

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกของ บริษัทจอมพันธ์ กรู๊ป จำกัด โดยมีขอบเขตการศึกษาเฉพาะลูกค้าที่ประกอบกิจการประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งสั่งซื้อบรรจุภัณฑ์พลาสติกสำหรับบรรจุอาหารและเครื่องดื่มทั้งที่จำหน่ายในประเทศและส่งออก ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ทฤษฎีในด้านส่วนประสมทางการตลาด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

ระเบียบวิธีการศึกษาการได้มาของข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วนได้แก่ ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่างๆ เช่น วารสาร รายงานการวิจัย แหล่งข้อมูลทาง ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม ประชากรจำนวน 45 รายซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัทจอมพันธ์ กรู๊ป จำกัด ณ 11 สิงหาคม 2546 (รายงานขอขายของบริษัทฯ ตั้งแต่ 2 มกราคม 2546 ถึง 11 สิงหาคม 2546) ทั้งนี้ผู้ศึกษาสามารถทราบจำนวนลูกค้าที่แน่นอน จึงเลือกใช้วิธีการศึกษาโดยการสำมะโนประชากร โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและการเลือกใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติก ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ของบริษัท จอมพันธ์ กรู๊ป จำกัด โดยในแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และน้อยที่สุด ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยการวัดระดับความสำคัญจะใช้มาตรวัดของ ลิเคิร์ต แบบมาตราอันตรภาคหรือช่วง โดยนำคะแนนมาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน และการวิเคราะห์รวมทั้งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการศึกษาโดยภาพรวมพบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากเกือบทุกด้าน ในส่วนประสมของการตลาดของบริษัทและปัญหาที่ลูกค้าพบมีน้อยมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง รองลงมาเป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ ดำเนินกิจการประเภทอาหารแห่งจะสั่งซื้อสินค้าเมื่อสินค้าจวนหมด สำหรับส่วนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจพบว่า ในด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจโดยภาพรวมระดับมากมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ-มาตรฐานสินค้า รองลงมาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจโดยภาพรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดส่งในสถานที่ที่ต้องการ สำหรับด้านราคามีความพึงพอใจโดยภาพรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อราคาค้นทุนของสินค้าและความคงที่ของราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจโดยภาพรวมระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพของตัวแทนบริษัท สำหรับส่วนที่เกี่ยวกับปัญหาพบว่า ลูกค้ามีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยที่ปัญหาระดับปานกลางได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคา ส่วนปัญหาระดับน้อยในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความต้องการได้แจ้งข่าวสารทางไปรษณีย์มีการเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น พบว่าสินค้าของบริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดีกว่าบริษัทอื่น ในด้านสาเหตุการเลือกซื้อพบว่าสินค้าของบริษัทคือด้านคุณภาพสินค้ามากที่สุด