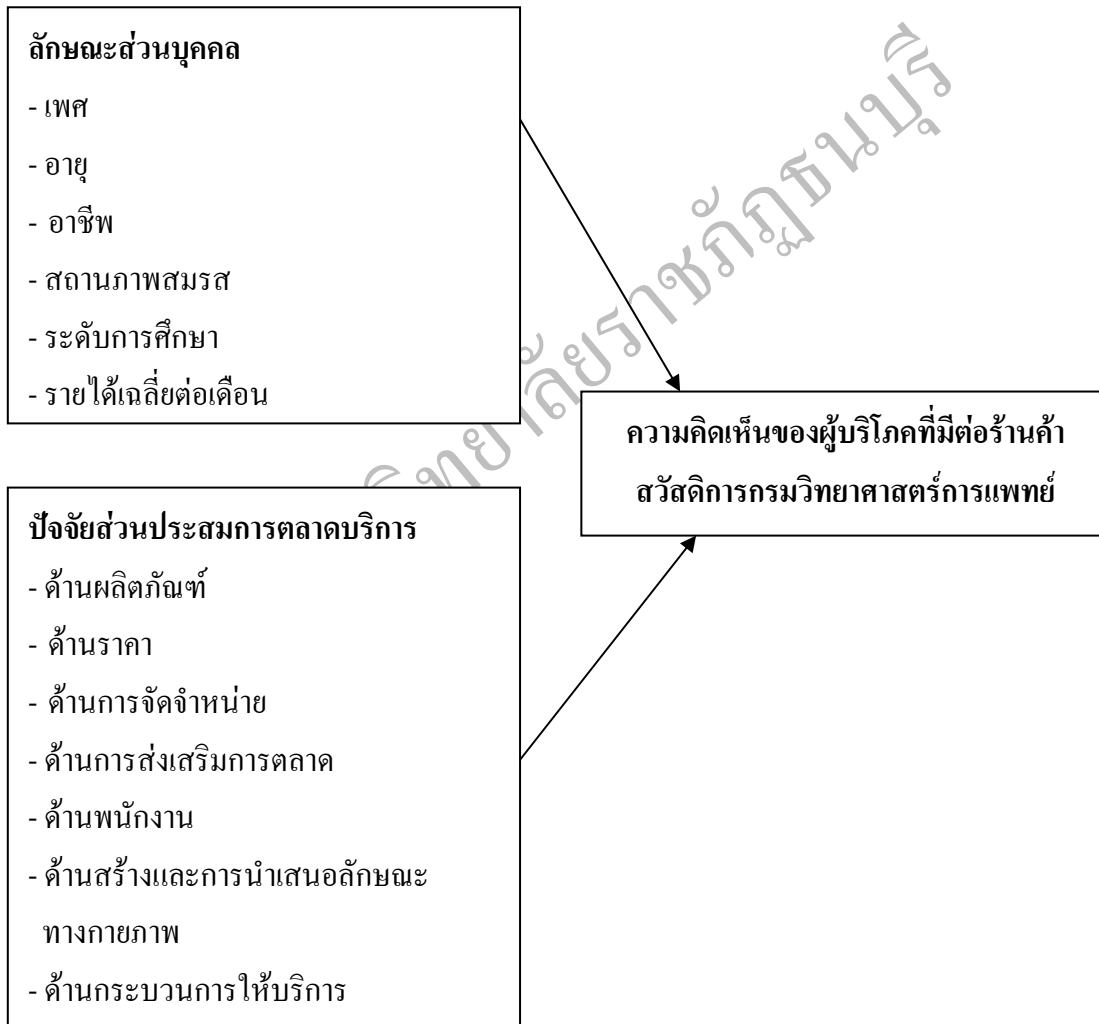
3. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาในช่วงเดือนระหว่างวันที่ 3 - 14 สิงหาคม 2552

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์ - การแพทย์ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของ สุชา จันทร์เอม (2524) แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสม การตลาด ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2546) มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง เป็นสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์ และการเรียนรู้ของบุคคล อันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบหรือเฉย ๆ

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการที่ร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วยเครื่องมือดังต่อไปนี้  
ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ

- ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง ผลิตภัณฑ์สมุนไพร ที่ผลิตโดยนักวิจัยของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

- ด้านราคา หมายถึง อัตราค่าผลิตภัณฑ์แต่ละชนิด ของร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง สถานที่ตั้งของร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

- ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง เป็นการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขาย (personal selling) และการติดต่อสื่อสาร โดยใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร

- ด้านบุคลากร หมายถึง พนักงานที่ให้บริการการขายผลิตภัณฑ์ของร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

- ด้านสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่ง que แสดงให้ลูกค้าเห็นบริการได้อย่างเป็นรูปธรรมที่เกี่ยวข้องกับร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

- ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้าของร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

- ร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ หมายถึง ร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์สมุนไพรของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สถานที่ตั้งอยู่ที่ อาคาร 3 ชั้น 1 ภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
2. ผู้บริหารกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์สามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค
3. ผู้ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจผลิตภัณฑ์สมุนไพรต่างๆ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี