

ศึกษาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อการซื้อสินค้าจากร้าน บริษัท โชคชัยเวชการ จำกัด

Study the level of satisfaction that customers have with

นาย รุจวรรณ ศิริธร

นักศึกษาระดับปริญญาโท

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้การทำงานในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงทำให้บริษัทส่วนใหญ่ต้องมีการปรับตัวมากกว่าเดิมโดยเฉพาะตัวแปรในด้านต่าง ๆ ถ้าสามารถรักษาได้กลุ่มลูกค้าก็จะมี ความพึงพอใจกับคุณภาพสินค้า เพื่อขยายฐานลูกค้ารายใหม่และรักษาลูกค้าเดิมที่มีความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทเพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ ตลอดจนความพึงพอใจผลิตภัณฑ์และการบริการ แต่ยังคงรวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการของเราอีกจากการวางแผนทางการตลาดต่าง ๆ หรือนำนวัตกรรมที่มีประโยชน์มาประยุกต์ใช้ บริษัท โชคชัยเวชการ จำกัด ประกอบธุรกิจจำหน่ายเวชภัณฑ์ บริษัทได้เป็นตัวแทนการขายเครื่องมืออุปกรณ์การแพทย์

บริการขายสินค้าแบบกลุ่มลูกค้ารายใหญ่และรายเล็กไม่ว่าจะขายสินค้าที่เป็นสินค้าปลีกหรือสินค้าขายส่งทั้งในกรุงเทพฯ แต่ต่างจังหวัดเครื่องมือแพทย์มีมากมายหลายชนิดใช้กันอย่างแพร่หลายสามารถหาซื้อได้โดยตนเองเช่น พลาสเตอร์ ผ้าก๊อช สำลี ไปจนถึงเครื่องมือการแพทย์ที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์เป็นผู้ใช้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อการซื้อสินค้าจากร้าน บริษัท โชคชัยเวชการ จำกัด โดยนำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นแนวทางและหาวิธีการให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจได้มากที่สุดและนำมาซึ่งยอดขายที่ประสบความสำเร็จได้ในการวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลกับลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากร้านบริษัทโชคชัยเวชการ จำกัด ใช้กลุ่มตัวอย่าง 200 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมีอายุ 25-30 ปี การศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นตัวแทนหน่วยงานโรงพยาบาลเอกชน

คำสำคัญ ลูกค้า คุณภาพ การบริการ

ABSTRACT

According to this research, working at present is highly competitive, causing most companies to have to adjust more, especially variables in various areas, if able to maintain, the customer group will be satisfied.

With product quality In order to expand the new customer base and maintain existing customers who are happy with the products and services of the company in order to raise the standard of service quality as well as product and service satisfaction. But also creating incentives for customers to come back to use our services from various marketing plans or apply useful innovations. Chokchai Vejchakarn Company Limited is a pharmaceutical distribution business. The company is a sales representative of medical equipment Products for both large and small customers, whether retail or wholesale, both in Bangkok and other provinces, have many types of medical devices, widely used and can be purchased by oneself, such as Gauze cloth, cotton buds, to medical devices that require medical professionals to use Therefore, the researcher is interested to study the level of customer satisfaction with the purchase of products from Chokchai Wetchakan Company Limited.

By using the information given as a guideline and finding ways to make the customers get the most satisfaction and bring the sales success. Yes, in this research, data was collected with customers who purchased products from Chokchai Wetchakan Company Limited to 200 samples, found that most of the respondents are women aged 25-30 years, most of them study bachelor. Most of them are private hospitals.

Keywords, customers, service quality

บทนำ

จากการทำงานในปี ปัจจุบันมีการแข่งขันสูงทำให้บริษัทส่วนใหญ่ต้องมีการปรับตัวมากกว่าเดิมโดยเฉพาะตัวแปรในด้านต่าง ๆ ถ้าสามารถรักษาได้กลุ่มลูกค้าก็จะมีคามพึงพอใจกับคุณภาพสินค้าเพื่อขยายฐานลูกค้ารายใหม่และรักษาฐานลูกค้าเดิมที่มีความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ และเพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการตลอดจนความพึงพอใจผลิตภัณฑ์และบริการ มุมมองลูกค้าเพื่อที่จะสามารถหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขก่อนที่ลูกค้าตัดสินใจเข้ามายกเลิกใช้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและเกิดเป็นความภักดีต่อผลิตภัณฑ์ซึ่งไม่เพียงแต่รักษาฐานลูกค้าเก่า แต่ยังทำให้ลูกค้าเก่าหันเข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้นอีกทั้ง ในยุคปัจจุบันผู้บริโภคส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและลูกค้าอีกจำนวนมากใช้เทคโนโลยีในการเป็นตัวช่วยในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ การค้าขาย จึงไม่ใช่เพียงการค้าขายเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการของเราอีก จากการวางแผนทางการตลาดต่างๆ หรือนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้

บริษัท โชคชัยเวชการ จำกัด ประกอบธุรกิจจำหน่ายเวชภัณฑ์ เภสัชภัณฑ์ เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 06 สิงหาคม ปี 2547 นับเป็นระยะเวลา 15 ปีแล้ว ด้วยทุนจดทะเบียน

1,000,000 บาท อยู่ที่ 79/175, หัวหมาก, บางกะปิ, กรุงเทพมหานคร 10240 ทางบริษัทได้เป็นตัวแทนการขายเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ บริการขายสินค้าทั้ง แบบกลุ่มลูกค้ารายใหญ่และรายเล็ก ๆ ไม่ว่าจะขายสินค้าที่เป็นชนิดค้าปลีกและค้าส่ง พร้อมทั้ง จัดส่งสินค้าทั้ง ในกรุงเทพและต่างจังหวัด

เครื่องมือแพทย์มีอยู่ด้วยกันมากมายหลายชนิด และมีใช้กันอย่างแพร่หลาย ทั้ง ชนิดที่ใช้งานเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปซึ่งสามารถหาซื้อได้ด้วยตนเอง เช่น พลาสเตอร์ ผ้าก๊อซ สำลีไปจนถึงเครื่องมือแพทย์ที่มีชั้น ตอนการใช้ที่ยุงยาก สลับซับซ้อน และต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญหรือนุคลากรทางการแพทย์เป็นผู้ใช้ หรืออยู่ในความดูแลของแพทย์ การใช้เครื่องมือแพทย์ ไม่ว่าจะเป็นการซื้อใช้ด้วยตนเองหรือการใช้ในความดูแลของบุคลากรทางการแพทย์ หากใช้โดยขาดความรู้ความเข้าใจ นอกจากจะเสียเงินโดยไม่จำเป็นแล้ว ยังอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกายได้ บทความนี้จึงจะขอแนะนำเรื่องของเครื่องมือแพทย์ให้ผู้บริโภคได้รู้จักและเข้าใจถึงหลักการใช้เครื่องมือแพทย์อย่างปลอดภัย

ดังนั้นผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อการซื้อสินค้าจากร้านบริษัท โชคชัยเวชการ จำกัด โดยจะนำข้อมูลที่ได้มากำหนด เป็นแนวทางและหาวิธีการให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจได้มากที่สุดแล้วจะนำมาซึ่งยอดขายที่ประสบความสำเร็จได้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อการซื้อสินค้าจากร้าน บริษัท โซคชัยเวชการ จำกัด

สมมติฐาน

1. ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เพื่อทราบระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อการซื้อสินค้าจากร้าน บริษัท โซคชัยเวชการ จำกัด

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 2. ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้
 - 2.1 ลูกค้าหรือตัวแทนของหน่วยงานต่างๆ
 - 2.2 อายุตั้งแต่ 20-60 ปี
 3. ระยะเวลาดำเนินการจัดเก็บข้อมูลวันที่ 21 กรกฎาคม – 22 กันยายน 2562
 4. พื้นที่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ กลุ่มลูกค้าของบริษัท โซคชัยเวชการ. จำกัด
- จำนวนทั้งหมด 200 คน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variable)

ตัวแปรตาม

(dependent variable)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของบริษัท โซคชัยเวชการ. จำกัด
1. เพศ	1. ด้านสินค้า
2. อายุ	2. ด้านราคา
3. สถานภาพการสมรส	3. ด้านการขนส่ง
4. ระดับการศึกษา	4. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ
5. หน่วยงานที่ท่านเป็นตัวแทน	5. ด้านสถานที่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- นำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพและการบริการของบริษัทให้ ตรงความต้องการของกลุ่มลูกค้า ผู้ใช้บริการให้ตรงจุด
- นำไปพัฒนาศักยภาพของบริษัทให้สามารถแข่งขันในทางตลาดได้อย่างดีและสร้างผลกำไร
- เพื่อรักษากลุ่มลูกค้าใหม่และเก่าให้ดียิ่งขึ้นไป

ประเภทการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ Survey Resea เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการซื้อสินค้าจากร้าน บริษัท ท โซคชัยเวชการ จำกัดโดยใช้แบบสอบถาม Questionnaire เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและทำการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการวิจัย

กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากร้าน บริษัท โชคชัยเวชการ.จำกัด

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่มีทราบจำนวนที่แน่นอน (Finite Population) โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ที่มีขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากรโดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95% (Taro Yamane, 1973 : 125) โดยมีสูตรการคำนวณมีดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + NE^2}$$

$$1 + NE^2$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (0.05)

แทนค่าจากสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{400}{1 + 400(0.05)^2}$$

$$1 + 400(0.05)^2$$

$$n = 200$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจะอยู่ที่ 200 คน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยศึกษาในครั้งนี้คือ 200 ชุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มที่ผู้วิจัยใช้เหตุผลในการ เลือกเพื่อความเหมาะสมในการวิจัยโดยเฉพาะลูกค้าที่มีการสั่งซื้อสินค้าเท่านั้น

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการสร้างเครื่องมือ

- 1.สรุปรวบรวมข้อมูลดังกล่าวนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย
2. นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบ เซึ่งเนื้อหา และทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ เพื่อหา ค่าความเที่ยงตรงที่ให้ผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาว่าแบบสอบถามหรือ คำถามแต่ละข้อ วัดได้ตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์การเรียนรู้มากน้อย เพียงใด โดยใช้เกณฑ์

- +1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญมั่นใจว่าคำถามข้อนั้น วัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- 0 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่มั่นใจว่าคำถามข้อนั้น วัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- 1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่มั่นใจว่าคำถามข้อนั้น วัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับ จุดประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC)

- 3.นำไปจัดพิมพ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ออกไปใช้กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง หมด 200 ชุด
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นการสร้างแบบสอบถาม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งที่มาของข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้า เอกสารอ้างอิงต่างๆ สื่อสิ่งพิมพ์ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยได้มาจากการใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากบริษัทโชคชัยเวชการ.จำกัด จำนวน 200 คน โดยผู้วิจัยให้คำ อธิบายและคำแนะนำ ในการตอบเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ ด้วยตนเองพร้อมทั้ง รอร์รับแบบสอบถามคืนกลับมาเต็มจำนวน 200 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นข้อมูลในเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) ดังนั้นการวิเคราะห์จึงต้องใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบ (Checklist) เพศ, อายุ, สถานภาพการสมรส, ระดับการศึกษาสูงสุดในปัจจุบัน, ตำแหน่งของหน่วยงาน คำถามส่วนนี้จะใช้มาตราวัดระดับบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตราเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

2. วิเคราะห์ผลเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากบริษัท โชคชัยเวช จำกัด โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งเป็นแบ่งระดับการวัดระดับระดับความพึงพอใจ คือพอใจมากที่สุด, พอใจมาก, พอใจปานกลาง, พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด ซึ่งเครื่องมือการวัดเป็นประเภท อินตรภาค (Interval Scale) ให้คะแนนดังนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้คะแนนผลเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้า จากบริษัท โชคชัยเวชการ จำกัด

เกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

คำถามเชิงบวก
พอใจมากที่สุด ได้ 5 คะแนน
พอใจมาก ได้ 4 คะแนน
พอใจปานกลาง ได้ 3 คะแนน
พอใจน้อย ได้ 2 คะแนน
พอใจน้อยที่สุด ได้ 1 คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อแปลความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สูตร (วิสาขา ภูจินดา, 2553: 210) ดังนั้นความกว้างของอินตรภาคชั้น = คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุดจำนวนชั้น
ความกว้างของอินตรภาคชั้น = $(5 - 1)$

5

= 0.8

ตารางที่ 2 เกณฑ์การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้า

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	มีความพอใจในระดับดีมาก
3.41 - 4.20	มีความพอใจในระดับดี
2.61 - 3.40	มีความพอใจในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความพอใจในระดับต่ำ
1.00 - 1.80	มีความพอใจระดับต่ำมาก

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิมาแล้วนั้นก็ได้นำข้อมูลที่ได้นำเข้าสู่กระบวนการการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อในการวิเคราะห์ และแสดงผลทางสถิติ ด้วยวิธีการทางวิธีสถิติต่างๆ โดยมีความแตกต่างกันไปในแต่ละส่วนของข้อมูล การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือด้วยโปรแกรม SPSS สามารถหาค่า Alpha ของแบบสอบถามได้ค่าเท่ากับ 0.686 ซึ่งค่า Alpha > 0.5

สรุปผลการศึกษาวิจัย

แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากบริษัท. โซคชัยเวชการ. จำกัด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	mean	F	sig	ผลการทดสอบ	ความหมาย
ด้านสินค้า x_1	4.478	0.144	0.705	ยอมรับสมมติฐาน H_0	ไม่แตกต่างกัน
ด้านราคาสินค้า x_2	4.217	0.372	0.542	ยอมรับสมมติฐาน H_0	ไม่แตกต่างกัน
ด้านการขนส่ง x_3	4.442	0.400	0.528	ยอมรับสมมติฐาน H_0	ไม่แตกต่างกัน
ด้านผู้ให้บริการ x_4	4.488	4.304	0.039*	ยอมรับสมมติฐาน H_1	แตกต่างกัน
ด้านสถานที่ x_5	4.5	4.106	0.044*	ยอมรับสมมติฐาน H_1	แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าของบริษัท โซคชัยเวชการ. จำกัด โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	96	48.00
หญิง	104	52.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 104คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าของบริษัท โซคชัยเวชการ. จำกัดโดยจำแนกอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30	58	29.00
30-40 ปี	77	47.20
มากกว่า 40-50 ปี	31	30.80
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	34	5.60
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุอยู่ที่ 30-40ปีจำนวน 77คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 30 ปีจำนวน 58 คิดเป็นร้อยละ 29.00 ลำดับต่อมาคืออายุมากกว่า50 ปีขึ้นไปจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 และสุดท้ายอายุที่มากกว่า40-50 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าของบริษัท โซคชัยเวชการ. จำกัด โดยจำแนกสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	90	45.00
สมรส	95	47.50
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	15	7.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาคือมีสถานภาพ โสด จำนวน 90 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.00 และน้อยสุดมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าของบริษัท โซคชัยเวชการ. จำกัด โดยจำแนกระดับการศึกษาสูงสุดในปัจจุบัน

ระดับการศึกษาสูงสุดในปัจจุบัน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	61	30.50
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	105	52.50
สูงกว่าปริญญาตรี	34	17.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในปัจจุบันปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงสุดในปัจจุบันมัธยมศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 มีระดับการศึกษาสูงสุดในปัจจุบันที่น้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00

การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

ผลจากการระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อการซื้อสินค้าจากร้าน บริษัท โซคชัยเวชการ จำกัด สามารถนำมาอภิปรายผลและตอบวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากร้าน โซคชัยเวชการ.จำกัด มีความพึงพอใจในระดับดี ด้านราคาสินค้า ในข้อหัวที่ว่า ลูกค้าสามารถผ่อนชำระสินค้าได้ในกรณีพิเศษ และลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าได้ทางอินเทอร์เน็ตและชำระเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และ ความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าที่มีความพอใจในระดับดีมากได้แก่ด้านสินค้า ไม่ว่าจะในเรื่องสินค้าที่จำหน่ายในร้านเป็นสินค้าที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน อย. สินค้าแต่ละประเภทมีหลายตราหือ(brand)ให้เลือก สินค้าแต่ละประเภทมีจำหน่ายครบทุกขนาดที่จำเป็นต่อการใช้งาน สินค้ามีความคงทนต่อการใช้งาน มีฉลากบอกวันหมดอายุสินค้าแสดงไว้ชัดเจน ส่วนด้านราคา มี 2 ข้อหัวได้แก่ร้านกำหนดราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพลูกค้าต่อราคาได้หากซื้อในปริมาณมากมี ด้านการขนส่ง ได้แก่ ร้านสามารถจัดส่งสินค้าได้ตามระยะเวลาที่ลูกค้าต้องการตรงต่อเวลาในการส่งสินค้าจนถึงมือลูกค้าและลูกค้าสามารถเปลี่ยนสินค้าใหม่ได้หากสินค้าเกิดความเสียหายในระหว่างการขนส่งด้านพนักงานผู้ให้บริการได้แก่ เรื่องพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการพนักงานมีความรู้สามารถให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ถูกต้อง พนักงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ (ให้ข้อมูลที่ถูกต้องโดยไม่บิดบัง) ด้านสถานที่สถานที่ตั้ง ของร้านค้าอยู่ในทำเลที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม มีการจัดวางสินค้าให้เลือกชมได้อย่างสะดวกมีห้องรับแขกที่เย็นสบายพร้อมอุปกรณ์รับรองเช่น TV NOTEBOOK ขณะรอรับบริการจากพนักงานที่มีจอตรงสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ควรจะให้ทางบริษัทมีตัวเลือกผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายมากขึ้นนอกจากอุปกรณ์ทางการแพทย์
2. อาจจะมีการสร้างเครือข่ายการตลาดให้มากกว่านี้เพื่อเป็นการหาลูกค้าให้ได้มากยิ่งขึ้น
3. ทางบริษัทควรมีการอบรมพนักงานให้มี ความชำนาญสามารถตอบสนองรับลูกค้าผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดีเพื่อที่จะสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้
4. อาจจะมีการจัดโปรโมชั่นการตลาดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความน่าสนใจในการสั่งซื้อสินค้าที่จำนวนมากขึ้น
5. ควรจะพัฒนาระบบการจัดการในเรื่องการขนส่งให้ดียิ่งๆขึ้นไป

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. นำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพและการบริการของบริษัท ให้ตรงความต้องการของกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการให้ตรงจุด
2. นำไปพัฒนาศักยภาพของบริษัทให้สามารถแข่งขันในทางตลาดได้อย่างดีและสร้างผลกำไร
3. เพื่อรักษากลุ่มลูกค้าใหม่และเก่าให้ดียิ่งๆขึ้นไป