

ชื่อภาคนิพนธ์ ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครต่อการให้บริการ  
ของฝ่ายขาย บริษัท บางกอกวัสดิว จำกัด จำกัด

ผู้วิจัย นางสาว ญาดิภา โรจนอดิศร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รศ.ดร. จีรเกียรติ อภิภูณ โยภาส  
(2) ผศ.วิเชียร วงศ์สุนทรเลิศ (3) ผศ. ชูศักดิ์ ศรีสศ ปีการศึกษา 2548 จำนวน 113 หน้า  
คำสำคัญ ตัวแทนจำหน่าย การให้บริการทางเทคนิค

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะข้อมูลของตัวแทนจำหน่าย และระดับความพึงพอใจของ  
ตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 ร้านค้า ซึ่งการเก็บข้อมูลจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน  
การเก็บรวบรวม โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลอันได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการจัดอันดับ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด  
คิดเป็นร้อยละ 42.7 โดยมีระยะเวลาในการเป็นตัวแทนจำหน่ายตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 70 ซึ่งจำหน่ายสินค้า  
เฉพาะยี่ห้อชานวรา คิดเป็นร้อยละ 59.3 และมีความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือนตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54.7  
(2) ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายขายใน 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านคุณลักษณะสินค้า  
พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน (2) ด้าน  
การให้บริการของแผนกขายพบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งในรายข้อพบว่าตัวแทนจำหน่าย  
สินค้ามีความพึงพอใจมากเรื่องความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานขายสูงสุด และค่าคะแนนต่ำสุดได้แก่ การให้  
บริการทางเทคนิค (3) ด้านการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ  
พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจสูงสุด ในข้อความถูกต้องของสินค้าที่จัดส่ง และต่ำสุดในข้อการติดต่อกู้คืน  
เพื่อแจ้งให้ทราบ กรณีที่ไม่สามารถส่งสินค้าได้ทันกำหนด

**Term Paper Title** The Satisfaction of Agents in Bangkok toward Services of Sale Division of Bangkok Material Company Limited.

**Researcher** Miss Yatika Rojanaadisorn. Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors (1) Assoc. Prof. Dr. Jeerakiat Apibunyopas. (2) Asst. Prof. Vichian Vongsunthornlert (3) Asst. Prof. Taskeow Srisod.  
Academic year : 2005. 113 pp. Keywords : agents, technic service

### **Abstract**

The objective of the study was to study about agent and the level of satisfaction of the 150 agents in Bangkok. The questionnaire was used to collect the data which was analysed by percentage, the arithmetic mean, standard deviation, and ranking.

Results of the study indicated that: (1) the agents in Bangkok most business was a limited partnership 42.7% and 5 years up of being agent 70%, that sale only SANWA product 59.3% and the average of the purchase per month was 5 orders up 54.7%. (2) the satisfaction of agents for the sale service in 3 aspects were (1) product specification, convenience, the agents had the most satisfaction. (2) sale services, the agents had middle level of satisfaction, when considered in each items, the convenience in contact to the salesman was the most satisfaction, and the last was technique services. (3) customer services, agents had satisfaction at low level, when considered in each items, agents had the most satisfaction on the correct products delivery and the lowest was delivery information.