



ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายเวชภัณฑ์

ในเขตกรุงเทพมหานคร บริษัท DKSH (ประเทศไทย) จำกัด

Customers' Satisfaction Toward Services Provided by Pharmaceutical Sales Personnel of
DKSH(Thailand) Company., Ltd : The Case of Consumers in Bangkok Metropolitan Area.

สุัชชญา อ่องสกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันรัชต์ภาคย์

ธันวาคม 2557

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน
ขายเวชภัณฑ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร บริษัท DKSH
(ประเทศไทย) จำกัด

โดย

สุรัชชญา อ่องสกุล

หลักสูตร

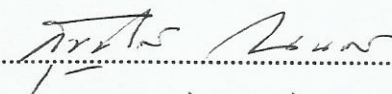
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

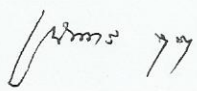
อาจารย์ที่ปรึกษา

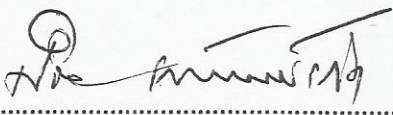
ดร. ชนินทร์ วิชชุดา

ปีที่สำเร็จการศึกษา

2557


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุวจิตต์ ณ นคร)


.....กรรมการ/อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. ชนินทร์ วิชชุดา)


.....กรรมการ/ผู้อำนวยการหลักสูตร
(ดร.พิชัย ทรัพย์เกิด)

สุัชชชญา อ่องสกุล (2557)

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ
พนักงานขายเวชภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานครบริษัท
DKSH (ประเทศไทย) จำกัด

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.ชนินทร์ วิชชุดา

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานครบริษัท DKSH (ประเทศไทย) จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายเวชภัณฑ์ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานคร บริษัท DKSH (ประเทศไทย) จำกัด และ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานคร บริษัท DKSH (ประเทศไทย) จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริโภคที่ซื้อเวชภัณฑ์ของ บริษัท DKSH (ประเทศไทย) จำกัด ในช่วงเดือนมกราคม 2557 ถึงเดือนมีนาคม 2557 จำนวน 200 คน ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test และ ค่าสถิติ F-test หรือความแปรปรวนชนิดทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe') ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ในการวิจัยครั้งนี้ผลการศึกษาวិเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป
ความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร บริษัท DKSH (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการให้การช่วยเหลือ ด้านการสื่อสาร ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านข้อมูลในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพของพนักงานขาย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายเวชภัณฑ์ พบว่า เพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายเวชภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ไม่แตกต่างกัน

Abstract

The objectives of this research were to 1) study personal factors of consumers using pharmaceutical products of DKSH(Thailand) which were target population under study 2) study their satisfaction on services provided by sales personnel and 3) compare their satisfaction based upon personal factors. Samples included 200 customers purchasing pharmaceutical products from the company between January to March of 2014 . Questionnaire was used to collect the data . Statistics used in this study included frequency , percentage , mean ,standard deviation , t-test, F-test (One-way ANOVA) and Scheffe's multiple comparison test at $\alpha=0.05$.

Outcome of the study revealed that the majority of samples were male , 31-40 years of age, married ,bachelor degree graduated with monthly income more than 30,001 baht. Study of customers' satisfaction toward services provided by pharmaceutical sales personnel of DKSH(Thailand) showed that score on reliability was high on a rating scale while the scores on assistance provided , communication , speedy services , information provided and personalities of sales personnel were moderate. The research also indicated that consumers with different sexes , ages, marital status did differ in their satisfaction of the services provided by the sales personnel at 0.05 level of significance . On the other hand , consumers with different education and monthly income did not differ in their satisfaction of the services provided.