

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและศึกษาปัญหาของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัทโอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีจำนวน 171 ราย ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน และใช้การสุ่มตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าสถิติความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ ประเภทกิจการเป็นแบบเจ้าของคนเดียว และมีระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 10 ปี ส่วนใหญ่จะสั่งซื้อสินค้ามาเพิ่มเมื่อเห็นว่าสินค้าที่มีอยู่จะหมด

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ และด้านราคา ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพไม้ฝาสังเคราะห์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในด้านราคามีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความเหมาะสมของราคาสินค้าที่จำหน่าย ในด้านการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการเปิด

และปิดการให้บริการขายสินค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านสื่อต่างๆ ไปยังผู้บริโภคมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านกระบวนการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อกระบวนการขายสินค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านลักษณะทางกายภาพมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อความทันสมัยและเทคโนโลยีการผลิตสินค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านบุคลากรมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อผู้แทนขายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ผลการศึกษเกี่ยวกับปัญหาพบว่า ปัญหาที่ตัวแทนจำหน่ายพบ แบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ ปัญหาระดับปานกลาง และปัญหาระดับน้อย โดยที่ปัญหาระดับปานกลางได้แก่ ปัญหาด้านราคา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ตามลำดับ และปัญหาระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

และจากผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีความต้องการที่จะสั่งซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต และมีความต้องการรับข่าวสารของบริษัทผ่านทางไปรษณีย์ นอกจากนี้ตัวแทนจำหน่ายมีความคิดเห็นว่า สินค้าของบริษัทมีภาพลักษณ์ที่ไม่แตกต่างจากบริษัทอื่นมากที่สุด และสาเหตุที่ตัวแทนจำหน่ายเลือกซื้อสินค้ากับทางบริษัท เนื่องมาจากสินค้ามีคุณภาพดีมากที่สุด