

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษารั้ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกของ บริษัทจอมพันธ์ กรุ๊ป จำกัด โดยมีขอบเขตการศึกษาเฉพาะลูกค้าที่ประกอบกิจการประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งสั่งซื้อบรรจุภัณฑ์พลาสติกสำหรับบรรจุอาหารและเครื่องดื่มทั้งที่จำหน่ายในประเทศและส่งออก ในการศึกษารั้ครั้งนี้ได้ใช้ทฤษฎีในด้านส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ระเบียบวิธีการศึกษาการได้มาของข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่างๆ เช่น วารสาร รายงานการวิจัย แหล่งข้อมูลทาง ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรจำนวน 45 รายซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัทจอมพันธ์ กรุ๊ป จำกัด ณ 11 สิงหาคม 2546 (รายงานยอดขายของบริษัทฯ ตั้งแต่ 2 มกราคม 2546 ถึง 11 สิงหาคม 2546) ทั้งนี้ผู้ศึกษาสามารถทราบจำนวนลูกค้าที่แน่นอน จึงเลือกใช้วิธีการศึกษาโดยการสำมะโนประชากร(Census) โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและการเลือกใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติก ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ของบริษัท จอมพันธ์ กรุ๊ป จำกัด โดยในแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตาม Likert Scales คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และน้อยที่สุด ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยการวัดระดับความสำคัญจะใช้มาตราวัดของ ลิกเคิร์ต (Likert's Scale) แบบมาตรา 5 ระดับ หรือช่วง (Interval Scale) โดยนำคะแนนมาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน และการวิเคราะห์รวมทั้งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการศึกษาโดยภาพรวมพบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน ในส่วนประสมของการตลาดของบริษัทและปัญหาที่ลูกค้าพบมีน้อยมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง รองลงเป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ ดำเนินกิจการประเภทอาหารแห้งจะสั่งซื้อสินค้าเมื่อสินค้าจวนหมด สำหรับส่วนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจพบว่า ในด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจโดยภาพรวมระดับมากมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ-มาตรฐานสินค้า รองลงมาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจโดยภาพรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดส่งในสถานที่ที่ต้องการ สำหรับด้านราคามีความพึงพอใจโดยภาพรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อราคาต้นทุนของสินค้าและความคงที่ของราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจโดยภาพรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพของตัวแทนบริษัท สำหรับส่วนที่เกี่ยวกับปัญหาพบว่าลูกค้ามีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคา ส่วนปัญหาระดับน้อยในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความต้องการได้แจ้งข่าวสารทางไปรษณีย์มีการเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น พบว่าสินค้าของบริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดีกว่าบริษัทอื่น ในด้านสาเหตุการเลือกซื้อพบว่าสินค้าของบริษัทคือด้านคุณภาพสินค้ามากที่สุด

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิงมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.2 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.8 จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.2 กลุ่มตัวอย่าง มีอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.6 กลุ่มตัวอย่าง มีอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.1 และที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีน้อยสุดเพียงร้อยละ 4.4 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา ได้แก่สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.6 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช และอนุปริญญา/ปวส มีจำนวนเท่ากัน โดย คิดเป็นร้อยละ 13.3 ที่เหลือมีการศึกษา

ซึ่งมีน้อยสุดระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 4.4 ตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างในสถานประกอบการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 53.3 เป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ รองลงมาเป็นผู้จัดการ / หัวหน้าแผนกซื้อ คิดเป็นร้อยละ 35.6 และที่เหลือคือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อ คิดเป็นร้อยละ 11.1 จำแนกตามประเภทของกิจการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นอาหารแห้ง คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาเป็นเครื่องดื่ม ร้อยละ 31.1 และที่เหลือเป็นขนมและเบเกอรี่ คิดเป็นร้อยละ 20.0 จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ พบว่าส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจนาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาคือดำเนินธุรกิจเป็นเวลา 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.6 ดำเนินธุรกิจมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.6 ที่เหลือดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.4 จำแนกตามมูลเหตุจูงใจในการสั่งซื้อสินค้าของบริษัท พบว่าส่วนใหญ่จะสั่งซื้อสินค้ามาเพิ่มเมื่อเห็นว่าสินค้าที่มีอยู่จนจะหมดถึงร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ สินค้าขายดีในช่วงนั้น คิดเป็นร้อยละ 20.0 สินค้าขายดีในช่วงนั้นคิดเป็นร้อยละ 15.6 สั่งซื้อสินค้าโดยมูลเหตุจูงใจอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.4

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกของบริษัท จอมพันธ์ กรุ๊ป จำกัด

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าสามารถโดยเรียงตามลำดับมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ได้คือคุณภาพ-มาตรฐานสินค้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ความหลากหลายของสินค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เลือกซื้อได้ตามต้องการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ลักษณะเฉพาะของสินค้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดคือตราสินค้าเป็นที่รู้จักค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ในด้านราคาโดยภาพรวมความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าสามารถโดยเรียงตามลำดับมีความพึงพอใจในด้านราคาคือราคาต้นทุนของสินค้าและความคงที่ของราคา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.51 รองลงมาคือความหลากหลายของระดับราคา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ความเหมาะสมของราคาต่อสินค้าและการได้รับส่วนลดกับสินค้าที่เสียหาย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.40 การต่อรองราคาได้ตามปริมาณการซื้อ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ระยะเวลาการชำระเงิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดคือ การได้รับส่วนลด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าสามารถโดยเรียงตามลำดับมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การจัดส่งในสถานที่ที่ต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมาคือความสะดวกในการซื้อ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 มีสินค้าตอบสนองความต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 การตรงเวลาและความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดคือ การติดต่อเจ้าหน้าที่บริษัท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ในด้านการส่งเสริม

การตลาดโดยภาพรวมความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าสามารถโดยเรียงตามลำดับมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ความสุภาพของตัวแทนบริษัท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 รองลงมาคือความสม่ำเสมอของตัวแทนบริษัท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 การแนะนำสินค้าจากเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ได้รับความช่วยเหลือในการเพิ่มยอดขาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 การเสนอสินค้าใหม่ ๆ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์เอกสารส่งเสริมการขายซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.11 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการนำเสนอสินค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านปัญหาและข้อเสนอแนะต่อบริษัท จอมพันธ์ กรุ๊ป จำกัด

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าสามารถโดยเรียงตามลำดับมีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาในระดับปานกลาง คือ สินค้าแตกเปราะง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 รองลงมาคือความแปลกใหม่ของผลิตภัณฑ์ และความหลากหลายขนาดบรรจุภัณฑ์ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.84 ความสะอาดของสินค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 และปัญหาในระดับน้อยคือ ปัญหาการซึมน้ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 ในด้านราคา โดยภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าสามารถโดยเรียงตามลำดับมีปัญหาในด้านราคา ปัญหาในระดับปานกลางคือ สินค้ามีราคาสูงกว่าคู่แข่ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 รองลงมาคือปัญหาในเรื่องการต่อรองราคาสินค้าไม่ได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 และมีค่าเฉลี่ยมีปัญหาในระดับน้อยคือเงื่อนไขการชำระเงินไม่เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่ามีปัญหาในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือสถานที่ในการซื้อสินค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 ในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าสามารถโดยเรียงตามลำดับมีปัญหาในด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาในระดับน้อยคือ คือได้รับแจ้งข้อมูลโปร โมชั่นล่าช้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 และมีค่าเฉลี่ยมีปัญหาในด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับน้อยที่สุดคือการโฆษณาไม่ดึงดูดใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 ในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าสามารถโดยเรียงตามลำดับมีปัญหาในด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาในระดับน้อยคือ คือได้รับแจ้งข้อมูลโปร โมชั่นล่าช้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 และมีค่าเฉลี่ยมีปัญหาในด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับน้อยที่สุดคือการโฆษณาไม่ดึงดูดใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17

สรุปพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในภาพรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าสามารถโดยเรียงตามลำดับปัญหา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และมีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับน้อยที่สุดคือด้านการส่งเสริมการขาย

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัท จอมพันธ์ กรุ๊ป จำกัด

1. เพศหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย โดยหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง และชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ชาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก หญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ด้านราคา ชาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับ ปานกลาง หญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านช่องทางในการจัดจำหน่าย ชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง หญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก และด้านการส่งเสริมการขาย ชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง หญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง

2. ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่า ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41 ปี ขึ้นไป โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง ผู้ที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง น้อยที่สุดคือผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลางและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี

3. ผู้จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้จบปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี โดยผู้จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ผู้จบปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง น้อยที่สุดคือผู้จบต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้จบต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ผู้จบปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ผู้จบสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ด้านราคา ผู้จบต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง ผู้จบปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง ผู้จบสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ด้านช่องทางในการจัดจำหน่าย ผู้จบต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ผู้จบปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ผู้จบสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง และด้านการส่งเสริมการขาย ผู้จบต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง ผู้จบปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง ผู้จบสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก

4. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้จัดการ/หัวหน้าแผนกซื้อและเจ้าของหรือผู้ประกอบการ โดยเจ้าหน้าที่จัดซื้อมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ผู้จัดการ/หัวหน้าแผนกซื้อ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง น้อยที่สุดคือเจ้าของหรือผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ เจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ผู้จัดการ/หัวหน้าแผนกซื้อ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก เจ้า

ระดับมาก ระยะเวลาดำเนินการ 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง และด้านการส่งเสริมการขาย ระยะเวลาดำเนินการน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ระยะเวลาดำเนินการ 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง ระยะเวลาดำเนินการ 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง

5.3 ข้อค้นพบ

1. เพศหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเพศหญิงอาจจะมีความสนใจในรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและการให้บริการของผลิตภัณฑ์พลาสติกของบริษัท จอมพันธ์ กรุ๊ป จนทำให้อาจมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

2. ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่า ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41 ปี ขึ้นไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี อาจจะมีพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจหรือดำเนินการในด้านนี้ ดังนั้นเมื่อได้รับบริการที่เป็นกันเองกับลูกค้าตามแนวนโยบายของบริษัท ซึ่งอาจจะแตกต่างกับผู้ที่มีอายุมากกว่าที่อาจจะมีโอกาสได้ใช้บริการสินค้าของบริษัทอื่น ๆ ทำให้อาจมีความพึงพอใจน้อยกว่า จนอาจทำให้ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

3. ผู้จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้จบปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี เข้าใจรายละเอียดและสามารถเปรียบเทียบในรายการส่งเสริมการขายได้ดีกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าที่อาจจะเข้าใจหรือเปรียบเทียบรายการส่งเสริมทางการขายโดยพิจารณาด้านราคาเป็นหลักเพียงด้านเดียวจนอาจทำให้ผู้จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

4. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้จัดการ/หัวหน้าแผนกซื้อและเจ้าของหรือผู้ประกอบการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่จัดซื้อ มักจะเป็นผู้ที่ติดต่อซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท โดยตรง ทำให้อาจมีความสนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงาน ซึ่งอาจแตกต่างกับมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้จัดการ/หัวหน้าแผนกซื้อและเจ้าของหรือผู้ประกอบการ ที่อาจมีการติดต่อกันทางโทรศัพท์เท่านั้น จนอาจทำให้เจ้าหน้าที่จัดซื้อมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

5. ธุรกิจขนมและเบเกอรี่ มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าธุรกิจเครื่องดื่ม และธุรกิจอาหารแห้ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากธุรกิจขนมและเบเกอรี่ เป็นธุรกิจที่ใช้ผลิตภัณฑ์หลักของบริษัท ทำให้ทราบว่าสินค้านอกจากจะมีมาตรฐานเป็นที่รับรองแล้ว ยังมีการส่งเสริมการขายต่าง ๆ ที่ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งอาจแตกต่างธุรกิจอื่น ๆ ที่ใช้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทน้อยกว่าจนได้รับ

ประโยชน์จากการส่งเสริมการขายน้อยกว่า จนอาจทำให้ธุรกิจนมและเบเกอรี่มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

6. ระยะเวลาดำเนินการน้อยกว่า 1 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่า 6-10 ปี และ 1-5 ปี และมากกว่า 10 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ยังเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจร่วมกับบริษัทน้อย เมื่อมาเป็นลูกค้าของบริษัทที่ผลิตและขายสินค้าที่มีมาตรฐาน มีบริการหลังการขายที่ดี มีการส่งเสริมการขายที่ให้ประโยชน์สูงสุดกับลูกค้า ราคาที่ยุติธรรม ซึ่งอาจจะแตกต่างกับกลุ่มที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจมากกว่า ที่ยอมรับในคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าของบริษัทแล้ว จึงให้ความไว้วางใจที่ร่วมทำธุรกิจอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นความเคยชิน จนให้ความสำคัญกับบริษัคน้อยลงไป จนอาจ ทำให้กลุ่มที่มีระยะเวลาดำเนินการน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

5.4 ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจ โดยภาพรวมความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องน่าจะพิจารณาถึงการทบทวนมาตรการดำเนินการธุรกิจว่ามีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม เพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จตัวหนึ่งของบริษัทต่อไป

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องน่าจะพิจารณาถึงการทบทวนมาตรการส่งเสริมการขายว่า ยังมีน้อยเกินไป หรือการเข้าถึงสิทธิพิเศษต่าง ๆ นั้น เข้าถึงยากเกินไป หรือมีให้เล็กลดน้อยเกินไป หรือไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งน่าจะมีการตั้งทีมขึ้นมาเพื่อดูแลดำเนินการส่งเสริมการขายต่าง ๆ รวมทั้งการทำความเข้าใจกับพนักงานให้มีความเข้าใจมาตรการส่งเสริมการขายอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการสูงสุด

3. ในการวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้สามารถเก็บรวบรวมได้เฉพาะลูกค้าของบริษัทเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปน่าจะมีการวิจัยเปรียบถึงบริษัทที่ดำเนินธุรกิจแบบเดียวกันที่มีขนาดใหญ่กว่า เท่ากัน หรือเล็กกว่า เพื่อจะได้เป็นข้อมูลที่จะสามารถเปรียบเทียบเพื่อจะได้แนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินการเพื่อการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นของลูกค้าของบริษัทต่อไป