

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักร
ของบริษัท เอช ที พี จำกัด

ผู้วิจัย นายณรงค์ชัย เหมะ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัย ราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.ยุวลักษณ์ เวชวิทยาขลัง 2) รศ.ปรีชา
วัฒนาทิพย์ธำรงค์ ปีการศึกษา 2552 จำนวน 135 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ คุณภาพสินค้า
ประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักร

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภท
ชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของบริษัท เอช ที พี จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ
คุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้าจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
กลุ่มตัวอย่างคือลูกค้าของบริษัท จำนวน 162 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดย
ใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักร
ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านราคา
(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75, 3.68, 3.60 และ 3.57 ตามลำดับ) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพ
สินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้าจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ลูกค้าที่มี
ตำแหน่ง/หน้าที่ต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจ
โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ลูกค้าที่มีเพศต่างกันและอายุ
ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....2.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Term Paper Title Factors effecting the satisfaction of quality of mechanical devices produced by H.T.P. Co., Ltd.

Researcher Mr.Narongchai He-ma. Degree Master Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Asst. Prof. Dr.Yuwalak Vejwitayaklang 2) Asst. Prof. Preecha Wattanatipthumrong. Academic Year: 2009. 135 pp.
Keywords: satisfaction, quality of mechanical devices

Abstract

The objectives of the research were to study the factors that effect the satisfaction in the quality of mechanical devices produced by H.T.P. limited company, and to compare these factors based on type of customers classified by demographic characteristics. The samplings were distributed to 162 customers. Questionnaire used for collecting data and statistical techniques-frequency, percentage, means, standard deviation and analysis of variance applied to analyzing data both acted as research tools.

The result showed that the satisfaction which customer had in general toward the quality of mechanical deviced mentioned above was at the high level of which the mean equaled to 3.65. When considered in each factor. All of them were at the high level either and could be arranged in descending order as following: promotion, product, distribution, price (means equaled to 3.75, 3.68, 3.60 and 3.57 respectively). By comparison of these factors based on type of customers classified by demographic characteristics, the result indicated that those customer who were different in occupations had different satisfaction at statistical significant levels of 0.05. When considered in each aspect, the satisfaction levels toward aspects of promotion, price, and distribution were different statistic significant at 0.01 and 0.05 respectively. Those customers who were different in sex and ages in general content in promotion differently statistic significant at 0.05.

Student's signature.....

Term Paper Advisors' signature 1.....2.....3.....