

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงในการผลิตสินค้าและบริการ เนื่องจากการแข่งขันทางตลาดในปัจจุบันมีการแข่งขันที่สูง เพื่อให้สินค้าและบริการสามารถแข่งขันในตลาดได้นอกจากคำนึงถึงคุณภาพแล้ว ความพึงพอใจของลูกค้าก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่ต้องคำนึงถึง ในปัจจุบันรัฐบาลได้มีการสนับสนุนให้มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการพัฒนาสินค้าและบริการ โดยการจัดตั้งโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นแนวทางประการหนึ่งที่จะสร้างความเจริญแก่ชุมชนให้สามารถยกระดับฐานะความเป็นอยู่ของคนในชุมชนให้ดีขึ้น

เพื่อให้สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์สามารถแข่งขันในตลาดได้ จึงจะต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและบริการ โดยในการศึกษานี้ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าร้านหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้เทคนิคการทำเหมืองข้อมูล พบว่าผลของการประยุกต์ใช้เทคนิคการทำเหมืองข้อมูลทำให้ทราบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทจะซื้อผลิตภัณฑ์ OTOP ประเภทภาพเขียน และลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทจะซื้อผลิตภัณฑ์ OTOP ประเภทของที่ระลึก เป็นต้น นอกจากนี้เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าและปัจจัยของผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกซื้อโดยทำการเก็บข้อมูลจากลูกค้าศูนย์สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการและผลิตภัณฑ์ของศูนย์สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับดีมาก และปัจจัยของผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่จะต้องปรับปรุง คือ บรรจุภัณฑ์

Due to the higher competition in the current market, customer satisfaction is an important part to consider in the production of goods or services. Nowadays, Thai government supports products which created from wisdom of local people. Improving products and services in the name of OTOP brand is necessary

In order to make OTOP's product competitive, the factors that affect customer satisfaction have to be identified. This research studies the factors that affect customers satisfaction of an Ubonratchathani OTOP center and factors that influence buying products using data mining techniques. The results of applying data mining techniques show that customers who have a master's degree level will buy paintings from OTOP store and customers who have salary more than 10,000 Bath will buy souvenirs from OTOP store, etc. Furthermore the results show that the level of customer satisfaction in products and services of an Ubonratchathani OTOP center is in a high level. Packaging is the factor of product which must be improved.