

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ประกอบการโรงงานอุตสาหกรรมเกษตร
ที่มีต่อการใช้บริการที่ปรึกษาของ บริษัท ทริปเฟิล-เอ ควอลิตี้
เซ็นเตอร์ จำกัด

ผู้เขียน นายวิกรม จันทร์ศิริ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรมเกษตร)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร. สมชาย จอมดวง ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชานันติ กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชีรภิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการโรงงานอุตสาหกรรมเกษตรที่มีต่อการใช้บริการที่ปรึกษาของ บริษัท ทริปเฟิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด และทำการรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถามจากเจ้าของกิจการ หรือตัวแทนฝ่ายบริหารของโรงงานอุตสาหกรรมเกษตรที่เคยใช้บริการที่ปรึกษาของ บริษัท ทริปเฟิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด ทั้งหมดจำนวน 18 โรงงาน โรงงานละ 1 คน และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้ ค่าสถิติ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความพึงพอใจระดับมากใน 3 ด้าน คือ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ และด้านบุคคล (เฉพาะพนักงานที่ให้บริการที่ปรึกษา) ตามลำดับ และให้ความพึงพอใจระดับปานกลางใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการจัดจำหน่าย ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในส่วนย่อยของแต่ละด้านของส่วนประสมตลาดบริการพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ สื่อ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม ด้านราคา ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ การชำระค่าบริการแบบเป็นงวดตามความก้าวหน้าของงาน ด้านการจัดจำหน่าย ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสะดวกในการติดต่อกับสำนักงาน ด้านการส่งเสริม

การตลาดส่วนที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือการส่งวารสารประจำเดือน ด้านบุคคล ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ การแต่งกาย บุคลิก และการวางตัว ด้านกระบวนการ ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ การนำเสนอโครงการมีรายละเอียดครบถ้วน และด้านการหลักฐานทางกายภาพ ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ อาคารสำนักงาน เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในแต่ละปัจจัย พบว่าระดับความรู้ และประสบการณ์ในการจัดทำระบบมาตรฐาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ กล่าวคือ ผู้ที่มีระดับความรู้ด้านระบบมาตรฐานที่จัดทำน้อย หรือโรงงานยังไม่เคยจัดทำระบบมาตรฐานมาก่อน มีความพึงพอใจในระดับที่น้อยกว่าผู้ที่มีความรู้ในระดับสูง หรือโรงงานเคยมีการจัดทำระบบมาตรฐานมาก่อนแล้ว ในทุกด้านของส่วนประสมตลาดบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Satisfaction of Agro-Industry Entrepreneur Towards Consulting Services of Triple-A Quality Center Co., Ltd.

Author Mr. Wikrom Chansiri

Degree Master of Business Administration (Agro-Industry Management)

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Dr. Somchai Jomdaung Chairperson

Associate Prof. Sirikiat Ratchusanti Member

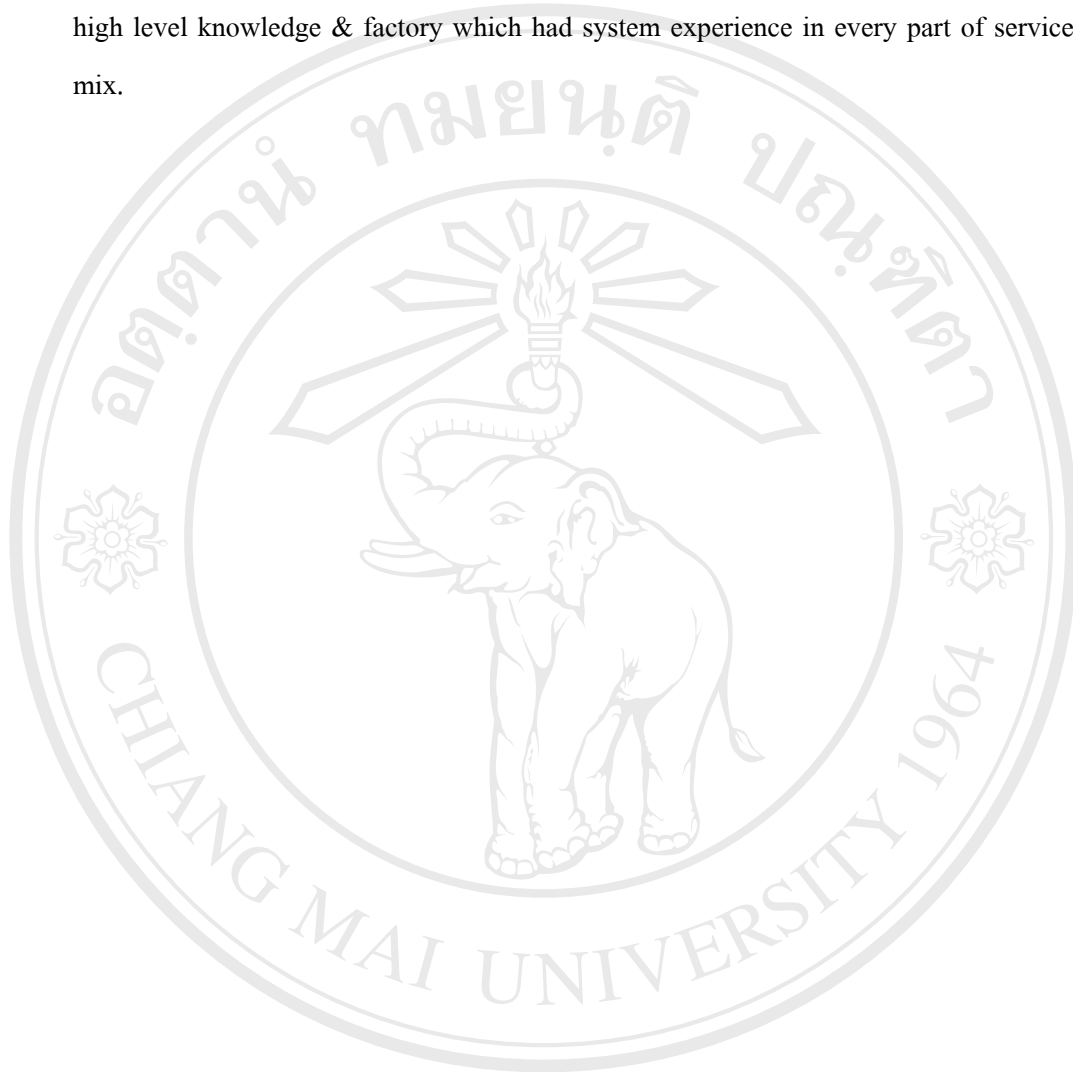
Assistant Prof. Theerakiti Navaratana Na Ayudhya Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the satisfaction of Agro-Industry entrepreneur towards consulting services of Triple-A Quality Center Co., Ltd. (TAQC). The data was collected from questionnaires, which was collected from entrepreneur or management representative in 18 factories (1 person/factory). The collected data was analyzed and presented descriptively in terms of frequency, percentage and average.

In overview, the total personal satisfaction was accepted at the high level. Physical evidence, product service and person parts were accepted at high level, respectively but the part of process, price, promotion and place were accepted moderate, respectively. When each detail parts satisfaction of service marketing mix was considered, it was found that training presentation media was the maximum level of product service, pay by process working was the maximum level of price, office connecting was the maximum level of place, monthly newsletter was the maximum level of promotion, consultant personality was the maximum level of people, project presentation was the maximum level of process and office building was the maximum level of physical evidence. Two fixed factors: personal system knowledge, factory system experience and type of system were studied related to satisfaction. It was shown that personal system knowledge &

factory system experience related to satisfaction, person who had low system knowledge level & factory which had no system experience the satisfaction level was lower than the personal who had high level knowledge & factory which had system experience in every part of service marketing mix.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved