

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

จากการศึกษา พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.7 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 40.3 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 50.7 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 39.0 มีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 37.3 และมีรายได้ต่อเดือน 50,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 52.0 รู้จักผลิตภัณฑ์โดยเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 39.0 ผลิตภัณฑ์ที่เลือกใช้คือ ยาแก้ไอมะขามป้อม ร้อยละ 15.18 เหตุผลที่เลือกใช้ยาสมุนไพรเนื่องจากไม่มีผลข้างเคียง ร้อยละ 52.53 วัตถุประสงค์ที่ใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรเนื่องจากเพื่อสุขภาพที่ดี ร้อยละ 38.49

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่ซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร

ตารางที่ 53 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร

ส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ยรวม	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.72	1
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.34	2
ด้านกระบวนการ	3.23	3
ด้านราคา	3.23	3
ด้านการจัดจำหน่าย	2.94	5
ด้านบุคคล	2.92	6
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.65	7

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรตามลำดับ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยสามารถสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านได้ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร คือ ผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่เชื่อถือ

ด้านราคา ลูกค้ามีความพึงพอใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรคือ ราคามาตรฐาน

ด้านการจัดจำหน่าย ลูกค้ามีความพึงพอใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร คือ ทำเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายสะดวกต่อการเดินทาง

ด้านส่งเสริมการตลาด ลูกค้ามีความพึงพอใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร คือ มีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และประโยชน์ของสมุนไพร

ด้านบุคคล ลูกค้ามีความพึงพอใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร คือ พนักงานมีความรู้ในด้วยสมุนไพรและสามารถให้คำแนะนำสินค้า

ด้านกระบวนการ ลูกค้ามีความพึงพอใจซื้อผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรเป็นอันดับแรก คือ ความถูกต้องในการจ่ายยาทั้งชนิดและปริมาณ

ด้านลักษณะทางกายภาพ ลูกค้ามีความพึงพอใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร คือ ผลิตภัณฑ์ได้รับรางวัลคุณภาพดีเด่น

### ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.72 โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าเรียงตามลำดับคือ ผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่เชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.11) คุณภาพผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ความสะดวกในการใช้ผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ผลลัพธ์ในการใช้ผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ความสวยงามของฉลากผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ความสวยงามของหีบห่อ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ประเภทผลิตภัณฑ์หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.67)ความครบถ้วนของฉลากผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ขนาดบรรจุของผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.58) อายุการเก็บรักษาของผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ทั้งเพศชายเพศหญิงให้ความความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.71) และมีความพึงพอใจในเรื่องผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่เชื่อถือเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.18 และ 4.08)

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ผู้มีอายุ 20-30 ปี ผู้มีอายุ 31-40 ปี ผู้มีอายุ 41-50 ปี ผู้มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68 3.69 3.78 3.78 และ 3.78) โดยผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ผู้มีอายุ 20-30 ปี ผู้มีอายุ 31-40 ปี ผู้มีอายุ 41-50 ปี ผู้มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจในเรื่องของผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่เชื่อถือเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.35 4.03 4.15 4.13 และ 4.09)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับวิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) ประเมินค่าความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00 3.67 3.85 3.66 และ 3.71) ส่วนผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับวิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในเรื่องของผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่เชื่อถือเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.29 4.07 4.18 4.07 4.11 และ 3.85)

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้มีอาชีพราชการ ผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ผู้มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้มีอาชีพแม่บ้าน ผู้มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69 3.75 3.74 3.77 3.65 และ 3.77) โดยผู้มีอาชีพราชการ ผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ผู้มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้มีอาชีพแม่บ้าน ผู้มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในเรื่องของผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่เชื่อถือเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.99 4.37 4.18 4.31 4.05 4.09 และ 4.11)

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าโดยผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ให้ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81 3.70 3.65 และ 3.85) ส่วนผู้มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท ให้ความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35 และ 3.35) โดยผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่เชื่อถือเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.17 4.11 3.95 และ 4.36) ส่วนผู้มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาทมีความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกในการใช้ผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่เชื่อถือเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย

4.00 และ 4.00) ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของประเภทผลิตภัณฑ์หลากหลาย คุณภาพผลิตภัณฑ์ ความสะดวกในการใช้ผลิตภัณฑ์ ผลลัพธ์ในการใช้ผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่เชื่อถือ เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.00 4.00 4.00 4.00 และ 4.00)

จากผลการศึกษาพบว่าเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา (ยกเว้นผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง) ลูกค้ำมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่เชื่อถือเป็นลำดับแรกเหมือนกัน

#### ด้านราคา

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลางมี ค่าเฉลี่ย 3.23

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความพึงพอใจในเรื่องของราคามาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.24 และ 3.23)

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ผู้มีอายุมีต่ำกว่า 20 ปี ผู้มีอายุ 20-30 ปี ผู้มีอายุ 31-40 ปี ผู้มีอายุ 41-50 ปี ผู้มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจในเรื่องของราคามาตรฐาน(ค่าเฉลี่ย 3.65 3.16 3.21 3.27 และ 3.22)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับวิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในเรื่องของราคามาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.33 3.15 3.54 3.26 3.14 และ 2.77)

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้มีอาชีพราชการ ผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ผู้มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้มีอาชีพแม่บ้าน ผู้มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในเรื่องของราคามาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.19 3.17 3.26 3.26 3.31 และ 3.11)

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่า ผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของราคามาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.45 3.19 3.13 3.27 2.50 และ 3.00)

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจโดยรวมมี ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

### ด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.94. โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าเรียงตามลำดับคือ ทำเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย3.23) มีการสั่งซื้อสะดวก (ค่าเฉลี่ย3.17) มีตัวแทนจำหน่ายในท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย3.03) บริการสั่งยาทาง INTERNET (ค่าเฉลี่ย2.64) มีเบอร์โทรฟรีเพื่อสั่งยาหรือให้คำแนะนำลูกค้า (ค่าเฉลี่ย2.56)

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ทั้งเพศชายเพศหญิงให้ความความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย2.71 และ3.02)โดยเพศชายมีความพึงพอใจในเรื่องของการสั่งซื้อสะดวกเป็นลำดับแรก ค่าเฉลี่ย 3.00 และเพศหญิงมีความพึงพอใจในเรื่องของทำเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายสะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.32)

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ผู้มีอายุ20-30 ปี ผู้มีอายุ31-40 ปี ผู้มีอายุ41-50 ปี ผู้มีอายุมากกว่า 50 ปีมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.89 2.88 3.00 3.00 และ 2.93)โดยผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการสั่งซื้อสะดวก ทำเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายสะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.17และ 3.17) ผู้มีอายุ 20-30 ปีมีความพึงพอใจในเรื่องของทำเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายสะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.19) ผู้มีอายุ31-40 ปีมีความพึงพอใจในเรื่องของการสั่งซื้อสะดวกเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.32) ผู้มีอายุ41-50 ปีมีความพึงพอใจในเรื่องของทำเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายสะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.38) ผู้มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจในเรื่องของมีตัวแทนจำหน่ายในท้องถิ่น ศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์มีสาขาพอที่จะให้ท่านเลือกใช้บริการเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย3.09 และ 3.09)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับวิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีให้ความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.64 2.98 3.14 2.87 2.94 และ2.94)โดยผู้มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในเรื่องของทำเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายสะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก(ค่าเฉลี่ย 3.30 3.54 3.21 และ 3.23) ส่วนผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในเรื่องของศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์มีสาขาพอที่จะให้ท่านเลือกใช้บริการเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 2.90) ผู้มีระดับการศึกษา ระดับวิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) มีความพึงพอใจในเรื่องของการสั่งซื้อสะดวกเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.21)



เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้มีอาชีพราชการ ผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ผู้มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้มีอาชีพแม่บ้าน ผู้มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12 2.66 2.68 2.60 2.84 และ 3.06) โดยผู้มีอาชีพราชการ ผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ผู้มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในเรื่องของทำเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายสะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.38 3.10 3.08 และ 3.32) ผู้มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้มีอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์มีสาขาพอที่จะให้ท่านเลือกใช้บริการเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 2.92 และ 3.11)

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาทผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91 2.98 2.82 3.03 2.66 และ 3.33) ตามลำดับโดยผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาทมีความพึงพอใจในเรื่องของการสั่งซื้อสะดวกลำดับแรก(ค่าเฉลี่ย 3.11) ผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาทมีความพึงพอใจในเรื่องของทำเลที่ตั้งของศูนย์เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.32) ผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทมีความพึงพอใจในเรื่องของการสั่งซื้อสะดวกเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.16) ผู้มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาทมีความพึงพอใจในเรื่องของการสั่งซื้อสะดวก ทำเลที่ตั้งของศูนย์เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.32 และ 3.32) ผู้มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาทมีความพึงพอใจในเรื่องของมีเบอร์โทรฟรีเพื่อสั่งยาหรือให้คำแนะนำลูกค้า ทำเลที่ตั้งของศูนย์ เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.00 และ 3.00) ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาทมีความพึงพอใจในเรื่องของบริการสั่งยาทางอินเทอร์เน็ต มีเบอร์โทรฟรีเพื่อสั่งยาหรือให้คำแนะนำลูกค้าเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.00 และ 4.00)

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกคามีความพึงพอใจโดยรวมมี ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจมีในเรื่องของทำเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายสะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรกคือ เพศหญิง ผู้มีอายุมีต่ำกว่า 20 ปี อายุ 41-50 ปี ผู้มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี ผู้มีอาชีพราชการ อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพอื่นๆ ผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท รายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของการสั่งซื้อสะดวกเป็นลำดับแรกคือ เพศชาย ผู้มีอายุมีต่ำกว่า 20 ปี อายุ 31-40 ปี ผู้มีระดับการศึกษาระดับวิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) ผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาทรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท รายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของการมีตัวแทนจำหน่ายในท้องถิ่นเป็นลำดับแรก คือผู้มีอายุมากกว่า 50 ปี ผู้มีระดับการศึกษาระดับวิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) มีความพึงพอใจในเรื่องของการมีบริการสั่งยาทาง INTERNET เป็น

ลำดับแรกคือ ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของการมีเบอร์โทรศัพท์เพื่อสั่งยาหรือให้คำแนะนำลูกค้าเป็นลำดับแรกคือ ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท

### ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.65) นอกจากนี้แล้วปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากของลูกค้าคือ มีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และประโยชน์ของสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย3.37) ปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางของลูกค้าเรียงตามลำดับคือ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 2.78) การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.68) มีการจัดรายการพิเศษลดราคา (ค่าเฉลี่ย2.53) การจัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสมุนไพรแก่ลูกค้าโดยผู้เชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย2.47) ปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยของลูกค้าเรียงตามลำดับคือ การส่งเสริมการขายด้วยการให้ของชำร่วย (ค่าเฉลี่ย 2.44) มีการแจกตัวอย่างเพื่อทดลองใช้ (ค่าเฉลี่ย2.33)

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย2.50 และ2.71) และมีความพึงพอใจในเรื่องมีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และประโยชน์ของสมุนไพรเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.24และ 3.41)

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ผู้มีอายุมีต่ำกว่า 20 ปี ผู้มีอายุ 20-30 ปี ผู้มีอายุ 31-40 ปี ผู้มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.60 2.73 2.65 และ 2.56) ผู้มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.31)โดยผู้มีอายุมีต่ำกว่า 20 ปี ผู้มีอายุ 20-30 ปี ผู้มีอายุ 31-40 ปี ผู้มีอายุ 41-50 ปี ผู้มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจในเรื่องของการมีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และประโยชน์ของสมุนไพรเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย3.61 3.31 3.47 3.27 และ 3.26)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาให้ความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.20) ผู้มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับวิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.65 2.76 2.74 2.65 และ 2.52)โดยผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย วิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในเรื่องของเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และประโยชน์ของสมุนไพรเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.14 3.33 3.44 3.46 3.34 และ 3.23)

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้มีอาชีพราชการ ผู้มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้มีอาชีพแม่บ้าน ผู้มีอาชีพอื่นๆมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.79 2.54 2.57 และ 2.78) โดยผู้มีอาชีพราชการ ผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ผู้มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้มีอาชีพแม่บ้าน ผู้มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในเรื่องของการมีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และประโยชน์ของสมุนไพรเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.44 3.10 3.44 3.19 3.32 และ 3.41)

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาทมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.55 2.78) ผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45) ผู้มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาทมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.59) ผู้มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.28 และ 2.42) โดยผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และประโยชน์ของสมุนไพรเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.39 3.42 3.24 3.32 และ 3.00) ส่วนผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของการส่งเสริมการขายด้วยวิธี การให้ส่วนลด การส่งเสริมการขายด้วยการให้ของชำร่วย การจัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสมุนไพรแก่ลูกค้าโดยผู้เชี่ยวชาญ เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.00 3.00 และ 3.00)

จากผลการศึกษาพบว่าเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ (ยกเว้นผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของการส่งเสริมการขายด้วยวิธี การให้ส่วนลด การส่งเสริมการขายด้วยการให้ของชำร่วย การจัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสมุนไพรแก่ลูกค้าโดยผู้เชี่ยวชาญ เป็นลำดับแรก) ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในเรื่องการมีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และประโยชน์ของสมุนไพรเป็นลำดับแรกเหมือนกัน

#### ด้านบุคคล

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) นอกจากนี้แล้วปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางของลูกค้าเรียงตามลำดับคือ พนักงานมีความรู้ในตัวยาสมุนไพรและสามารถให้คำแนะนำสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.99) พนักงานให้ความเป็นกันเองกับ



ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.93) พนักงานมีบุคลิกภาพและกริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 2.91) พนักงานสามารถให้บริการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.88)

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07 และ 2.87) โดยเพศชายมีความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานมีบุคลิกภาพและกริยามารยาทเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.10) ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานมีความรู้ในตัวยาสุนไพรรและสามารถให้คำแนะนำสินค้า พนักงานให้ความเป็นกันเองกับลูกค้าเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.09 และ 3.09)

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ผู้มีอายุมีต่ำกว่า 20 ปี ผู้มีอายุ 20-30 ปี ผู้มีอายุ 31-40 ปี ผู้มีอายุ 41-50 ปี ผู้มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35 2.83 2.84 3.01 และ 3.08) โดยผู้มีอายุมีต่ำกว่า 20 ปี ผู้มีอายุ 20-30 ปี ผู้มีอายุ 31-40 ปี ผู้มีอายุ 41-50 ปี ผู้มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานมีความรู้ในตัวยาสุนไพรรและสามารถให้คำแนะนำสินค้าเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.52 2.88 2.86 3.08 และ 3.22 )

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.20) ส่วนผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับวิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) ปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47 3.27 2.98 2.89 และ 2.82) ผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.19) โดยผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ผู้มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น วิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) มีความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานให้ความเป็นกันเองกับลูกค้าเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.37 และ 2.94 ) ส่วนผู้มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี มีความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานมีความรู้ในตัวยาสุนไพรรและสามารถให้คำแนะนำสินค้าเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.12 และ 2.91) ผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานมีความรู้ในตัวยาสุนไพรรและสามารถให้คำแนะนำสินค้า พนักงานให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า พนักงานสามารถให้บริการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 2.23 2.23 และ 2.23)

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้มีอาชีพราชการ ผู้มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้มีอาชีพแม่บ้าน ผู้มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.82 3.08 2.91 2.96 3.13 และ 2.95) โดยผู้มีอาชีพราชการ ผู้มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้มีอาชีพแม่บ้าน ผู้มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานมีความรู้ในตัวยาสุนไพรรและสามารถให้คำแนะนำสินค้าเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 2.89 2.97 3.21 และ 3.03) ผู้มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมี

ความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานมีบุคลิกภาพและกริยามารยาทเป็นลำดับแรก(ค่าเฉลี่ย3.17) ผู้มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานให้ความเป็นกันเองกับลูกค้าเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.08)

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20 2.86 2.91 และ 2.71) ผู้มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า45,001 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.12 และ 2.25)โดยผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาทผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานมีความรู้ในตัวยาสุนไพรรและสามารถให้คำแนะนำสินค้าเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.28 3.92 2.95 และ 3.00) ส่วนผู้มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานมีบุคลิกภาพและกริยามารยาทพนักงานมีความรู้ในตัวยาสุนไพรรและสามารถให้คำแนะนำสินค้าเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 2.77 และ 2.77) ผู้มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานให้ความเป็นกันเองกับลูกค้าเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 2.50)

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ยกเว้นเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยในระดับน้อย) และมีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานมีความรู้ในตัวยาสุนไพรรและสามารถให้คำแนะนำสินค้าเป็นลำดับแรกคือ เพศหญิง ผู้มีอายุมีต่ำกว่า 20 ปี อายุ20-30 ปี อายุ31-40 ปี อายุ41-50 ปี อายุมากกว่า 50 ปี ผู้มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี ผู้มีอาชีพราชการ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพแม่บ้าน อาชีพอื่นๆ ผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท รายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท รายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท รายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานให้ความเป็นกันเองกับลูกค้าเป็นลำดับแรกคือ เพศหญิง ผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น วิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานมีบุคลิกภาพและกริยามารยาทเป็นลำดับแรกคือ เพศชาย อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานสามารถให้บริการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเป็นลำดับแรกคือ ผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

### ด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) นอกจากนี้แล้วปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าเรียงตามลำดับ คือ ความถูกต้องในการจ่ายยาทั้งชนิดและปริมาณ (ค่าเฉลี่ย3.39) ความรวดเร็วในการรับยา (ค่าเฉลี่ย 3.33) มีระบบบริการดี รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย3.22) ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.17) ความสะดวกในการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย3.08)

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24 และ3.22) และมีความพึงพอใจในเรื่องความถูกต้องในการจ่ายยาทั้งชนิดและปริมาณเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.40 และ 3.39)

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าผู้มีอายุมีต่ำกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ผู้มีอายุ 20-30 ปี ผู้มีอายุ 31-40 ปี ผู้มีอายุ 41-50 ปี ผู้มีอายุมากกว่า 50 ปีมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16 3.20 3.26 และ3.24)โดยผู้มีอายุมีต่ำกว่า 20 ปี ผู้มีอายุ 20-30 ปี ผู้มีอายุ 31-40 ปี ผู้มีอายุ 41-50 ปี ผู้มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจในเรื่องของความถูกต้องในการจ่ายยาทั้งชนิดและปริมาณเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.70 3.31 3.38 3.50 และ 3.30)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย วิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45 3.37 3.30 3.20 3.16 และ 3.09)โดยผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในเรื่องของความถูกต้องในการจ่ายยาทั้งชนิดและปริมาณเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.71 3.56 3.46 3.30 และ 3.54) ส่วนผู้มีระดับการศึกษาระดับวิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) มีความพึงพอใจในเรื่องของความรวดเร็วในการรับยาเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.32)

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้มีอาชีพราชการผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ผู้มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้มีอาชีพแม่บ้าน ผู้มีอาชีพอื่นๆมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15 3.26 3.12 3.16 3.29 และ3.40)โดยผู้มีอาชีพราชการ ผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ผู้มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้มีอาชีพแม่บ้าน ผู้มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในเรื่องของความถูกต้องในการจ่ายยาทั้งชนิดและปริมาณเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.29 3.43 3.33 3.46 3.47 และ 3.51)

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47 3.16 3.19 3.16 2.90 และ 3.00) โดยผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของความถูกต้องในการจ่ายยาทั้งชนิดและปริมาณเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.66 3.31 3.35 2.95 และ 3.36) ผู้มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกในการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในทุกเรื่องเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.00)

จากผลการศึกษาพบว่าเมื่อจำแนกตามเพศ ตามอายุ ตามอาชีพ ตามระดับการศึกษา (ยกเว้นผู้มีระดับการศึกษาระดับวิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) มีความพึงพอใจในเรื่องของความรวดเร็วในการรับยาเป็นลำดับแรก) ตามรายได้ (ยกเว้นผู้มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกในการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตเป็นลำดับแรก ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในทุกเรื่องเท่ากัน) ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในเรื่องความถูกต้องในการจ่ายยาทั้งชนิดและปริมาณเป็นลำดับแรก

#### ด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) นอกจากนี้แล้วปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากของลูกค้าเรียงตามลำดับคือ ผลិតภัณฑ์ได้รับรางวัลคุณภาพดีเด่น (ค่าเฉลี่ย 3.81) การตกแต่งสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.58) ความสะอาดของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางของลูกค้าเรียงตามลำดับคือ บรรยากาศภายในร้านเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.23) สถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.00) สถานที่จำหน่ายกว้างขวางทำให้เลือกชมสินค้าได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.91)

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40 และ 3.31) และมีความพึงพอใจในเรื่องผลิตภัณฑ์ได้รับรางวัลคุณภาพดีเด่นเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.88 และ 3.78 )



เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 ผู้มีอายุ 20-30 ปี ผู้มีอายุ 31-40 ปี ผู้มีอายุ 41-50 ปี ผู้มีอายุมากกว่า 50 ปีมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28 3.33 3.37 และ 3.37) โดยผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ผู้มีอายุ 20-30 ปี ผู้มีอายุ 31-40 ปี ผู้มีอายุ 41-50 ปี ผู้มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจในเรื่องของผลิตภัณฑ์ได้รับรางวัลคุณภาพดีเด่นเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.00 3.73 3.80 3.88 และ 3.87)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ส่วนผู้มีระดับการศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย วิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีให้ ความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41 3.48 3.33 3.24 และ 3.21) โดยผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น ระดับวิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในเรื่องของผลิตภัณฑ์ได้รับรางวัลคุณภาพดีเด่นเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.00 3.96 3.88 3.72 3.74 และ 3.92)

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้มีอาชีพราชการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.29) ผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ผู้มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้มีอาชีพแม่บ้าน ผู้มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33 3.41 3.23 3.36 และ 3.40) โดยผู้มีอาชีพราชการ ผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ผู้มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้มีอาชีพแม่บ้าน ผู้มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในเรื่องของผลิตภัณฑ์ได้รับรางวัลคุณภาพดีเด่นเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.71 3.97 3.97 4.00 3.63 และ 3.40)

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่า ผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาทมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29 3.32 3.27 2.88 และ 2.66) โดยผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของผลิตภัณฑ์ได้รับรางวัลคุณภาพดีเด่นเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.94 3.74 3.78 และ 4.05) ผู้มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของการตกแต่งสถานที่สวยงามเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของความสะอาดของสถานที่เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.00)



จากผลการศึกษาพบว่าเมื่อจำแนกตามเพศ ตามอายุ ตามรายได้ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ตามอาชีพความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในเรื่องผลิตภัณฑ์ได้รับรางวัลคุณภาพดีเด่นเป็นลำดับแรกเหมือนกัน ผู้มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของการตกแต่งสถานที่สวยงามเป็นลำดับแรก ส่วนผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของความสะอาดของสถานที่เป็นลำดับแรกซึ่งแตกต่างออกไป

## 5.2 อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี โดยรายละเอียดพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ รายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ แคนสรวง วรณวงศ์สอน (2544) ที่ศึกษาการยอมรับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางจากสมุนไพรของประชาชนศึกษากรณี: ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางจากสมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร โดยรายละเอียดพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 24-43 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 5,001-10,000 บาท มีอาชีพรับราชการ ยอมรับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางจากสมุนไพรในระดับสูง

ผลการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการในการซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า

**ด้านผลิตภัณฑ์** ลูกค้าให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่เชื่อถือ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พิทักษ์ ยมจินดา (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อควบคุมน้ำหนักตราเฮอรับาไลฟ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ผลิตภัณฑ์หลากหลาย และไม่สอดคล้องกับ วิบูลย์ อสัมภินพงศ์ (2543) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านขายยาต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการร้านขายยาให้ความสำคัญมากที่สุด ปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์

**ด้านราคา** ลูกค้าให้ความสำคัญด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย คือ ราคามาตรฐานเช่นเดียวกับการศึกษาของ พิทักษ์ ยมจินดา (2546)

ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อควบคุมน้ำหนักตราเฮอรับาไลฟ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ให้ความสำคัญด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและ ปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ มาตรฐานของราคา อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับ วิบูลย์ อสัมภินพงศ์ (2543) ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านขายยาต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรไทยในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ พบว่า ให้ความสำคัญด้านราคา ในระดับสำคัญมาก ปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ราคาที่เหมาะสมใกล้เคียงกับผลิตภัณฑ์คู่แข่งที่มีในร้าน

**ด้านการจัดจำหน่าย** ลูกค้าให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยอันดับแรก คือทำเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายสะดวกต่อการเดินทางเช่นเดียวกับ การศึกษาของ พิทักษ์ ยมจินดา (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อควบคุมน้ำหนักตราเฮอรับาไลฟ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายสะดวกต่อการเดินทาง แต่ไม่สอดคล้องกับ การศึกษาของ วิบูลย์ อสัมภินพงศ์ (2543) ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านขายยาต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่ายในระดับสำคัญมากโดยรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ความสะดวกในการสั่งซื้อ

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ลูกค้าให้ความสำคัญด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ มีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และประโยชน์ของสมุนไพร ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พิทักษ์ ยมจินดา (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อควบคุมน้ำหนักตราเฮอรับาไลฟ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ให้ความสำคัญด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อยโดยรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ความเพียงพอของการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ และผลการศึกษานี้ต่างกับ วิบูลย์ อสัมภินพงศ์ (2543) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านขายยาต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับสำคัญมากโดยรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ พนักงานขายมีความรู้ในผลิตภัณฑ์

**ด้านบุคคล** ลูกค้าให้ความสำคัญด้านบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ในตัวยาสสมุนไพรและสามารถให้คำแนะนำสินค้าซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พิทักษ์ ยมจินดา (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า

ต่อการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อควบคุมน้ำหนักตราเซอร์บาไลฟ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ บุคลิกลักษณะและกริยามารยาทของพนักงานขาย

**ด้านกระบวนการ** ลูกค้ำให้ความสำคัญด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ความถูกต้องในการจ่ายยาทั้งชนิดและปริมาณซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พิทักษ์ ชมจินดา (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อควบคุมน้ำหนักตราเซอร์บาไลฟ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ขั้นตอนการสั่งซื้อครั้งแรก

**ด้านลักษณะทางกายภาพ** ลูกค้ำให้ความสำคัญด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับรางวัลคุณภาพดีเด่น เช่นเดียวกับการศึกษาของ พิทักษ์ ชมจินดา (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อควบคุมน้ำหนักตราเซอร์บาไลฟ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าให้ความสำคัญด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ มีใบรับรองคุณภาพ

### 5.3 ข้อค้นพบ

กลุ่มลูกค้ำที่ซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ รายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำต่อส่วนประสมการตลาดบริการในการซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี

จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มลูกค้ำทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ 7 ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มลูกค้ำทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านราคา ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพที่ลูกค้ำอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่ช่วงอายุอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวม ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่การศึกษาอื่นมีความพึงพอใจในระดับมาก และด้านราคา ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่การศึกษาอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านการส่งเสริมการตลาดที่ลูกค้าการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจในระดับน้อย ในขณะที่การศึกษาอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพลูกค้าระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจมาก ในขณะที่การศึกษาอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มลูกค้าทุกอาชีพ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ลูกค้าอาชีพธุรกิจส่วนตัว และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในขณะที่อาชีพอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มลูกค้าทุกช่วงรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวม ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ารายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท และ มากกว่า 45,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่รายได้อื่น มีความพึงพอใจในระดับมาก และด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้ารายได้ 15,001-25,000 บาท 35,001-45,000 บาท และ มากกว่า 45,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในขณะที่รายได้อื่น มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านบุคคล ลูกค้ารายได้ 35,001-45,000 บาท และมากกว่า 45,001 บาท มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในขณะที่รายได้อื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านลักษณะทางกายภาพ ลูกค้ารายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่รายได้อื่น มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

### 5.5 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี ทางโรงพยาบาลควรปรับปรุงปัจจัยที่มีความพึงพอใจน้อยซึ่งมีข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ ดังต่อไปนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** ควรพัฒนาอายุการเก็บรักษาของผลิตภัณฑ์ ให้มีความยาวนานขึ้นเช่นเดียวกับยาแผนปัจจุบัน มีขนาดของผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้เลือกเพื่อประโยชน์แก่ลูกค้า เพิ่ม

ผลิตภัณฑ์หลากหลาย เช่น โฟมล้างหน้า ปรับปรุงฉลากผลิตภัณฑ์เพื่อนำมาใช้มากขึ้น เช่น ใช้ โทนีสื่ออื่นๆ

**ด้านราคา** ควรตั้งราคาสินค้าให้เหมาะสมเนื่องจากปัจจุบันราคาค่อนข้างสูงเพื่อให้ ลูกค้ารายได้น้อยถึงปานกลางตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น

**ด้านการจัดจำหน่าย** ควรมีเบอร์โทรฟรีเพื่อสั่งยาหรือให้คำแนะนำลูกค้า มีร้าน จำหน่ายตามศูนย์การค้าเพื่อสะดวกแก่การซื้อ และมีสาขาจำหน่ายผลิตภัณฑ์เพียงพอให้เลือกใช้ บริการ เช่น มีร้านตามหมู่บ้านเพื่อให้ลูกค้ามีโอกาสใช้มากกว่านี้

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ควรมีแจกตัวอย่างแก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลและผู้ป่วยที่มา รับบริการได้ทดลองเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อ มีกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ช่วงเทศกาล เช่น ลดราคาในกรณีซื้อเป็นชุด มีคู่มือซิงโซค และมีการจัดสัมมนาให้ความรู้ด้าน ผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าผู้สนใจเป็นประจำ

**ด้านบุคคล** ควรปรับปรุงกิจกรรมรยาพนักงาน เช่น พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้าประทับใจ และมีการซื้อซ้ำใน โอกาสต่อไป มีการจัดฝึกอบรมแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง ในการให้คำแนะนำ ผลิตภัณฑ์ พร้อมให้คำปรึกษา คัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และมีการประเมินผลเป็นระยะ

**ด้านกระบวนการ** ควรเพิ่มพนักงานช่วงเทศกาลจะได้บริการได้รวดเร็วทั่วถึง มีการรับคืนสินค้าที่มีปัญหา และเปิดร้านตรงเวลาเพื่อไม่ให้ลูกค้าไปหาสินค้าทดแทน

**ด้านลักษณะทางกายภาพ** ควรขยาย สถานที่จำหน่ายให้กว้างขวางทำให้เลือกชมสินค้า ได้สะดวก และรองรับลูกค้าจำนวนมาก เพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอ และมีการตกแต่งภายใน ภายนอกของร้านค้าให้มีบรรยากาศเป็นธรรมชาติ