

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.25 มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.25 มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.25 มีอาชีพหลักเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 28.50 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.75

จากผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้าในการซื้อสินค้าจากร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ ซื้อสินค้าจากร้านขายยาฟาซิโนประมาณเดือนละ 1 – 2 ครั้ง มักจะมาซื้อสินค้าในวันธรรมดา มักจะมาซื้อสินค้าในช่วงเวลา 17.01 – 21.00 น. ส่วนใหญ่จะมาซื้อยาจากร้านขายยาฟาซิโนมากที่สุด ซื้อสินค้าจากร้านขายยาฟาซิโนเฉลี่ยครั้งละ 101 – 500 บาท ได้รับข้อมูลข่าวสารจากร้านขายยาฟาซิโนจากวารสารฟาซิโน สาเหตุหลักที่ทำให้ท่านมาซื้อสินค้าคือราคาสินค้าถูก และส่วนใหญ่จะกลับมาซื้ออีก

สรุปผลการศึกษา

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) พบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สินค้ามีให้เลือกครบตามต้องการ สินค้ามีให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ สินค้ามีให้เลือกหลากหลายขนาด และคุณภาพของสินค้า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีสินค้าชนิดใหม่ๆ เข้ามาจำหน่าย

ด้านราคา (Price) พบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ราคาของสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพ และราคาสินค้ามีให้เลือกหลายระดับ ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีราคาแสดงชัดเจน

ด้านการจัดจำหน่าย (Place) พบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ช่วงเวลาการเปิดให้บริการของร้าน ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความสะดวกของทำเลที่ตั้งร้าน ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ จำนวนสาขา และสถานที่จอดรถ ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) พบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ การแนะนำและให้ข้อมูลโดยพนักงานขาย ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การแจกสติ๊กเกอร์สะสมแต้มเพื่อแลกรางวัล การแจกของที่ระลึกในโอกาสพิเศษต่างๆ การลดราคาสินค้าโปรโมชัน และการแจกของแถมสินค้าโปรโมชัน ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การโฆษณาผ่านวารสาร การโฆษณาผ่านวิทยุ และการโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ตามลำดับ

ด้านบุคคล (People) พบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีอัธยาศัยที่ดีกับลูกค้า และพนักงานมีความสามารถในการแนะนำข้อมูล ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เกสซ์ให้คำแนะนำในการใช้ยา จำนวนพนักงานในการให้บริการ และมีเกสซ์ประจำช่วงเวลาที่เปิดทำการ ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การแต่งกายของพนักงาน

ด้านกระบวนการ (Process) พบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการให้คำแนะนำ และขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนการชำระค่าสินค้า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ขั้นตอนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) พบว่าลูกค้ายี่ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ วารสารฟาสซิโน บรรยากาศการตกแต่งภายในร้าน ชื่อเสียงของร้านขายยาฟาสซิโน ความสะอาดภายในร้าน และป้ายหน้าร้านสังเกตได้ง่าย ตามลำดับ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านขายยาฟาสซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า

จำแนกตามสาขา พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าของสาขาสวนดอกมีความพึงพอใจด้านราคาในระดับปานกลาง ในขณะที่ลูกค้าของสาขากาดคำเที่ยง และราชภัฏเชียงใหม่ มีความพึงพอใจด้านราคาในระดับมาก และลูกค้าของสาขาสวนดอกมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับน้อย ในขณะที่ลูกค้าของสาขากาดคำเที่ยง และราชภัฏเชียงใหม่ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ส่วนลูกค้าของสาขากาดคำเที่ยงมีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก แต่ลูกค้าของสาขาสวนดอก และสาขาราชภัฏเชียงใหม่ มีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับปานกลาง

จำแนกตามเพศ พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านบุคคล และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเหมือนกัน

จำแนกตามอายุ พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งลูกค้าทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านบุคคล และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เหมือนกัน

2. ปัญหาของลูกค้าต่อร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการศึกษาปัญหาของลูกค้าต่อร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับของปัญหาของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งปัญหาที่เกิดจากการไม่มีการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า ไม่มีบริการส่งสินค้า และโปรโมชั่นที่จัดไม่น่าสนใจ พบว่ามีระดับของปัญหาอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัญหาที่เกิดจากการไม่มีสินค้าตามต้องการ คุณภาพของสินค้าไม่ดี ราคาสินค้าแพงกว่าที่อื่น พนักงานไม่สามารถช่วยเหลือแก้ปัญหาได้ ขั้นตอนการให้บริการซ้ำวิธีการชำระสินค้ามีจำกัด พบว่ามีระดับของปัญหาอยู่ในระดับน้อย ส่วนปัญหาที่เกิดจากพนักงานไม่สุภาพ และโทรศัพท์ของร้านสายไม่วางติดต่อยาก พบว่าไม่มีปัญหา

อภิปรายผล

เมื่อพิจารณาจากการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุดคือ ด้านบุคคล รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมิตร ภูษา (2540) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านขายยาอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิไลวรรณ พุทธานบุตร (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ลูกค้าของร้านขายยาแบบลูกโซ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของลูกค้าอันดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในอันดับแรก คือ สินค้ามีให้เลือกครบตามต้องการ รองลงมาคือ สินค้ามีให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมิตร ภูษา (2540) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ความครบของผลิตภัณฑ์ยาในแต่ละกลุ่มยา รองลงมาคือ ความหลากหลายของกลุ่มยา แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิไลวรรณ พุทธานบุตร (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ลูกค้าของร้านขายยาแบบลูกโซ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ คุณภาพของสินค้า

ด้านราคา

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในอันดับแรก คือ ราคาของสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพ รองลงมาคือ ราคาสินค้ามีให้เลือกหลายระดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมิตร ภูษา (2540) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การมีป้ายแสดงราคาที่เห็นชัดเจนก่อนซื้อ

ด้านการจัดจำหน่าย

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในอันดับแรก คือ ช่วงเวลาการเปิดให้บริการของร้าน รองลงมาคือ ความสะดวกของทำเลที่ตั้งร้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมิตร ภูษา (2540) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ร้านที่สะดวกที่สุดที่จะใช้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิไลวรรณ พุทธานบุตร (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ลูกค้าของร้านขายยาแบบลูกโซ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การมีสถานที่จอดรถสะดวก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในอันดับแรก คือ การแนะนำและให้ข้อมูลโดยพนักงานขาย รองลงมาคือ การแจกสติกเกอร์สะสมแต้มเพื่อแลกรางวัล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมิตร ภูษา (2540) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ด้านการพนักงาน หรือการส่งเสริมการขายโดยตรงจากพนักงานนั่นเอง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิไลวรรณ พุทธานบุตร (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ลูกค้าของร้านขายยาแบบลูกโซ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การขายโดยมีเภสัชและพนักงานขาย

ด้านบุคคล

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในอันดับแรก คือ ความสะดวกหรือร้อนในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานมีธรรมาศยที่ดีกับลูกค้า และพนักงานมีความสามารถในการแนะนำข้อมูล

ด้านกระบวนการ

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าด้านกระบวนการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในอันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้คำแนะนำ รองลงมาคือ ขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้า

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในอันดับแรก คือ การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ รองลงมาคือ วารสารฟาสนชิโน

ปัญหา

จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาของลูกค้าต่อร้านขายยาฟาสนชิโนในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยปัญหาที่มีระดับความรุนแรงสูงสุด คือ ไม่มีการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า รองลงมาคือ ไม่มีบริการส่งสินค้า

ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการจำหน่ายสินค้าของร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังต่อไปนี้

กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 35 ปี และมีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี

กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มักจะมาซื้อสินค้าเดือนละ 1 – 2 ครั้ง โดยส่วนใหญ่เลือกซื้อในวันธรรมดา ช่วงเวลา 17.01 - 21.00 น. ซึ่งส่วนใหญ่ยินดีที่จะกลับมาซื้อสินค้าอีก

กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อบริการจำหน่ายสินค้าของร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจในด้านบุคคล มากที่สุด แต่ก็มี ความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาด น้อยที่สุด

ด้านผลิตภัณฑ์พบว่ากลุ่มลูกค้าของสาขาสวนดอก มีระดับความพึงพอใจต่อบริการน้อย คือ มีสินค้าชนิดใหม่ๆ เข้ามาจำหน่าย น้อย ในขณะที่สาขาอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านราคาพบว่ากลุ่มลูกค้าของสาขาสวนดอก มีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ในขณะที่สาขาอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการจัดจำหน่ายพบว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่จอดรถน้อยที่สุด โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มีอายุอยู่ระหว่าง 36 – 50 ปี และกลุ่มลูกค้าของสาขาสวนดอกและสาขาราชภัฏเชียงใหม่

ด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่ากลุ่มลูกค้าของสาขาสวนดอก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับน้อย โดยเฉพาะการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ

ด้านบุคลากรพบว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการแต่งกายของพนักงานในระดับปานกลาง ยกเว้นกลุ่มลูกค้าสาขาภาคคำเที่ยงที่มีความพึงพอใจต่อการแต่งกายของพนักงานในระดับมาก

ด้านกระบวนการพบว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการแก้ปัญหาภายหลังการขายในระดับน้อย โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าสาขาสวนดอกที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการแก้ปัญหาภายหลังการขายในระดับน้อยที่สุด

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพพบว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อป้ายหน้าร้านในระดับปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

เนื่องจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญด้านหนึ่ง ที่เป็นตัวตัดสินใจในการเลือกร้านขายยาของลูกค้า ซึ่งที่ผ่านมาร้านขายยาฟาซิโนสามารถสร้างความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยในด้านสินค้ามิให้ลูกค้าครบตามต้องการ และด้านคุณภาพของสินค้า โดยถือเป็นปัจจัยมีอิทธิพลต่อการเลือกร้านขายยา แต่เนื่องจากลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการมีสินค้าชนิดใหม่ๆ เข้ามาจำหน่าย ในระดับปานกลาง เท่านั้น

ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์สูงสุด จึงควรที่จะมีการตรวจสอบขั้นตอนหรือกระบวนการในการนำสินค้าชนิดใหม่ๆ เข้าสู่ร้านขายยาฟาซิโน ไม่ว่าจะเป็นการติดตามข่าวสารของสินค้าชนิดใหม่ๆ จากกลุ่มผู้ผลิต การพัฒนาระบบหรือขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าให้เกิดความรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์

ด้านราคา

เนื่องจากผลิตภัณฑ์ที่ขายในร้านขายยาทั่วไปไม่มีความแตกต่างที่ชัดเจน โดยทั่วไปแล้วร้านขายยามักจะมีผลิตภัณฑ์ที่เหมือนหรือคล้ายกัน ทำให้ปัจจัยที่มีการแข่งขันกันรุนแรงมักจะเป็นปัจจัยทางด้านราคา

ทั้งนี้ร้านขายยาฟาซิโน ได้ดำเนินนโยบายที่จะขายยาราคาถูกกว่าป้ายเสมอมา และทั้งยังมีระดับราคาของสินค้าให้เลือกหลากหลายระดับตั้งแต่ ผลิตภัณฑ์ราคาถูก จนถึงราคาแพงแบบสินค้าพรีเมียม จึงทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของร้านขายยาฟาซิโนในระดับมาก แต่ก็ยังมีปัจจัยย่อยด้านการมีราคาแสดงชัดเจน ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น เนื่องจากป้ายราคาส่วนใหญ่มักจะติดอยู่ที่ตัวผลิตภัณฑ์จึงไม่ได้เป็นที่สังเกตแก่ลูกค้า บางครั้งจึงอาจจะทำให้ลูกค้าไม่สามารถรับทราบถึงความแตกต่างกันของราคาในร้านขายยาฟาซิโน กับร้านขายยาทั่วไป

ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในด้านราคาสูงสุด จึงควรที่จะมีการติดป้ายราคาไว้ตรงชั้นวางสินค้า โดยให้มีขนาดใหญ่ชัดเจน ลูกค้าสามารถสังเกตได้ง่าย ซึ่งอาจจะทำเหมือนกับชั้นวางสินค้าในห้างสรรพสินค้าใหญ่ๆ ทั่วไป

ด้านการจัดจำหน่าย

เนื่องจากปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อลูกค้าที่อยู่ใกล้ร้านขายยา โดยเฉพาะกับสถานที่ทำงาน หรือที่พักอาศัย ของลูกค้า จึงทำให้ปัจจัยในด้านนี้มีความสำคัญอย่างมากต่อการตัดสินใจของลูกค้า ซึ่งร้านขายยาฟาซิโนมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อสถานที่จอดรถ และจำนวนสาขา อยู่ในระดับน้อย อีกทั้งระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อความสะดวกของทำเลที่ตั้งร้านอยู่ในระดับปานกลาง เท่านั้น

ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในด้านการจัดจำหน่ายสูงสุด จึงควรที่จะมีการจัดหาสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าไว้ให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกสบายในการเข้ามาติดต่อซื้อสินค้า นอกจากนี้ควรมีการเพิ่มสาขาของร้านขายยาฟาซิโนในเขตชุมชน หรืออยู่ใกล้กับโรงพยาบาล เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงร้านขายยาฟาซิโนได้มากขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าที่คำนึงถึงความสะดวกของทำเลของร้านขายยาเป็นหลัก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

เนื่องจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมักจะเป็นปัจจัยที่ร้านขายยาทั่วไปไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก แต่การที่จะทำให้ลูกค้าได้รับข่าวสาร หรือเกิดการจดจำ จำเป็นต้องมีการส่งเสริมทางการตลาดไปด้วย

ทั้งนี้ร้านขายยาฟาซิโนได้มีการจัดกลยุทธ์ทางการตลาดอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการลดแลกแจกแถม การแจกของที่ระลึกในโอกาสพิเศษต่างๆ หรือการแจกสติ๊กเกอร์สะสมแต้มเพื่อแลกรางวัล แต่ทั้งนี้ยังไม่เป็นที่พึงพอใจสำหรับลูกค้า รวมไปถึงการโฆษณาทางด้านสื่อต่างๆ ณ ปัจจุบัน ร้านขายยาฟาซิโน ได้ลดการโฆษณาทางด้านสื่อต่างๆ น้อยลง ทำให้กลุ่มลูกค้าบางกลุ่มยังไม่ทราบถึงข้อมูลของร้านขายยาฟาซิโนที่ดีพอ

ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดสูงสุด จึงควรที่จะมีการจัดกลยุทธ์ทางการตลาดที่น่าสนใจแก่ลูกค้า เช่น การจัดโปรโมชั่นสินค้าที่มีการจัดโปรโมชั่นลดแลกแจกแถม เพื่อให้เป็นที่สนใจแก่ลูกค้า และเข้าถึงลูกค้า การเพิ่มของรางวัลหรือจัดของรางวัลที่น่าสนใจมากกว่าเดิม เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้กับลูกค้าในการสะสมสติ๊กเกอร์เพื่อแลกของรางวัล

อีกทั้งควรที่จะเพิ่มการโฆษณาทางด้านสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะการโฆษณาผ่านทางวิทยุที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่ายที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้เกิดลูกค้าใหม่ รู้จักร้านขายยาฟาซิโนมากขึ้น และลูกค้าเก่าสามารถทราบถึงข่าวสาร โปรโมชั่นต่างๆ ของร้าน ได้ง่ายขึ้น

ด้านบุคคล

เนื่องจากปัจจัยส่งผลโดยตรงต่อการซื้อขายสินค้าในร้านขายยา โดยเฉพาะการปิดการขาย หรือการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าต่อยังปัจจัยด้านบุคคลของร้านขายยาฟาสซิโนมีมาก แต่ลูกค้าส่วนใหญ่ยังมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในด้านบุคคลสูงสุด จึงควรมีการปรับเปลี่ยนชุดพนักงานของฟาสซิโนให้มีความเรียบร้อย สะอาด อยู่สม่ำเสมอ โดยอาจจะมีการเปลี่ยนชุดให้กับพนักงานใหม่ เมื่อใช้ชุดพนักงานไปในระยะหนึ่ง เพื่อให้ชุดพนักงานดูใหม่อยู่เสมอ และอาจจะมีการอบรมพนักงานถึงการดูแลชุดพนักงานให้ดูสะอาดและใหม่อยู่เสมอ โดยอาจจะรวมไปถึงการจัดฝึกอบรมในการแต่งกายของพนักงานให้มีความเรียบร้อย น่าเชื่อถือ

ด้านกระบวนการ

เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าต่อยังปัจจัยด้านกระบวนการของร้านขายยาฟาสซิโนอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการแก้ปัญหาภายหลังการขายมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และปัจจัยด้านขั้นตอนการชำระค่าสินค้ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เท่านั้น

ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในด้านกระบวนการสูงสุด จึงควรมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการชำระค่าสินค้าให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะขั้นตอนในการชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิตที่มักจะมีการชาร์จเงินเพิ่ม ควรจะปรับเปลี่ยนไม่ให้มีการชาร์จเงินเพิ่มสำหรับลูกค้าที่ต้องการชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต หรือไม่ให้มีเงื่อนไขในการชำระค่าสินค้า หรืออาจจะมีการปรับให้ลูกค้าที่ชำระค่าสินค้าที่มีมูลค่าตั้งแต่ 500 - 1000 บาทขึ้นไปไม่มีการชาร์จเงินเพิ่ม

อีกทั้งควรที่จะมีการเพิ่มการบริการจัดส่งสินค้า โดยเฉพาะสินค้าจำพวกอุปกรณ์ผู้ป่วยและเครื่องมือแพทย์ที่มีขนาดใหญ่ เพื่อเป็นทางเลือกให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ และควรมีกระบวนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดจากความผิดพลาดมาจากร้าน โดยตรง และควรจะแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนตัดสินใจซื้อเสมอถึงเงื่อนไขในการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของร้านขายยาฟาสซิโนอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของร้านขายยาฟาสซิโน บรรยากาศการตกแต่งภายในร้าน ความสะอาดภายในร้าน ป้ายหน้าร้านสังเกตได้ง่าย และวารสารฟาสซิโน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เท่านั้น

ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพสูงสุด จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือการโฆษณา เพื่อให้ภาพลักษณ์ของร้านขายยาดีขึ้น รวมไปถึงการออกแบบตกแต่งภายในร้านเพื่อยกระดับของภาพร้านขายยาโดยรวมขึ้นมา เช่น การเพิ่มแสงสว่างภายในร้าน การลดกลิ่นและเสียงที่ไม่พึงประสงค์ออกไปจากร้าน ควรมีการอบรมพนักงานในเรื่องของความสะอาดภายในร้านขายยา โดยเฉพาะตัวสินค้าและชั้นวาง

อีกทั้งควรมีการปรับเปลี่ยนป้ายหน้าร้านให้สามารถสังเกตได้ง่ายขึ้น เป็นที่สะดุดตาแก่ลูกค้า ร้านขายยาฟาสซิโนสาขาราชภัฏควรมีการต่อเติมร้านด้านหลังเพื่อให้มีพื้นที่ขายหน้าร้านมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันร้านมีขนาดเล็กมากเกินไปเมื่อเทียบกับสาขาอื่นๆ และควรจัดชั้นวางตำแหน่งของสินค้า ให้เหมือนกันทุกสาขา เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการ ควรมีการปรับวารสารฟาสซิโนให้ดูทันสมัย มีเนื้อหาและประโยชน์ต่อลูกค้า และควรมีการกระจายวารสารฟาสซิโนไปยังกลุ่มลูกค้าให้ทั่วถึง เพราะถือเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่จะช่วยในการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา อีกทั้งยังสามารถยกระดับภาพลักษณ์ของร้านขายยาฟาสซิโนได้ด้วย