

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	156	38.9
หญิง	244	61.1
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.1 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 38.9

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	15	3.7
20 – 34 ปี	234	58.7
35 - 44 ปี	97	24.2
45 - 54 ปี	33	8.3
54 ปีขึ้นไป	21	5.1
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 20 – 34 ปี มากที่สุด ร้อยละ 58.7 รองลงมาคืออายุ 35 - 44 ปี ร้อยละ 24.2 และอายุ 45 - 54 ปี ร้อยละ 8.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	28	7.0
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	67	16.8
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	28	7.0
พนักงานเอกชน	213	53.2
รับจ้างทั่วไป	11	2.8
เจ้าของกิจการ	41	10.2
เกษียณอายุ	12	3.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 53.2 รองลงมาเป็นพ่อบ้าน/แม่บ้านร้อยละ 16.8 และเป็นเจ้าของกิจการร้อยละ 10.2

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	84	21.0
10,000 - 20,000 บาท	206	51.5
20,001 - 30,000 บาท	73	18.2
30,000 บาทขึ้นไป	37	9.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 21.0 และ 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 18.2

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	19	4.8
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	19	4.8
ปวส.หรืออนุปริญญา	72	18.0
ปริญญาตรี	273	68.2
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.2 รองลงมาคือระดับปวส.หรืออนุปริญญา ร้อยละ 18.0 และ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 4.8 เท่ากัน

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ

จำนวนครั้งเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าเดือนละครั้ง	46	11.5
เดือนละ 1-2 ครั้ง	264	66.0
เดือนละ 3-4 ครั้ง	64	16.0
เดือนละ 5-6 ครั้ง	15	3.8
มากกว่าเดือนละ 6 ครั้งขึ้นไป	11	2.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการที่ร้านขายยา ฟาร์มา ซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่เป็นจำนวนเดือนละ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ เดือนละ 3-4 ครั้ง ร้อยละ 16.0 และน้อยกว่าเดือนละครั้ง ร้อยละ 11.5

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเช้า (7.30 – 12.00 น.)	91	22.8
ช่วงบ่าย (12.01 – 16.00 น.)	86	21.5
ช่วงเย็น (16.01 – 21.30 น.)	223	55.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการที่ร้านขายยา ฟาร์มา ซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในช่วงเย็น (16.01 – 21.30 น.) ร้อยละ 55.7 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (7.30 – 12.00 น.) ร้อยละ 22.8 และช่วงบ่าย (12.01 – 16.00 น.) ร้อยละ 21.5

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่เข้ามาใช้บริการ

วันที่ท่านเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันธรรมดา (จันทร์ - ศุกร์)	240	60.0
วันเสาร์ - อาทิตย์	150	37.5
เฉพาะวันหยุดนักขัตฤกษ์	10	2.5
อื่นๆ	0	0.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการที่ร้านขายยา ฟาร์ม่า ซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในวันธรรมดา (จันทร์ - ศุกร์) ร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ วันเสาร์ - อาทิตย์ ร้อยละ 37.5 และมาเฉพาะวันหยุดนักขัตฤกษ์ ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสาขาของร้านขายยาฟาร์ม่า ซ้อยซ์ที่ใช้บริการเป็นประจำ

สาขา	จำนวน	ร้อยละ
สาขาราชภัฏ ถนนช้างเผือก	84	20.5
สาขากาดสวนแก้ว ถนนห้วยแก้ว	58	14.2
สาขาสวนดอก ถนนสุเทพ	276	67.5
สาขาประตูท่าแพ ถนนมูลเมือง	41	10.0
สาขาหน้าโรงเรียนคาราวิทยาลัย ถนนแก้วนครรัฐ	50	12.2
สาขาข้างโรงพยาบาลใกล้หมอ ถนนเชียงใหม่-หางดง	117	28.6
สาขาหน้าสถานีรถไฟ ถนนเจริญเมือง	88	21.5
สาขาข้างโรงพยาบาลเทพปัญญา ถนนเชียงใหม่-พร้าว	64	15.6
สาขาหนองหอย ถนนเชียงใหม่-ลำพูน	46	11.2
สาขาคันคลองชลประทาน ถนนเลียบคลองชลประทาน	61	14.9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของร้านขายยา ฟาร์ม่า ซ้อยซ์ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เป็นประจำที่สาขาสวนดอก ถนนสุเทพ ร้อยละ 67.5 รองลงมาคือ ที่

สาขาข้างโรงพยาบาลใกล้หมอ ถนนเชียงใหม่-หางดง ร้อยละ 28.6 และที่สาขาหน้าสถานีรถไฟ ถนนเจริญเมือง ร้อยละ 21.5

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการซื้อผลิตภัณฑ์ต่อครั้ง

ค่าใช้จ่ายในการซื้อผลิตภัณฑ์ต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 100 บาท	19	4.8
100 – 500 บาท	256	64.0
501 – 1000 บาท	119	29.7
มากกว่า 1000 บาทขึ้นไป	6	1.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าใช้จ่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ในการซื้อผลิตภัณฑ์ต่อครั้งคือ 100 – 500 บาท ร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ 501 – 1000 บาท ร้อยละ 29.7 และไม่เกิน 100 บาท ร้อยละ 4.8

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อเป็นประจำ

สาขา	จำนวน	ร้อยละ
ยาแก้ไข้หวัด	188	46.0
ยาแก้โรคกระเพาะอาหาร	64	15.6
ยาแก้ท้องร่วง, ท้องผูก	26	6.4
ยาแก้ปวดกระดูกและปวดเมื่อยตามร่างกาย	165	40.3
ยากุมกำเนิดและถุงยางอนามัย	102	24.9
ยาอมชนิดต่าง ๆ	41	10.0
ยาตามใบสั่งแพทย์	8	2.0
อาหารเสริมและวิตามิน	114	27.9
อุปกรณ์การแพทย์	84	20.5
ยาแผนโบราณ เช่น ยาเขียว ยาหม่อง เป็นต้น	30	7.3

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

สาขา	จำนวน	ร้อยละ
เครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์บำรุงผิว/เส้นผม	81	19.8
อื่นๆ	28	6.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ยาลดความดันโลหิต (12 คน), ยาเบาหวาน (10 คน) และ ยาแก้แพ้ (6 คน) เช่น ลดอาการคัน ลดผื่น ลดอาการคัดจมูก เป็นต้น

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อเป็นประจำคือ ยาแก้ไ้หัววัด ร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ ยาแก้ปวดกระดูกและปวดเมื่อยตามร่างกาย ร้อยละ 40.3 และอาหารเสริมและวิตามิน ร้อยละ 27.9

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์

เหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
ซื้อเมื่อมีอาการเจ็บป่วยเท่านั้น	263	64.3
ซื้อเก็บไว้ใช้เมื่อมีอาการเจ็บป่วย	232	56.7
ซื้อเพื่อป้องกันการเจ็บป่วย	133	32.5
ซื้อเพื่อเสริมสุขภาพและความงาม	163	39.9
ซื้อเมื่อได้รับคำแนะนำจากแพทย์	80	19.6
อื่นๆ	6	1.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ซื้อเมื่อได้รับคำแนะนำจากเพื่อน (6 คน)

จากตารางที่ 4.12 พบว่า เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อผลิตภัณฑ์คือ ซื้อเมื่อมีอาการเจ็บป่วยเท่านั้น ร้อยละ 64.3 รองลงมาคือ ซื้อเก็บไว้ใช้เมื่อมีอาการเจ็บป่วย ร้อยละ 56.7 และซื้อเพื่อเสริมสุขภาพและความงาม ร้อยละ 39.9

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่มาใช้บริการที่ร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์

สาเหตุที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มีผลิตภัณฑ์ที่ต้องการครบถ้วน	297	72.6
ผลิตภัณฑ์มีราคาถูก	75	18.3
มีเภสัชกรให้คำแนะนำตลอดเวลา	274	67.0
มีการให้บริการที่ดี	215	52.6
มีความสะดวกในการมาใช้บริการ	129	31.5
ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพดี	211	51.6
ความมีชื่อเสียงของร้าน	58	14.2
เป็นสมาชิกของร้าน	19	4.6
อื่นๆ	10	2.4

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ คนรู้จักแนะนำ (5 คน) และการให้คำปรึกษาที่ดี (5 คน)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการที่ร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ คือ มีผลิตภัณฑ์ที่ต้องการครบถ้วน ร้อยละ 72.6 รองลงมาคือ มีเภสัชกรให้คำแนะนำตลอดเวลา ร้อยละ 67.0 และให้บริการที่ดี ร้อยละ 52.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มา ซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้าน สถานที่ ด้านการส่งเสริม การตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.1 คุณภาพของยาและ เวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจาก บริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น	65 (16.25)	224 (56.00)	67 (16.75)	44 (11.00)	0 (0.00)	3.78 (มาก)	2
1.2 คุณภาพของอาหารเสริม สุขภาพที่จำหน่ายในร้าน เช่น อาหารเสริมสุขภาพ มีงานวิจัย รับรอง เป็นต้น	102 (25.50)	165 (41.25)	40 (10.00)	51 (12.75)	42 (10.50)	3.58 (มาก)	5
1.3 คุณภาพของอุปกรณ์ การแพทย์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น อุปกรณ์การแพทย์ มาจาก บริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น	95 (23.75)	147 (36.75)	37 (9.25)	71 (17.75)	50 (12.50)	3.41 (ปานกลาง)	9
1.4 ความหลากหลายของยา และเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายใน ร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่ม ผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน	155 (38.75)	210 (52.50)	35 (8.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30 (มาก)	1
1.5 ความหลากหลายของ อาหารเสริมสุขภาพที่มีจำหน่าย ในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่ม ผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน	83 (20.75)	157 (39.25)	49 (12.25)	61 (15.25)	50 (12.50)	3.41 (ปานกลาง)	10

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.6 ความหลากหลายของ อุปกรณ์การแพทย์ที่มีจำหน่าย ในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่ม ผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน	77 (19.25)	181 (45.25)	46 (11.50)	50 (12.50)	46 (11.50)	3.48 (ปานกลาง)	8
1.7 ผลิตภัณฑ์สามารถเปลี่ยน หรือคืนได้ตามเงื่อนไขที่ระบุ ไว้	74 (18.50)	195 (48.75)	41 (10.25)	47 (11.75)	43 (10.75)	3.53 (มาก)	6
1.8 มียาและเวชภัณฑ์ ประเภทเดียวกันให้เลือกได้ หลายระดับราคา	91 (22.75)	178 (44.50)	56 (14.00)	39 (9.75)	36 (9.00)	3.62 (มาก)	3
1.9 มีอาหารเสริมสุขภาพ ประเภทเดียวกันให้เลือกได้ หลายระดับราคา	93 (23.25)	157 (39.25)	48 (12.00)	59 (14.75)	43 (10.75)	3.50 (มาก)	7
1.10 มีอุปกรณ์การแพทย์ ประเภทเดียวกันให้เลือกได้ หลายระดับราคา	39 (9.75)	54 (13.50)	248 (62.00)	43 (10.75)	16 (4.00)	3.14 (ปานกลาง)	12
1.11 มียาและเวชภัณฑ์ที่มี การโฆษณาตามสื่อต่างๆ วาง จำหน่าย	75 (18.75)	176 (44.00)	34 (8.50)	67 (16.75)	48 (12.00)	3.40 (ปานกลาง)	11
1.12 มีอาหารเสริมสุขภาพที่ มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วาง จำหน่าย	29 (7.25)	72 (18.00)	203 (50.75)	52 (13.00)	44 (11.00)	2.98 (ปานกลาง)	13
1.13 มีอุปกรณ์การแพทย์ที่มี การโฆษณาตามสื่อต่างๆ วาง จำหน่าย	26 (6.50)	58 (14.50)	219 (54.75)	54 (13.50)	43 (10.75)	2.93 (ปานกลาง)	14
1.14 อุปกรณ์การแพทย์มี คุณสมบัติการใช้งานตรงตามที่ ได้ระบุไว้	96 (24.00)	171 (42.75)	43 (10.75)	58 (14.50)	32 (8.00)	3.60 (มาก)	4

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าเฉลี่ยรวม						3.48 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ที่มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.78) การมียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.62) อุปกรณ์การแพทย์ที่มีคุณสมบัติการใช้งานตรงตามที่ได้ระบุไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.60) คุณภาพของอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้าน เช่น อาหารเสริมสุขภาพที่มีงานวิจัยรับรอง (ค่าเฉลี่ย 3.58) ผลิตภัณฑ์ที่สามารถเปลี่ยนหรือคืนได้ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และการมีอาหารเสริมสุขภาพประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของอุปกรณ์การแพทย์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.48) คุณภาพของอุปกรณ์การแพทย์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น อุปกรณ์การแพทย์ ที่มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.41) ความหลากหลายของอาหารเสริมสุขภาพที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.41) การมียาและเวชภัณฑ์ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.40) การมีอุปกรณ์การแพทย์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.14) การมีอาหารเสริมสุขภาพที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 2.98) และ การมีอุปกรณ์การแพทย์ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 2.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.1 มีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน	79 (19.75)	210 (52.50)	67 (16.75)	44 (11.00)	0 (0.00)	3.81 (มาก)	3
2.2 ราคาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น	96 (24.00)	161 (40.25)	35 (8.75)	65 (16.25)	43 (10.75)	3.51 (มาก)	6
2.3 ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น	130 (32.50)	223 (55.75)	47 (11.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21 (มาก)	2
2.4 ราคาอุปกรณ์การแพทย์ที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น	85 (21.25)	185 (46.25)	34 (8.50)	53 (13.25)	43 (10.75)	3.54 (มาก)	4
2.5 ราคาสามารถต่อรองได้สำหรับสินค้าบางประเภทเป็นกรณีๆ ไป เช่นในกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าในปริมาณมากๆ ในคราวเดียว เป็นต้น	79 (19.75)	174 (43.50)	44 (11.00)	53 (13.25)	50 (12.50)	3.45 (ปานกลาง)	7
2.6 สามารถชำระค่าผลิตภัณฑ์ด้วยบัตรเครดิตได้	85 (21.25)	174 (43.50)	42 (10.50)	64 (16.00)	35 (8.75)	3.53 (มาก)	5
2.7 รู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียส์	301 (75.25)	63 (15.75)	17 (4.25)	19 (4.75)	0 (0.00)	4.62 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.81 (มาก)	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียส์ (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.21) การมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.81) ราคาอุปกรณ์การแพทย์ที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.54) การสามารถชำระค่าผลิตภัณฑ์ด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และ ราคายาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ราคาที่สามารถต่อรองได้สำหรับสินค้าบางประเภทเป็นกรณีๆ ไป เช่น ในกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าในปริมาณมากๆ ในคราวเดียว (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.1 มีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	76 (19.00)	216 (54.00)	65 (16.25)	43 (10.75)	0 (0.00)	3.81 (มาก)	2
3.2 มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ	151 (37.75)	210 (52.50)	39 (9.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.28 (มาก)	1
3.3 มีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า	20 (5.00)	56 (14.00)	222 (55.50)	66 (16.50)	36 (9.00)	2.89 (ปานกลาง)	4
3.4 ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	82 (20.50)	182 (45.50)	67 (16.75)	28 (7.00)	41 (10.25)	3.58 (มาก)	3
3.5 เวลาเปิด-ปิดของร้านมีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ	14 (3.50)	38 (9.50)	195 (48.75)	112 (28.00)	41 (10.25)	2.68 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.45 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การมีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.89) และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.1 การแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน	21 (5.25)	49 (12.25)	196 (49.00)	97 (24.25)	37 (9.25)	2.80 (ปานกลาง)	4
4.2 การแจกเอกสารวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพเป็นประจำ	0 (0.00)	20 (5.00)	45 (11.25)	280 (70.00)	55 (13.75)	2.08 (น้อย)	6
4.3 การแจกตัวอย่างผลิตภัณฑ์เมื่อมีการส่งเสริมการขายจากบริษัท ผู้จัดการจำหน่าย หรือการแจกของสมนาคุณในช่วงเทศกาล เช่น ช่วงปีใหม่ เป็นต้น	14 (3.50)	10 (2.50)	82 (20.50)	255 (63.75)	39 (9.75)	2.26 (น้อย)	5
4.4 การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์	58 (14.50)	48 (12.00)	217 (54.25)	44 (11.00)	33 (8.25)	3.13 (ปานกลาง)	2
4.5 การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี (ในกรณี มีการร้องขอ)	43 (10.75)	71 (17.75)	230 (57.50)	39 (9.75)	17 (4.25)	3.21 (ปานกลาง)	1
4.6 การให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น	17 (4.25)	34 (8.50)	260 (65.00)	54 (13.50)	35 (8.75)	2.86 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						2.72 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณีมีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.21) การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.13) การให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และอุปกรณ์การแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 2.86) และ การแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน (ค่าเฉลี่ย 2.80) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การแจกตัวอย่างผลิตภัณฑ์ เมื่อมีการส่งเสริมการขายจากบริษัทผู้จัดจำหน่าย หรือการแจกของสมนาคุณในช่วงเทศกาล เช่น ช่วงปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 2.26) และการแจกเอกสารวิชาการ ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 2.08) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.1 มีเกสัชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ	333 (83.25)	47 (11.75)	20 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78 (มากที่สุด)	1
5.2 เกสัชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี	149 (37.25)	217 (54.25)	34 (8.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29 (มาก)	2
5.3 เกสัชกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลรักษาสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี	82 (20.50)	231 (57.75)	48 (12.00)	39 (9.75)	0 (0.00)	3.89 (มาก)	3
5.4 เกสัชกรและพนักงานมีอัธยาศัยดี เป็นมิตร ยิ้มแย้ม	75 (18.75)	181 (45.25)	43 (10.75)	67 (16.75)	34 (8.50)	3.49 (ปานกลาง)	4
5.5 เกสัชกรและพนักงานมีบุคลิกดี มีความน่าเชื่อถือ	65 (16.25)	184 (46.00)	49 (12.25)	65 (16.25)	37 (9.25)	3.44 (ปานกลาง)	5
5.6 เกสัชกรและพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	81 (20.25)	159 (39.75)	42 (10.50)	66 (16.50)	52 (13.00)	3.38 (ปานกลาง)	7
5.7 เกสัชกรและพนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม ลูกค้าสามารถแยกออกว่าใครเป็นเภสัชกรหรือพนักงาน	87 (21.75)	152 (38.00)	49 (12.25)	74 (18.50)	38 (9.50)	3.44 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.82 (มาก)	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ การมีเกสซ์กรอยู่ประจำ เพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือ การที่เกสซ์กรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ การที่เกสซ์กรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การที่เกสซ์กรและพนักงานมีอัธยาศัยดี เป็นมิตร ยิ้มแย้ม (ค่าเฉลี่ย 3.49) การที่เกสซ์กรและพนักงานมีบุคลิกดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.44) การที่เกสซ์กรและพนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม ลูกค้าสามารถแยกออกว่าใครเป็นเกสซ์กรหรือพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.44) และการที่เกสซ์กรและพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
6.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การจ่ายยา การคิดเงิน	40 (10.00)	54 (13.50)	230 (57.50)	54 (13.50)	22 (5.50)	3.09 (ปานกลาง)	5
6.2 มีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา	130 (32.50)	228 (57.00)	42 (10.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22 (มาก)	1
6.3 การโทรศัพท์กลับไปสอบถามเพื่อติดตามผลการรักษาหลังจากใช้ผลิตภัณฑ์ (ในบางกรณีให้เห็นสมควร)	39 (9.75)	70 (17.50)	207 (51.75)	51 (12.75)	33 (8.25)	3.08 (ปานกลาง)	6
6.4 การวินิจฉัยอาการป่วยมีความน่าเชื่อถือ	87 (21.75)	173 (43.25)	42 (10.50)	59 (14.75)	39 (9.75)	3.53 (มาก)	2
6.5 ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน	90 (22.50)	154 (38.50)	37 (9.25)	64 (16.00)	55 (13.75)	3.40 (ปานกลาง)	4
6.6 การบันทึกประวัติการใช้ยาสำหรับสมาชิก	39 (9.75)	68 (17.00)	199 (49.75)	60 (15.00)	34 (8.50)	3.05 (ปานกลาง)	7
6.7 ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน	94 (23.50)	164 (41.00)	34 (8.50)	71 (17.75)	37 (9.25)	3.51 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.41 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย 4.22) การวินิจฉัยอาการป่วยที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และการที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.40) ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การจ่ายยา การคิดเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.09) การโทรศัพท์กลับไปสอบถามเพื่อติดตามผลการรักษาหลังจากใช้ผลิตภัณฑ์ ในบางกรณีที่เห็นสมควร (ค่าเฉลี่ย 3.08) และการบันทึกประวัติการใช้ยาสำหรับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
7.1 ป้ายชื่อร้านที่มองเห็นได้ อย่างชัดเจน โดดเด่น	88 (22.00)	180 (45.00)	33 (8.25)	71 (17.75)	28 (7.00)	3.57 (มาก)	3
7.2 ความสะอาด และความ เป็นระเบียบเรียบร้อยภายใน ร้าน	79 (19.75)	161 (40.25)	38 (9.50)	77 (19.25)	45 (11.25)	3.38 (ปานกลาง)	7
7.3 แสงสว่างภายในร้าน เพียงพอและเหมาะสมต่อการ รับบริการ	153 (38.25)	214 (53.50)	33 (8.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30 (มาก)	1
7.4 ลักษณะการตกแต่ง และ บรรยากาศภายในร้าน เหมาะสม นำใช้บริการ	84 (21.00)	178 (44.50)	51 (12.75)	50 (12.50)	37 (9.25)	3.56 (มาก)	4
7.5 การจัดวางผลิตภัณฑ์ ภายในร้านที่เป็นหมวดหมู่ ง่าย ต่อการเลือกหา	44 (11.00)	59 (14.75)	184 (46.00)	66 (16.50)	47 (11.75)	2.97 (ปานกลาง)	8
7.6 การเปิด เครื่องปรับอากาศภายในร้าน ด้วยอุณหภูมิเหมาะสม	77 (19.25)	241 (60.25)	51 (12.75)	31 (7.75)	0 (0.00)	3.91 (มาก)	2
7.7 การจัดให้มีบริเวณที่นั่ง ให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา	90 (22.50)	168 (42.00)	46 (11.50)	56 (14.00)	40 (10.00)	3.53 (มาก)	6
7.8 บรรจุกิจกรรมและอุปกรณ์ มีความสะอาด เช่น ชองยา ถาด แบ่งยา	83 (20.75)	175 (43.75)	60 (15.00)	45 (11.25)	37 (9.25)	3.56 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.60 (มาก)	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.91) ป้ายชื่อร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น (ค่าเฉลี่ย 3.57) บรรจุกัญช์และอุปกรณ์ที่มีความสะอาด เช่น ชองยา ถาดแบ่งยา (ค่าเฉลี่ย 3.56) ลักษณะการตกแต่งและบรรยากาศภายในร้านที่เหมาะสม นำให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และ การจัดให้มีบริเวณที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.38) และการจัดวางผลิตภัณฑ์ภายในร้านที่เป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกหา (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) ของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมือง เชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.48	ปานกลาง	4
ปัจจัยด้านราคา	3.81	มาก	2
ปัจจัยด้านสถานที่	3.45	ปานกลาง	5
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.72	ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.82	มาก	1
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.41	ปานกลาง	6
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.60	มาก	3

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
ยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้านไม่มีคุณภาพ เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ไม่ได้มาตรฐาน เป็นต้น	31	7.58
อาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านไม่มีคุณภาพ เช่น อาหารเสริมสุขภาพ ไม่มีงานวิจัยรับรอง เป็นต้น	15	3.67
อุปกรณ์การแพทย์ที่จำหน่ายในร้านไม่มีคุณภาพ เช่น อุปกรณ์การแพทย์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ไม่ได้มาตรฐาน เป็นต้น	20	4.89
ยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้านขาดความหลากหลาย เช่น ไม่มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน	10	2.44
อาหารเสริมสุขภาพที่มีจำหน่ายในร้านขาดความหลากหลาย เช่น ไม่มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน	36	8.80
อุปกรณ์การแพทย์ที่มีจำหน่ายในร้านขาดความหลากหลาย เช่น ไม่มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน	28	6.85
ผลิตภัณฑ์ไม่สามารถเปลี่ยนหรือคืนได้	28	6.85
ไม่มียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา	35	8.56
ไม่มีอาหารเสริมสุขภาพประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา	134	32.76
ไม่มีอุปกรณ์การแพทย์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา	102	24.94
ไม่มียาและเวชภัณฑ์ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย	49	11.98
ไม่มีอาหารเสริมสุขภาพที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย	46	11.25
ไม่มีอุปกรณ์การแพทย์ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย	194	47.43
อุปกรณ์การแพทย์ไม่มีคุณสมบัติในการใช้งานตามที่ได้ระบุไว้	13	3.18
อื่นๆ	3	0.73

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีเครื่องสำอางที่ต้องการวางจำหน่าย (1 คน) สินค้าที่ต้องการขาดสต็อก (1 คน) มีอาการแพ้ครีมทาผิวที่ซื้อจากร้าน (1 คน)

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การไม่มีอุปกรณ์การแพทย์ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆวางจำหน่าย (ร้อยละ 47.43) รองลงมาคือ การไม่มีอาหารเสริมสุขภาพประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา (ร้อยละ 32.76) และ การไม่มีอุปกรณ์การแพทย์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา (ร้อยละ 24.94)

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆอย่างชัดเจน	31	7.58
ราคาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้านแพงเกินไปเมื่อเทียบกับร้านอื่น	18	4.40
ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านแพงเกินไปเมื่อเทียบกับร้านอื่น	21	5.13
ราคาอุปกรณ์การแพทย์ที่จำหน่ายในร้านแพงเกินไปเมื่อเทียบกับร้านอื่น	57	13.94
ไม่สามารถต่อรองราคาได้	123	30.07
ไม่สามารถชำระค่าผลิตภัณฑ์ด้วยบัตรเครดิตได้	39	9.54
รู้สึกว่ามีค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียซ์	8	1.96

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ปัญหาด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การไม่สามารถต่อรองราคาได้ (ร้อยละ 30.07) รองลงมาคือ ราคาอุปกรณ์การแพทย์ที่จำหน่ายในร้านที่แพงเกินไปเมื่อเทียบกับร้านอื่น (ร้อยละ 13.94) และ การไม่สามารถชำระค่าผลิตภัณฑ์ด้วยบัตรเครดิตได้ (ร้อยละ 9.54)

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่

ปัญหาด้านสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
สาขาที่มีไม่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	30	7.33
มีสาขาให้เลือกใช้บริการไม่เพียงพอ	19	4.65
ไม่มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ	131	32.03
ทำเลที่ตั้งร้านค้าไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	7	1.71
เวลาเปิด-ปิดของร้านไม่เหมาะสมในการมาใช้บริการ	78	19.07

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ปัญหาด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การไม่มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ (ร้อยละ 32.03) รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดของร้านไม่เหมาะสมในการมาใช้บริการ (ร้อยละ 19.07) และ การที่สาขาที่มีไม่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ร้อยละ 7.33)

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีการแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน	71	17.36
ไม่มีการแจกเอกสารวิชาการ ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	110	26.89
ไม่มีการแจกตัวอย่างผลิตภัณฑ์ส่งเสริมการขายจากบริษัทผู้จัดจำหน่าย หรือไม่มีการแจกของสมนาคุณในช่วงเทศกาล เช่น ช่วงปีใหม่ เป็นต้น	48	11.74
ไม่มีการให้ส่วนลดกับลูกค้า ตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์	24	5.87
ไม่มีการให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี (ในกรณี มีการร้องขอ)	24	5.87
ไม่มีการบันทึกประวัติการใช้ยาสำหรับสมาชิก	17	4.16
ไม่มีการให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก	15	3.67
อื่นๆ	6	1.47

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ไม่ลดราคาให้ลูกค้าประจำ (2 คน), ไม่มีการจัดกิจกรรม Event ที่น่าสนใจ (2 คน), สิทธิพิเศษของสมาชิกมีน้อยเกินไป (1 คน), ของแถมที่ได้รับไม่น่าสนใจ (1 คน)

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การไม่มีการแจกเอกสารวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ (ร้อยละ 26.98) รองลงมาคือ การไม่มีการแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน (ร้อยละ 17.36) และ การไม่มีการแจกตัวอย่างผลิตภัณฑ์ส่งเสริมการขายจากบริษัทผู้จัดจำหน่าย หรือ ไม่มีการแจกของสมนาคุณในช่วงเทศกาล เช่น ช่วงปีใหม่ (ร้อยละ 11.74)

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีเภสัชกรอยู่ประจำตลอดเวลาที่เปิดทำการ	8	1.96
เภสัชกรและพนักงานไม่สามารถให้ความรู้เรื่องยาและผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้ เป็นอย่างดี	14	3.42
เภสัชกรและพนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลรักษาสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี	39	9.54
เภสัชกรและพนักงานอหยาศัยไม่ดี ไม่เป็นมิตร ไม่ยิ้มแย้ม	20	4.89
เภสัชกรและพนักงาน บุคลิกไม่ดี ขาดความน่าเชื่อถือ	1	0.24
เภสัชกรและพนักงานไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	52	12.71
เภสัชกรและพนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม แยกไม่ออกจากใครเป็นเภสัชกรหรือพนักงาน	6	1.47

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การที่เภสัชกรและพนักงานไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ร้อยละ 12.71) รองลงมาคือ การที่เภสัชกรและพนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลรักษาสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี (ร้อยละ 9.54) และ การที่เภสัชกรและพนักงานอหยาศัยไม่ดี ไม่เป็นมิตร ไม่ยิ้มแย้ม (ร้อยละ 4.89)

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการ เช่น การจ่ายยา การคิดเงิน มีความล่าช้า	96	23.47
ไม่มีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา	15	3.67
ไม่มีการโทรศัพท์กลับไปสอบถามอาการหลังจากใช้ผลิตภัณฑ์	89	21.76
การวินิจฉัยอาการป่วยขาดความน่าเชื่อถือ	15	3.67
การคิดค่าชำระเงินผิดพลาด	44	10.76
ไม่มีบันทึกประวัติการใช้จ่ายสำหรับสมาชิก	13	3.18
ลูกค้าไม่สามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ได้เองแบบอิสระ	15	3.67

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การให้บริการ เช่น การจ่ายยา การคิดเงิน ที่มีความล่าช้า (ร้อยละ 23.47) รองลงมาคือ การไม่มีการโทรศัพท์กลับไปสอบถามอาการหลังจากใช้ผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ 21.76) และ การคิดค่าชำระเงินที่ผิดพลาด (ร้อยละ 10.76)

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้ไม่ชัดเจน	16	3.91
ภายในร้านขาดความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อย	17	4.16
แสงสว่างภายในร้านไม่เพียงพอและ ไม่เหมาะสมต่อการรับบริการ	22	5.38
ขาดการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านไม่น่าเข้าใช้บริการ	32	7.82
ไม่มีการจัดวางผลิตภัณฑ์ภายในร้านอย่างเป็นหมวดหมู่ ยกต่อการเลือกหา	51	12.47
ไม่มีการเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้าน หรือเครื่องปรับอากาศไม่เย็นพอ	11	2.69
ไม่มีบริเวณที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา	85	20.78
บรรจุภัณฑ์และอุปกรณ์ ไม่สะอาด เช่นซองยา ถาดแบ่งยา	17	4.16
อื่นๆ	7	1.71

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ห้องสุขาสำหรับลูกค้าไม่สะอาด (3 คน), ในร้านมีกลิ่นยาแรง (2 คน)
เครื่องปรับอากาศเย็นเกินไป (1 คน), พื้นร้านลื่น (1 คน)

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การไม่มีบริเวณที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา (ร้อยละ 20.78) รองลงมาคือ การไม่มีการจัดวางผลิตภัณฑ์ภายในร้านอย่างเป็นหมวดหมู่ ยกต่อการเลือกหา (ร้อยละ 12.47) และ การขาดการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่ไม่น่าเข้าใช้บริการ (ร้อยละ 7.82)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มา ซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย N = 156	หญิง N = 244
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น	3.64 (มาก)	3.87 (มาก)
1.2 คุณภาพของอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้าน เช่น อาหารเสริมสุขภาพ มีงานวิจัยรับรอง เป็นต้น	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)
1.3 คุณภาพของอุปกรณ์การแพทย์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น อุปกรณ์การแพทย์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น	3.34 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
1.4 ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน	4.28 (มาก)	4.31 (มาก)
1.5 ความหลากหลายของอาหารเสริมสุขภาพที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน	3.36 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
1.6 ความหลากหลายของอุปกรณ์การแพทย์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน	3.58 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
1.7 ผลิตภัณฑ์สามารถเปลี่ยนหรือคืนได้ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้	3.42 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
1.8 มียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)
1.9 มีอาหารเสริมสุขภาพประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา	3.47 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย N = 156	หญิง N = 244
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.10 มีอุปกรณ์การแพทย์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา	3.16 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
1.11 มียาและเวชภัณฑ์ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย	3.41 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
1.12 มีอาหารเสริมสุขภาพที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย	2.89 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
1.13 มีอุปกรณ์การแพทย์ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย	2.92 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
1.14 อุปกรณ์การแพทย์มีคุณสมบัติการใช้งานตรงตามที่ได้ระบุไว้	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ มียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภท

เดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.31) คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย N = 156	หญิง N = 244
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 มีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)
2.2 ราคายาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น	3.50 (มาก)	3.51 (มาก)
2.3 ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)
2.4 ราคาอุปกรณ์การแพทย์ที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)
2.5 ราคาสามารถต่อรองได้สำหรับสินค้าบางประเภทเป็นกรณีๆ ไป เช่น ในกรณีที่ถูกค้าซื้อสินค้าในปริมาณมากๆ ในคราวเดียว เป็นต้น	3.47 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
2.6 สามารถชำระค่าผลิตภัณฑ์ด้วยบัตรเครดิตได้	3.47 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
2.7 รู้สึกคุ้มค่าเมื่อกำเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียส์	4.52 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อยจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซีออยซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.21) และการมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อยจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซีออยซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.68) ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ การมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ	
	ชาย N = 156	หญิง N = 244
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 มีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.81 (มาก)	3.82 (มาก)
3.2 มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ	4.27 (มาก)	4.28 (มาก)
3.3 มีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า	2.89 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
3.4 ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.67 (มาก)	3.53 (มาก)
3.5 เวลาเปิด-ปิดของร้านมีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ	2.70 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย N = 156	หญิง N = 244
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 การแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน	2.78 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
4.2 การแจกเอกสารวิชาการ ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพเป็นประจำ	2.09 (น้อย)	2.06 (น้อย)
4.3 การแจกตัวอย่างผลิตภัณฑ์เมื่อมีการส่งเสริมการขายจากบริษัท ผู้จัดการจำหน่าย หรือการแจกของสมนาคุณในช่วงเทศกาล เช่น ช่วงปีใหม่ เป็นต้น	2.26 (น้อย)	2.26 (น้อย)
4.4 การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์	3.04 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
4.5 การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี (ในกรณี มีการร้องขอ)	3.30 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
4.6 การให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการ สำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น	2.87 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.72 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณี มีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.30) การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.04) และ การ

ให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.87) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.19) การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณี มีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.16) และ การให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.85) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย N = 156	หญิง N = 244
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 มีเก็ชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ	4.76 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
5.2 เก็ชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี	4.26 (มาก)	4.30 (มาก)
5.3 เก็ชกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลรักษาสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)
5.4 เก็ชกรและพนักงานมีอธยาศยดี เป็นมิตร ยิ้มแย้ม	3.46 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
5.5 เก็ชกรและพนักงานมีบุคลิกดี มีความน่าเชื่อถือ	3.43 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
5.6 เก็ชกรและพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.38 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
5.7 เก็ชกรและพนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม ลูกค้าสามารถแยกออกว่าใครเป็นเก็ชกรหรือพนักงาน	3.52 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีเก็ชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ (ค่าเฉลี่ย 4.76) เก็ชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย

4.26) และ เกษีกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลรักษาสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมี เกษีกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) เกษีกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ เกษีกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลรักษาสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English and Thai script. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย N = 156	หญิง N = 244
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การจ่ายยา การคิดเงิน	3.03 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
6.2 มีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)
6.3 การโทรศัพท์กลับไปสอบถามเพื่อติดตามผลการรักษา หลังจากใช้ผลิตภัณฑ์ (ในบางกรณีที่เห็นสมควร)	3.10 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
6.4 การวินิจฉัยอาการป่วยมีความน่าเชื่อถือ	3.54 (มาก)	3.52 (มาก)
6.5 ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน	3.56 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
6.6 การบันทึกประวัติการใช้ยาสำหรับสมาชิก	3.16 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
6.7 ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความ ปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำ ของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน	3.50 (มาก)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การมีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย 4.23) ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.56) และ การวินิจฉัยอาการป่วยมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การมีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย 4.21) ลูก้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.52) และ การวินิจฉัยอาการป่วยมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย N = 156	หญิง N = 244
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ป้ายชื่อร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น	3.55 (มาก)	3.58 (มาก)
7.2 ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน	3.25 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
7.3 แสงสว่างภายในร้านเพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)
7.4 ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านเหมาะสม นำใช้ บริการ	3.67 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
7.5 การจัดวางผลิตภัณฑ์ภายในร้านที่เป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการ เลือกหา	2.96 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
7.6 การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม	3.79 (มาก)	3.99 (มาก)
7.7 การจัดให้มีบริเวณที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา	3.48 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
7.8 บรรจุภัณฑ์และอุปกรณ์มีความสะอาด เช่นชองยา ถาดแบ่งยา	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ แสงสว่างภายในร้านเพียงพอและ

เหมาะสมต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านเหมาะสม นำมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ แสงสว่างภายในร้านเพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.99) และ ป้ายชื่อร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์ม้าซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 28	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน N = 67	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ N = 28	พนักงาน เอกชน N = 213	รับจ้าง ทั่วไป N = 11	เจ้าของ กิจการ N = 41	เกษียณอายุ N = 12
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 คุณภาพของยาและ เวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจาก บริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
1.2 คุณภาพของอาหาร เสริมสุขภาพที่จำหน่ายใน ร้าน เช่น อาหารเสริม สุขภาพ มีงานวิจัยรับรอง เป็นต้น	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
1.3 คุณภาพของอุปกรณ์ การแพทย์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น อุปกรณ์การแพทย์ มา จากบริษัทผู้ผลิตที่ได้ มาตรฐาน เป็นต้น	3.34 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
1.4 ความหลากหลายของ ยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่าย ในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อใน กลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภท เดียวกัน	4.41 (มาก)	4.28 (มาก)	4.24 (มาก)	4.30 (มาก)	4.18 (มาก)	4.38 (มาก)	4.08 (มาก)

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 28	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน N = 67	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ N = 28	พนักงาน เอกชน N = 213	รับจ้าง ทั่วไป N = 11	เจ้าของ กิจการ N = 41	เกษียณอายุ N = 12
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.5 ความหลากหลายของอาหารเสริมสุขภาพที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน	3.07 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
1.6 ความหลากหลายของอุปกรณ์การแพทย์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
1.7 ผลิตภัณฑ์สามารถเปลี่ยนหรือคืนได้ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้	3.41 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.66 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
1.8 มียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา	3.41 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.55 (มาก)	3.62 (มาก)	3.82 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
1.9 มีอาหารเสริมสุขภาพประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา	2.86 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
1.10 มีอุปกรณ์การแพทย์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา	3.21 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
1.11 มียาและเวชภัณฑ์ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย	3.17 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 28	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน N = 67	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ N = 28	พนักงาน เอกชน N = 213	รับจ้าง ทั่วไป N = 11	เจ้าของ กิจการ N = 41	เกษียณอายุ N = 12
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.12 มีอาหารเสริม สุขภาพที่มีการโฆษณาตาม สื่อต่างๆ วางจำหน่าย	2.59 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	3.10 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
1.13 มีอุปกรณ์การแพทย์ ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย	2.90 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
1.14 อุปกรณ์การแพทย์มี คุณสมบัติการใช้งานตรง ตามที่ได้ระบุไว้	3.41 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ คุณภาพของอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้าน เช่น อาหารเสริมสุขภาพ มีงานวิจัยรับรอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยา

และเวชภัณฑ์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ การมียาและเวชภัณฑ์ ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) การมียาและเวชภัณฑ์ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.72) และ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ ที่มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ การมียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) การที่ผลิตภัณฑ์สามารถเปลี่ยนหรือคืนได้ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ คุณภาพของอุปกรณ์การแพทย์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น อุปกรณ์การแพทย์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.38) อุปกรณ์การแพทย์ที่มีคุณสมบัติการใช้งานตรงตามที่ได้ระบุไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ คุณภาพของอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้าน เช่น อาหารเสริมสุขภาพ มีงานวิจัยรับรอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความหลากหลายของอาหารเสริมสุขภาพที่มีจำหน่ายใน

ร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ การมียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 28	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน N = 67	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ N = 28	พนักงาน เอกชน N = 213	รับจ้าง ทั่วไป N = 11	เจ้าของ กิจการ N = 41	เกษียณอายุ N = 12
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 มีป้ายแสดงราคา ผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน	3.69 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)	3.55 (มาก)	4.08 (มาก)
2.2 ราคาและเวชภัณฑ์ที่ จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อ เทียบกับร้านอื่น	3.14 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.52 (มาก)	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
2.3 ราคาอาหารเสริม สุขภาพที่จำหน่ายในร้านไม่ แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น	4.00 (มาก)	4.26 (มาก)	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)	4.27 (มาก)	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)
2.4 ราคาอุปกรณ์การแพทย์ ที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อ เทียบกับร้านอื่น	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)	3.97 (มาก)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
2.5 ราคาสามารถต่อรองได้ สำหรับสินค้าบางประเภท เป็นกรณีๆ ไป เช่นในกรณีที่ ลูกค้าซื้อสินค้าในปริมาณ มากๆ ในคราวเดียว เป็นต้น	3.45 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)
2.6 สามารถชำระค่า ผลิตภัณฑ์ด้วยบัตรเครดิตได้	3.17 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.52 (มาก)	3.51 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
2.7 รู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงิน ซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยา ฟาร์มาซียซ์	4.62 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 28	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน N = 67	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ N = 28	พนักงาน เอกชน N = 213	รับจ้าง ทั่วไป N = 11	เจ้าของ กิจการ N = 41	เกษียณอายุ N = 12
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)	3.68 (มาก)	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.62) ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ การมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.63) ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ การมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.66) ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ ราคาอุปกรณ์การแพทย์ที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.61) ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ การมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ ราคาที่สามารถต่อรองได้สำหรับสินค้าบางประเภทเป็นกรณีๆ ไป เช่นในกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าในปริมาณมากๆ ในคราวเดียว เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.67) ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ การสามารถชำระค่าผลิตภัณฑ์ด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.75) ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.17) และ การมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 28	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน N = 67	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ N = 28	พนักงาน เอกชน N = 213	รับจ้าง ทั่วไป N = 11	เจ้าของ กิจการ N = 41	เกษียณอายุ N = 12
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 มีสาขาที่สะดวกต่อ การเดินทางมาใช้บริการ	4.07 (มาก)	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.79 (มาก)	3.67 (มาก)
3.2 มีหลายสาขาให้ เลือกใช้บริการ	4.28 (มาก)	4.06 (มาก)	4.41 (มาก)	4.31 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.17 (มาก)
3.3 มีที่จอดรถอย่าง เพียงพอสำหรับลูกค้า	2.90 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
3.4 ทำเลที่ตั้งของร้าน สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	4.10 (มาก)	3.62 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.92 (มาก)
3.5 เวลาเปิด-ปิดของ ร้านมีความเหมาะสมใน การมาใช้บริการ	2.62 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.10) และ การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ ท่าเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ ท่าเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ ท่าเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ ท่าเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ท่าเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 28	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน N = 67	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ N = 28	พนักงาน เอกชน N = 213	รับจ้าง ทั่วไป N = 11	เจ้าของ กิจการ N = 41	เกษียณอายุ N = 12
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 การแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน	2.90 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)
4.2 การแจกเอกสารวิชาการ ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพเป็นประจำ	1.83 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.02 (น้อย)	2.17 (น้อย)
4.3 การแจกตัวอย่างผลิตภัณฑ์เมื่อมีการส่งเสริมการขายจากบริษัท ผู้จัดจำหน่าย หรือการแจกของสมนาคุณในช่วงเทศกาล เช่น ช่วงปีใหม่ เป็นต้น	2.21 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.25 (น้อย)
4.4 การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์	3.14 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
4.5 การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี (ในกรณี มีการร้องขอ)	2.93 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
4.6 การให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น	2.72 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 28	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน N = 67	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ N = 28	พนักงาน เอกชน N = 213	รับจ้าง ทั่วไป N = 11	เจ้าของ กิจการ N = 41	เกษียณอายุ N = 12
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.62 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.62) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.14) การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณีมีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 2.93) และ การแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน (ค่าเฉลี่ย 2.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.71) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณีมีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.26) การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.04) และ การแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน (ค่าเฉลี่ย 2.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณีมีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.48) การให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.93) และ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 2.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณีมีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.21) การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.16) และ การ

ให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.79) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.55) การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณีมีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.27) และ การให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.17) การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณีมีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.17) และ การแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.64) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.33) การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณีมีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.17) และ การให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 28	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน N = 67	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ N = 28	พนักงาน เอกชน N = 213	รับจ้าง ทั่วไป N = 11	เจ้าของ กิจการ N = 41	เกษียณอายุ N = 12
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 มีเกสักรอยู่ประจำ เพื่อให้ค่าปรึกษาตลอดเวลาที่ เปิดทำการ	4.83 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
5.2 เกสักรและพนักงาน สามารถให้ความรู้เรื่อง ผลิตภัณฑ์ภายในร้าน ได้เป็น อย่างดี	4.31 (มาก)	4.35 (มาก)	4.28 (มาก)	4.26 (มาก)	4.09 (มาก)	4.38 (มาก)	4.25 (มาก)
5.3 เกสักรและพนักงาน สามารถให้คำแนะนำเรื่อง การดูแลรักษาสุขภาพทั่วไป ได้เป็นอย่างดี	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)
5.4 เกสักรและพนักงานมี อัธยาศัยดี เป็นมิตร ยิ้มแย้ม	3.79 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)
5.5 เกสักรและพนักงานมี บุคลิกดี มีความน่าเชื่อถือ	3.41 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.69 (มาก)	3.92 (มาก)
5.6 เกสักรและพนักงานมี ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.34 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)
5.7 เกสักรและพนักงาน แต่งกายสุภาพเหมาะสม ลูกค้าสามารถแยกออกว่าใคร เป็นเกสักรหรือพนักงาน	3.10 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	2.75 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)	3.94 (มาก)	3.64 (มาก)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การมีเกสเซอร์อยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ (ค่าเฉลี่ย 4.81) การที่เกสเซอร์และพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.38) และ การที่เกสเซอร์และพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลรักษาสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การมีเกสเซอร์อยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ (ค่าเฉลี่ย 4.67) การที่เกสเซอร์และพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ การที่เกสเซอร์และพนักงานมีบุคลิกดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 28	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน N = 67	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ N = 28	พนักงาน เอกชน N = 213	รับจ้าง ทั่วไป N = 11	เจ้าของ กิจการ N = 41	เกษียณอายุ N = 12
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การจ่ายยา การคิดเงิน	2.90 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
6.2 มีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา	4.10 (มาก)	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	4.27 (มาก)	4.05 (มาก)	4.42 (มาก)
6.3 การโทรศัพท์กลับไปสอบถามเพื่อติดตามผลการรักษาหลังจากใช้ผลิตภัณฑ์ (ในบางกรณีที่เห็นสมควร)	3.10 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
6.4 การวินิจฉัยอาการป่วยมีความน่าเชื่อถือ	3.41 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
6.5 ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน	3.62 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
6.6 การบันทึกประวัติการใช้ยาสำหรับสมาชิก	3.03 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
6.7 ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน	3.28 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.73 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)

ตารางที่ 4.41 (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 28	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน N = 67	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ N = 28	พนักงาน เอกชน N = 213	รับจ้าง ทั่วไป N = 11	เจ้าของ กิจการ N = 41	เกษียณอายุ N = 12
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.62) และ การวินิจฉัยอาการป่วยที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย 4.22) การที่ถูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ การวินิจฉัยอาการป่วยที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย 4.21) การวินิจฉัยอาการป่วยที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และ ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย 4.26) การวินิจฉัยอาการป่วยมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และ การที่ถูกค้าสามารถ

เลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย 4.27) การที่ถูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย 4.05) การวินิจฉัยอาการป่วยที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และ การที่ถูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย 4.42) ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ การวินิจฉัยอาการป่วยที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 28	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน N = 67	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ N = 28	พนักงาน เอกชน N = 213	รับจ้าง ทั่วไป N = 11	เจ้าของ กิจการ N = 41	เกษียณอายุ N = 12
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ป้ายชื่อร้านที่ มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น	3.52 (มาก)	3.51 (มาก)	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
7.2 ความสะอาด และ ความเป็นระเบียบ เรียบร้อยภายในร้าน	3.41 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
7.3 แสงสว่างภายใน ร้านเพียงพอและ เหมาะสมต่อการรับ บริการ	4.34 (มาก)	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)	4.45 (มาก)	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)
7.4 ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายใน ร้านเหมาะสม น่าใช้ บริการ	3.34 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	4.00 (มาก)
7.5 การจัดวาง ผลิตภัณฑ์ภายในร้านที่ เป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการ เลือกหา	2.79 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
7.6 การเปิด เครื่องปรับอากาศภายใน ร้านด้วยอุณหภูมิ เหมาะสม	3.93 (มาก)	3.79 (มาก)	4.07 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.83 (มาก)
7.7 การจัดให้มีบริเวณ ที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำ ปรึกษา	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)	3.72 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 28	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน N = 67	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ N = 28	พนักงาน เอกชน N = 213	รับจ้าง ทั่วไป N = 11	เจ้าของ กิจการ N = 41	เกษียณอายุ N = 12
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.8 บรรจุกิจกรรมและ อุปกรณ์ที่มีความสะอาด เช่นชองยา ถาดแบ่งยา	3.38 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.53 (มาก)

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ การจัดให้มีบริเวณที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่เหมาะสม นำใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ การจัดให้มีบริเวณที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ บรรจุกัมภ์และอุปกรณ์ที่มีความสะอาด เช่น ชงชงชา ถาดแบ่งชา (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่เหมาะสม นำใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ป้ายชื่อร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น (ค่าเฉลี่ย 3.74) และการเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ แสงสว่างภายในร้านที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) การจัดให้มีบริเวณที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่เหมาะสม นำใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	ไม่เกิน 10,000 บาท N = 84	10,000 - 20,000 บาท N = 206	20,000 บาท ขึ้นไป N = 110
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)
1.2 คุณภาพของอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้าน เช่น อาหารเสริมสุขภาพ มีงานวิจัยรับรอง เป็นต้น	3.53 (มาก)	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)
1.3 คุณภาพของอุปกรณ์การแพทย์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น อุปกรณ์การแพทย์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น	3.40 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
1.4 ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน	4.41 (มาก)	4.29 (มาก)	4.24 (มาก)
1.5 ความหลากหลายของอาหารเสริมสุขภาพที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน	3.19 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
1.6 ความหลากหลายของอุปกรณ์การแพทย์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่น มีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน	3.45 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)

ตารางที่ 4.43 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	ไม่เกิน 10,000 บาท N = 84	10,000 - 20,000 บาท N = 206	20,000 บาท ขึ้นไป N = 110
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.7 ผลิตภัณฑ์สามารถเปลี่ยนหรือคืนได้ตาม เงื่อนไขที่ระบุไว้	3.55 (มาก)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)
1.8 มียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้ หลายระดับราคา	3.77 (มาก)	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)
1.9 มีอาหารเสริมสุขภาพประเภทเดียวกันให้เลือก ได้หลายระดับราคา	3.48 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.51 (มาก)
1.10 มีอุปกรณ์การแพทย์ประเภทเดียวกันให้เลือก ได้หลายระดับราคา	3.15 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
1.11 มียาและเวชภัณฑ์ที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ วางจำหน่าย	3.34 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
1.12 มีอาหารเสริมสุขภาพที่มีการโฆษณาตามสื่อ ต่างๆ วางจำหน่าย	2.95 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
1.13 มีอุปกรณ์การแพทย์ที่มีการโฆษณาตามสื่อ ต่างๆ วางจำหน่าย	2.95 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
1.14 อุปกรณ์การแพทย์มีคุณสมบัติการใช้งานตรง ตามที่ได้ระบุไว้	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) มียาและเวชภัณฑ์ประเภทเดียวกันให้เลือกได้หลายระดับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ อุปกรณ์การแพทย์มีคุณสมบัติการใช้งานตรงตามที่ได้ระบุไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของยาและเวชภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในร้าน เช่นมีหลายยี่ห้อในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน เช่น ยาและเวชภัณฑ์ มาจากบริษัทผู้ผลิตที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ คุณภาพของอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้าน เช่น อาหารเสริมสุขภาพ มีงานวิจัยรับรอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	ไม่เกิน 10,000 บาท N = 84	10,000 - 20,000 บาท N = 206	20,000 บาท ขึ้นไป N = 110
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 มีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)
2.2 ราคาและเวชภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น	3.64 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
2.3 ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)
2.4 ราคาอุปกรณ์การแพทย์ที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น	3.74 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
2.5 ราคาสามารถต่อรองได้สำหรับสินค้าบางประเภทเป็นกรณีๆ ไป เช่น ในกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าในปริมาณมากๆ ในคราวเดียว เป็นต้น	3.40 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
2.6 สามารถชำระค่าผลิตภัณฑ์ด้วยบัตรเครดิตได้	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
2.7 รู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซียซ์	4.60 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยที่

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.60) ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ การมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.65) ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ การมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้สึกคุ้มค่าเมื่อจ่ายเงินซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.57) ราคาอาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายในร้านไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ การมีป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	ไม่เกิน 10,000 บาท N = 84	10,000 - 20,000 บาท N = 206	20,000 บาท ขึ้นไป N = 110
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 มีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.71 (มาก)	3.95 (มาก)	3.65 (มาก)
3.2 มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ	4.28 (มาก)	4.27 (มาก)	4.30 (มาก)
3.3 มีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า	3.09 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
3.4 ท่าเลที่ตั้งของร้านสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.77 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)
3.5 เวลาเปิด-ปิดของร้านมีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ	2.64 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ท่าเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ ท่าเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ท่าเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ การมีสาขาที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	ไม่เกิน 10,000 บาท N = 84	10,000 - 20,000 บาท N = 206	20,000 บาท ขึ้นไป N = 110
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 การแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ในร้าน	2.85 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
4.2 การแจกเอกสารวิชาการ ส่งเสริมความรู้ เกี่ยวกับสุขภาพเป็นประจำ	2.13 (น้อย)	2.04 (น้อย)	2.11 (น้อย)
4.3 การแจกตัวอย่างผลิตภัณฑ์เมื่อมีการส่งเสริม การขายจากบริษัท ผู้จัดจำหน่าย หรือการแจกของ สมนาคุณในช่วงเทศกาล เช่น ช่วงปีใหม่ เป็นต้น	2.24 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.26 (น้อย)
4.4 การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภท ของผลิตภัณฑ์	3.33 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
4.5 การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี (ในกรณี มีการร้องขอ)	3.29 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
4.6 การให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษ บางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่ จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และ อุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น	2.80 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.77 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดกับลูกค้า

ตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.33) การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณี มีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.29) และ การแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน (ค่าเฉลี่ย 2.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.69) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณี มีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.10) การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.07) และ การแจกแผ่นพับที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในร้าน (ค่าเฉลี่ย 2.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.75) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการวัดความดันโลหิตฟรี ในกรณี มีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.35) การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.07) และ การให้สิทธิในการซื้อผลิตภัณฑ์ราคาพิเศษบางรายการสำหรับสมาชิก ตามป้ายแสดงสิทธิที่จัดแสดงอยู่ภายในร้าน เช่น อาหารเสริม และอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	ไม่เกิน 10,000 บาท N = 84	10,000 - 20,000 บาท N = 206	20,000 บาท ขึ้นไป N = 110
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 มีเก็ชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษา ตลอดเวลาที่เปิดทำการ	4.77 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)
5.2 เก็ชกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่อง ผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี	4.36 (มาก)	4.33 (มาก)	4.14 (มาก)
5.3 เก็ชกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำ เรื่องการดูแลรักษาสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)
5.4 เก็ชกรและพนักงานมีอริยาศัยดี เป็นมิตร อิม แย้ม	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
5.5 เก็ชกรและพนักงานมีบุคลิกดี มีความ น่าเชื่อถือ	3.55 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
5.6 เก็ชกรและพนักงานมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	3.36 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
5.7 เก็ชกรและพนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม ลูกค้าสามารถแยกออกว่าใครเป็นเก็ชกรหรือ พนักงาน	3.53 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีเก็ชกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษา

ตลอดเวลาที่เปิดทำการ (ค่าเฉลี่ย 4.77) การที่เกษตรกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.36) และ การที่เกษตรกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลรักษาสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีเกษตรกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ (ค่าเฉลี่ย 4.82) การที่เกษตรกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ การที่เกษตรกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลรักษาสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีเกษตรกรอยู่ประจำเพื่อให้คำปรึกษาตลอดเวลาที่เปิดทำการ (ค่าเฉลี่ย 4.73) การที่เกษตรกรและพนักงานสามารถให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ภายในร้านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ การที่เกษตรกรและพนักงานสามารถให้คำแนะนำเรื่องการดูแลรักษาสุขภาพทั่วไปได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	ไม่เกิน 10,000 บาท N = 84	10,000 - 20,000 บาท N = 206	20,000 บาทขึ้นไป N = 110
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การจ่ายยา การคิดเงิน	3.10 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
6.2 มีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา	4.29 (มาก)	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)
6.3 การโทรศัพท์กลับไปสอบถามเพื่อติดตาม ผลการรักษาหลังจากใช้ผลิตภัณฑ์ (ในบางกรณี ที่เห็นสมควร)	3.10 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
6.4 การวินิจฉัยอาการป่วยมีความน่าเชื่อถือ	3.30 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)
6.5 ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน	3.45 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
6.6 การบันทึกประวัติการใช้ยาสำหรับสมาชิก	3.12 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
6.7 ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่ มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่ จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือ พนักงานก่อน	3.33 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย 4.29) ความถูกต้องในการคิดค่าชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.45) และ ลูกค้านำสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย 4.21) การวินิจฉัยอาการป่วยมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และ ลูกค้านำสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีการซักถามอาการตามขั้นตอนก่อนการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย 4.18) ลูกค้านำสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีความปลอดภัยได้เองแบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำแนะนำของเภสัชกรหรือพนักงานก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.54) และ การวินิจฉัยอาการป่วยมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	ไม่เกิน 10,000 บาท N = 84	10,000 - 20,000 บาท N = 206	20,000 บาทขึ้นไป N = 110
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ป้ายชื่อร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น	3.64 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
7.2 ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน	3.21 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
7.3 แสงสว่างภายในร้านเพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ	4.36 (มาก)	4.30 (มาก)	4.26 (มาก)
7.4 ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านเหมาะสม นำใช้บริการ	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
7.5 การจัดวางผลิตภัณฑ์ภายในร้านที่เป็นหมวดหมู่ง่ายต่อการเลือกหา	3.05 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
7.6 การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)
7.7 การจัดให้มีบริเวณที่นั่งให้ลูกค้าเข้ารับคำปรึกษา	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
7.8 บรรจุภัณฑ์และอุปกรณ์มีความสะอาด เช่น ชงชา ถาดแบ่งชา	3.42 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ แสงสว่างภายในร้านเพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ ป้ายชื่อร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ แสงสว่างภายในร้านเพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านเหมาะสม นำไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ แสงสว่างภายในร้านเพียงพอและเหมาะสมต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) การเปิดเครื่องปรับอากาศภายในร้านด้วยอุณหภูมิเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ บรรจุกัมภ์และอุปกรณ์มีความสะอาด เช่น ชองยา ถาดแบ่งยา (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ