



ความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์ของบริษัทกระเบื้องโอพาร์ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

Customers' Satisfaction on the Products of Oran Vanich Roof Tile Company in
Samutprakarn Province.

บังอร เทียงแท้

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันรัชต์ภาคย์

ธันวาคม 2557

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อผลิตภัณฑ์ของบริษัท
กระเบื้องโอพาร์ ในเขต จังหวัดสมุทรปราการ

โดย

บังอร เทียงแท้

หลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร. ชรินทร์ วิชชุลตา

ปีที่สำเร็จการศึกษา

2557

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุขจิตต์ ณ นคร)

.....กรรมการ/อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. ชรินทร์ วิชชุลตา)

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

บังอร เทียงแท้ (2557)

ความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทกระเบื้องโอพาร์ในเขต

จังหวัดสมุทรปราการ

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.ชนินทร์ วิษุลดดา

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า บริษัทกระเบื้องโอพาร์ จังหวัดสมุทรปราการ 2) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าของบริษัทฯ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าฯ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ

ผลการวิจัยสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 51-60 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพรับจ้าง และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-25,000 บาท ในส่วนที่เป็นความพึงพอใจของลูกค้าโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าด้านสถานที่จัดจำหน่าย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านความน่าเชื่อถือของร้านค้าตัวแทนจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อบริษัทกระเบื้องโอพาร์ จำกัด้จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ สถานภาพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริษัทฯ ไม่แตกต่างกัน แต่ลูกค้าที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริษัทฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Abstract

The objectives of this research were three-fold. These are 1) to study personal factors of customers of Oran Vanich Roof Tile Company in Samutprakarn Province 2) to study customers' satisfaction on the Company's products 3) to compare customers' satisfaction based on personal factors. The tool used to do the research was questionnaire. Statistics used for analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Scheffe's multiple comparison test.

The outcome of the research revealed that the majority of samples were female, 51-60 years of age, primary school graduated, married working for hire with monthly income between 10,000-25,000 baht. Study of customers' satisfaction based on the arithmetic mean indicated that channel of distribution scored highest on a rating scale, that product, price, reliability of retailers and sales promotion scored high on the rating scale. Study of customers' satisfaction based on personal factors indicated that customers with different sexes, marital status did not differ in their satisfaction of the company's products. On the other hand, customers with different ages, education, occupation, income did differ in their satisfaction of the company's products at $\alpha=0.05$.