

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์โอท็อป : กรณีศึกษา ผลิตภัณฑ์โอท็อปของกลุ่มอาชีพปลายแก้วสร้างสรรค์ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร
ชื่อ	นางสาวพรเพ็ญ เอี่ยมสอาด
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมาวี รักษ์ชูชีพ
วิชาเอก	ธุรกิจระหว่างประเทศ
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์โอท็อป กรณีศึกษา ผลิตภัณฑ์โอท็อปของกลุ่มอาชีพปลายแก้วสร้างสรรค์ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาข้อมูลทั่วไปของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์โอท็อปของกลุ่มอาชีพปลายแก้วสร้างสรรค์เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์โอท็อปหนองจอกของกลุ่มอาชีพปลายแก้วสร้างสรรค์ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม การตระหนักถึงความต้องการ การแสวงหาข้อมูลและทางเลือก การประเมินทางเลือก และการวิเคราะห์ข้อมูลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมหลังการซื้อ รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์โอท็อปหนองจอกของกลุ่มอาชีพปลายแก้วสร้างสรรค์ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม คุณลักษณะและคุณภาพผลิตภัณฑ์ ราคาผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์โอท็อปหนองจอกของกลุ่มอาชีพปลายแก้วสร้างสรรค์ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร โดยใช้สำมะโนประชากรจำนวน 97 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยค่าพารามิเตอร์ที่ใช้ในเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนค่าพารามิเตอร์ของประชากรเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้วิธีของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) โดยนำไปใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันบ้าง

ผลการวิจัย พบว่า ตัวแทนจำหน่ายกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ลักษณะธุรกิจ

เป็นแบบเจ้าของคนเดียว ประเภทผลิตภัณฑ์โอท็อปและสินค้าที่จำหน่ายเป็นผลิตภัณฑ์จากไม้ไผ่และไม้ชนิดอื่น และมีลักษณะทำเลที่ตั้งอยู่ใจกลางแหล่งการค้าที่สำคัญ

ตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีพฤติกรรม การตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย ด้านการตระหนักถึงความต้องการ การแสวงหาข้อมูลและทางเลือก การประเมินทางเลือก และการวิเคราะห์ข้อมูลทางเลือกการตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมหลังการซื้อ

ตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านคุณลักษณะและคุณภาพผลิตภัณฑ์ ราคาผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแทนจำหน่ายที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์โอท็อปหนองจอกของกลุ่มอาชีพปลายแก้วสร้างสรรค์ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน แต่ตัวแทนจำหน่ายที่มีรายได้ต่อเดือน ลักษณะธุรกิจในปัจจุบัน ประเภทผลิตภัณฑ์โอท็อปและสินค้าที่จำหน่าย ทำเลที่ตั้งดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์โอท็อปหนองจอกของกลุ่มอาชีพปลายแก้วสร้างสรรค์ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ส่วนพฤติกรรม การตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์โอท็อปหนองจอกของกลุ่มอาชีพปลายแก้วสร้างสรรค์ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์โอท็อปหนองจอกของกลุ่มอาชีพปลายแก้วสร้างสรรค์ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

Independent Study Title	Distributors Satisfaction of OTOP Products : Case Study of Play Keaw Creative Group OTOP Product Nong Chok District, Bangkok
Name	Miss Pornphen Iaumsa-at
Advisor	Assistant Professor Dr.Khemare Rugchoochip
Major	International Business
Academic Year	2009

ABSTRACT

The independent study entitled Distributors Satisfaction of OTOP Products Case Study of Play Keaw Creative Group OTOP Product Nong Chok District, Bangkok aimed to study general information of OTOP distributors of Play Keaw creative group, to study the satisfaction levels of OTOP distributors of Play Keaw creative group, and to study consumers' decision making behaviors in purchasing products that influenced OTOP distributors' satisfaction of Play Keaw creative group categorized by awareness of needs, searching for data and alternatives, assessment and analyzed alternatives data, purchasing decision making, and behaviors after purchasing. Factors influencing distributors' satisfaction were categorized by products' characteristics and quality, product price, place, and promotion. Population in this study was 97 Nong Chok OTOP product distributors of Play Keaw creative group, Nong Chok District, Bangkok. Questionnaires were the research tools used to collect data that were analyzed by statistical software package. Descriptive Statistics used were percentage and standard deviation. Inferential statistics used to test hypotheses were One-way analysis of variance and if the differences were found at the statistically significant level, Fisher's Least Significant Difference (LSD) was used to find the differences of each pair.

The research results found that most of the distributors were males, 31 - 40 years old, Bachelor's degree or equal, 10,001-20,000 Baht monthly income, Single Proprietorship business, OTOP and other products sold were bamboo and other kinds of wood products, and location were in the middle of business area. Distributor's average satisfaction level was in the high level. Consumer purchasing decision making behaviors influenced OTOP distributors' satisfaction in awareness of needs, searching for data and alternatives, assessment and analyzed alternatives data, purchasing decision making, and behaviors after purchasing. Distributor's average satisfaction level was in the high level in marketing mix factors, product characteristics and quality factors, product price, place, and promotion.

The hypotheses testing results found that the distributors' differences in gender, age, and educational level had different satisfactions in Nong Chok OTOP product of Play Keaw creative group. The distributors' differences in monthly income, present business characteristics, OTOP and others product type, and locations had no different satisfactions in Nong Chok OTOP product of Play Keaw creative group. Consumer purchasing decision making behaviors influenced Nong Chok OTOP product of Play Keaw creative group distributors' satisfactions and correlated with factors influencing Nong Chok OTOP product of Play Keaw creative group distributors' satisfactions.