

ชื่อเรื่องการค้าคั่วแบบอิสระ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม  
การตลาดบริการของ บริษัท เชียงใหม่ไฟท์อง  
สปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวพีรภัทร์ คำเงิน

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้าคั่วแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ รัชชชานติ

### บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์องสปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์องสปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าองค์กรของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์องสปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 90 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลทำโดยใช้แบบสอบถาม และนำผลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 - 45 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ลักษณะของกิจการเป็นกิจการที่มีเจ้าของคนเดียว ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสิ่งทอมากกว่า 10 ปี รายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน 100,001-150,000 บาท ผลิตภัณฑ์เส้นด้ายที่ซื้อครั้งล่าสุด คือ เส้นด้ายเบอร์ 3 สั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์องสปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ เดือนละ 3-4 ครั้ง สาเหตุที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์องสปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ คือ คุณภาพของเส้นด้าย

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อบัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดบริการอยู่ในระดับมากได้แก่ บัณฑิตด้านราคา บัณฑิตด้านกระบวนการ และบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ ระดับปานกลาง ได้แก่ บัณฑิตด้านสถานที่ บัณฑิตด้านบุคลากร บัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาด และ บัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ โดยมีบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านราคา คือ ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า ด้านกระบวนการ คือ กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ง่าย

และรวดเร็ว ด้านผลิตภัณฑ์ คือ คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย ด้านสถานที่ คือ เวลาเปิด-ปิดของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ ด้านบุคลากร คือ พนักงานของบริษัทที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เส้นด้ายเป็นอย่างดี ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรอง เช่นกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก และ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ การใช้เครื่องจักรที่ได้มาตรฐานในการผลิต



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** Customer Satisfaction Towards Service Marketing Mix of  
Chiang Mai Phai-Thong Spinning Company Limited,  
Chiang Mai Province

**Author** Miss Peerapak Kumngen

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisor** Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

### **ABSTRACT**

This independent study aimed at exploring customer satisfaction towards services marketing mix of Chiang Mai Phai-Thong Spinning Company Limited in Chiang Mai Province. The studied samples were 90 customers of Chiang Mai Phai-Thong Spinning Company Limited in Chiang Mai Province. The data were collected through questionnaire and then analyzed by using descriptive statistics which consisted of frequency, percentage and mean.

Based upon the findings, most respondents were females with 36 - 45 years old of age. Their highest educational level was high school. They owned sole proprietorship business. They had over 10 years of experience in textile industry. Their monthly business income was 100,001-150,000 Baht. Their latest purchase from Chiang Mai Phai-Thong Spinning Company Limited was cotton thread number 3. They ordered products from Chiang Mai Phai-Thong Spinning Company Limited 3-4 times per month. The main reason they chose products from Chiang Mai Phai-Thong Spinning Company Limited was the quality of cotton thread.

According to the study, the marketing mix they had high satisfaction with were Price, Process and Product. The marketing mix they had moderate satisfaction with were Place, People, Promotion, and Physical Evidence, respectively. The highest satisfaction with sub-factors were as follows. In term of Price, it was the accuracy of product pricing. In term of Process, it was the convenience and speed of order processing. In term of Product, it was the strength and durability of cotton thread. In term of Place, it was the convenient office hours. In term of People, it was the

knowledgeable service staffs in products. In term of Promotion, it was the discounts for bulk order. In term of Physical Evidence, it was high standard of production equipments.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved