

ชื่อเรื่อง	การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ประกอบการ โรงพิมพ์ในจังหวัดเชียงใหม่ที่สั่งซื้อวัตถุดิบ จากบริษัท ABCD จำกัด
ผู้จัดทำ	นายภควัต ดารารัตนโรจน์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์
วันที่อนุมัติผลงาน	พฤษภาคม 2554
จำนวนหน้า	63 หน้า

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้ และการสั่งซื้อวัตถุดิบของผู้ประกอบการโรงพิมพ์ รวมถึงเพื่อศึกษาความพึงพอใจในปัจจุบันส่วนประสมทางการตลาดของผู้ประกอบการโรงพิมพ์ในการใช้บริการ จากบริษัท ABCD จำกัด ประชากรที่ใช้ศึกษา คือผู้ประกอบการโรงพิมพ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่สั่งซื้อวัตถุดิบ จากบริษัท ABCD จำกัด จำนวนทั้งหมด 33 ราย ในช่วง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2554 การวิเคราะห์พฤติกรรมใช้สถิติเชิงพรรณนา ส่วนการศึกษาความพึงพอใจในปัจจุบันส่วนประสมทางการตลาดของผู้ประกอบการโรงพิมพ์ในการใช้บริการ จากบริษัท ABCD จำกัด ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยการให้น้ำหนักความสำคัญแบบลิเคิทสเกล

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 40 ปี ส่วนมากมีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีตำแหน่งเป็นเจ้าของ หรือหุ้นส่วนในโรงพิมพ์ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของโรงพิมพ์อยู่ที่ช่วงระหว่าง 100,001 – 300,000 บาท รูปแบบของกิจการ หรือประเภทการจดทะเบียนเป็นแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด มีระยะเวลาดำเนินกิจการมา มากกว่า 16 ปี และส่วนใหญ่ มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1 ล้านบาท

สำหรับพฤติกรรมการใช้ และการสั่งซื้อวัตถุดิบของผู้ประกอบการโรงพิมพ์ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ประกอบการโรงพิมพ์จะสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางร้านค้าปลีก / ส่ง สำหรับผู้ทำหน้าที่ตัดสินใจเลือกบริษัทจัดจำหน่ายวัตถุดิบสำหรับโรงพิมพ์ คือ เจ้าของกิจการโรงพิมพ์เอง โดยส่วนมากแล้วช่วงเวลากการสั่งซื้อวัตถุดิบนั้นจะไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับลูกค้าที่เข้ามาสั่งซื้อสินค้าในโรงพิมพ์ โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะใช้วิธีการโทรสั่งซื้อวัตถุดิบจากร้านค้า ซึ่งผู้ประกอบการโรงพิมพ์จะสั่งซื้อวัตถุดิบมากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ มีค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อแต่ละครั้งเฉลี่ย ไม่เกิน

10,000 บาท ชำระเงินเป็นเช็คสั่งจ่าย โดยส่วนมากผู้ประกอบการจะหาข้อมูลสำหรับการซื้อวัตถุดิบจากพนักงานขาย ซึ่งจะใช้เกณฑ์ในด้านของสินค้าที่ได้มาตรฐาน และมีคุณภาพดี รวมทั้งด้านราคาที่ถูกลงกว่ารายอื่น มาตัดสินใจเลือกบริษัทจำหน่ายวัตถุดิบ และใช้วิธีทดสอบและเปรียบเทียบด้วยตัวเอง เป็นการประเมินผลคุณภาพวัตถุดิบ สำหรับพฤติกรรมกาสั่งซื้อวัตถุดิบกับบริษัท ABCD จำกัดของผู้ประกอบการ โรงพิมพ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะสั่งซื้อกระดาษปอนด์มากที่สุดโดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจะรับข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ABCD จำกัด จากทางพนักงานขาย และบุคคลภายในโรงพิมพ์เอง

สำหรับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ โรงพิมพ์ในการใช้บริการจากบริษัท ABCD จำกัด พบว่า ปัจจัยทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมแล้วทำให้ผู้ประกอบการ โรงพิมพ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายละเอียดของปัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ที่ทำให้ผู้ประกอบการ โรงพิมพ์มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพสินค้า ปัจจัยทางการตลาดด้านราคาที่ทำให้ผู้ประกอบการ โรงพิมพ์มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ราคาขายเหมาะสมกับคุณภาพ ปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดที่ทำให้ผู้ประกอบการ โรงพิมพ์มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ พนักงานให้บริการอย่างสุภาพ ปัจจัยทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายที่ทำให้ผู้ประกอบการ โรงพิมพ์มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่ไกล ง่าย เข้าออกสะดวก