

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดของบริษัท สยามโมลดิ้งพลาสติก จำกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามจากลูกค้าผู้ใช้สินค้าและบริการของบริษัท
สยามโมลดิ้งพลาสติก จำกัด จำนวน 60 ราย แบ่งเป็นลูกค้ากลุ่มเครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร จำนวน
54 ราย ลูกค้ากลุ่มสุขภัณฑ์ จำนวน 5 ราย และลูกค้ากลุ่มแบบพิมพ์พื้น จำนวน 1 ราย และนำข้อมูล
ที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยการใช้ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 60 ราย พบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย
ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าแผนกแบบพิมพ์/ โมลมากที่สุด โดยอยู่ในธุรกิจประเภทผลิตภัณฑ์
เครื่องใช้บนโต๊ะอาหารมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการซื้อสินค้าอยู่ในช่วง
0-3 ปี มากที่สุด ประเภทปูนพลาสติกใช้มากที่สุดคือ ปูนพลาสติกสำหรับงานแม่แบบ ปริมาณ
การใช้ปูนพลาสติกที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้อยู่ในช่วง 0-20 ตัน มากที่สุด ฝ่ายที่ให้ข้อ
มูลในการตัดสินใจคือฝ่ายผลิตและฝ่ายบริหารมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้มี
อำนาจในการตัดสินใจซื้อคือ ตำแหน่งผู้จัดการโรงงานมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากทุก
ด้าน โดยมีการเรียงลำดับดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้าน
ส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 อันดับแรกซึ่งอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินค้ามีการระบุชื่อการผลิตชัดเจน สินค้ามีความ
ปลอดภัยในการใช้งาน และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตามลำดับ

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
3 อันดับแรกซึ่งอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการแจ้งยอดและเวลาการชำระเงินที่ชัดเจน วิธีการชำระเงิน
และมีการแจ้งราคาที่ชัดเจนตามลำดับ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกซึ่งอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามชนิดที่สั่งซื้อ
จัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามจำนวนที่สั่งซื้อ และสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่งตามลำดับ

ด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกซึ่งอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถสืบประวัติสินค้าได้เมื่อมีปัญหา
สามารถรักษาความลับของลูกค้า และความเอาใจใส่ติดตามงานของผู้แทนขาย/วิศวกรขาย
ตามลำดับ