

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	4
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
ขอบเขตเนื้อหา	9
ขอบเขตประชากร	9
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	9
วิธีการศึกษา	10
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	10
การรวบรวมข้อมูล	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
การรายงานผลการศึกษา	11
ระยะเวลาในการศึกษา	11

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี	19
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	26
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ	33
ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	42
ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	54
ส่วนที่ 7 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้	63
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	75
สรุปผลการศึกษา	75
อภิปรายผล	88
ข้อค้นพบ	90
ข้อเสนอแนะ	91
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก	94
ประวัติผู้เขียน	101

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	14
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	15
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักผลิตภัณฑ์	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผลิตภัณฑ์ที่เลือกใช้	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้ยาสมุนไพร	18
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	18
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์	19
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา	20
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการการด้านจัดจำหน่าย	21
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการการด้านส่งเสริมทางการตลาด	22
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคล	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการการด้านกระบวนการ	24
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการการด้านลักษณะทางกายภาพ	25
18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน ผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ	26
19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน ราคาจำแนกตามเพศ	27
20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน การจัดจำหน่ายจำแนกตามเพศ	28
21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน การส่งเสริมทางการตลาดจำแนกตามเพศ	29
22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน บุคคลจำแนกตามเพศ	30
23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน กระบวนการจำแนกตามเพศ	31
24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพจำแนกตามเพศ	32
25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน ผลิตภัณฑ์จำแนกตามอายุ	33
26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน ราคาจำแนกตามอายุ	34
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน การจัดจำหน่ายจำแนกตามอายุ	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมทางการตลาดจำแนกตามอายุ	37
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคลจำแนกตามอายุ	38
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการจำแนกตามอายุ	39
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามอายุ	40
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามระดับการศึกษา	42
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาจำแนกตามระดับการศึกษา	44
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามระดับการศึกษา	45
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมทางการตลาดจำแนกตามระดับการศึกษา	47
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา	49
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการจำแนกตามระดับการศึกษา	51
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามระดับการศึกษา	52
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามอาชีพ	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน ราคาจำหน่ายแก่ตามอาชีพ	55
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน การจัดจำหน่ายแก่ตามอาชีพ	56
42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน การส่งเสริมทางการตลาดจำหน่ายแก่ตามอาชีพ	58
43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน บุคคลจำหน่ายแก่ตามอาชีพ	59
44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน กระบวนการจำหน่ายแก่ตามอาชีพ	60
45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพจำหน่ายแก่ตามอาชีพ	61
46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน ผลิตภัณฑ์จำหน่ายแก่ตามรายได้ต่อเดือน	63
47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน ราคาจำหน่ายแก่ตามรายได้ต่อเดือน	65
48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน การจัดจำหน่ายแก่ตามรายได้ต่อเดือน	66
49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน การส่งเสริมทางการตลาดจำหน่ายแก่ตามรายได้ต่อเดือน	68
50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน บุคคลจำหน่ายแก่ตามรายได้ต่อเดือน	70
51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน กระบวนการจำหน่ายแก่ตามรายได้ต่อเดือน	72

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	73
53	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยา อภัยภูเบศร	75

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved