

บทคัดย่อ

วิชา บธ 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของผู้บริโภคในเขตเทศบาลเมืองลำพูน ที่มีต่อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของศูนย์สมุนไพรลำพูน
ผู้จัดทำ	: นางสาวปิยฉัตร พรพิริยวงษ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: 10 มกราคม 2545
จำนวนหน้า	: 67 หน้า

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคในเขตเทศบาลเมืองลำพูน ที่มีต่อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของศูนย์สมุนไพรลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของผู้บริโภค ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของศูนย์สมุนไพรลำพูน ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองลำพูน จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติที่ใช้ทดสอบคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที

ผลการวิจัยปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จะมีอายุระหว่าง 26-49 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระหว่าง 3,001-12,000 บาท

การศึกษานี้พบว่าการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรเป็นประจำทุกวัน โดยมีเพื่อนและคนรู้จักเป็นผู้แนะนำให้ซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่ศูนย์จำหน่ายสมุนไพรและซื้อทุกเดือนครั้งละประมาณ 101-200 บาท และซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรอย่างสม่ำเสมอ เมื่อใช้หมดแล้วจะซื้อซ้ำอีก ส่วนความคิดเห็นที่ผู้บริโภคมีต่อผลิตภัณฑ์สมุนไพรส่วนใหญ่เห็นว่า เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีราคาถูกและปลอดภัย

ผลิตภัณฑ์ที่นิยมซื้อคือแชมพูและครีมนวดผม

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์สมุนไพรลำพูน พบว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและด้านราคา ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์นั้นผู้บริโภคมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งด้านคุณภาพและด้านการบรรจุหีบห่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่า ทางศูนย์ผลิตสมุนไพรลำพูนควรตั้งราคาผลิตภัณฑ์สมุนไพรให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภค โดยราคาต้องเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ ส่วนการส่งเสริมการตลาดนั้นทางศูนย์ฯ ควรใช้กลยุทธ์ในการส่งเสริมการขายหลายๆ พร้อมกันเช่น ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางเสียงตามสายของเทศบาลเมืองลำพูนซึ่งทำการกระจายเสียงทุกวันอยู่แล้ว นอกจากนี้ควรจะจัดทำแผ่นพับเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงกระบวนการผลิต สรรพคุณและวิธีใช้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของผลิตภัณฑ์สมุนไพรของศูนย์ฯ ด้านสถานที่จัดจำหน่ายควรนำผลิตภัณฑ์ไปวางขายยังพื้นที่อื่นๆ ทั้งในจังหวัดและต่างจังหวัดจึงจะทำให้จำนวนสถานที่จัดจำหน่ายครอบคลุมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค สุดท้ายคือด้านผลิตภัณฑ์ ทางศูนย์ฯ ควรปรับปรุงด้านคุณภาพของสินค้า โดยเน้นที่ความสะอาดและปลอดภัย การบรรจุหีบห่อภาชนะต้องเหมาะสมส่วนฉลากต้องระบุชื่อสรรพคุณ และวิธีใช้ให้ชัดเจน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค