**หัวข้อสหกิจศึกษา** การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพสินค้าและคุณภาพการกร ณีศึกษาบริษัท โยโกฮามา รับเบอร์ ประเทศไทย จำกัด

**ชื่อนักศึกษา** นาย กิตติกร ปีรติวรกุล รหัสประจำตัว 60709267

**อาจารย์ที่ปรึกษา** อาจารย์จีรวรรณ ลอออรพงศ์

**ระดับการศึกษา** ปริญญาตรี

**สาขา** การตลาด

**คณะ** บริหารธุรกิจ

**ปีการศึกษา** 2561

SPUC CHONBURI

## บทคัดย่อ

รายงานการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพสินค้าและคุณภาพการให้บริกา ศึกษาบริษัทโยโกฮามา รับเบอร์ ประเทศไทยจำกัดผู้ศึกษาได้ทำการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้ากับทาง บริษัทโยโกฮามา รับเบอร์ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ที่ ได้จากลูกค้าที่ระหว่าง ปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 25661 และ ทำการรวบรวมบันทึกปัญหาจากข้อร้องเรียนของลูกค้าจาก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม แบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า 4 ระดับ สถิติที่ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) โดยแบบสอบถามจากแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพสินค้า และ คุณภาพการให้บริการจำนวน 72 คน โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ประเมิน แผนกชื่อบริษัท / ห้างร้านส่วนที่ 2 จำแนกตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดทฤษฎี SERVQUAL MODEL 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองของพนักงาน ด้านกาให้ความมั่นใจ และ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และเพื่อนำปัญหาข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพสินค้าและคุณภาพการให้บริการ มาเป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการบริการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์