

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานคร  
และปริมณฑล ต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด

ผู้เขียน

นางสาววนิดา เกาค้าง

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ เอก บุญเจือ

## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและศึกษาปัญหาของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัทโอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีจำนวน 171 ราย ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน และใช้การสุ่มตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าสถิติความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ ประเภทกิจการเป็นแบบเจ้าของคนเดียว และมีระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 10 ปี ส่วนใหญ่จะสั่งซื้อสินค้ามาเพิ่มเมื่อเห็นว่าสินค้าที่มีอยู่จวนจะหมด

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ และด้านราคา ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพไม้ฝาสังเคราะห์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในด้านราคามีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความเหมาะสมของราคาสินค้าที่จำหน่าย ในด้านการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการเปิด

และปิดการให้บริการขายสินค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านสื่อต่างๆ ไปยังผู้บริโภคมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านกระบวนการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อกระบวนการขายสินค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านลักษณะทางกายภาพมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อความทันสมัยและเทคโนโลยีการผลิตสินค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านบุคลากรมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อผู้แทนขายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ผลการศึกษเกี่ยวกับปัญหาพบว่า ปัญหาที่ตัวแทนจำหน่ายพบ แบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ ปัญหาระดับปานกลาง และปัญหาระดับน้อย โดยที่ปัญหาระดับปานกลางได้แก่ ปัญหาด้านราคา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ตามลำดับ และปัญหาระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

และจากผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีความต้องการที่จะสั่งซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต และมีความต้องการรับข่าวสารของบริษัทผ่านทางไปรษณีย์ นอกจากนี้ตัวแทนจำหน่ายมีความคิดเห็นว่า สินค้าของบริษัทมีภาพลักษณ์ที่ไม่แตกต่างจากบริษัทอื่นมากที่สุด และสาเหตุที่ตัวแทนจำหน่ายเลือกซื้อสินค้ากับทางบริษัท เนื่องมาจากสินค้ามีคุณภาพดีมากที่สุด

**Independent Study Title** Dealer Satisfaction in Bangkok and Suburban Areas Towards  
The Thai Olympic Fibre-Cement Company Limited

**Author** Ms. Wanida Paoduang

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisor** Lecturer Ek Bunchua

### ABSTRACT

The objectives of this independent study were to study the satisfaction and the problem of dealers in Bangkok and suburban areas towards the Thai Olympic Fibre-Cement Company Limited. The sample in this study were 171 dealers of Thai Olympic Fibre-Cement Co., Ltd. in Bangkok and metropolitan areas. Quota sampling and convenience sampling methods were used. Data were collected by questionnaires and were analyzed by using descriptive statistics, ie. frequency, percentage and average.

The finding of this study was that the most of respondents were female, age between 31 – 40 years old, graduated at bachelor degree. Most of them were the business owners. Their businesses were in of in the form of proprietor, number of year running the business was over 10 years and most of them normally ordered the supplies in to the business when they were nearly out of stock.

According to satisfaction survey, dealers satisfied the distribution factors at the highest average. Following satisfaction factors orderly were personnel, physical evidence, marketing promotion, products, process and price. Products factor was moderate satisfaction where as synthetic plank's quality was the highest satisfaction. Price factor was generally in moderate satisfied, which had highest mean on appropriate price level. In distribution channel factor, the dealer had the highest satisfied on sales office operating hours. The marketing promotion was in the average satisfaction with the highest average on the advertising thru various media to consumer. In the process factor, the dealers had moderate satisfaction with highest mean on product selling process. In physical evidence factor, the dealer had moderate satisfaction with

with the highest mean on modernize and production technology. In personnel factor, the dealer had moderate satisfaction with the highest mean on sales representatives.

The result of this study could be classified of dealers problem in 2 levels. Firstly, there were moderate problem orderly on price, products and marketing promotion. Secondly, there were less problem orderly on process, physical evidence and distribution .

The result of this study also showed that the dealers preferred to make order via internet and to receive company's information via postal service. Moreover, the dealers had opinions that the image of company's products were not distinct from competitor's products. Most of dealers decided to buy the company's products due to their quality.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved