รายงาน

กิจกรรมการประเมินความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ปี 2564

สำนักธุรกิจการตลาด องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

โทรศัพท์ 0 2282 3243 – 7 โทรสาร 0 2282 4197

Email : Market1417@hotmail.com

คำนำ

การพัฒนาตลาดเชิงรุก สำนักธุรกิจการตลาด เป็นกิจกรรมการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องเรือน, ผลิตภัณฑ์ไม้แปรรูป และผลิตภัณฑ์ไม้ประสาน องค์การ-อุตสาหกรรมป่าไม้ ปี 2564 ซึ่งได้รับความร่วมมือจากงานแปรรูปไม้และผลิตภัณฑ์ไม้ร้องกวาง งานแปรรูปไม้และผลิตภัณฑ์ไม้แม่เมาะ ส่วนพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมไม้ สังกัดองค์การ-อุตสาหกรรมป่าไม้ภาคเหนือบน และส่วนอุตสาหกรรมไม้บางโพ ส่วนอุตสาหกรรมไม้วังน้อย ส่วนอุตสาหกรรมไม้อยุธยา สังกัดองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคกลาง ในการประเมินความพึงพอใจให้ลูกค้ากรอกข้อมูลในการซื้อไม้สักสวนป่า ผลิตภัณฑ์ไม้แปรรูป, ผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนไม้สัก และผลิตภัณฑ์ไม้ประสาน ให้สำนักธุรกิจการตลาดวิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของลูกค้าสินค้าผลิตภัณฑ์ไม้ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ปี 2564 เสร็จสมบูรณ์แล้ว ซึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ สำนักธุรกิจการตลาด ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่านไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สำนักธุรกิจการตลาด
องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
ธันวาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
สถานการณ์ทั่วไป	1
วัตถุประสงค์	1
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ	2
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	2
วิธีการเก็บข้อมูล	3
การวิเคราะห์ข้อมูล	3
การนำเสนอข้อมูล	4
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องเรือน อ.อ.ป.	5
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อผลิตภัณฑ์ไม้ประสาน อ.อ.ป.	11
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อผลิตภัณฑ์ไม้แปรรูป อ.อ.ป.	17
ปัญหาและข้อเสนอแนะการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจสินค้าผลิตภัณฑ์ไม้ของ อ.อ.ป.	24

รายงานการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ปี 2564

สถานการณ์ทั่วไป

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (อ.อ.ป.) ดำเนินธุรกิจด้านอุตสาหกรรมป่าไม้ ทั้งระบบ ครอบคลุมตั้งแต่การเลือกสายพันธุ์ไม้ การปลูก ดูแล และการนำไม้มาใช้ประโยชน์ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ปัจจุบันองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เป็นผู้ปลูกสวนป่าเศรษฐกิจ และผลิตวัตถุดิบไม้รายใหญ่สุดของประเทศโดยเฉพาะไม้สัก นอกจากจำหน่ายเป็นไม้ท่อนองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ยังนำไม้สักส่งเข้าโรงเลื่อยโรงงาน แปรรูปไม้ ผลิตสินค้าผลิตภัณฑ์ไม้ เครื่องเรือนและครุภัณฑ์ จำหน่ายแข่งขันกับภาคเอกชน

การสำรวจข้อมูลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า เป็นเครื่องมือให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า และวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการ การค้นหาวิธีการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าที่ดีกว่า องค์กรธุรกิจต้องเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอนาคตอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดลำดับความต้องการ และความสำคัญของความพึงพอใจ นำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการต่าง ๆ รวมถึงการตั้งราคาที่เหมาะสม ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการ ดังนั้น จึงต้องจัดทำแผนการพัฒนาตลาดเชิงรุกโดยจัดกิจกรรมการประเมินความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า ด้วยการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ นำผลสำรวจไปวิเคราะห์หาจุดเด่นและจุดด้อยของสินค้าและการบริการ มาแก้ไขปรับปรุงพัฒนาจนกระทั่งลูกค้าปัจจุบันและอนาคตมีความพึงพอใจมากที่สุด

ดังนั้น การตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ จึงมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจด้านอุตสาหกรรมไม้ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เป็นอย่างยิ่ง การสำรวจประเมินความพึงพอใจสินค้าผลิตภัณฑ์ไม้ จึงเป็นการนำข้อมูลจากแบบสำรวจมาวิเคราะห์กำหนดมาตรฐาน การผลิต การขายสินค้าและบริการ ตอบสนองความคาดหวังความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อผลิตภัณฑ์ไม้ครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจประเมินความพึงพอใจของลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องเรือน ผลิตภัณฑ์ไม้ประสาน และผลิตภัณฑ์ไม้แปรรูป มาดำเนินการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาสินค้าและบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ผลที่คาด.../

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

แนวทางปรับปรุงผลิตภัณฑ์ มาตรฐานการผลิต การจำหน่าย และการให้บริการลูกค้าด้านอุตสาหกรรมไม้ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และซื้อผลิตภัณฑ์ไม้ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ครั้งต่อไป

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจประเมินความพึงพอใจ คือ ลูกค้าทั่วไปที่ซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องเรือน, ผลิตภัณฑ์ไม้ประสาน และผลิตภัณฑ์ไม้แปรรูป ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ที่วางจำหน่าย ณ งานแปรรูปไม้และผลิตภัณฑ์ไม้ร้องกวาง งานแปรรูปไม้และผลิตภัณฑ์ไม้แม่เมาะ ส่วนพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมไม้ สังกัดองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคเหนือบน ส่วนอุตสาหกรรมไม้บางโพ ส่วนอุตสาหกรรมไม้วังน้อย ส่วนอุตสาหกรรมไม้อยุธยา สังกัดองค์การ-อุตสาหกรรมป่าไม้ภาคกลาง และห้องแสดงสินค้าสำนักงานกลาง สำนักธุรกิจการตลาด จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

- ผลิตภัณฑ์เครื่องเรือน	จำนวน	52	คน
- ผลิตภัณฑ์ไม้ประสาน	จำนวน	29	คน
- ผลิตภัณฑ์ไม้แปรรูป	จำนวน	48	คน

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจประเมินความพึงพอใจ เป็นการสแกน QR Code คำถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ เช่น เพศ อายุ อาชีพ ลักษณะที่อยู่อาศัย และรู้จักผลิตภัณฑ์ อ.อ.ป. จากสื่อใด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า 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

วิธีการ.../

วิธีการเก็บข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการให้กลุ่มตัวอย่างที่เข้าซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องเรือน, ผลิตภัณฑ์ไม้ประสาน และผลิตภัณฑ์ไม้แปรรูป ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ สแกน QR Code เพื่อตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการใช้ Google ฟอร์มช่วยในการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดแล้วนำมาวิเคราะห์ โดยนำหลักการคำนวณมาช่วยในการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์เป็นค่าร้อยละ

สูตร $P = \frac{n \times 100}{N}$

เมื่อ P = แทนค่าร้อยละ

n = จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ

N = จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจวิเคราะห์เป็นค่าเฉลี่ย (Mean)

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

การนำเสนอ.../

การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอโดยการใช้ตารางประกอบคำบรรยาย

ผู้นำเสนอรายงาน

สำนักธุรกิจการตลาด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องเรือน ของ อ.อ.ป.

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องเรือน อ.อ.ป. จากการสุ่มตัวอย่างลูกค้าที่สแกน QR Code ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 52 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ

เพศ	**จำนวน** (คน)	**ร้อยละ**
ชาย	19	36.50
หญิง	33	63.50
รวม	**52**	**100**

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อายุ

อายุ	**จำนวน** (คน)	**ร้อยละ**
20 – 35 ปี	9	17.30
36 – 45 ปี	24	46.20
46 – 55 ปี	12	23.00
56 ปี ขึ้นไป	7	13.50
รวม	**52**	**100**

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมาอายุระหว่าง 46 – 55 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมาอายุระหว่าง 20 – 35 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 และรองมา 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50

ตารางที่ 3 .../

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	**จำนวน** (คน)	**ร้อยละ**
รับราชการ	9	17.30
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	32.70
พนักงานบริษัท	9	17.30
ธุรกิจส่วนตัว	13	28.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพใด ๆ	4	7.70
รวม	**52**	**100**

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด 17 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 รองลงมาธุรกิจส่วนตัว จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมารับราชการ และพนักงานบริษัท เท่ากัน จำนวนละ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 และรองลงมา ไม่ได้ประกอบอาชีพใด ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ลักษณะที่อยู่อาศัย

ลักษณะที่อยู่อาศัย	**จำนวน** (คน)	**ร้อยละ**
บ้านเดี่ยว	23	45.10
ทาวน์เฮ้าส์	8	15.70
คอนโดมิเนียม	13	25.50
อพาร์ทเม้นท์	3	5.90
บ้านเช่า หรือ ห้องเช่า	4	7.80
รวม	**51**	**100**

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างลักษณะที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยวมากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 รองลงมาคอนโดมิเนียม จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมาทาวน์เฮ้าส์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 รองลงมาบ้างเช่า หรือ ห้องเช่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 และรองลงมาอพาร์ทเม้นท์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90
(กลุ่มตัวอย่างไม่ตอบคำถามในข้อนี้ 1 คน)

ตารางที่ 5.../

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ท่านรู้จักผลิตภัณฑ์ อ.อ.ป. จากสื่อ

ลักษณะที่อยู่อาศัย	**จำนวน** (คน)	**ร้อยละ**
เว็ปไซต์ อ.อ.ป.	23	44.20
คนรู้จักแนะนำ	27	51.90
สื่อ อื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์	2	3.90
รวม	**52**	**100**

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างรู้จักผลิตภัณฑ์ อ.อ.ป. จากคนรู้จักแนะนำมากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 รองลงมาเว็ปไซต์ อ.อ.ป. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 และรองลงมาสื่อ อื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้า

ตารางที่ 6 ด้านคุณภาพสินค้า

ด้านคุณภาพสินค้า	**ระดับความพึงพอใจ**								
	ไม่พึงพอใจ (1)	**น้อย (2)**	**ปานกลาง (3)**	**มาก (4)**	**มากที่สุด (5)**	**รวม**	ค่าเฉลี่ย	**S.D.**	**แปลผล**
1. ความแนบเนียนของโครงสร้าง รอยต่อ	0	1	5	5	41	52	4.65	0.73	มากที่สุด
2. ผลิตภัณฑ์ได้มาตรฐาน (ไม่เบี้ยวหรือบิดเอียง)	0	2	4	5	41	52	4.63	0.79	มากที่สุด
3. ความประณีตของผลิตภัณฑ์	0	2	5	4	41	52	4.62	0.81	มากที่สุด
รวม							**4.63**	**0.78**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.63, S.D.=0.78) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า
ความแนบเนียนของโครงสร้าง รอยต่อ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.65, S.D.=0.73)
ผลิตภัณฑ์ได้มาตรฐาน (ไม่เบี้ยวหรือบิดเอียง) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.63, S.D.=0.79)
ความประณีตของผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.62, S.D.=0.81)

ตารางที่ 7.../

ตารางที่ 7 ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	ระดับความพึงพอใจ								
	ไม่พึงพอใจ (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ให้บริการด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	0	0	4	5	43	52	4.75	0.58	มากที่สุด
2. ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	0	0	4	6	42	52	4.73	0.59	มากที่สุด
3. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	0	0	4	7	41	52	4.71	0.60	มากที่สุด
รวม							**4.73**	**0.59**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.73, S.D.=0.59) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า
ให้บริการด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.75, S.D.=0.58)
ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.73, S.D.=0.59)
ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.71, S.D.=0.60)

ตารางที่ 8 ด้านรูปแบบ

ด้านรูปแบบ	ระดับความพึงพอใจ								
	ไม่พึงพอใจ (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ประโยชน์ใช้สอย	0	0	6	8	38	52	4.62	0.68	มากที่สุด
2. รูปแบบทันสมัย	0	1	8	7	36	52	4.50	0.82	มาก
3. การออกแบบสวยงาม	0	0	7	9	36	52	4.56	0.72	มากที่สุด
รวม							**4.56**	**0.74**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 8 .../

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านรูปแบบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.56, S.D.=0.74) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า
ประโยชน์ใช้สอย มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.62, S.D.=0.68)
รูปแบบทันสมัย มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.50, S.D.=0.82)
การออกแบบสวยงาม มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.56, S.D.=0.72)

ตารางที่ 9 ด้านราคา/การส่งเสริมการจำหน่าย

ด้านราคา/ การส่งเสริม การจำหน่าย	**ระดับความพึงพอใจ**								
	ไม่พึงพอใจ (1)	**น้อย (2)**	**ปานกลาง (3)**	**มาก (4)**	**มากที่สุด (5)**	**รวม**	ค่าเฉลี่ย	**S.D.**	**แปลผล**
1. การลดราคาผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย	0	2	5	12	33	52	4.46	0.82	มาก
2. ผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับราคา	0	2	5	12	33	52	4.46	0.82	มาก
3. การจัดเรียงและป้ายราคาง่ายต่อการหาซื้อสินค้า	0	2	7	13	30	52	4.37	0.80	มาก
4. แผ่นพับ/โบรชัวร์/ใบปลิว	0	11	9	10	22	52	3.83	1.19	มาก
รวม							**4.28**	**0.91**	**มาก**

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านราคา/การส่งเสริมการจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.28, S.D.=0.91) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า
การลดราคาผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.46, S.D.=0.82)
ผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.46, S.D.=0.82)
การจัดเรียงและป้ายราคาง่ายต่อการหาซื้อสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.37, S.D.=0.80)
แผ่นพับ / โบรชัวร์ / ใบปลิว มีความพึงพอใจใน

ตารางที่ 10 .../

ตารางที่ 10 การร้องเรียนของลูกค้า
(กรณีไม่ร้องเรียนให้ใส่เครื่องหมาย √ ในช่องน้อย)

การร้องเรียนของลูกค้า	**ระดับความต้องการร้องเรียน**							
	ไม่พึงพอใจ	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**	**รวม**	ค่าเฉลี่ย	**แปลผล**
ท่านมักจะต้องร้องเรียน หรือทักท้วงถึงการบริการหรือสินค้า	0	46	1	0	5	52	2.31	น้อย

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 52 คน มีจำนวน 46 คน ไม่มีความประสงค์จะร้องเรียน หรือทักท้วงถึงการบริการหรือสินค้า คิดเป็นร้อยละ 88.46

ตารางที่ 11 ความภักดีในสินค้า หรือบริการ
(กรณีกลับมาซื้อให้ใส่เครื่องหมาย √ ในช่องมากที่สุด)

ความภักดีในสินค้าหรือบริการ	**ระดับความต้องการร้องเรียน**							
	ไม่พึงพอใจ	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**	**รวม**	ค่าเฉลี่ย	**แปลผล**
ในคราวต่อไปท่านยังคงกลับมาเลือกซื้อสินค้าจาก อ.อ.ป.	0	1	2	2	47	52	4.83	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 52 คน มีจำนวน 47 คน ในคราวต่อไปยังคงกลับมาเลือกซื้อสินค้าจาก อ.อ.ป. คิดเป็นร้อยละ 90.38

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ถูกใจในสินค้าและบริการ
- ไม่รู้ ถ้าไม่มีคนบอก
- ไม่เคยเห็นโบว์ชัวร์ของที่นี้เลย
- สวย และทน ต้องสินค้า อ.อ.ป.

.....

สรุปผล .../

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ไม้ประสาน อ.อ.ป.

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อผลิตภัณฑ์ไม้ประสาน อ.อ.ป. จากการสุ่มตัวอย่างลูกค้าที่สแกน QR Code ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 29 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ

เพศ	**จำนวน** (คน)	**ร้อยละ**
ชาย	17	58.60
หญิง	12	41.40
รวม	**29**	**100**

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 และเป็นเพศหญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อายุ

อายุ	**จำนวน** (คน)	**ร้อยละ**
20 – 35 ปี	7	24.10
36 – 45 ปี	9	31.10
46 – 55 ปี	7	24.10
56 ปี ขึ้นไป	6	20.70
รวม	**29**	**100**

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มากที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 รองลงมาอายุระหว่าง 20 – 35 และ 46 – 55 ปี เท่ากัน จำนวนละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10 และรองลงมา 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70

ตารางที่ 3 .../

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	**จำนวน** (คน)	**ร้อยละ**
รับราชการ	5	17.20
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	24.10
พนักงานบริษัท	6	20.80
ธุรกิจส่วนตัว	7	24.10
ไม่ได้ประกอบอาชีพใด ๆ	4	13.80
รวม	**29**	**100**

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด จำนวนละ 7 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 24.10 รองลงมาพนักงานบริษัท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 รองลงมารับราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 และรองลงมาไม่ได้ประกอบอาชีพใด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ท่านรู้จักผลิตภัณฑ์ อ.อ.ป. จากสื่อ

ลักษณะที่อยู่อาศัย	**จำนวน** (คน)	**ร้อยละ**
เว็ปไซต์ อ.อ.ป.	10	34.50
คนรู้จักแนะนำ	18	62.10
สื่อ อื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์	1	3.40
รวม	**29**	**100**

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างรู้จักผลิตภัณฑ์ อ.อ.ป. จากคนรู้จักแนะนำมากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 62.10 รองลงมาเว็ปไซต์ อ.อ.ป. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 และรองลงมาสื่อ อื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40

ตอนที่ 2 .../

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้า

ตารางที่ 5 ด้านคุณภาพสินค้า

ด้านคุณภาพสินค้า	ระดับความพึงพอใจ								
	ไม่พึงพอใจ (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ไม้ไม่เบี้ยว หรือบิดเอียง	1	0	5	4	19	29	4.38	1.00	มาก
2. ผลิตภัณฑ์ได้มาตรฐาน (ไม่เบี้ยวหรือบิดเอียง)	1	0	4	5	19	29	4.41	0.97	มาก
3. ความประณีตของผลิตภัณฑ์	1	0	3	6	19	29	4.45	0.93	มาก
รวม							**4.41**	**0.96**	**มาก**

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.41, S.D.=0.96) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า

ไม้ไม่เบี้ยว หรือบิดเอียง มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.38, S.D.=1.00)

ขนาดไม้ได้มาตรฐาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.41, S.D.=0.97)

ไม้ประสานกันได้สนิท มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.45, S.D.=0.93)

ตารางที่ 6 .../

ตารางที่ 6 ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	ระดับความพึงพอใจ								
	ไม่พึงพอใจ (1)	**น้อย (2)**	**ปานกลาง (3)**	**มาก (4)**	**มากที่สุด (5)**	**รวม**	ค่าเฉลี่ย	**S.D.**	**แปลผล**
1. ให้บริการด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	0	0	4	6	19	29	4.52	0.72	มากที่สุด
2. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	0	0	4	7	18	29	4.48	0.72	มาก
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	0	0	5	6	18	29	4.45	0.77	มาก
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	1	4	6	18	29	4.41	0.85	มาก
รวม							**4.47**	**0.77**	**มาก**

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.47, S.D.=0.77) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า

ให้บริการด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.52, S.D.=0.72)

ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.48, S.D.=0.72)

ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.45, S.D.=0.77)

ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.41, S.D.=0.85)

ตารางที่ 7 .../

ตารางที่ 7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ								
	ไม่พึงพอใจ (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ป้ายบอกจุดให้บริการ	1	0	5	5	18	29	4.34	0.99	มาก
2. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	1	0	4	5	19	29	4.41	0.97	มาก
3. มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อการใช้งาน	1	0	5	5	18	29	4.34	0.99	มาก
รวม							**4.37**	**0.98**	**มาก**

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.37, S.D.=0.98) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า

ป้ายบอกจุดให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.34, S.D.=0.99)

มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.41, S.D.=0.97)

มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.34, S.D.=0.99)

ตารางที่ 8 ด้านราคา/การส่งเสริมการจำหน่าย

ด้านราคา/การส่งเสริมการจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ								
	ไม่พึงพอใจ (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับราคา	1	0	7	9	12	29	4.07	0.98	มาก
2. การจัดเรียงกองไม้ง่ายต่อการพิจารณาสินค้า	1	0	6	10	12	29	4.10	0.96	มาก
3. แผ่นพับ / โบโชวร์ / ใบปลิว	2	0	6	12	9	29	3.90	1.06	มาก
รวม							**4.02**	**1.00**	**มาก**

จากตารางที่ 8 .../

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านราคา/การส่งเสริมการจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.02, S.D.=1.00) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า
ผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.07, S.D.=0.98)
การจัดเรียงกองไม้ง่ายต่อการพิจารณาสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.10, S.D.=0.96)
แผ่นพับ / โบชัวร์ / ใบปลิว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.90, S.D.=1.00)

ตารางที่ 9 การร้องเรียนของลูกค้า
(กรณีไม่ร้องเรียนให้ใส่เครื่องหมาย √ ในช่องน้อย)

การร้องเรียนของลูกค้า	**ระดับความต้องการร้องเรียน**							
	ไม่พึงพอใจ	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**	**รวม**	ค่าเฉลี่ย	**แปลผล**
ท่านมักจะต้องร้องเรียน หรือทักท้วงถึงการบริการหรือสินค้า	0	27	0	0	2	29	2.21	น้อย

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 29 คน มีจำนวน 27 คน ไม่มีความประสงค์จะร้องเรียนหรือทักท้วงถึงการบริการหรือสินค้า คิดเป็นร้อยละ 93.10

ตารางที่ 10 ความภักดีในสินค้า หรือบริการ
(กรณีกลับมาซื้อให้ใส่เครื่องหมาย √ ในช่องมากที่สุด)

ความภักดีในสินค้าหรือบริการ	**ระดับความต้องการร้องเรียน**							
	ไม่พึงพอใจ	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**	**รวม**	ค่าเฉลี่ย	**แปลผล**
ในคราวต่อไปท่านยังคงกลับมาเลือกซื้อสินค้าจาก อ.อ.ป.	0	2	0	1	26	29	4.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 29 คน มีจำนวน 26 คน ในคราวต่อไปยังคงกลับมาเลือกซื้อสินค้าจาก อ.อ.ป. คิดเป็นร้อยละ 89.66

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

.....

สรุปผล.../

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ไม้แปรรูปของ อ.อ.ป.

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อผลิตภัณฑ์ไม้แปรรูป อ.อ.ป. จากการสุ่มตัวอย่างลูกค้าที่สแกน QR Code ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 48 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ

เพศ	**จำนวน** (คน)	**ร้อยละ**
ชาย	29	60.40
หญิง	19	39.60
รวม	**48**	**100**

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 และเป็นเพศหญิง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อายุ

อายุ	**จำนวน** (คน)	**ร้อยละ**
20 – 35 ปี	7	14.60
36 – 45 ปี	18	37.50
46 – 55 ปี	13	27.10
56 ปี ขึ้นไป	10	20.80
รวม	**48**	**100**

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาอายุระหว่าง 46 – 55 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 รองลงมา 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และรองลงมาอายุระหว่าง 20 – 35 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.60

ตารางที่ 3 .../

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	**จำนวน** (คน)	**ร้อยละ**
รับราชการ	11	22.90
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	16.70
พนักงานบริษัท	7	14.60
ธุรกิจส่วนตัว	16	33.30
ไม่ได้ประกอบอาชีพใด ๆ	6	12.50
รวม	**48**	**100**

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมารับราชการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 รองลงมาพนักงานรัฐวิสาหกิจ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 รองลงมาพนักงานบริษัท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 และรองลงมา ไม่ได้ประกอบอาชีพใด ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ท่านรู้จักผลิตภัณฑ์ อ.อ.ป. จากสื่อ

ลักษณะที่อยู่อาศัย	**จำนวน** (คน)	**ร้อยละ**
เว็ปไซต์ อ.อ.ป.	17	35.40
คนรู้จักแนะนำ	31	64.60
สื่อ อื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์	0	0
รวม	**48**	**100**

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างรู้จักผลิตภัณฑ์ อ.อ.ป. จากคนรู้จักแนะนำมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 64.60 และรองลงมาเว็ปไซต์ อ.อ.ป. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40

ตอนที่ 2 .../

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้า

ตารางที่ 5 ด้านคุณภาพสินค้า

ด้านคุณภาพสินค้า	ระดับความพึงพอใจ								
	ไม่พึงพอใจ (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ไม้ไม่เบี้ยว หรือบิดเอียง	0	2	5	15	26	48	4.35	0.83	มาก
2. ขนาดไม้ได้มาตรฐาน	0	2	4	14	28	48	4.42	0.81	มาก
3. ไม้ไม่มีตำหนิหรือมีตาไม้น้อย	0	4	7	13	24	48	4.19	0.97	มาก
รวม							**4.32**	**0.87**	**มาก**

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.32, S.D.=0.87) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า

ไม้ไม่เบี้ยว หรือบิดเอียง มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.35, S.D.=0.83)

ขนาดไม้ได้มาตรฐาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.42, S.D.=0.81)

ไม้ไม่มีตำหนิ หรือมีตาไม้น้อย มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.19, S.D.=0.97)

ตารางที่ 6.../

ตารางที่ 6 ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	ระดับความพึงพอใจ								
	ไม่พึงพอใจ (1)	**น้อย (2)**	**ปานกลาง (3)**	**มาก (4)**	**มากที่สุด (5)**	**รวม**	ค่าเฉลี่ย	**S.D.**	**แปลผล**
1. ให้บริการด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	0	3	2	11	32	48	4.50	0.84	มาก
2. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	0	2	3	8	35	48	4.58	0.79	มากที่สุด
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	0	2	2	10	34	48	4.58	0.76	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	2	2	9	35	48	4.60	0.76	มากที่สุด
รวม							**4.57**	**0.79**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.57, S.D.=0.79) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า

ให้บริการด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.50, S.D.=0.84)

ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.58, S.D.=0.79)

ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.58, S.D.=0.76)

ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.60, S.D.=0.76)

ตารางที่ 7.../

ตารางที่ 7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ								
	ไม่พึงพอใจ (1)	**น้อย (2)**	**ปานกลาง (3)**	**มาก (4)**	**มากที่สุด (5)**	**รวม**	ค่าเฉลี่ย	**S.D.**	**แปลผล**
1. ป้ายบอกจุดให้บริการ	0	2	4	12	30	48	4.46	0.82	มาก
2. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	0	2	3	9	34	48	4.56	0.79	มากที่สุด
3. มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อการใช้งาน	0	3	5	14	26	48	4.31	0.89	มาก
รวม							**4.44**	**0.83**	**มาก**

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.44, S.D.=0.83) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า

ป้ายบอกจุดให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.46, S.D.=0.82)

มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.56, S.D.=0.79)

มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.31, S.D.=0.89)

ตารางที่ 8.../

ตารางที่ 8 ด้านราคา/การส่งเสริมการจำหน่าย

ด้านราคา/การส่งเสริมการจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ								
	ไม่พึงพอใจ (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. การลดราคาผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย	1	5	7	12	23	48	4.06	1.11	มาก
2. ผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับราคา	1	1	11	14	21	48	4.10	0.96	มาก
3. การจัดเรียงกองไม้ง่ายต่อการพิจารณาสินค้า	1	1	4	18	24	48	4.31	0.88	มาก
4. แผ่นพับ / โบชัวร์ / ใบปลิว	0	9	10	15	14	48	3.71	1.08	มาก
รวม							**4.05**	**0.79**	**มาก**

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านราคา/การส่งเสริมการจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.05, S.D.=0.79) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า
การลดราคาผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.06, S.D.=1.11)
ผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.10, S.D.=0.96)
การจัดเรียงกองไม้ง่ายต่อการพิจารณาสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=4.31, S.D.=0.88)
แผ่นพับ / โบชัวร์ / ใบปลิว มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$=3.71, S.D.=1.08)

ตารางที่ 9 .../

ตารางที่ 9 การร้องเรียนของลูกค้า

(กรณีไม่ร้องเรียนให้ใส่เครื่องหมาย √ ในช่องน้อย)

การร้องเรียนของลูกค้า	**ระดับความต้องการร้องเรียน**							
	ไม่พึงพอใจ	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**	**รวม**	ค่าเฉลี่ย	**แปลผล**
ท่านมักจะต้องร้องเรียน หรือทักท้วงถึงการบริการหรือสินค้า	0	35	2	3	8	48	2.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 48 คน มีจำนวน 35 คน ไม่มีความประสงค์จะร้องเรียน หรือทักท้วงถึงการบริการหรือสินค้า คิดเป็นร้อยละ 78.92

ตารางที่ 10 ความภักดีในสินค้า หรือบริการ

(กรณีกลับมาซื้อให้ใส่เครื่องหมาย √ ในช่องมากที่สุด)

ความภักดีในสินค้าหรือบริการ	**ระดับความต้องการร้องเรียน**							
	ไม่พึงพอใจ	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**	**รวม**	ค่าเฉลี่ย	**แปลผล**
ในคราวต่อไปท่านยังคงกลับมาเลือกซื้อสินค้าจาก อ.อ.ป.	0	1	2	12	33	48	4.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 48 คน มีจำนวน 33 คน ในคราวต่อไปยังคงกลับมาเลือกซื้อสินค้าจาก อ.อ.ป. คิดเป็นร้อยละ 68.57

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ขนาดไม้ที่ต้องการมีน้อย
- ไม่มีขนาดไม้ที่ต้องการ
- ควรปรับรูปแบบสินค้าให้หลากหลาย เพื่อดึงดูดความสนใจ

.....

ปัญหา.../

ปัญหา และข้อเสนอแนะ
การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจสินค้าผลิตภัณฑ์ไม้ของ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ปัญหา และอุปสรรค

1. ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านการวิจัยฯ สินค้าและบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

2. จำนวนแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจที่ได้รับมีจำนวนน้อยราย เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่เชื้อโรคโควิด 19

ข้อเสนอแนะ

1. ควรรับสมัครผู้มีความรู้สาขาการวิจัยตลาดเพื่อให้การออกแบบวิจัยหรือแบบสำรวจมีข้อมูลเชิงลึกในการส่งเสริมหรือแก้ไขปัญหาด้านการตลาดสินค้าและบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

2. ควรจ้างที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญมาวิจัยตลาด สินค้า และบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

สรุปผลการวิเคราะห์แบบสำรวจประเมินความพึงพอใจของลูกค้าปี 2564

<u>สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องเรือน</u> (กลุ่มตัวอย่าง 52 คน)

1. เพศ หญิง 33 คน ร้อยละ 63.5 ชาย 19 คน ร้อยละ 36.5
2. อายุ 36–45 ปี 24 คน ร้อยละ 46.20 46–55 ปี 12 คน ร้อยละ 23.00
   20–35 ปี 9 คน ร้อยละ 17.30 56 ปี ขึ้นไป 7 คน ร้อยละ 13.50
3. อาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ 17 คน ร้อยละ 32.70
   ธุรกิจส่วนตัว 13 คน ร้อยละ 28.00
   รับราชการ และพนักงานบริษัท 9 คน ร้อยละ 17.30
   ไม่ได้ประกอบอาชีพใด ๆ 4 คน ร้อยละ 7.70
4. ที่อยู่อาศัย บ้านเดี่ยว 23 คน ร้อยละ 45.10 คอนโดมิเนียม 13 คน ร้อยละ 25.50
   ทาวน์เฮ้าส์ 8 คน ร้อยละ 15.70 บ้านเช่า หรือ ห้องเช่า 4 คน ร้อยละ 7.80
   อพาร์ทเม้นท์ 3 คน ร้อยละ 5.90
5. รู้จักผลิตภัณฑ์ อ.อ.ป. คนรู้จักแนะนำ 27 คน ร้อยละ 51.90
   เว็บไซต์ อ.อ.ป. 23 คน ร้อยละ 44.20 สื่อ อื่นๆ 2 คน ร้อยละ 3.90
6. ความพึงพอใจด้านคุณภาพสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (เฉลี่ย 4.63)
   - ความแนบเนียนของโครงสร้าง รอยต่อ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (เฉลี่ย 4.65)
   - ผลิตภัณฑ์ได้มาตรฐาน (ไม่เบี้ยวหรือบิดเอียง) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (เฉลี่ย 4.63)
   - ความประณีตของผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.62)
7. ความพึงพอใจด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (เฉลี่ย 4.73)
   - ให้บริการด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (เฉลี่ย 4.75)
   - ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (เฉลี่ย 4.73)
   - ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (เฉลี่ย 4.71)
8. ความพึงพอใจในด้านรูปแบบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (เฉลี่ย 3.56)
   - ประโยชน์ใช้สอย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (เฉลี่ย 4.62)
   - รูปแบบทันสมัย มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.50)
   - การออกแบบสวยงาม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (เฉลี่ย 4.56)
9. ความพึงพอใจในด้านราคา/การส่งเสริมการจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 4.28)
   - การลดราคาผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.46)
   - ผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.46)
   - การจัดเรียงและป้ายราคาง่ายต่อการหาซื้อสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.37)
   - แผ่นพับ / โบรชัวร์ / ใบปลิว มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 3.83)

10. การร้องเรียน.../

10. การร้องเรียนของลูกค้า

- กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องเรือน ร้อยละ 88.46 ไม่มีความประสงค์จะร้องเรียนหรือทักท้วงถึงการบริการ หรือสินค้า

11. ความภักดีในสินค้า หรือบริการ

- กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องเรือน ร้อยละ 90.38 ในคราวต่อไปยังคงกลับมาเลือกซื้อสินค้าจาก อ.อ.ป.

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ต้องการให้ลดราคาลงอีก เพราะราคาค่อนข้างสูง
- ควรมีการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ทันสมัย ช่วยให้ผลิตภัณฑ์น่าซื้อมากขึ้น
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า เมื่อมีการลดราคา

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อผลิตภัณฑ์ไม้ประสาน (กลุ่มตัวอย่าง 29 คน)

1. เพศ ชาย 17 คน ร้อยละ 58.60 หญิง 12 คน ร้อยละ 41.40

2. อายุ 36–45 ปี 9 คน ร้อยละ 31.10 20–35 และ 46–55 ปี 7 คน ร้อยละ 24.10
51 ปี ขึ้นไป 6 คน ร้อยละ 20.70

3. อาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจและ ธุรกิจส่วนตัว 7 คน ร้อยละ 24.10
พนักงานบริษัท 6 คน ร้อยละ 20.80 รับราชการ 5 คน ร้อยละ 17.20
ไม่ได้ประกอบอาชีพใด ๆ 4 คน ร้อยละ 13.80

4. รู้จักผลิตภัณฑ์ อ.อ.ป. คนรู้จักแนะนำ 18 คน ร้อยละ 62.10
เว็บไซต์ อ.อ.ป. 10 คน ร้อยละ 34.50 สื่อ อื่นๆ 1 คน ร้อยละ 3.40

5. ความพึงพอใจในด้านคุณภาพสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 4.41)
- ไม้ไม่เบี้ยว หรือบิดเอียง มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.38)
- ขนาดไม้ได้มาตรฐาน มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.41)
- ไม้ประสานกันได้สนิท มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.45)

6. ความพึงพอใจในด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 4.47)
- ให้บริการด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.52)
- ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.48)
- ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.45)
- ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.41)

7. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 4.37)
- ป้ายบอกจุดให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.34)
- สถานที่จอดรถเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.41)
- ห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.34)

8. ความพึงพอใจในด้านราคา/การส่งเสริมการจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 4.02)
- ผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.07)
- การจัดเรียงกองไม้ง่ายต่อการพิจารณาสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.10)
- แผ่นพับ / โบชัวร์ / ใบปลิว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (เฉลี่ย 3.90)

9. การร้องเรียนของลูกค้า

- กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ซื้อผลิตภัณฑ์ไม้ประสาน ร้อยละ 93.10 ไม่มีความประสงค์จะร้องเรียนหรือทักท้วงถึงการบริการ หรือสินค้า

10. ความภักดีในสินค้า หรือบริการ

- กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ซื้อผลิตภัณฑ์ไม้ประสาน ร้อยละ 89.66 ในคราวต่อไปยังคงกลับมาเลือกซื้อสินค้าจาก อ.อ.ป.

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไม่มี

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อผลิตภัณฑ์ไม้ประสาน (กลุ่มตัวอย่าง 48 คน)

1. เพศ ชาย 29 คน ร้อยละ 60.40 หญิง 19 คน ร้อยละ 39.60

2. อายุ 36–45 ปี 18 คน ร้อยละ 37.50 46–55 ปี 13 คน ร้อยละ 27.10
51 ปี ขึ้นไป 10 คน ร้อยละ 20.80 20–35 ปี 7 คน ร้อยละ 14.60

3. อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว 16 คน ร้อยละ 33.30 รับราชการ 11 คน ร้อยละ 22.90
พนักงานรัฐวิสาหกิจ 8 คน ร้อยละ 16.70 พนักงานบริษัท 7 คน ร้อยละ 14.60
ไม่ได้ประกอบอาชีพใด ๆ 6 คน ร้อยละ 12.50

4. รู้จักผลิตภัณฑ์ อ.อ.ป. คนรู้จักแนะนำ 31 คน ร้อยละ 64.60 เว็บไซต์ อ.อ.ป. 17 คน ร้อยละ 35.40

5. ความพึงพอใจในด้านคุณภาพสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 4.32)
- ไม้ไม่เบี้ยว หรือบิดเอียง มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.35)
- ขนาดไม้ได้มาตรฐาน มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.42)
- ไม้ประสานกันได้สนิท มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.19)

6. ความพึงพอใจในด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (เฉลี่ย 4.57)
- ให้บริการด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.50)
- ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (เฉลี่ย 4.58)
- ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (เฉลี่ย 4.58)
- ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (เฉลี่ย 4.60)

7. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 4.44)
- ป้ายบอกจุดให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.46)
- สถานที่จอดรถเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (เฉลี่ย 4.56)
- ห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.31)

8. ความพึงพอใจในด้านราคา/การส่งเสริมการจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 4.05)
- การลดราคาผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.06)
- ผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.10)
- การจัดเรียงกองไม้ง่ายต่อการพิจารณาสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก (เฉลี่ย 4.31)
- แผ่นพับ / โบชัวร์ / ใบปลิว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (เฉลี่ย 3.71)

9. การร้องเรียนของลูกค้า
- กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ซื้อผลิตภัณฑ์ไม้แปรรูป ร้อยละ 78.92 ไม่มีความประสงค์จะร้องเรียนหรือทักท้วงถึงการบริการ หรือสินค้า

10. ความภักดีในสินค้า หรือบริการ
- กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ซื้อผลิตภัณฑ์ไม้แปรรูป ร้อยละ 68.57 ในคราวต่อไปยังคงกลับมาเลือกซื้อสินค้าจาก อ.อ.ป.

ข้อเสนอแนะ.../

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไม่มี

– ขนาดไม้ที่ต้องการมีน้อย

– ไม่มีขนาดไม้ที่ต้องการ

– ควรปรับรูปแบบสินค้าให้หลากหลาย เพื่อดึงดูดความสนใจ

.....