

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรโกลเด้น เฮอร์บ อำเภอเมือง สุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

คณะผู้วิจัย นางสาวดวงมนต์ลดา บุรานนท์
นางสาวฐาปราณี มาดี
นายเอกรัฐ วัฒนากนอมวงศ์

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวัสดิ์ โภธิวัฒน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทองสุข วันแสน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญา โภธิวัฒน์

ปีที่ทำการวิจัย 1 - 31 กันยายน 2548

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรโกลเด้น เฮอร์บ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานขาย/ การบริการ และด้านสถานที่ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรโกลเด้น เฮอร์บ ในแต่ละด้าน จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อายุ รายได้ และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรโกลเด้น เฮอร์บ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้า ที่ใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรโกลเด้น เฮอร์บ ในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ระหว่างวันที่ 1-31 กันยายน 2548 กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 190 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรโกลเด้น เฮอร์บ จำนวน 37 ข้อ ที่มีค่าความเที่ยง (Reliability) เท่ากับ 0.6680 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ด้วยค่าสถิติ ที (t - test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยค่าสถิติ เอฟ (F - test) เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี เชฟเฟ (Scheffe') และวิธีการ ทามฮาน (TamHane) และวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด โดยการแจกแจงความถี่

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพร โกลเด้น เฮิร์บ ในภาพรวม ลูก้ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$; S.D. = 0.40) รายด้าน พบว่า ลูก้ามีความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานขาย/บริการ และด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ($\bar{X} = 3.96, 3.87, 3.73$; S.D. = 0.45, 0.36, 0.46) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูก้ามีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากทุกเรื่อง มีความพึงพอใจด้านพนักงานขาย/บริการ อยู่ในระดับมาก เป็นส่วนใหญ่ และมีความพึงพอใจด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก เป็นส่วนใหญ่

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพร โกลเด้น เฮิร์บ ปรากฏว่าตัวแปรอิสระทุกตัว ซึ่งประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อายุ และรายได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นส่วนใหญ่

4. ข้อเสนอแนะสำหรับ ศูนย์บริการ โกลเด้น เฮิร์บ บอดี แคร์

4.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ที่ดีและมีจำหน่ายอยู่แล้วควรพัฒนาและดำเนินการให้ดียิ่งขึ้น คือ

1) ผลิตภัณฑ์สมุนไพร โกลเด้น เฮิร์บ ระบุถึงวิธีใช้อย่างชัดเจน 2) ผลิตภัณฑ์สมุนไพร โกลเด้น เฮิร์บ มีการระบุถึงวันเดือนปีที่ผลิตและวันหมดอายุ และ 3) ผลิตภัณฑ์สมุนไพร โกลเด้น เฮิร์บ มีให้เลือกใช้ ตรงกับความต้องการ ส่วนที่ควรปรับปรุง คือ 1) ควรออกแบบบรรจุภัณฑ์ให้ดูน่าสนใจมากกว่านี้ 2) ควรมีผลิตภัณฑ์ทดลองใช้จำหน่ายให้สมาชิกโดยเฉพาะ และ 3) ควรลดราคาจำหน่ายผลิตภัณฑ์

4.2 ด้านพนักงานขาย/บริการ ที่ดีและควรพัฒนาและดำเนินการให้ดียิ่งขึ้น คือ 1) พนักงานขาย/บริการ มีบริการที่รวดเร็ว 2) พนักงานขาย/บริการ มีความเป็นกันเองกับลูกค้า และ 3) พนักงานขาย/บริการ ให้คำแนะนำวิธีดูแล รักษาผลิตภัณฑ์อย่างเหมาะสม ส่วนที่ควรปรับปรุง คือ 1) ควรเพิ่มจำนวนพนักงานขาย/บริการ ให้มีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์มากยิ่งขึ้น 2) ควรมีการสาธิตหรือการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ทีออกวางตลาด และ 3) ควรมีการสาธิตหรือแนะนำวิธีการใช้ผลิตภัณฑ์

4.3 ด้านสถานที่ ที่ดีอยู่แล้วควรพัฒนาและดำเนินการให้ดียิ่งขึ้น คือ 1) สถานที่จำหน่าย ตั้งอยู่ในจุดที่เห็นได้เด่นชัด 2) มีอากาศถ่ายเทสะดวก และ 3) มีการตกแต่งร้านที่เหมาะสม และสวยงาม ส่วนที่ควรปรับปรุง คือ 1) สถานที่จอดรถหรือยานพาหนะ 2) ป้ายแสดงสถานที่ตั้งศูนย์บริการ และ 3) สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างที่รอใช้บริการ