

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของร้านค้าต่อปัจจัยส่วนประสม

การตลาดบริการของบริษัทเดอบेल จำกัด สาขาอุดรธานี

ชื่อผู้เขียน

นายอภิสิทธิ์ สุวรรณแทน

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของร้านค้าต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัทเดอบेल จำกัด สาขาอุดรธานี โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน ผู้จัดการหรือเจ้าของร้านค้าหลัก จำนวน 176 ราย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ อายุเฉลี่ยอยู่ที่ 31-40 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ส่วนรูปแบบธุรกิจ ส่วนมากจะเป็นเจ้าของคนเดียว จำนวนพนักงานในร้าน มี 1-5 คน มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ต่ำกว่า 50,000 บาท และสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดอุดรธานีมีมากที่สุด

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการบริการของบริษัท เดอบेल จำกัด จำแนกตามปัจจัยด้านต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้าน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพหรือการบริการ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด สำหรับปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

Independent Study Title	Wholesaler Satisfaction Towards Services Marketing Mix Factors of Durbell Company Limited, Udon Thani Branch
Author	Mr. Apisit Suwannatain
Degree	Master of Business Administration (Marketing)
Independent Study Advisor	Associate Professor Orachorn Maneesong

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the wholesaler satisfaction towards services marketing mix factors of Durbell Company Limited, Udon Thani Branch. Questionnaires were used to collect data from 176 samples of wholesaler then analyzed by using the descriptive statistics consisting of frequency, percentage and mean.

The findings showed that the most respondents were female, business owners, aged between 31-40 years, graduated in bachelor degree level, business type is single owner, there were 1-5 staffs, the purchasing amount was less than 50,000 baht per month and the most location was in Udon Thani province.

The result of study on wholesaler satisfaction towards services marketing mix factors of Durbell Company Limited, Udon Thani Branch presented that the respondents highly satisfied with the following factors in orderly. In Physical evident Presentation or Service, People, Product, Place, Process, Promotion factors, the respondents ranked the satisfaction at high level and Price was ranked the satisfaction at moderate level.