



## รายงาน

การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และ  
ความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ  
ของ อ.อ.ป.

สำนักธุรกิจการตลาด องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้  
โทรศัพท์ 0 2282 3243 - 7 ต่อ 8702  
Email : [market1417@hotmail.com](mailto:market1417@hotmail.com)

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่ต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. ปี 2566 เป็นเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน พร้อมกับค้นหาความต้องการของลูกค้าที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. เพื่อหาวิธีการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า จัดลำดับความสำคัญของความต้องการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ รวมถึงการตั้งราคาที่เหมาะสม ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการ ดังนั้น องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้จึงต้องทำกิจกรรมการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อนำผลการประเมินไปวิเคราะห์ปรับปรุงพัฒนาวัตถุดิบ หรือออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

การสำรวจประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่ต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. ปี 2566 นี้ ได้รับความร่วมมือจากองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคเหนือบน, องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคเหนือล่าง, องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคกลาง, องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคใต้ ในการให้ลูกค้าตอบข้อมูลที่ตรงตามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สำนักธุรกิจการตลาดวิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจให้องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ทราบ โดยเสร็จสมบูรณ์ สำนักธุรกิจการตลาด ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่านไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สำนักธุรกิจการตลาด  
องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้  
ธันวาคม 2566

## สารบัญ

	หน้า
1. สถานการณ์ทั่วไป	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1
4. ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ	1
5. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	2
6. วิธีการเก็บข้อมูล	2
7. การวิเคราะห์ข้อมูล	2
8. การนำเสนอข้อมูล	3
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	4
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของลูกค้า	6
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	9

# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อ ผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. ปี 2566

## 1. สถานการณ์ทั่วไป

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (อ.อ.ป.) ดำเนินธุรกิจด้านอุตสาหกรรมป่าไม้ทั้งระบบ ครอบคลุม ตั้งแต่การเลือกสายพันธุ์ไม้ การปลูก และการนำไม้มาใช้ประโยชน์ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ปัจจุบันองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เป็นผู้ปลูกสวนป่าเศรษฐกิจ และผลิตวัตถุดิบไม้ โดยเฉพาะไม้สักสวนป่าที่ จำหน่ายเป็นไม้ท่อนองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ยังนำไม้สักส่งเข้าโรงเลื่อยโรงงานแปรรูปไม้ ผลิตสินค้า ผลิตภัณฑ์ไม้เครื่องเรือน ครุภัณฑ์ และองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ยังมีสถานที่ท่องเที่ยว ดังนั้น

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. ปี 2566 เป็นเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน พร้อมกับค้นหาความต้องการของลูกค้าที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. เพื่อหาวิธีการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า จัดลำดับความสำคัญของความต้องการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ รวมถึงการตั้งราคาที่เหมาะสม ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้จึงต้องทำกิจกรรมการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อนำผลการประเมินไปวิเคราะห์ปรับปรุงพัฒนาวัตถุดิบ หรือออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

ดังนั้น การตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ จึงมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจด้านอุตสาหกรรมป่าไม้ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เป็นอย่างยิ่ง การสำรวจความต้องการและประเมินความพึงพอใจสินค้าผลิตภัณฑ์ไม้ จึงเป็นการนำข้อมูลจากแบบสำรวจมา วิเคราะห์กำหนดมาตรฐาน การผลิต การขายสินค้าและบริการ ตอบสนองความคาดหวัง ความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อผลิตภัณฑ์ไม้ครั้งต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. มาดำเนินการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาสินค้าและบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

## 3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

แนวทางในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ มาตรฐานการผลิต การจำหน่าย และการให้บริการลูกค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และซื้อผลิตภัณฑ์ไม้ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ครั้งต่อไป

## 4. ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. คือ ลูกค้าทั่วไปที่ซื้อผลิตภัณฑ์ และใช้บริการต่าง ๆ ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

## 5. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจความต้องการ และประเมินความพึงพอใจมีลักษณะเป็นคำถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ เช่น เพศ อายุ อาชีพ อาชีพรายได้ต่อเดือน ชื่อผลิตภัณฑ์ หรือใช้บริการใดของ อ.อ.ป. และปัจจัยในการตัดสินใจซื้อ หรือใช้บริการ แบบสำรวจเป็นการเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านสินค้า และบริการ ซึ่งเป็นการเลือกตอบให้ตรงกับระดับความพึงพอใจของผู้ทำการตอบแบบสำรวจ

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 1.00 - 1.50	แปลความได้ว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 1.51 - 2.50	แปลความได้ว่าอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 2.51 - 3.50	แปลความได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 3.51 - 4.50	แปลความได้ว่าอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 4.51 - 5.00	แปลความได้ว่าอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ

## 6. วิธีการเก็บข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากการขอความร่วมมือลูกค้าที่เข้ามาซื้อผลิตภัณฑ์ หรือใช้บริการต่างๆ ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ช่วยตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่ต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป.

## 7. การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดแล้วนำมาวิเคราะห์ โดยนำหลักการคำนวณมาช่วยในการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์เป็นค่าร้อยละ

$$\text{สูตร } P = \frac{n \times 100}{N}$$

เมื่อ  $P$  = แทนค่าร้อยละ

$n$  = จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ

$N$  = จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจวิเคราะห์เป็นค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยของคะแนน

$fx$  = ผลคูณระหว่างคะแนนกับความถี่ของคะแนนนั้น

$N$  = จำนวนข้อมูลในกลุ่มประชากร

สูตร	S.D.	=	$\sqrt{\frac{\sum f(X - \bar{X}_i)^2}{N}}$
เมื่อ	S.D.	=	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากร
	x	=	ค่าของข้อมูลแต่ละตัวหรือค่าของจุดกึ่งกลางชั้นแต่ละชั้น
	$\bar{X}_i$	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร
	N	=	จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มประชากร
	$\sum f$	=	ผลรวมความถี่ของข้อมูลแต่ละชั้น

ตอนที่ 3 เป็นการรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 8. การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอโดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย

---

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

จากการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

#### ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	46	60
หญิง	69	40
รวม	115	100

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเป็นเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 40

#### ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
30 ปี หรือต่ำกว่า 30 ปี	25	21.70
31 - 45 ปี	36	31.30
46 - 60 ปี	45	39.10
61 ปี ขึ้นไป	9	7.90
รวม	115	100

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 46 - 60 ปี มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 39.10 รองลงมาอายุระหว่าง 31 - 45 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาอายุ 30 ปีหรือต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 และอายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90

#### ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	44	38.20
องค์กรเอกชน	20	17.40
ธุรกิจส่วนตัว	31	27
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	20	17.40
รวม	115	100

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และรองลงมาองค์กรเอกชน และพ่อบ้าน/แม่บ้าน เท่ากัน จำนวนละ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15,000 บาท หรือต่ำกว่า	24	20.90
15,001 - 40,000 บาท	57	49.60
40,001 - 60,000 บาท	22	19.10
60,001 - 80,000 บาท	5	4.30
80,001 - 100,000 บาท	4	3.50
100,000 บาท ขึ้นไป	3	2.60
<b>รวม</b>	<b>115</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 15,001 - 40,000 บาท มากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60 รองลงมา 15,000 บาท หรือต่ำกว่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 รองลงมา ระหว่าง 40,001 - 60,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 รองลงมา ระหว่าง 60,001 - 80,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 รองลงมา ระหว่าง 80,001 - 100,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และรองลงมา 100,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ท่านซื้อผลิตภัณฑ์ หรือใช้บริการใดของ อ.อ.ป. มากที่สุด

ท่านซื้อผลิตภัณฑ์ หรือบริการใด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เฟอร์นิเจอร์	80	69.60
ไม้แปรรูป	34	29.60
ไม้สักซุง	0	0
ไม้ยางพารา	1	0.80
น้ำยางพารา	0	0
<b>รวม</b>	<b>115</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างซื้อผลิตภัณฑ์เฟอร์นิเจอร์มากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 69.60 รองลงมาไม้แปรรูป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 และรองลงมาไม้ยางพารา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80



ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ปัจจัยใดที่ทำให้ท่านตัดสินใจซื้อ หรือใช้บริการ

ปัจจัยในการตัดสินใจซื้อ หรือใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใกล้ที่พักอาศัย	13	11.30
คุณภาพ	44	38.30
รูปแบบผลิตภัณฑ์	8	7
ราคา	6	5.20
การบริการ	9	7.70
ประโยชน์ในการใช้งาน	19	16.50
สิ่งอำนวยความสะดวก	1	0.90
ความชอบส่วนตัว	14	12.20
แบรนด์ หรือตราหือ	1	0.90
<b>รวม</b>	<b>115</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างปัจจัยในการตัดสินใจซื้อ หรือใช้บริการ คือ คุณภาพ มากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 รองลงมาประโยชน์ในการใช้งาน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 รองลงมาความชอบส่วนตัว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 รองลงมาใกล้ที่พักอาศัย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 รองลงมาการบริการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 รองลงมารูปแบบผลิตภัณฑ์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และรองลงมาแบรนด์ หรือตราหือ กับ สิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน จำนวนละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของลูกค้า

ตารางที่ 7 ด้านคุณภาพสินค้า (เฟอร์นิเจอร์ และไม้แปรรูป)

ด้านคุณภาพสินค้า (เฟอร์นิเจอร์ และไม้แปรรูป)	ระดับความพึงพอใจ						รวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	ไม่พึงพอใจ	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)					
1. รูปแบบทันสมัย	1	12	30	50	19	112	3.66	0.91	มาก	
2. ประโยชน์ใช้สอย	0	2	20	59	32	113	4.07	0.73	มาก	
3. ขนาดได้มาตรฐาน	0	2	14	58	37	111	4.17	0.71	มาก	
4. ไม้เรียบเนียน/ประณีต	0	2	21	52	38	113	4.12	0.76	มาก	
5. ไม้ไม่เบี้ยว หรือบิดเอียง	0	4	18	50	40	112	4.13	0.75	มาก	
6. ไม้ประสานกันสนิท	0	3	17	53	39	112	4.14	0.77	มาก	
<b>รวม</b>							<b>4.05</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>	

$\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยของคะแนน

S.D = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพสินค้า (เฟอร์นิเจอร์, ไม้แปรรูป) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.05$ , S.D.=0.77) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า

1. รูปแบบทันสมัย มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}=3.66$ , S.D.=0.91)
2. ประโยชน์ใช้สอย มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}=4.07$ , S.D.=0.73)
3. ขนาดได้มาตรฐาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}=4.17$ , S.D.=0.71)
4. ไม้เรียบเนียน / ประณีต มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}=4.12$ , S.D.=0.76)
5. ไม้ไม่เปื้อน หรือบิดเอียง มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}=4.13$ , S.D.=0.75)
6. ไม้ประสานกันสนิท มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.77)

ตารางที่ 8 ด้านคุณภาพไม้ท่อน (ไม้สัก, ไม้ยางพารา)

ด้านคุณภาพไม้ท่อน (ไม้สัก, ไม้ยางพารา)	ระดับความพึงพอใจ								
	ไม่พึง พอใจ (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	รวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เปลาตรง ไม้โค้ง หรืองอ	0	1	14	18	11	44	3.89	0.80	มาก
2. มีปุ่มตาก็หรือส่วนที่ผุเล็กน้อย	0	1	16	21	7	45	3.76	0.74	มาก
3. หน้าตัดไม้ไม่แตกหรือปริ	0	1	11	23	9	44	3.91	0.73	มาก
4. ขนาดไม้ตรงตามความต้องการ	0	0	8	23	14	45	4.13	0.69	มาก
<b>รวม</b>							<b>3.92</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>

$\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยของคะแนน

S.D = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพไม้แปรรูป โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.92$ , S.D.=0.74) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า

1. เปลาตรง ไม้โค้ง หรืองอ มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}=3.89$ , S.D.=0.80)
2. มีปุ่มตาก็หรือส่วนที่ผุเล็กน้อย มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}=3.76$ , S.D.=0.74)
3. หน้าตัดไม้ไม่แตกหรือปริ มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}=3.91$ , S.D.=0.73)
4. ขนาดไม้ตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}=4.13$ , S.D.=0.69)

ตารางที่ 9 ด้านคุณภาพน้ำยางพารา

ด้านคุณภาพน้ำยางพารา	ระดับความพึงพอใจ								
	ไม่พึงพอใจ (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสะอาดของน้ำยางพารา	0	1	4	19	7	31	4.03	0.69	มาก
2. การรักษาสภาพน้ำยางพารา	0	1	5	18	7	31	4.00	0.72	มาก
3. ความเข้มข้นของน้ำยางพารา	0	1	5	19	6	31	3.97	0.69	มาก
รวม							4.00	0.70	มาก

$\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยของคะแนน

S.D = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพน้ำยางพารา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=0.70) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า

1. ความสะอาดของน้ำยางพารา มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}=4.03$ , S.D.=0.69)
2. การรักษาสภาพน้ำยางพารา มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=0.72)
3. ความเข้มข้นของน้ำยางพารา มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}=3.97$ , S.D.=0.69)

ตารางที่ 10 ด้านราคา/การส่งเสริมการจำหน่าย

ด้านราคา/การส่งเสริมการจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ								
	ไม่พึงพอใจ (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความเหมาะสมของราคา	1	0	13	50	47	111	4.28	0.74	มาก
2. ป้ายบอกราคาชัดเจน	0	3	12	48	46	109	4.26	0.76	มาก
รวม							4.27	0.75	มาก

$\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยของคะแนน

S.D = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านราคา/การส่งเสริมการจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.27$ , S.D.=0.75) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า

1. ความเหมาะสมของราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}=4.28$ , S.D.=0.74)
2. ป้ายบอกราคาชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}=4.26$ , S.D.=0.76)

ตารางที่ 11 ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ								แปลผล
	ไม่พึงพอใจ (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม	$\bar{X}$	S.D.	
1. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	0	0	3	42	68	113	4.58	0.55	มากที่สุด
2. ดูแลเอาใจใส่ กระจือรื้อร้อน เต็มใจให้บริการ	0	0	3	43	66	112	4.56	0.55	มากที่สุด
รวม							4.57	0.55	มากที่สุด

$\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยของคะแนน

S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.57$ , S.D.=0.55) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า

1. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.58$ , S.D.=0.55)
2. ดูแลเอาใจใส่ กระจือรื้อร้อน เต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.56$ , S.D.=0.55)

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ท่านต้องการกลับมาซื้อสินค้า หรือใช้บริการหรือไม่

ท่านต้องการกลับมาซื้อสินค้า หรือใช้บริการหรือไม่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต้องการ	113	99.10
ไม่ต้องการ	1	0.90
รวม	114	100

จากตารางที่ 12 กลุ่มตัวอย่างยังคงต้องการกลับมาซื้อสินค้า หรือใช้บริการ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 99.10 และไม่ต้องการกลับมาซื้อ หรือใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ปรับปรุงรูปแบบผลิตภัณฑ์ให้ทันสมัย ราคาไม่แพงมาก ที่ให้เลือกหลากหลาย
2. ควรมีสินค้าให้เลือกมากกว่านี้ และจัดโปรโมชั่นส่งเสริมการขายประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง
3. ต้องการให้จำหน่ายไม้เกรด A ด้วย
4. ผลิตตามความต้องการ และไม่ต้องรอรับสินค้านาน
5. รองรับการขาย และส่งของ แบบออนไลน์
6. แบบสำรวจหากมีจำนวนมากเกินไป ทำให้ผู้ตอบไม่ยอมตอบ
7. พื้นที่จอดรถแทบจะไม่มี อาคารในการดำเนินการซื้อไกลจากคลังไม้

-----