

## บทคัดย่อ

177243

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือลูกค้าที่เป็นผู้ที่ซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 300 ราย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ รายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท รู้จักผลิตภัณฑ์โดยเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์ เหตุผลที่เลือกใช้ยาสมุนไพรเนื่องจากไม่มีผลข้างเคียง วัตถุประสงค์ที่ใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรเนื่องจากเพื่อสุขภาพที่ดี

ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมเฉลี่ยระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยในแต่ละด้านที่ลูกค้าพึงพอใจในอันดับแรกดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่เชื่อถือ ด้านราคา คือ ราคามาตรฐาน ด้านการจัดจำหน่าย คือ ท่าเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายสะดวกต่อการเดินทาง ด้านส่งเสริมการตลาด คือ มีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และประโยชน์ของสมุนไพร ด้านบุคคล คือ พนักงานมีความรู้ในตัวยาสมุนไพรและสามารถให้คำแนะนำสินค้า ด้านกระบวนการ คือ ความถูกต้องในการจ่ายยาทั้งชนิดและปริมาณ ด้านลักษณะทางกายภาพ คือ ผลิตภัณฑ์ได้รับรางวัลคุณภาพดีเด่นตามลำดับ

## ABSTRACT

177243

The objective of this independent study was to study customer satisfaction towards herbal products of Chaoprayaapiphubet Hospital in Prachin Buri province. Data was collected by questionnaire given to 300 customers who bought herbal products in Chaoprayaapiphubet Hospital and analyzed by frequency, percentage, and mean. The results of the study were summarized as follows.

The majority of the respondents were female 20-30 years old, with marriage status, holding Bachelor degree, and earning 5,001-15,000 baht per month. Most of them were government officials and they learned about the products from pamphlets. The main reason of using herbal products was no side effect. The objective of consumption was for healthy.

The respondents ranked satisfaction at a high level with product factor while they ranked satisfaction at a moderate level with price, place, promotion, person, physical evidence and process factor. The sub-factor of product which the respondents rated at the first priority was the reputation of products. The sub-factor of price was standard prices. The sub-factor of place was convenient location of distribution centers. The sub-factor of promotion was pamphlets. The sub-factor of person was the ability of staff that could give advices on herbal product. The sub-factor of process was accuracy of prescription in both type and quantity. The sub-factor of physical evidence was the best award of products, respectively.