| | |
|---|---|
| **หัวข้อสหกิจศึกษา** | การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพสินค้าและบริการของพนักงานขายบริษัท อาร์โน (ประเทศไทย) จำกัด |
| **ชื่อนักศึกษา** | นางสาวปวีณา ศรีสังวาลย์ |
| **อาจารย์ที่ปรึกษา** | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นปินัทธ์ จ่าดา |
| **หลักสูตร** | บริหารธุรกิจ |
| **สาขาวิชา** | การตลาด |
| **ปีการศึกษา** | 2562 |

## บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพสินค้าและบริการของพนักงานขายบริษัท อาร์โน (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการดำเนินการของบริษัทฯ ให้มีความสอดคล้องกับปัจจัยต่างๆ การวัดความพึงพอใจเป็นช่องทางในการติดต่อกับลูกค้าและช่วยให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีต่อบริษัทในการใส่ใจการปรับปรุงคุณภาพและให้ความสำคัญต่อลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างคือการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพสินค้าและบริการของพนักงานขายบริษัทอาร์โน (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 201 ชุดส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 75.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด ส่วนที่น้อยที่สุดคืออายุระหว่าง 51 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 5.00 สำหรับอาชีพพบว่า เป็นพนักงานบริษัทมากที่สุด ร้อยละ 60.00 ส่วนน้อยที่สุดคือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจร้อยละ5.00 สำหรับรายได้พบว่า เป็น 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 60.00 มากที่สุด ส่วนน้อยที่สุดคือ 0-10,000 บาท ร้อยละ 5.00 ต่อมาเป็น 30,001-40,000 ร้อยละ 5.00 และอื่นๆ ร้อยละ 5.00 ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากบริษัท อาร์โน (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับพอใจ ( $\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.51) ข้อที่มีความพึงพอใจด้านบริการมากที่สุดคือ การส่งสินค้ามีความรวดเร็วตรงต่อเวลา ( $\bar{X}$ = 4.21) น้อยที่สุดคือ สินค้าครบสมบูรณ์ตรงตามความต้องการ ( $\bar{X}$ = 4.03)

SPU CHONBURI

SPU CHONBURI