



## บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อสินค้าจากบริษัท เทพวัลย์กรุ๊ป (1995) จำกัด จังหวัดเชียงราย
ผู้จัดทำ	: นายราชนันท์ เทพวัลย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.จตุติกุล ไชยวรรณ
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: 18 พฤษภาคม 2550
จำนวนหน้า	: 93 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อสินค้าจากบริษัท เทพวัลย์กรุ๊ป (1995) จำกัด จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อสินค้าจาก บริษัท เทพวัลย์กรุ๊ป (1995) จำกัด จังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นวิธีที่มีการกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างไว้ก่อนแล้ว คือ กลุ่มตัวอย่างจะต้องเป็นผู้ที่ซื้อสินค้าที่ บริษัท เทพวัลย์กรุ๊ป (1995) จำกัด โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการทดสอบ

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประจำของบริษัท เทพวัลย์กรุ๊ป (1995) จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซื้อเพื่อนำไปใช้ในหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกซื้อสินค้าเมื่อจำเป็นต้องใช้ เลือกซื้อเป็นประจำทุกเดือน เลือกซื้อช่วงเปิดเทอมแรก ช่วงต้นปีงบประมาณ ช่วงเปิดเทอมสอง ก่อนสิ้นปีงบประมาณ

เหตุผลในการซื้อสินค้าที่บริษัท เทพวัลย์กรุ๊ป (1995) จำกัด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกซื้อสินค้าเพราะมีสินค้าที่ต้องการ อันดับสอง คือ มีบริการจัดส่งสินค้า อันดับสาม คือพนักงานในร้านให้บริการที่ดี

บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ คือ ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงาน ประเภทของสินค้าที่เลือกซื้อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกซื้อวัสดุเครื่องเขียน เครื่องใช้สำนักงาน รองลงมา คือ เลือกซื้อสื่อการศึกษา สื่อการสอน

การรู้จักบริษัท เทพวัลย์กรุ๊ป (1995) จำกัด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักบริษัท เทพวัลย์กรุ๊ป (1995) จำกัดจากคนรู้จัก รองลงมา คือ จากหัวหน้างาน ผู้บริหารของหน่วยงานของลูกค้า

วิธีการในการชำระเงินค่าสินค้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกซื้อสินค้าด้วยการชำระเงินเชื่อระยะเวลาในการชำระเงินเชื่อ กรณีการซื้อสินค้าเงินเชื่อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาในการชำระเงินค่าสินค้าทั้งหมดภายใน ระยะเวลา 30 วัน รองลงมา คือ ใช้เวลาในการชำระเงินค่าสินค้าทั้งหมดภายในระยะเวลา 60 วัน และจำนวนเงินในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้ง ครั้งละ 3,001 – 10,000 บาท รองลงมา คือ ซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้ง ครั้งละ 10,001 – 30,000 บาท

การส่งมอบสินค้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับสินค้าด้วยตนเอง และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แนะนำบริษัท เทพวัลย์กรุ๊ป (1995) จำกัด ให้ผู้อื่นรู้จัก

ปัจจัยทางด้านบุคลากร ผู้บริโภคให้ความสำคัญในการเลือกซื้อสินค้าที่ บริษัท เทพวัลย์กรุ๊ป (1995) จำกัด โดยคำนึงถึงการบริการของบุคลากรหรือพนักงานในร้านเป็นสำคัญ เนื่องจากทางร้านมีการให้พนักงานออกไปติดต่อประสานงาน ทำการตลาดกับลูกค้าอยู่เป็นประจำ ดังนั้นพนักงานของร้านจึงมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของร้านเป็นอย่างมาก