

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ และเพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามข้อมูลองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจซื้อ และเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 30 โรงพยาบาล รวมจำนวน 90 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจซื้อ และเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ จาก 30 โรงพยาบาล โดยเลือกสุ่มตัวอย่างจากโรงพยาบาลละ 2 คน คือ ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจซื้อจำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ จำนวน 1 คน รวมจำนวน 60 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน รวมจำนวน 4 ข้อ และข้อมูลโรงพยาบาล คือ ประเภทโรงพยาบาล และขนาดของโรงพยาบาล รวมจำนวน 2 ข้อ

2.2 คุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกภาพ และด้านแรงจูงใจในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 36 ข้อ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจชื่อ 1 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ 1 คน จากทุกโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 30 โรงพยาบาล รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 60 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยนำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล แล้วขอรับคืนด้วยตนเอง รวมแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 60 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์คุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ จำแนกตามข้อมูลองค์การ โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ของคะแนนคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.33 อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 50.00 รองลงมา น้อยกว่า 31 ปี ร้อยละ 30.00 อายุการทำงาน 5 - 10 ปี มีจำนวนร้อยละ 30 เท่ากับอายุการทำงาน 11 - 15 ปี รองลงมา น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 23.33 ตำแหน่งงานผู้มีอำนาจตัดสินใจชื่อ มีจำนวนร้อยละ 50 เท่ากับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน โรงพยาบาลประเภทรัฐบาล ร้อยละ 70.00 รองลงมา เอกชน ร้อยละ 30.00 ขนาดโรงพยาบาล น้อยกว่า 150 เตียง ร้อยละ 46.67 รองลงมา 150 - 500 เตียง ร้อยละ 33.33

2. วิเคราะห์คุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมี ในเลือดอัตโนมัติที่ พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียง

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียง ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านบุคลิกภาพ และด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความรู้

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียง ด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายเป็นอย่างดี มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของลูกค้า มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและแนวปฏิบัติในการจัดซื้อของลูกค้า มีความรู้เกี่ยวกับประวัติและกฎระเบียบปฏิบัติของบริษัทตนเอง และ มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแข่งขันเป็นอย่างดี

ด้านทักษะ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียง ด้านทักษะ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ มีทักษะในแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี มีทักษะในการให้บริการลูกค้า มีทักษะในการเข้าสังคม มีมนุษยสัมพันธ์ มีทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ลูกค้าเข้าใจง่าย มีทักษะในการเสนอขายอย่างเป็นขั้นเป็นตอนที่ชัดเจน มีทักษะในการบริหารจัดการงานขายได้ดี และมีทักษะในการโน้มน้าวใจลูกค้าได้ดี

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียง ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือ มีใจรักในการบริการ ติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีความเห็นอยู่ในระดับมาก 9 ข้อ คือ มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของตนเอง หุ่นเทแรงกาย แรงใจ และเวลาในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ต่อตัวเองและผู้อื่น มีความอดทนและความเพียรพยายาม มีใจรักในการ

ประกอบอาชีพ มีความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ มีความมั่นใจในตัวเอง และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ด้านบุคลิกภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ มีความน่าเชื่อถือ ใช้คำพูดสุภาพและน้ำเสียงดี มีความอ่อนน้อมถ่อมตน และสุภาพ แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และรู้จักกาลเทศะและมารยาทดี

ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ รักความก้าวหน้า ต้องการความสำเร็จในงานอาชีพ การยอมรับในงานอาชีพ ความมั่นคงในงานขาย ขอบงานที่ทำท่าย และความต้องการค่านายหน้าและค่าตอบแทน

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกข้อมูลองค์กร

3.1 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า เพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ มีความคิดเห็น ด้านบุคลิกภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3.3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการ

ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกภาพ และด้านแรงจูงใจในการทำงานพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ตำแหน่งงาน ผู้มีอำนาจตัดสินใจซื้อ และผู้ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความคิดเห็น ด้านทักษะ และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3.5 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่โรงพยาบาลประเภทรัฐบาล หรือเอกชน มีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่โรงพยาบาลประเภทต่างกัน มีความคิดเห็นด้านทักษะ และด้านบุคลิกภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดโรงพยาบาลต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดโรงพยาบาล ต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับ

จากมากไปน้อย คือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านบุคลิกภาพ และ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ David ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของ สมรรถนะของพนักงาน มี 5 ส่วน คือ 1. ความรู้ (knowledge) 2. ทักษะ (skill) 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self-concept) 4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) 5. แรงจูงใจ/เจตคติ (motives/attitude) และสอดคล้องกับคำกล่าวของ กิตติ ลีริพัลลภ ที่กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะของ พนักงานขาย คือ ลักษณะ คุณสมบัติ ความถนัด ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ ที่รวมกันทำให้ เป็นพนักงานขายมีคุณภาพ มาจากหลักความจริงที่ว่าบุคลิกภาพในการขายที่ดึ้นไม่ได้มีสูตรสำเร็จ อย่างเดียว คนที่มีขอบเขตบุคลิกภาพอย่างกว้าง ๆ จะมีโอกาสที่จะที่ประสบความสำเร็จในการขาย ซึ่งพนักงานขายควรต้องมี คือ ความสามารถด้านสติปัญญา รวมทั้งไหวพริบ และ ความสามารถพิเศษในการคิดได้อย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวัลลภ เมฆทับ ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จในกระบวนการขายของพนักงานขายผลิตภัณฑ์ ห้องปฏิบัติการ โรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จประกอบ ไปด้วย ส่วนแรกคือความรู้ความเข้าใจและทักษะในการขายในทุกขั้นตอนของกระบวนการขาย ส่วนที่สองได้แก่ความสามารถส่วนตัวของพนักงานขายได้แก่ความแม่นยำและความรวดเร็วในการ รับทราบความต้องการของลูกค้า บุคลิกภาพของพนักงาน มนุษยสัมพันธ์ที่ดี จรรยาบรรณที่ดี ความสามารถในการจูงใจด้านคุณภาพ ความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบต่อตนเอง การสนใจ รายละเอียดปลีกย่อย และการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ และส่วนสุดท้ายได้แก่รางวัลจูงใจต่าง ๆ ที่จะกระตุ้นความพยายามของพนักงานขาย ดังนั้นการพัฒนาคุณลักษณะพนักงานขายให้ เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าจะต้องพัฒนาคุณลักษณะพนักงานให้ครบทั้ง 5 ด้านตามที่กล่าวมา และ สำหรับการพัฒนาคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึ่ง ประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรให้ความสำคัญในพัฒนาคุณลักษณะด้าน ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง มากที่สุด ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการมีใจรักในการบริการ ติดตามดูแลเอา ใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เอาใจเขา มาใส่ใจเรา มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของตนเอง ทุ่มเทพร่างกาย แรงใจ และเวลาในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ต่อตัวเองและผู้อื่น มีความอดทนและความเพียรพยายาม มีใจรักในการประกอบ อาชีพ มีความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ มีความมั่นใจในตัวเอง และมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ เพราะลูกค้าให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะนี้มากที่สุด

ส่วนผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์ สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึ่งประสงค์ของโรงพยาบาลสังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มี อายุ อายุการทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็น เกี่ยวกับ

คุณลักษณะพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาล สังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้ประกอบการขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาล สังกัดเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรพัฒนาคุณลักษณะพนักงานขายให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าที่มีความแตกต่างกันทางด้านอายุ อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน จึงจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ ซึ่งความพึงพอใจนี้จะส่งผลให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. การพัฒนาคุณลักษณะพนักงานขายของผู้ประกอบการ ควรพัฒนาให้พนักงานขายมีคุณลักษณะครบทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านบุคลิกภาพ และด้านแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานขายมีคุณลักษณะครบถ้วนตามความต้องการของลูกค้า ที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้สูงสุด
2. การพัฒนาคุณลักษณะพนักงานขายในแต่ละด้าน ควรให้ความสำคัญในเรื่องความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่เสนอขาย มีทักษะในแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีใจรักในการบริการ มีความน่าเชื่อถือ รักความก้าวหน้า เพราะลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งจากแต่ละด้าน
3. การพัฒนาคุณลักษณะพนักงานขายควรเน้นทักษะการปรับตัวเข้ากับลูกค้าที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน เพราะลูกค้าให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะพนักงานขายในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกระบวนการขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติของพนักงานขาย
2. ควรศึกษาคุณภาพในการให้บริการของพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ
3. ควรศึกษาปัญหาในการทำงานของพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ
4. ควรศึกษาการพัฒนาศักยภาพในการขายของพนักงานขายเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ