

| | | |
|-----------------------|---|--------------------------|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการบริษัท | โซลาร์ตรอน จำกัด (มหาชน) |
| ชื่อ | นายยุคนธร | สำเภาอนุสรณ์ |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | อาจารย์กนกพร | ชัยประสิทธิ์ |
| วิชาเอก | บริหารธุรกิจระหว่างประเทศ | |
| ปีการศึกษา | 2550 | |

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสภาพปัญหาในขณะรับบริการต่อบริษัท โซลาร์ตรอน จำกัด (มหาชน) ได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบสมมุติฐาน หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้วิธีการของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) โดยนำไปใช้ทดสอบสมมุติฐานเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้ส่วนตัวต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และมีอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการบริการ และด้านการส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการบริษัท โซลาร์ตรอน จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน แต่ผู้ให้บริการที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการบริษัท โซลาร์ตรอน จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

| | |
|-------------------------|--|
| Independent Study Title | The Satisfaction of Customer to The Solarthron Public Company's services |
| Name | Mr.Yukonthorn Sampao-a-nusorn |
| Advisor | Teacher Kanokporn Chaiprasit |
| Major | International Business |
| Academic Year | 2007 |

ABSTRACT

The research objective is to study the Satisfaction of Customer and the problem on services of The Solarthron Public Company. The collected data were analyzed by Percentage, mean standard deviation, One Way ANOVA, and Fisher's least significant difference(LSD) by Statistical Program.

The results show that most of respondents were female, age between 21-30 years, undergraduates, income 10,000-20,000 baht, and working in the company. Most of respondents satisfied with the company services includes the product, price, place, promotion.

The hypothesis results show the different in age, sex, education and career of respondents have the different satisfaction in company's services. However, the different in income of respondents have the same satisfaction.