

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง โดยออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าที่เคยสั่งซื้อสินค้ากับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำนวน 356 ราย แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ โดยแบ่งการนำเสนอผลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแสดงถึงคำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประเภทธุรกิจของกิจการ ขนาดของกิจการ สถานภาพของกิจการ ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า จำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน ยอดการสั่งซื้อต่อเดือน และเหตุผลในการเลือกใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดในการให้บริการของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด โดยการรวบรวมข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7P's) ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งประกอบไปด้วยความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดในการให้บริการของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ประกอบด้วย การจำแนกตามประเภทธุรกิจ การจำแนกตามขนาดของกิจการ การจำแนกตามสถานภาพของกิจการ การจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า การจำแนกตาม จำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน การจำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ

ประเภทธุรกิจของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ร้านโชห่วย	117	32.9
ร้านสะดวกซื้อหรือมินิมาร์ท	104	29.2
ร้านค้าส่ง	69	19.4
ห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ในท้องถิ่น	31	8.7
ห้างค้าปลีกและค้าส่งขนาดใหญ่ในท้องถิ่น	8	2.2
ธุรกิจร้านเบเกอรี่ / ร้านกาแฟ	11	3.1
ร้านอาหาร – เครื่องดื่ม / ภัตตาคาร	3	0.8
สถานศึกษา/โรงพยาบาล	13	3.7
รวม	356	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทธุรกิจของกิจการเป็นร้านโชห่วย มีจำนวน 117 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 32.9 เป็นร้านสะดวกซื้อหรือมินิมาร์ท มีจำนวน 104 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 29.2 เป็นร้านค้าส่ง มีจำนวน 69 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 19.4 เป็นห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ในท้องถิ่น มีจำนวน 31 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 8.7 เป็นสถานศึกษา/โรงพยาบาล มีจำนวน 13 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 3.7 เป็นธุรกิจร้านเบเกอรี่ / ร้านกาแฟ มีจำนวน 11 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 3.1 เป็นห้างค้าปลีกและค้าส่งขนาดใหญ่ในท้องถิ่นมีจำนวน 8 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 2.2 และเป็นร้านอาหาร – เครื่องดื่ม / ภัตตาคาร มีจำนวน 3 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

ขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)	จำนวน	ร้อยละ
0-5 คน	160	44.9
6-10 คน	130	36.5
11-30 คน	50	14.0
31-50 คน	7	2.0
มากกว่า 51 คนขึ้นไป	9	2.6
รวม	356	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 0-5 คน มีจำนวน 160 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 44.9 มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 6-10 คน มีจำนวน 130 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 36.5 มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 11-30 คน มีจำนวน 50 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 14.0 มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) มากกว่า 51 คนขึ้นไป มีจำนวน 9 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 2.6 และที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 31-50 คน มีจำนวน 7 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามสถานภาพของกิจการ

สถานภาพของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ดำเนินกิจการมาเป็นเวลา 0-3 ปี	40	11.2
ดำเนินกิจการมาเป็นเวลา 4-6 ปี	120	33.7
ดำเนินกิจการมาเป็นเวลา 7-10 ปี	133	37.4
ดำเนินกิจการมานานกว่า 10 ปีขึ้นไป	63	17.7
รวม	356	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการดำเนินกิจการมาเป็นเวลา 7-10 ปี มีจำนวน 133 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 37.4 มีการดำเนินกิจการมาเป็นเวลา 4-6 ปี มีจำนวน 120 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 33.7 มีการดำเนินกิจการมานานกว่า 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 63 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 17.7 และมีการดำเนินกิจการมาเป็นเวลา 0-3 ปี มีจำนวน 40 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 11.2

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	167	46.9
ผู้จัดการ	43	12.1
หัวหน้างาน	80	22.5
พนักงาน	66	18.5
รวม	356	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ มีจำนวน 7 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 46.9 ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน มีจำนวน 80 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 22.5 ที่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน มีจำนวน 66 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 18.5 และที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ มีจำนวน 43 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 12.1

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	164	46.1
หญิง	192	53.9
รวม	356	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 และเป็นเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	8	2.2
อายุ 21-35 ปี	200	56.2
อายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป	148	41.6
รวม	356	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-35 ปี มีจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 รองลงมา มีอายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้ากับบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
เป็นลูกค้ามาไม่เกิน 1 ปี	14	3.9
เป็นลูกค้ามาเกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี	185	52.0
เป็นลูกค้ามาตั้งแต่บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด เริ่มเปิดกิจการ (4 ปีขึ้นไป)	157	44.1
รวม	356	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าเกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี จำนวน 185 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมา คือระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาตั้งแต่บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด เริ่มเปิดกิจการ (4 ปีขึ้นไป) จำนวน 157 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 44.1 และ ระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาไม่เกิน 1 ปี จำนวน 14 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน

จำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง	205	57.5
3-4 ครั้ง	133	37.4
มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป	18	5.1
รวม	356	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีการสั่งซื้อ 1-2 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 205 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมา มีการสั่งซื้อระหว่าง 3-4 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 133 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 37.4 และ ที่มีการสั่งซื้อมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 18 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน

ยอดการสั่งซื้อต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	37	10.4
5,001-10,000 บาท	105	29.5
10,001 - 50,000 บาท	133	37.4
50,001 -100,000 บาท	72	20.2
มากกว่า 100,00 บาทขึ้นไป	9	2.5
รวม	356	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 50,000 บาท จำนวน 133 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมา มียอดการสั่งซื้อต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน 105 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 29.5 มียอดการสั่งซื้อต่อเดือนระหว่าง 50,001 -100,000 บาท จำนวน 72 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 20.2 มียอดการสั่งซื้อต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 37 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 10.4 และที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือนมากกว่า 100,00 บาทขึ้นไป จำนวน 9 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตาม เหตุผลที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด

เหตุผลที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
มีสินค้าครบ	245	68.8
ราคาถูก	67	18.8
สินค้าสดใหม่	222	62.4
ดูแล และรับผิดชอบกรณีสินค้ามีปัญหา	268	75.3
มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายได้เหมาะสม	98	27.5
มีบริการจัดส่งสินค้า	279	78.4
มีความเป็นกันเอง	131	36.8
ส่งสินค้ารวดเร็ว	158	44.4
ได้รับบริการที่ดี	152	42.7
สั่งซื้อสะดวก	197	55.3

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถาม 356 ราย

จากตารางที่ 4.10 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีเหตุผลที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ส่วนใหญ่ นั่นคือเหตุผล มีบริการจัดส่งสินค้าจากผู้ตอบแบบสอบถาม 279 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 78.4 รองลงมา คือ ดูแลและรับผิดชอบกรณีสินค้ามีปัญหา จำนวน 268 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 75.3 มีสินค้าครบ มีสินค้าสดใหม่ จำนวน 222 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 62.4 สั่งซื้อสะดวก จำนวน 197 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 55.3 ส่งสินค้ารวดเร็ว จำนวน 158 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 44.4 ได้รับบริการที่ดี จำนวน 152 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 42.7 ความเป็นกันเอง จำนวน 131 ร้านค้า

คิดเป็นร้อยละ 36.8 มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายได้เหมาะสม จำนวน 98 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 27.5 และราคาถูกจำนวน 67 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 18.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการในการให้บริการของบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด

ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.83	มาก
ด้านราคา	3.38	ปานกลาง
ด้านการจัดจำหน่าย	3.88	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.17	ปานกลาง
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.71	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.53	มาก
ด้านกระบวนการ	3.66	มาก
รวม	3.59	มาก

ตารางที่ 4.11 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
การมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด	4.04	มาก
มีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ	3.86	มาก
คุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า	3.93	มาก
ความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด	3.46	ปานกลาง
เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า	3.73	มาก
การมีสินค้าพร้อมขาย	3.91	มาก
การส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย	3.86	มาก
บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.82	มาก
รวม	3.83	มาก

ตารางที่ 4.12 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี ด้านการมีสินค้าหลากหลายประเภทแข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก และด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด
ด้านราคา

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	3.68	มาก
มีรูปแบบการชำระเงินหลายช่องทาง ชำระเงินด้วยเงินสด	3.60	มาก
ชำระด้วยเช็ค	3.53	มาก
โอนเงินผ่านทางธนาคาร	2.96	ปานกลาง
การให้ส่วนลดเงินสด	3.45	ปานกลาง
การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ	3.58	มาก
รับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา	3.16	ปานกลาง
ความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา	3.19	ปานกลาง
ราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มแข่ง	3.24	ปานกลาง
รวม	3.38	ปานกลาง

ตารางที่ 4.13 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเช็ค มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการให้ส่วนลดเงินสด ด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มแข่ง ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านความรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา และด้านการโอนเงินผ่านทางธนาคาร ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	3.90	มาก
ความสะดวกในการติดต่อกับบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด	3.78	มาก
การขนส่งสินค้าจากบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัดไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา	3.91	มาก
มีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า	3.98	มาก
การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ	3.96	มาก
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง	3.95	มาก
บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ	3.68	มาก
รวม	3.88	มาก

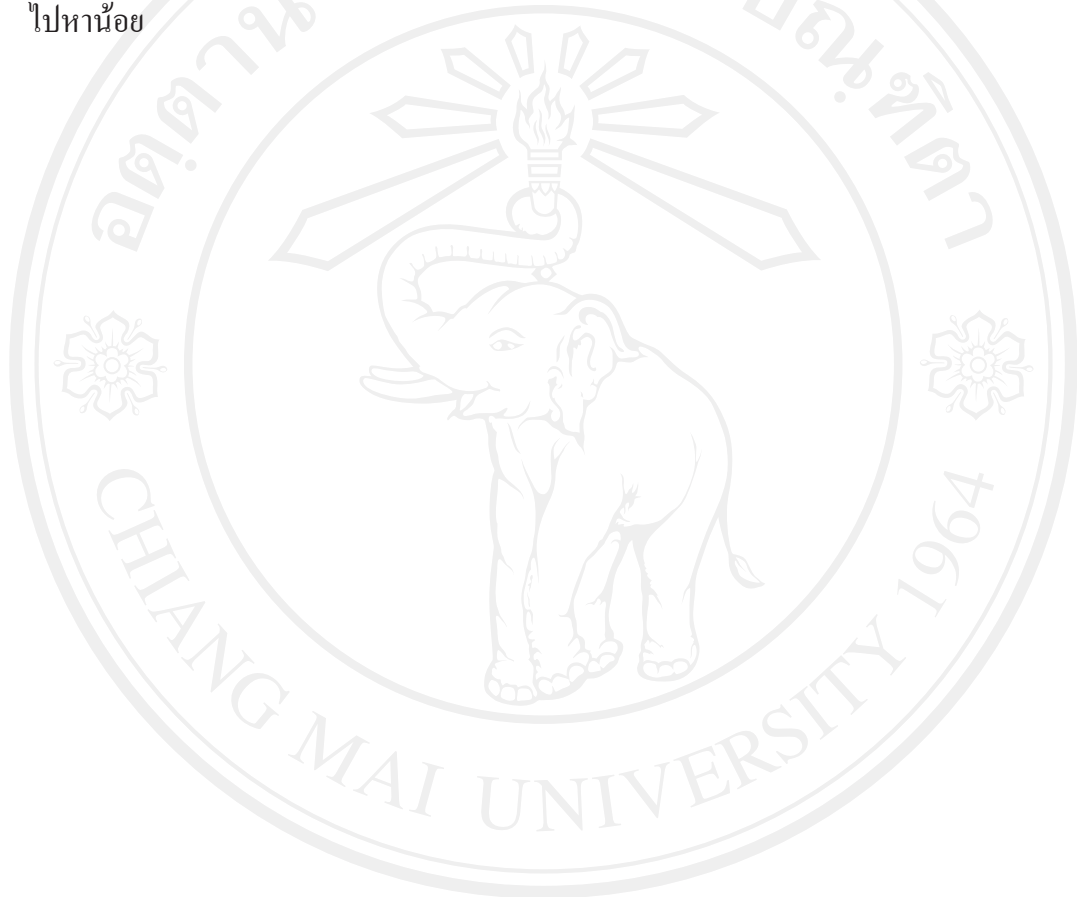
ตารางที่ 4.14 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านการมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง การขนส่งสินค้าจากบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัดไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลาด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านความสะดวกในการติดต่อกับบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด และด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้า มีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	3.32	ปานกลาง
บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง	3.18	ปานกลาง
รายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ	2.94	ปานกลาง
รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มิของแถม	3.05	ปานกลาง
รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้า ทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่	2.97	ปานกลาง
รายการส่งเสริมการขาย มีการทำดั่งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่	3.07	ปานกลาง
การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ	3.57	มาก
บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ	3.26	ปานกลาง
รวม	3.17	ปานกลาง

ตารางที่ 4.15 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง

จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรมอตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ และด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
มารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย	3.76	มาก
ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย	3.67	มาก
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	3.50	มาก
ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย	3.37	ปานกลาง
บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง	3.76	มาก
มารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง	3.82	มาก
มีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า	3.77	มาก
พนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.87	มาก
การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า,การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า,การรับเบอร์เดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ	3.83	มาก
รวม	3.71	มาก

ตารางที่ 4.16 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า,การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า,การรับเบอร์เดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงาน

ชาย ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานชาย มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานชาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี	3.89	มาก
พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ	3.60	มาก
มีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ	3.27	ปานกลาง
สภาพของรถส่งสินค้า	3.51	มาก
มีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงาม น่าสนใจ	3.32	ปานกลาง
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชน เป็นที่รู้จัก	3.44	ปานกลาง
บริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย	3.69	มาก
รวม	3.53	มาก

ตารางที่ 4.17 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย ด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ด้านสภาพของรถส่งสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชน เป็นที่รู้จัก ด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงาม น่าสนใจ ด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจระดับปานกลางเรียงตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า	3.76	มาก
ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ	3.42	ปานกลาง
ระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า	3.84	มาก
ความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว	3.60	มาก
ความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า	3.51	มาก
ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี	3.85	มาก
รวม	3.66	มาก

ตารางที่ 4.18 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว ด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมากตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการในการให้บริการของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามประเภทธุรกิจ การจำแนกตามขนาดของกิจการ การจำแนกตามสถานภาพของกิจการ การจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า การจำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน การจำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ

ส่วน ประสมทาง การตลาด	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)							
	ร้านโชว์ ห่วย	ร้านสะดวก ซื้อหรือมินิ มาร์ท	ร้านค้าส่ง	ห้างค้าปลีก ขนาดใหญ่ใน ท้องถิ่น	ห้างค้าปลีก และค้าส่ง ขนาดใหญ่ใน ท้องถิ่น	ธุรกิจ ร้านเบเกอรี่/ ร้าน กาแฟ	ร้านอาหาร - เครื่องดื่ม / ภัตตาคาร	สถานศึกษา/ โรงพยาบาล
ด้าน ผลิตภัณฑ์	3.63 (มาก)	3.83 (มาก)	4.09 (มาก)	3.74 (มาก)	3.92 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)
ด้านราคา	3.27 (ปาน กลาง)	3.50 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.27 (ปาน กลาง)	3.48 (ปาน กลาง)	3.50 (มาก)
ด้านการจัด จำหน่าย	3.77 (มาก)	3.86 (มาก)	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)	3.84 (มาก)	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)	3.86 (มาก)
ด้านการ ส่งเสริม การตลาด	3.01 (ปาน กลาง)	3.24 (ปาน กลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.36 (ปาน กลาง)	3.71 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)
ด้าน พนักงานผู้ ให้บริการ	3.61 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.85 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	3.46 (ปาน กลาง)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.49 (ปาน กลาง)	3.57 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ (ต่อ)

ส่วนประสม ทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)							
	ร้านโชว์ ห่วย	ร้านสะดวก ซื้อหรือมินิ มาร์ท	ร้านค้าส่ง	ห้างค้าปลีก ขนาดใหญ่ใน ท้องถิ่น	ห้างค้าปลีก และค้าส่ง ขนาดใหญ่ใน ท้องถิ่น	ธุรกิจ ร้านเบเกอรี่ / ร้าน กาแฟ	ร้านอาหาร - เครื่องดื่ม / คีตาคาร	สถานศึกษา / โรงพยาบาล
ด้าน กระบวนการ	3.58 (มาก)	3.71 (มาก)	3.74 (มาก)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)	3.84 (มาก)	3.63 (มาก)
โดยรวม	3.48 (ปาน กลาง)	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)	3.54 (มาก)	3.51 (มาก)	3.69 (มาก)	3.84 (มาก)	3.60 (มาก)

ตารางที่ 4.19 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบร้านโชว์ห่วย มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบร้านสะดวกซื้อหรือมินิมาร์ท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านราคา อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบร้านค้าส่ง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านราคา

อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ในท้องถิ่น มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ และด้านพนักงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ห้างค้าปลีกและค้าส่งขนาดใหญ่ในท้องถิ่น มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ธุรกิจร้านเบเกอรี่ / ร้านกาแฟ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านอาหาร – เครื่องดื่ม / ภัตตาคาร มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วน ด้านราคา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ สถานศึกษา/โรงพยาบาล มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึง

พอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ และด้านราคา อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)							สถานศึกษา / โรงพยาบาล
	ร้านโชว์ ห่วย	ร้านสะดวก ซื้อหรือมินิ มาร์ท	ร้านค้าส่ง	ห้างค้าปลีก ขนาดใหญ่ ในท้องถิ่น	ห้างค้าปลีก และค้าส่ง ขนาดใหญ่ ในท้องถิ่น	ธุรกิจ ร้านเบเกอรี่ / ร้าน กาแฟ	ร้านอาหาร - เครื่องดื่ม / ภัตตาคาร	
การมีสินค้าครบครันทุก กลุ่มประเภท และครบทุก ขนาด	3.73 (มาก)	3.87 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	3.97 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
มีสินค้าหลากหลาย ประเภทสนองความ ต้องการของลูกค้าอย่าง เพียงพอ	3.67 (มาก)	3.81 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.09 (มาก)	4.33 (มาก)	4.23 (มาก)
คุณภาพความสดใหม่ของ สินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า	3.67 (มาก)	3.87 (มาก)	4.22 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.64 (มาก)	4.33 (มาก)	4.15 (มาก)
ความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด	3.23 (ปาน กลาง)	3.68 (มาก)	3.58 (มาก)	3.16 (ปาน กลาง)	3.12 (ปาน กลาง)	3.73 (มาก)	3.33 (ปาน กลาง)	3.85 (มาก)
เงื่อนไขการรับประกัน การเปลี่ยนสินค้า	3.52 (มาก)	3.71 (มาก)	4.12 (มาก)	3.55 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)
การมีสินค้าพร้อมขาย	3.72 (มาก)	3.92 (มาก)	4.22 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)
การส่งมอบสินค้าที่มีการ บรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรง และคงทนไม่เสียหาย	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	4.45 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)							
	ร้านโชว์ ห่วย	ร้านสะดวก ซื้อหรือมินิ มาร์ท	ร้านค้าส่ง	ห้างค้าปลีก ขนาดใหญ่ ในท้องถิ่น	ห้างค้าปลีก และค้าส่ง ขนาดใหญ่ ในท้องถิ่น	ธุรกิจ ร้านเบเกอรี่ / ร้าน กาแฟ	ร้านอาหาร - เครื่องดื่ม / ภัตตาคาร	สถานศึกษา/ โรงพยาบาล
บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.63 (มาก)	3.87 (มาก)	4.10 (มาก)	3.52 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	4.33 (มาก)	4.08 (มาก)
โดยรวม	3.63 (มาก)	3.83 (มาก)	4.09 (มาก)	3.74 (มาก)	3.92 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)

ตารางที่ 4.20 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบร้านโชว์ห่วย มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า และด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านสะดวกซื้อหรือมินิมาร์ท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า และด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านค้าส่ง มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย และด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ในท้องถิ่น มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า และด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ห้างค้าปลีกและค้าส่งขนาดใหญ่ในท้องถิ่น มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ธุรกิจร้านเบเกอรี่ / ร้านกาแฟ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทน ไม่เสียหาย ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านอาหาร – เครื่องดื่ม / ภัตตาคาร มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทน ไม่เสียหาย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ สถานศึกษา/ โรงพยาบาล มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทน ไม่เสียหาย ด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด และด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านราคา จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)							
	ร้านโชว์ ห่วย	ร้านสะดวก ซื้อหรือมินิ มาร์ท	ร้านค้าส่ง	ห้างค้าปลีก ขนาดใหญ่ใน ท้องถิ่น	ห้างค้าปลีก และค้าส่ง ขนาดใหญ่ใน ท้องถิ่น	ธุรกิจร้านเบ เกอร์รี่ / ร้าน กาแฟ	ร้านอาหาร - เครื่องดื่ม / ภัตตาคาร	สถานศึกษา/ โรงพยาบาล
ราคาเหมาะสมกับบริการที่ ได้รับ	3.48 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)	3.75 (มาก)	3.91 (มาก)	4.33 (มาก)	4.15 (มาก)
รูปแบบการชำระเงิน ด้วยเงินสด	3.62 (มาก)	3.72 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	2.25 (น้อย)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.08 (มาก)
รูปแบบการชำระด้วยเช็ค	3.42 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.80 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.63 (มากที่สุด)	2.64 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	3.46 (ปานกลาง)
รูปแบบการชำระด้วยการ โอนเงินผ่านทางธนาคาร	3.08 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.85 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดเงินสด	3.44 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดตามปริมาณ การสั่งซื้อ	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
รับคิชอบชดเชยส่วนต่าง ของราคาสินค้าให้กับลูกค้า ทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ของราคา	2.98 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.33 (ปาน กลาง)	3.62 (มาก)
ความสามารถในการเจรจา ต่อรองราคา	2.97 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.33 (ปาน กลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่า ราคาสินค้าของคู่แข่ง	2.93 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)
โดยรวม	3.27 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.48 (ปาน กลาง)	3.50 (มาก)

ตารางที่ 4.21 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบร้านโชห่วย มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด และด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ในระดับมาก ส่วนด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ด้านการให้ส่วนลดเงินสด ด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร ด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา และด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของคู่แข่ง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบร้านสะดวกซื้อหรือมินิมาร์ท มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด ด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ และด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา อยู่ในระดับมากตามลำดับ ส่วนด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของคู่แข่ง ด้านการรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านการให้ส่วนลดเงินสด และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบร้านค้าส่ง มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านการให้ส่วนลดเงินสด ด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของคู่แข่ง ด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด ด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ในท้องถิ่น มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดเงินสด ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด ด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา และด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มแข่ง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ห้างค้าปลีกและค้าส่งขนาดใหญ่ในท้องถิ่น มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ด้านการให้ส่วนลดเงินสด ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มแข่ง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ธุรกิจร้านเบเกอรี่ / ร้านกาแฟ มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด ด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มแข่ง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านการให้ส่วนลดเงินสด ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านอาหาร – เครื่องดื่ม / ภัตตาคาร มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด ด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มแข่ง ด้านการให้ส่วนลดเงินสด และด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ สถานศึกษา/โรงพยาบาล มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด ด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา และด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มแข่ง ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านการให้ส่วนลดเงินสด และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ

ด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)							
	ร้านโชว์ ห่วย	ร้าน สะดวก ซื้อหรือ มินิมาร์ท	ร้านค้า ส่ง	ห้างค้า ปลีก ขนาดใหญ่ ในท้องถิ่น	ห้างค้าปลีก และค้าส่ง ขนาดใหญ่ ในท้องถิ่น	ธุรกิจ ร้านเบเกอรี่ / ร้าน กาแฟ	ร้านอาหาร - เครื่องดื่ม / คัดตาคาร	สถานศึกษา/ โรงพยาบาล
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด	3.58 (มาก)	3.68 (มาก)	4.07 (มาก)	3.77 (มาก)	3.88 (มาก)	4.45 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)
การขนส่งสินค้าจากบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความ รวดเร็ว ตรงตามเวลา	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)	4.12 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	3.69 (มาก)
มีสื่อสินค้าเพียงพอกับความ ต้องการของลูกค้า	3.85 (มาก)	4.01 (มาก)	4.14 (มาก)	3.97 (มาก)	3.75 (มาก)	4.45 (มาก)	4.33 (มาก)	3.85 (มาก)
การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง ตามคำสั่งซื้อ	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.09 (มาก)	4.33 (มาก)	3.85 (มาก)
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่ จัดส่ง	3.84 (มาก)	3.94 (มาก)	4.12 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	4.09 (มาก)	4.33 (มาก)	3.85 (มาก)
บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วย รถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้า รายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)
โดยรวม	3.77 (มาก)	3.86 (มาก)	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)	3.84 (มาก)	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)	3.86 (มาก)

ตารางที่ 4.22 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบร้านโชห่วย มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้าจากบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัดไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้าด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านความสะดวกในการติดต่อกับบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด และด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านสะดวกซื้อหรือมินิมาร์ท มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้าจากบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัดไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้าน บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ และด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านค้าส่ง มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัดไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า และด้าน บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ในท้องถิ่น มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัดไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านมีสต็อกสินค้า

เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ และด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ห้างค้าปลีกและค้าส่งขนาดใหญ่ในท้องถิ่น มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า และด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ธุรกิจร้านเบเกอรี่ / ร้านกาแฟ มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา และด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านอาหาร – เครื่องดื่ม / กัดตาการ มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง และด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ สถานศึกษา/
โรงพยาบาล มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้าน
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านมี
สต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ
ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง และด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่าย
สินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง เพียงพอ และด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง
จำกัดไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ

ด้านการส่งเสริม การตลาด	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)							
	ร้านโชว์ห่วย	ร้านสะดวก ซื้อหรือมินิ มาร์ท	ร้านค้าส่ง	ห้างค้า ปลีก ขนาดใหญ่ ท้องถิ่น	ห้างค้าปลีก และค้าส่ง ขนาดใหญ่ใน ท้องถิ่น	ธุรกิจร้านเบ เกอร์รี่ / ร้าน กาแฟ	ร้านอาหาร – เครื่องดื่ม/ ภัตตาคาร	สถานศึกษา/ โรงพยาบาล
ความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เฮง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	3.21 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง	3.08 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ	2.79 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม	2.87 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่	2.74 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่	2.89 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ	3.44 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	4.00 (มาก)	3.54 (มาก)

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ (ต่อ)

ด้านการส่งเสริม การตลาด	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)							
	ร้านโชว์ห่วย	ร้านสะดวก ซื้อหรือมินิ มาร์ท	ร้านค้าส่ง	ห้างค้าปลีก ขนาดใหญ่ใน ท้องถิ่น	ห้างค้าปลีก และค้าส่ง ขนาดใหญ่ใน ท้องถิ่น	ธุรกิจร้านเบ เกอรี่ / ร้าน กาแฟ	ร้านอาหาร - เครื่องดื่ม / ภัตตาคาร	สถานศึกษา/ โรงพยาบาล
บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้ง ข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการ ขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่ม ร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ	3.03 (ปาน กลาง)	3.40 (ปาน กลาง)	3.51 (มาก)	2.97 (ปาน กลาง)	3.00 (ปาน กลาง)	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.31 (ปาน กลาง)
โดยรวม	3.01 (ปาน กลาง)	3.24 (ปาน กลาง)	3.31 (ปาน กลาง)	3.13 (ปาน กลาง)	3.00 (ปาน กลาง)	3.36 (ปาน กลาง)	3.71 (มาก)	3.23 (ปาน กลาง)

ตารางที่ 4.23 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบร้านโชว์ห่วย มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่างๆ ให้กับลูกค้ามี ความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ และด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านสะดวกซื้อหรือมินิมาร์ท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อในระดับมาก ส่วนด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ และด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านค้าส่ง มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ และด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอในระดับมาก ส่วนด้านความถี่ที่ทางบริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม และด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึงเมื่อมีสินค้าออกใหม่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ในท้องถิ่น มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อในระดับมาก ส่วนด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริม

การขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหวั้ชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ และด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ห้างค้าปลีกและค้าส่งขนาดใหญ่ในท้องถิ่น มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เฮง จัดโปรโมชันต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหวั้ชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ และด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ธุรกิจร้านเบเกอรี่ / ร้านกาแฟ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ และด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เฮง จัดโปรโมชันต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในระดับมาก ส่วนด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ และด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหวั้ชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านอาหาร – เครื่องดื่ม / ภัตตาคาร มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำห้วยชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ และด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม และ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ สถานศึกษา/โรงพยาบาล มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ในระดับมาก ส่วนด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำห้วยชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ และด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ

ด้านพนักงานผู้ ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)							
	ร้านช่วย ร้าน	ร้านสะดวก ซื้อหรือมินิ มาร์ท	ร้านค้าส่ง	ห้างค้าปลีก ขนาดใหญ่ใน ท้องถิ่น	ห้างค้าปลีก และค้าส่ง ขนาดใหญ่ใน ท้องถิ่น	ธุรกิจร้านเบ เกอรรี่ / ร้าน กาแฟ	ร้านอาหาร – เครื่องดื่ม/ ภัตตาคาร	สถานศึก ษา/ โรงพยา บาล
มารยาทในการสื่อสารและ การปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานขาย	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.38 (ปาน กลาง)
ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของ พนักงานขาย	3.56 (มาก)	3.78 (มาก)	3.62 (มาก)	3.71 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.46 (ปาน กลาง)
ความเอาใจใส่ติดตามงาน ของพนักงานขาย	3.38 (ปาน กลาง)	3.71 (มาก)	3.48 (ปาน กลาง)	3.23 (ปาน กลาง)	3.88 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.15 (ปาน กลาง)
ความสามารถในการ แก้ปัญหาของพนักงานขาย	3.18 (ปาน กลาง)	3.58 (มาก)	3.57 (มาก)	3.16 (ปาน กลาง)	2.85 (ปาน กลาง)	3.64 (มาก)	2.67 (ปาน กลาง)	3.00 (ปาน กลาง)
บุคลิกภาพของพนักงาน จัดส่ง	3.56 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)
มารยาทในการพูดจาและการ ปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน จัดส่ง	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	3.91 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)
มีพนักงานที่สามารถให้บริการ ได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำ สั่งของลูกค้า	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)	3.93 (มาก)	3.81 (มาก)	3.75 (มาก)	3.36 (ปาน กลาง)	4.00 (มาก)	3.54 (มาก)
พนักงานมีการให้บริการที่ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ (ต่อ)

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)							
	ร้านโชว์ห่วย	ร้านสะดวกซื้อหรือมินิมาร์ท	ร้านค้าส่ง	ห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ในท้องถิ่น	ห้างค้าปลีกและค้าส่งขนาดใหญ่ในท้องถิ่น	ธุรกิจร้านเบเกอรี่ / ร้านกาแฟ	ร้านอาหาร – เครื่องดื่ม/ภัตตาคาร	สถานศึกษา/โรงพยาบาล
การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า,การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า ,การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)
โดยรวม	3.61 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.85 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.24 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบร้านโชว์ห่วย มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า,การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า ,การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย และด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย ด้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านสะดวกซื้อหรือมินิมาร์ท มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า, การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ๆ ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขายด้าน ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านค้าส่ง มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า, การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วนๆ ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขายด้าน ตามลำดับ ส่วนด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ในท้องถิ่น มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า, การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วนๆ ด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติ

หน้าที่ของพนักงานขาย ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง และด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ตามลำดับ ส่วนด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ห้างค้าปลีกและค้าส่งขนาดใหญ่ในท้องถิ่น มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย ด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า, การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วนๆ และด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ตามลำดับ ส่วน ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ธุรกิจร้านเบเกอรี่ / ร้านกาแฟ มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า, การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วนๆ ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย ตามลำดับ ส่วนด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง และด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านอาหาร – เครื่องดื่ม / ภัตตาคาร มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ด้านมารยาทในการพุดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า , การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วนๆ ตามลำดับ ส่วนด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ สถานศึกษา/โรงพยาบาล มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า , การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วนๆ ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ด้านมารยาทในการพุดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ

ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)							
	ร้านโชว ห่วย	ร้าน สะดวก ซื้อหรือ มินิมาร์ท	ร้านค้า ส่ง	ห้างค้าปลีก ขนาดใหญ่ ในท้องถิ่น	ห้างค้าปลีก และค้าส่ง ขนาดใหญ่ ในท้องถิ่น	ธุรกิจ ร้านเบเกอรี่/ ร้าน กาแฟ	ร้านอาหาร - เครื่องดื่ม / ภัตตาคาร	สถานศึกษา / โรงพยาบาล
ความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี	3.79 (มาก)	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ	3.62 (มาก)	3.73 (มาก)	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.54 (มาก)
มีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ	3.29 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
สภาพของรถส่งสินค้า	3.42 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.77 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
มีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงาม น่าสนใจ	3.16 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชน เป็นที่รู้จัก	3.30 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.55 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
บริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาดปลอดภัย	3.64 (มาก)	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)
โดยรวม	3.46 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.25 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบร้านโชห่วย มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทที่มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย และด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านสภาพของรถส่งสินค้า ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก ด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ และด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงาม น่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านสะดวกซื้อหรือมินิมาร์ท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทที่มีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย ด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ด้านสภาพของรถส่งสินค้า และด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงาม น่าสนใจ และด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านค้าส่ง มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านสภาพของรถส่งสินค้า ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทที่มีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย และด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก และด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงาม น่าสนใจ และด้านการมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ในท้องถิ่น มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย และด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก ด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ ด้านสภาพของรถส่งสินค้า และด้านการมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ห้างค้าปลีกและค้าส่งขนาดใหญ่ในท้องถิ่น มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านสภาพของรถส่งสินค้าอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย ด้านการมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ และด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ธุรกิจร้านเบเกอรี่ / ร้านกาแฟ มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านการมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ และด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสภาพของรถส่งสินค้า ด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย และด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านอาหาร – เครื่องดื่ม / ภัตตาคารมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก และด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพของรถส่งสินค้า และด้านการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงาม น่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ สถานศึกษา/โรงพยาบาล มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ และ ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงาม น่าสนใจ ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก ด้านสภาพของรถส่งสินค้า และด้านการมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด
ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)							
	ร้านโชว์ ห่วย	ร้าน สะดวก ซื้อหรือ มินิมาร์ท	ร้านค้า ส่ง	ห้างค้า ปลีก ขนาด ใหญ่ใน ท้องถิ่น	ห้างค้าปลีก และค้าส่ง ขนาดใหญ่ ในท้องถิ่น	ธุรกิจ ร้านเบเกอรี่ รี / ร้าน กาแฟ	ร้านอาหาร- เครื่องดื่ม / ภัตตาคาร	สถานศึกษา/ โรงพยาบาล
ความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า	3.65 (มาก)	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)	3.75 (มาก)	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ	3.34 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)
ระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)	4.01 (มาก)	4.16 (มาก)	3.88 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังการขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว	3.46 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.90 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า	3.47 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)
ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
โดยรวม	3.58 (มาก)	3.71 (มาก)	3.74 (มาก)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)	3.84 (มาก)	3.63 (มาก)

ตารางที่ 4.26 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบร้านโชห่วย มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า ด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว ด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบร้านสะดวกซื้อหรือมินิมาร์ท มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า ด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้วอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบร้านค้าส่ง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว และด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้าอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า และด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ในท้องถิ่น มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า และด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษีอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว ด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ และ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ห้างค้าปลีกและค้าส่งขนาดใหญ่ในท้องถิ่น มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว ด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี และด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ธุรกิจร้านเบเกอรี่ / ร้านกาแฟ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ ด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี และด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้าอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า และด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ ร้านอาหาร – เครื่องดื่ม / ภัตตาคาร มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ และด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้วอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประเภทของธุรกิจในรูปแบบ สถานศึกษา/โรงพยาบาล มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า อยู่ในระดับมากตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า และด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)				
	0-5 คน	6-10 คน	11-30 คน	31-50 คน	มากกว่า 51 คนขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	3.69 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)
ด้านราคา	3.40 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ด้านการจัดจำหน่าย	3.78 (มาก)	3.99 (มาก)	3.92 (มาก)	3.75 (มาก)	3.86 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.32 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)	3.55 (มาก)	3.69 (มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.49 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)
โดยรวม	3.56 (มาก)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)

ตารางที่ 4.27 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 0-5 คน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 6-10 คน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 11-30 คน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 31-50 คน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) มากกว่า 50 คน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ และด้านพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)				
	0-5 คน	6-10 คน	11-30 คน	31-50 คน	มากกว่า 51 คนขึ้นไป
การมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด	3.74 (มาก)	4.19 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	3.86 (มาก)	4.44 (มาก)
มีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ	3.67 (มาก)	3.98 (มาก)	4.14 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)
คุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า	3.71 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)
ความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด	3.55 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า	3.57 (มาก)	3.95 (มาก)	3.72 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
การมีสินค้าพร้อมขาย	3.71 (มาก)	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	3.89 (มาก)
การส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย	3.79 (มาก)	4.03 (มาก)	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)	3.89 (มาก)
บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	4.08 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)
โดยรวม	3.69 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)

ตารางที่ 4.28 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 0-5 คน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบ

ทุกขนาด ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านเงื่อนไขการรับประกัน การเปลี่ยนสินค้า และด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 6-10 คน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าครบ ครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้าน การมีสินค้าพร้อมขาย ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านเงื่อนไขการ รับประกันการเปลี่ยนสินค้า และด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีระดับความพึง พอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 11- 30 คน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้า ครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านมีสินค้า หลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านคุณภาพความสดใหม่ของ สินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านการ มีสินค้าพร้อมขาย ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า และด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการ บรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 31- 50 คน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้า พร้อมขาย ด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านมีสินค้าหลากหลาย ประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบ ให้ลูกค้า ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านการส่งมอบสินค้าที่ มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย และด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง

จำกัด มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) มากกว่า 51 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย และด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านราคา จำแนกตามขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)				
	0-5 คน	6-10 คน	11-30 คน	31-50 คน	มากกว่า 51 คน ขึ้นไป
ราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	3.79 (มาก)	3.54 (มาก)	3.74 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
รูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)
รูปแบบการชำระด้วยเช็ค	3.43 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.70 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	4.44 (มาก)
รูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร	3.13 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดเงินสด	3.17 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)
การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ	3.39 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.84 (มาก)	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)
รับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา	3.29 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา	3.38 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
ราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มแข่ง	3.39 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
โดยรวม	3.40 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.29 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 0-5 คน มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสดในระดับมาก ส่วน

ด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มคู่แข่ง ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านการให้ส่วนลดเงินสด และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 6-10 คน มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด ด้านการให้ส่วนลดเงินสด ด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็คอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มคู่แข่ง ด้านการรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 11-30 คน มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านการให้ส่วนลดเงินสด ด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็คอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด ด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มคู่แข่ง ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 31-50 คน มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดเงินสด และด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด ด้านรับผิดชอบชดเชยส่วน

ต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มคู่แข่ง ด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค และ ด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) มากกว่า 50 คน มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านการให้ส่วนลดเงินสด และด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มคู่แข่งอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันที เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

ด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)				
	0-5 คน	6-10 คน	11-30 คน	31-50 คน	มากกว่า 51 คนขึ้นไป
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	3.84 (มาก)	4.05 (มาก)	3.76 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อกับบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด	3.63 (มาก)	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)	3.89 (มาก)
การขนส่งสินค้าจากบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัดไปถึงลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา	3.76 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	3.57 (มาก)	3.89 (มาก)
มีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)
การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.78 (มาก)
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง	3.84 (มาก)	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)	3.71 (มาก)	3.89 (มาก)
บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)
โดยรวม	3.78 (มาก)	3.99 (มาก)	3.92 (มาก)	3.75 (มาก)	3.86 (มาก)

ตารางที่ 4.30 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 0-5 คน มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านการขนส่งสินค้าจากบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัดไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด และด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ตามลำดับ

ลูกค้าย่อยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 6-10 คน มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้าจากบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด และด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้าย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ตามลำดับ

ลูกค้าย่อยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 11-30 คน มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้าย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ และด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ตามลำดับ

ลูกค้าย่อยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 31-50 คน มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้าย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง และด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ตามลำดับ

ลูกค้าย่อยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) มากกว่า 50 คน มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านสภาพ

ความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า และด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)				
	0-5 คน	6-10 คน	11-30 คน	31-50 คน	มากกว่า 51 คนขึ้นไป
ความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	3.26 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)
บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง	3.19 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ	3.01 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม	3.16 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่	3.12 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย มีการทำคั้งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่	3.03 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ	4.43 (มาก)	3.67 (มาก)	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)
บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ	3.37 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.32 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.31 พบว่าลูกค้ายกตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 0-5 คน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ในระดับมาก ส่วนด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามี ความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ และด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ายกตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 6-10 คน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อในระดับมาก ส่วนด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามี ความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ และด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ายกตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 11-30 คน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อในระดับมาก ส่วนด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามี ความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้ง

ข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม และด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึงเมื่อมีสินค้าออกใหม่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 31-50 คน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชันต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามี ความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ในระดับมากตามลำดับ ส่วนด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม และด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

มากกว่า 50 คน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จัดโปรโมชันต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามี ความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ และด้าน

บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)				
	0-5 คน	6-10 คน	11-30 คน	31-50 คน	มากกว่า 51 คนขึ้นไป
มารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย	3.64 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย	3.58 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)	3.43(ปานกลาง)	3.89 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	3.62 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.38(ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.67 (มาก)
ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย	3.43 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง	3.66 (มาก)	3.83 (มาก)	3.98 (มาก)	3.71 (มาก)	3.56 (มาก)
มารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง	3.72 (มาก)	3.86 (มาก)	3.98 (มาก)	3.86 (มาก)	3.78 (มาก)
มีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า	3.60 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	3.57 (มาก)	3.89 (มาก)
พนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.76 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า,การจัดไซส์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า ,การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ	3.69 (มาก)	3.93 (มาก)	4.08 (มาก)	3.57 (มาก)	3.78 (มาก)
โดยรวม	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)	3.55 (มาก)	3.69 (มาก)

ตารางที่ 4.32 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 0-5 คน มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดส่งสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า, การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า และด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขายในระดับมาก ตามลำดับ ส่วน ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขายด้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 6-10 คน มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดส่งสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า, การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง และด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขายในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 11-30 คน มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดส่งสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า, การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ ด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ด้าน

มารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย และด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขายอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 31-50 คน มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า และด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า, การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วนๆ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) มากกว่า 50 คน มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า, การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วนๆ ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)				
	0-5 คน	6-10 คน	11-30 คน	31-50 คน	มากกว่า 51 คนขึ้นไป
ความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)
พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ	3.53 (มาก)	3.81 (มาก)	3.46 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
มีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ	3.28 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
สภาพของรถส่งสินค้า	3.47 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
มีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถจนสังเกตเห็นได้ง่าย	3.28 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชน เป็นที่รู้จัก	3.39 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)
บริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย	3.39 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.49 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.33 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 0-5 คน มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี และด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทที่มีสภาพแวดล้อม บรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย และด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านสภาพของรถส่งสินค้า ด้านสถานที่ตั้งของ

บริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก ด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ และด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 6-10 คน มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทที่มีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย และด้านสภาพของรถส่งสินค้าอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก และด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 11-30 คน มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทที่มีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย และด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ด้านสภาพของรถส่งสินค้า ด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ และด้านการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 31-50 คน มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทที่มีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จักอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ด้านสภาพของรถส่งสินค้า ด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความ

รวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ และด้านการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) มากกว่า 50 คน มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านสภาพของรถส่งสินค้าอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก ด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้า เพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ ด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ และด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)				
	0-5 คน	6-10 คน	11-30 คน	31-50 คน	มากกว่า 51 คนขึ้นไป
ความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)	3.66 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)
ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคา สินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ	3.47 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)
ระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า	3.62 (มาก)	3.98 (มาก)	4.12 (มาก)	4.14 (มาก)	3.89 (มาก)
ความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)	3.89 (มาก)
ความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า	3.58 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี	3.72 (มาก)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)
โดยรวม	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)

ตารางที่ 4.34 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 0-5 คน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า และด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้

ลูกค้าแล้ว อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วน ด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคา สินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 6-10 คน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกมาใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า และด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้วอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า และด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 11-30 คน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว และด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกมาใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้าอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า และด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) 31-50 คน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกมาใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ และด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้วอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง) มากกว่า 50 คน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า และด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี)

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)			
	0-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	นานกว่า 10 ปี ขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	4.11 (มาก)
ด้านราคา	3.68 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ด้านการจัดจำหน่าย	3.74 (มาก)	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.32(ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.70 (มาก)	3.84 (มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.56 (มาก)
ด้านกระบวนการ	3.73 (มาก)	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)
โดยรวม	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)	3.70 (มาก)

ตารางที่ 4.35 พบว่าลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) 0-3 ปีมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) 4-6 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) 7-10 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) นานกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี)

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)			
	0-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	นานกว่า 10 ปีขึ้นไป
การมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด	3.73 (มาก)	3.83 (มาก)	4.17 (มาก)	4.41 (มาก)
มีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)	3.92 (มาก)	4.16 (มาก)
คุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า	3.40 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.98 (มาก)	4.44 (มาก)
ความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด	3.78 (มาก)	3.52 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า	3.50 (มาก)	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)
การมีสินค้าพร้อมขาย	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)	4.14 (มาก)
การส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)
บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)	4.10 (มาก)
โดยรวม	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	4.11 (มาก)

ตารางที่ 4.36 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) 0-3 ปี มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด

ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ และด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) 4-6 ปี มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ และด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) 7-10 ปี มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก และด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) นานกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี

แข็งแกร่งและคงทนไม่เสียหาย และด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านราคา จำแนกตามสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี)

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)			
	0-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	นานกว่า 10 ปี ขึ้นไป
ราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)
รูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
รูปแบบการชำระด้วยเช็ค	3.73 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)
รูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร	3.48 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดเงินสด	3.25 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ	3.63 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.51 (มาก)
รับพิจารณาขอชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา	3.40 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา	3.68 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของคู่แข่ง	3.68 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.60 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.37 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) 0-3 ปี มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านรูปแบบการชำระหนี้ด้วยเงินสด ด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่ม และด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร ด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา และด้านการให้ส่วนลดเงินสด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) 4-6 ปี มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และด้านรูปแบบการชำระหนี้ด้วยเงินสด อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่ม ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านการรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านการให้ส่วนลดเงินสด และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) 7-10 ปี มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านการให้ส่วนลดเงินสด และด้านรูปแบบการชำระหนี้ด้วยเงินสด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่ม ด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร และด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) นานกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านการให้ส่วนลดเงินสด ด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด ด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มแข่ง ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี)

ด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)			
	0-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	นานกว่า 10 ปี ขึ้นไป
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)	3.95 (มาก)	4.11 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อกับบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)	3.83 (มาก)	4.11 (มาก)
การขนส่งสินค้าจากบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัดไปถึงลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)
มีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)	4.02 (มาก)	4.17 (มาก)
การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)	4.21 (มาก)
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	3.98 (มาก)	4.16 (มาก)
บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ	3.45 (มาก)	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)
โดยรวม	3.74 (มาก)	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)

ตารางที่ 4.38 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) 0-3 ปี มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความ ต้องการของลูกค้า ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัดไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่ จัดส่ง และด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และ เพียงพอ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนิน กิจการ/ปี) 4-6 ปี มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ ด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความ ต้องการของลูกค้า ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำ สั่งซื้อ ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไป ยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า และด้านความ สะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนิน กิจการ/ปี) 7-10 ปี มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ ด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความ ต้องการของลูกค้า ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัดไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้าน การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านความสะดวก ในการติดต่อกับบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด และด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่าย สินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนิน กิจการ/ปี) นานกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมี ความพึงพอใจด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความ

ต้องการของลูกค้า ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านความสะดวกในการติดต่อกับบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัดไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา และ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถ จักรยานยนต์ไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี)

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)			
	0-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	นานกว่า 10 ปี ขึ้นไป
ความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เฮง จัด โปรโมชันต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามี ความ สม่ำเสมอและต่อเนื่อง	3.30 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการให้ข้อมูลการ วางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับ ลูกค้าได้ทั่วถึง	3.43 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ	3.08 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้ามี ของแถม	3.33 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้า ตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมี สินค้าออกใหม่	3.35 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกอง สินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมต สินค้าที่ออกใหม่	2.95 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ	3.60 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการแจ้งข้อมูล และจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่ เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่ เสมอ	3.48 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.32 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.39 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) 0-3 ปี มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อในระดับมาก ส่วนด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ และด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำห้วยชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) 4-6 ปี มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่างๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำห้วยชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ และด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) 7-10 ปี มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ในระดับมาก ส่วนด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง

จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำห้วชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ และด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึงเมื่อมีสินค้าออกใหม่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) นานกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชันต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำห้วชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม และด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี)

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)			
	0-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	นานกว่า 10 ปี ขึ้นไป
มารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย	3.78 (มาก)	3.63 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย	3.40 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.68 (มาก)	3.95 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	3.70 (มาก)	3.54 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย	3.43 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)
มารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง	3.88 (มาก)	3.70 (มาก)	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)
มีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)	4.16 (มาก)
การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า,การจัด โซว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า ,การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ	3.45 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)
โดยรวม	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.70 (มาก)	3.84 (มาก)

ตารางที่ 4.40 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) 0-3 ปี มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า และด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่งในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดส่งสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า,การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า ,การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขายด้าน และด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) 4-6 ปี มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดส่งสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า , การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย และด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขายในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) 7-10 ปี มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดส่งสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า , การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านพนักงานมีการ

ให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง และด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขายอยู่ในระดับมากตามลำดับ ส่วนด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) นานกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า, การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วนๆ ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า และด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขายอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินงาน/ปี)

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)			
	0-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	นานกว่า 10 ปีขึ้นไป
ความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)
พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)	3.51 (มาก)
มีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ	3.25 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
สภาพของรถส่งสินค้า	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
มีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงาม น่าสนใจ	3.43 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชน เป็นที่รู้จัก	3.28 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
บริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)
โดยรวม	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.56 (มาก)

ตารางที่ 4.41 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินงาน/ปี) 0-3 ปี มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม บรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย และด้านสภาพของรถส่งสินค้า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่

รู้จัก และด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนิน กิจการ/ปี) 4-6 ปี มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทที่มีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย ด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้ว น่าเชื่อถือ ด้านสภาพของรถส่งสินค้า และด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จักอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ และด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนิน กิจการ/ปี) 7-10 ปี มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทที่มีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย และด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้ว น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก ด้านสภาพของรถส่งสินค้า ด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้า เพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ และด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงาม น่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนิน กิจการ/ปี) นานกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านสภาพของรถส่งสินค้า ด้าน บริเวณที่ตั้งของบริษัทที่มีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย และด้านพนักงานแต่ง กายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่ตั้งของ บริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก ด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ และ

ด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และ
ความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด
ด้านกระบวนการ จำแนกตามสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี)

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)			
	0-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	นานกว่า 10 ปีขึ้นไป
ความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และ รายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับ ลูกค้า	3.93 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)
ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และ รายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ	3.75 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่ สั่งซื้อสินค้า	3.45 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)
ความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภาย หลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
ความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า	3.70 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี	3.88 (มาก)	3.69 (มาก)	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)
โดยรวม	3.73 (มาก)	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 4.42 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ
(ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี) 0-3 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดย
มีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่

ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า และด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินงาน/ปี) 4-6 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว และด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษีอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า และด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินงาน/ปี) 7-10 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า และด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว ด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า และด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินงาน/ปี) นานกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และ

รายละเอียดของสินค้าที่ออกมาใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว ด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า ด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า (ปี)

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)		
	0-1 (ปี)	เกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี	≥ 4 (ปี)
ด้านผลิตภัณฑ์	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.99 (มาก)
ด้านราคา	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ด้านการจัดจำหน่าย	3.71 (มาก)	3.82 (มาก)	3.97 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.17 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.55 (มาก)	3.64 (มาก)	3.79 (มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)	3.55 (มาก)
ด้านกระบวนการ	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)
โดยรวม	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)

ตารางที่ 4.43 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ไม่นเกิน 1 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านพนักงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาเกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาตั้งแต่ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด เริ่มเปิดกิจการ (4 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า (ปี)

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)		
	0-1 (ปี)	เกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี	≥ 4 (ปี)
การมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)	4.38 (มาก)
มีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ	3.79 (มาก)	3.63 (มาก)	4.13 (มาก)
คุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า	3.57 (มาก)	3.72 (มาก)	4.20 (มาก)
ความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด	3.64 (มาก)	3.51 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า	3.64 (มาก)	3.58 (มาก)	3.91 (มาก)
การมีสินค้าพร้อมขาย	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	4.07 (มาก)
การส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย	3.64 (มาก)	3.81 (มาก)	3.94 (มาก)
บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	3.90 (มาก)
โดยรวม	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.99 (มาก)

ตารางที่ 4.44 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านเงื่อนไขการรับประกันการ

เปลี่ยนสินค้า ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย และ ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาเกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า และ ด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาตั้งแต่ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด เริ่มเปิดกิจการ (4 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก และด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง ด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า (ปี)

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)		
	0-1 (ปี)	เกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี	≥ 4 (ปี)
ราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)
รูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)
รูปแบบการชำระด้วยเช็ค	3.57 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
รูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร	3.00 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดเงินสด	3.21 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ	3.50 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
รับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา	3.43 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา	3.50 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
ราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของคู่แข่ง	3.50 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.45 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ รูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด ด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา และด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของคู่แข่ง ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านการให้ส่วนลดเงินสด และ

ด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาเกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่ม ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านการให้ส่วนลดเงินสด ด้านการรับผิดชอบส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาตั้งแต่ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด เริ่มเปิดกิจการ (4 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ด้านการให้ส่วนลดเงินสด ด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค และด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่ม ด้านรับผิดชอบส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า (ปี)

ด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)		
	0-1 (ปี)	เกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี	≥ 4 (ปี)
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	3.64 (มาก)	3.82 (มาก)	4.03 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อกับบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)	3.89 (มาก)
การขนส่งสินค้าจากบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ไปถึงลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	4.01 (มาก)
มีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า	3.64 (มาก)	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)
การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	4.07 (มาก)
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง	3.71 (มาก)	3.86 (มาก)	4.06 (มาก)
บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ	3.64 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)
โดยรวม	3.71 (มาก)	3.82 (มาก)	3.97 (มาก)

ตารางที่ 4.46 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า และด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาเกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้าจากบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ และด้านความสะดวกในการติดต่อกับบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาตั้งแต่ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด เริ่มเปิดกิจการ (4 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด และด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า (ปี)

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)		
	0-1 (ปี)	เกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี	≥ 4 (ปี)
ความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	3.14 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง	3.21 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ	3.07 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม	3.07 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่	3.21 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย มีการทำคั้งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่	2.78 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ	3.43 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.64 (มาก)
บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ	3.43 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.17 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.47 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้าน

รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ ด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม และด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำห้วยชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาเกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ในระดับมาก ส่วนด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูล และจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำห้วยชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ และด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาตั้งแต่ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด เริ่มเปิดกิจการ (4 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ในระดับมาก ส่วนด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำห้วยชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึงเมื่อมีสินค้าออกใหม่ และด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า (ปี)

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)		
	0-1 (ปี)	เกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี	≥ 4 (ปี)
มารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)	3.92 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย	3.43 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.82 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	3.50 (มาก)	3.55 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย	3.43 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.84 (มาก)
มารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง	3.71 (มาก)	3.74 (มาก)	3.90 (มาก)
มีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.50 (มาก)	3.76 (มาก)	4.04 (มาก)
การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า,การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า ,การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ	3.57 (มาก)	3.74 (มาก)	3.97 (มาก)
โดยรวม	3.55 (มาก)	3.64 (มาก)	3.79 (มาก)

ตารางที่ 4.48 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง

ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า,การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า ,การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาเกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า , การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย และด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขายในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาตั้งแต่ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด เริ่มเปิดกิจการ (4 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า , การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง และด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขายอยู่ใน

ระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า (ปี)

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)		
	0-1 (ปี)	เกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี	≥ 4 (ปี)
ความถูกต้องแม่นยำของเอกสาร ใบกำกับภาษี	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)
มีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ	3.36 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
สภาพของรถส่งสินค้า	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.52 (มาก)
มีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถจนส่งได้สวยงาม น่าสนใจ	3.43 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชน เป็นที่รู้จัก	3.57 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
บริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย	3.93 (มาก)	3.62 (มาก)	3.76 (มาก)
โดยรวม	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)	3.55 (มาก)

ตารางที่ 4.49 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม บรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย ด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ด้าน

สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก และด้านสภาพของรถส่งสินค้า อยู่ในระดับมากตามลำดับ ส่วนด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ และด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้า เพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาเกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย ด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ และด้านสภาพของรถส่งสินค้าอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก ด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ และด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาตั้งแต่ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด เริ่มเปิดกิจการ (4 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม บรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย และด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ และด้านสภาพของรถส่งสินค้าอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก ด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ และด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง ด้านกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า (ปี)

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)		
	0-1 (ปี)	เกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี	≥ 4 (ปี)
ความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.69 (มาก)
ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ	3.50 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	4.01 (มาก)
ความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว	3.43 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.54 (มาก)
ความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า	3.43 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)
โดยรวม	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)

ตารางที่ 4.50 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี และด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว และด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาเกิน 1 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว และด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามาตั้งแต่ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด เริ่มเปิดกิจการ (4 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า และด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้วอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า และด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน (ครั้ง)

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)		
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)	4.32 (มาก)
ด้านราคา	3.34 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
ด้านการจัดจำหน่าย	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	4.39 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.13 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	3.87 (มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.53 (มาก)	3.51 (มาก)	3.68 (มาก)
ด้านกระบวนการ	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.92 (มาก)
โดยรวม	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.86 (มาก)

ตารางที่ 4.51 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน 3-4 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือนมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน (ครั้ง)

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)		
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป
การมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด	3.92 (มาก)	4.14 (มาก)	4.77 (มาก)
มีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ	3.80 (มาก)	3.95 (มาก)	3.66 (มาก)
คุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)	4.50 (มาก)
ความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด	3.43 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	4.60 (มาก)
เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)	4.56 (มาก)
การมีสินค้าพร้อมขาย	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)	4.72 (มาก)
การส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรง และคงทนไม่เสียหาย	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)
บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)
โดยรวม	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)	4.32 (มาก)

ตารางที่ 4.52 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า และด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน 3-4 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก และด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย และด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง ด้านราคา จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน (ครั้ง)

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)		
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป
ราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)	3.83 (มาก)
รูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด	3.68 (มาก)	3.54 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)
รูปแบบการชำระด้วยเช็ค	3.37 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)
รูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร	2.99 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดเงินสด	3.30 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ	3.42 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
รับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา	3.23 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา	3.22 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของคู่แข่ง	3.22 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.34 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.53 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ส่วนด้านด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านการให้ส่วนลดเงินสด ด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่า

ราคาสินค้าของกลุ่มแข่ง และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน 3-4 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านการให้ส่วนลดเงินสด ด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มแข่ง ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านการรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือนมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มแข่ง ด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด ด้านการให้ส่วนลดเงินสด และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน (ครั้ง)

ด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)		
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	4.56 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อกับบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด	3.71 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	4.56 (มาก)
การขนส่งสินค้าจากบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัดไปถึงลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)	4.72 (มาก)
มีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)	4.50 (มาก)
การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)	4.61 (มาก)
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)	4.62 (มาก)
บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	4.39 (มาก)

ตารางที่ 4.54 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัดไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด และด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน 3-4 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้าจากบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด และด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือนมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด และด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน (ครั้ง)

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)		
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป
ความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เฮง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	3.26 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง	3.18 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
รายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ	2.91 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มิชของแถม	2.98 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่	2.99 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย มีการทำดั่งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	4.44 (มาก)
การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ	3.50 (มาก)	3.73 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)
บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ	3.21 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)
โดยรวม	3.13 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

ตารางที่ 4.55 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อในระดับมาก ส่วนด้านความถี่ที่ทางบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท

ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำห้วยชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม และด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน 3-4 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อในระดับมาก ส่วนด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เฮง จัดโปรโมชันต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามี ความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำห้วยชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ และด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือนมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำห้วยชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านความถี่ที่ ทาง บริษัท ชิง ชิง เฮง จัดโปรโมชันต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึงอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ ด้าน

รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้ามีของแถม และด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึงเมื่อมีสินค้าออกใหม่ มีความพึงพอใจระดับปานกลางตามลำดับ

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน (ครั้ง)

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)		
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป
มารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย	3.73 (มาก)	3.55 (มาก)	3.77 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	3.51 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย	3.36 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง	3.72 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)
มารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)
มีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า	3.71 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)
พนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	4.50 (มาก)
การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า,การจัดโซ่วินิจฉัยหน้าร้านให้กับลูกค้า, การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)
โดยรวม	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	3.87 (มาก)

ตารางที่ 4.56 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า,การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า ,การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ ด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขายอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน 3-4 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า , การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย และด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขายในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือนมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านความรู้เกี่ยวกับ

สินค้าของพนักงานขาย ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า, การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วนๆ และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขายอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน (ครั้ง)

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)		
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป
ความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)
พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.72 (มาก)
มีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และที่น่าเชื่อถือ	3.32 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
สภาพของรถส่งสินค้า	3.50 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.45 (มาก)
มีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถจนส่งได้สวยงาม น่าสนใจ	3.23 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชน เป็นที่รู้จัก	3.50 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
บริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.53 (มาก)	3.51 (มาก)	3.68 (มาก)

ตารางที่ 4.57 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม บรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย ด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ด้านสภาพของรถส่งสินค้า และด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็วและความน่าเชื่อถือ และด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงาม น่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน 3-4 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย และด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ ด้านสภาพของรถส่งสินค้า ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก และด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือนมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านสภาพของรถส่งสินค้า ด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ด้านการมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ และด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย และด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง ด้านกระบวนการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน (ครั้ง)

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)		
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป
ความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า	3.66 (มาก)	3.89 (มาก)	3.99 (มาก)
ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ	3.40 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
ระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)	3.99 (มาก)
ความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)	3.94 (มาก)
ความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า	3.57 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)
ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)	3.99 (มาก)
โดยรวม	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.92 (มาก)

ตารางที่ 4.58 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า และด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้วอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน 3-4 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า และด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังการขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือนมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังการขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว ด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า และด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน (บาท)

ส่วนประสมทาง การตลาด	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)				
	≤ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-50,000 บาท	50,001-100,000 บาท	> 100,000 บาท
ด้านผลิตภัณฑ์	3.31 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)	4.08 (มาก)	3.92 (มาก)
ด้านราคา	3.16 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ด้านการจัดจำหน่าย	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)	4.06 (มาก)	3.95 (มาก)
ด้านการส่งเสริม การตลาด	2.98 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ด้านพนักงานผู้ ให้บริการ	3.55 (มาก)	3.73 (มาก)	3.65 (มาก)	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	3.21 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	3.21 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.36 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)	3.56 (มาก)

ตารางที่ 4.59 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท คน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ และด้านพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 5,001 แต่ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึง

พอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001 แต่ไม่เกิน 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 50,001 แต่ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน มากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านราคา อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน (บาท)

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)				
	≤ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-50,000 บาท	50,001-100,000 บาท	> 100,000 บาท
การมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด	3.32 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	4.04 (มาก)	4.58 (มาก)	4.33 (มาก)
มีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ	3.30 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)	4.17 (มาก)	3.67 (มาก)
คุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า	3.35 (ปานกลาง)	4.03 (มาก)	3.78 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)
ความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด	3.24 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า	3.27 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.65 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)
การมีสินค้าพร้อมขาย	3.32 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)
การส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย	3.27 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)
บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.43 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)
โดยรวม	3.31 (มาก)	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)	4.08 (มาก)	3.92 (มาก)

ตารางที่ 4.60 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า และด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 5,001 แต่ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก และด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001 แต่ไม่เกิน 50,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า และด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 50,001 แต่ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้า อย่างเพียงพอ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า และด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทน ไม่เสียหาย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน มากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสินค้าครบครันทุกกลุ่มประเภท และครบทุกขนาด ด้านคุณภาพความสดใหม่ของสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า ด้านการมีสินค้าพร้อมขาย ด้านการส่งมอบสินค้าที่มีการบรรจุหีบห่อที่ดี แข็งแรงและคงทนไม่เสียหาย ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก และด้านมีสินค้าหลากหลายประเภทสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความมีชื่อเสียงของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านราคา จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน (บาท)

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)				
	≤ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-50,000 บาท	50,001-100,000 บาท	> 100,000 บาท
ราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	3.57 (มาก)	3.79 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)
รูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด	3.57 (มาก)	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)
รูปแบบการชำระด้วยเช็ค	3.38 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.78 (มาก)	4.67 (มาก)
รูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร	2.86 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)
การให้ส่วนลดเงินสด	2.92 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)
การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ	3.03 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)
รับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา	3.08 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา	3.08 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของคู่แข่ง	2.95 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
โดยรวม	3.16 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)

ตารางที่ 4.61 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันที เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านการให้ส่วนลดตาม ปริมาณการสั่งซื้อ ด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มคู่แข่ง ด้านการให้ส่วนลดเงินสด และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปาน กลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 5,001 แต่ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านราคา เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มคู่แข่ง ด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านการให้ส่วนลดเงินสด ด้านการรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของ ราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรอง ราคา และด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001 แต่ไม่เกิน 50,000 บาท มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านรูปแบบ การชำระเงินด้วยเงินสด ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ ได้รับ ด้านการให้ส่วนลดเงินสด และด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มคู่แข่ง ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา และ ด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 50,001 แต่ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านการให้ส่วนลดเงินสด และด้าน ราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงิน

สด ด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มคู่แข่ง ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา ด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา และ ด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน มากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านรูปแบบการชำระด้วยเช็ค ด้านราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ด้านการให้ส่วนลดเงินสด ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองราคา และด้านราคาสินค้าไม่ได้แพงกว่าราคาสินค้าของกลุ่มคู่แข่ง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านรับผิดชอบชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าให้กับลูกค้าทันที เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของราคา ด้านรูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด และ ด้านรูปแบบการชำระด้วยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน (บาท)

ด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)				
	≤5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 50,000 บาท	50,001- 100,000 บาท	> 100,000 บาท
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	3.57 (มาก)	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อกับบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด	3.57 (มาก)	3.64 (มาก)	3.77 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)
การขนส่งสินค้าจากบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)	4.19 (มาก)	3.67 (มาก)
มีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า	3.78 (มาก)	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)
การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ	3.78 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)
บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ	3.54 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)
โดยรวม	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)	4.06 (มาก)	3.95 (มาก)

ตารางที่ 4.62 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า และด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านบริษัท ชิง ชิง เสง

จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 5,001 แต่ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านการขนส่งสินค้าจากบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ และด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001 แต่ไม่เกิน 50,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านการขนส่งสินค้าจากบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านความสะดวกในการติดต่อกับบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด และด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 50,001 แต่ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า และด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านความสะดวกในการติดต่อกับ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านมีสต็อกสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องตามคำสั่งซื้อ ด้านสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีหน่วยรถจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ และด้านการขนส่งสินค้าจาก บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไปถึง ลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน (บาท)

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)				
	≤ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-50,000 บาท	50,001-100,000 บาท	> 100,000 บาท
ความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เฮง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	3.08 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง	3.22 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ	2.97 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม	2.95 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่	2.76 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขาย มีการทำดั่งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปร โมตสินค้าที่ออกใหม่	2.59 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ	3.16 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ	3.08 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.98 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.63 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความ

พึงพอใจด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มิของแถม ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ และด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 5,001 แต่ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ และด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มิของแถม ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001 แต่ไม่เกิน 50,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มิของแถม ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการ

ทำตั้งกองสินค้า จัดทำหวั้ชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึงเมื่อมีสินค้าออกใหม่ และด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 50,001 แต่ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ และด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จัดโปรโมชันต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหวั้ชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม และด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน มากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความถี่ที่ทาง บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จัดโปรโมชันต่าง ๆ ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้ทั่วถึง ด้านรายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ด้านรายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแจกสินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองอย่างทั่วถึง เมื่อมีสินค้าออกใหม่ ด้านรายการส่งเสริมการขาย มีการทำตั้งกองสินค้า จัดทำหวั้ชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ ด้านการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ และด้านบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด มีการแจ้งข้อมูลและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆอยู่เสมอ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน (บาท)

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)				
	≤ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-50,000 บาท	50,001-100,000 บาท	> 100,000 บาท
มารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย	3.46 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย	3.43 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย	3.46 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	4.49 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง	3.43 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)	3.90 (มาก)	3.67 (มาก)
มารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง	3.54 (มาก)	3.83 (มาก)	3.79 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)
มีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)	3.94 (มาก)	3.67 (มาก)
พนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)
การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า,การจัดไซ์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า ,การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ	3.65 (มาก)	3.90 (มาก)	3.76 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)
โดยรวม	3.55 (มาก)	3.73 (มาก)	3.65 (มาก)	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)

ตารางที่ 4.64 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัด โชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า , การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย และด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 5,001 แต่ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัด โชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า , การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วน ฯ ด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า และด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001 แต่ไม่เกิน 50,000 บาท มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านการอำนวยความสะดวก

สะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า, การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วนๆ และด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 50,001 แต่ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย ด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า, การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วนๆ ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย และด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน มากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมารยาทในการสื่อสารและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขาย ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย ด้านมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดส่ง ด้านพนักงานมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน เช่น การจัดสินค้าและดูแลสินค้าในสต็อกของลูกค้า, การจัดโชว์สินค้าหน้าร้านให้กับลูกค้า, การรับออเดอร์ด่วนและบริการจัดส่งสินค้าด่วนๆ ด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง และด้านมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน (บาท)

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)				
	≤ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-50,000 บาท	50,001-100,000 บาท	> 100,000 บาท
ความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี	3.59 (มาก)	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)	3.97 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ	3.43 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
มีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ	3.24 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
สภาพของรถส่งสินค้า	3.22 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)
มีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถจนสังเกตเห็นสวยงาม น่าสนใจ	2.70 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก	3.08 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
บริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย	3.22 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.21 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.65 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านพนักงานแต่งกาย

ด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพของรถส่งสินค้า ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม บรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก และด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 5,001 แต่ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย ด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ และด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านสภาพของรถส่งสินค้า ด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ และด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001 แต่ไม่เกิน 50,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย ด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ด้านสภาพของรถส่งสินค้า และด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก และด้านการมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 50,001 แต่ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย ด้านสภาพของรถส่งสินค้า ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขต

ชุมชนเป็นที่รู้จัก และด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ และด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน มากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านสภาพของรถส่งสินค้า อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ด้านมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ ด้านมีการตกแต่งป้ายโฆษณาตัวรถขนส่งได้สวยงามน่าสนใจ ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในเขตชุมชนเป็นที่รู้จัก และด้านบริเวณที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี สะอาด ปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน (บาท)

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)				
	≤ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-50,000 บาท	50,001-100,000 บาท	> 100,000 บาท
ความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.67 (มาก)
ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคา สินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ	3.51 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า	3.70 (มาก)	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)	4.07 (มาก)	3.67 (มาก)
ความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว	3.46 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.62 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)
ความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี	3.57 (มาก)	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	3.67 (มาก)
โดยรวม	3.59 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.74 (มาก)	3.56 (มาก)

ตารางที่ 4.66 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี และด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้า

ต่างๆ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 5,001 แต่ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า และด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001 แต่ไม่เกิน 50,000 บาท มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า และด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า และด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน ตั้งแต่ 50,001 แต่ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า และด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าภายหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็ว

ของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า และด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่อเดือน มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้าที่ออกใหม่ และสินค้าที่มีอยู่เดิมกับลูกค้า ด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ ด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าหลังจากขายสินค้าให้ลูกค้าแล้ว และด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความรวดเร็วของกระบวนการเปลี่ยนสินค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด

ตารางที่ 4.67 แสดงค่าเฉลี่ยของความถี่และร้อยละของปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาที่พบ	ความถี่	ร้อยละ
1.1 สินค้าที่ให้เลือกไม่ครบกลุ่มประเภท และมีขนาดของสินค้าไม่ครบ	33	9.3
1.2 สินค้าที่ได้รับมอบมีคุณภาพต่ำ อายุสั้น เป็นสินค้าเก่า	7	2.0
1.3 สภาพของบรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่ได้รับมีตำหนิ	15	4.2
1.4 ความมีชื่อเสียงของบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไม่เป็นที่รู้จัก	130	36.5
1.5 เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้ามีความยุ่งยาก	151	42.4
1.6 ความไม่พร้อมของการมีสินค้าพร้อมจำหน่าย	35	9.8

หมายเหตุ: ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม 356 ราย

จากตารางที่ 4.67 พบว่าปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุด 3 อันดับแรก ทางด้านผลิตภัณฑ์ คือ ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้ามีความยุ่งยาก ร้อยละ 42.4 ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ไม่เป็นที่รู้จัก ร้อยละ 36.5 และด้านความไม่พร้อมของการมีสินค้าพร้อมจำหน่าย ร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.68 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่และร้อยละของปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ชิง
 ชิง เฮง จำกัด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา

ปัญหาที่พบ	ความถี่	ร้อยละ
2.1 ราคาแพงกว่าคู่แข่ง	148	41.6
2.2 มีการเปลี่ยนแปลงราคาบ่อย	39	10.9
2.3 การไม่มีส่วนลดเงินสด	43	12.1
2.4 ไม่มีการชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ราคาที่ถูกลง	97	27.2
2.5 การเจรจาต่อรองราคาสินค้าทำได้ยาก	125	35.1

หมายเหตุ: ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม 356 ราย

จากตารางที่ 4.68 พบว่าปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุด 3 อันดับแรก ทางด้านราคา คือ ด้าน
 ราคาแพงกว่าคู่แข่ง ร้อยละ 41.6 ด้านการเจรจาต่อรองราคาสินค้าทำได้ยากร้อยละ 35.1 และด้านไม่
 มีการชดเชยส่วนต่างของราคาสินค้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงราคาที่ถูกลง ร้อยละ 27.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.69 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่และร้อยละของปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย

ปัญหาที่พบ	ความถี่	ร้อยละ
3.1 การสั่งซื้อสินค้ามีความยุ่งยาก	15	4.2
3.2 การติดต่อกับบริษัท ชิง ชิง เสง ยุ่งยากและซับซ้อน	42	11.8
3.3 การขนส่งสินค้าล่าช้า	36	10.1
3.4 สินค้าในสต็อกไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า	5	1.4
3.5 การจัดส่งสินค้าไม่ตรงตามคำสั่งซื้อ	17	4.8
3.6 การจำหน่ายสินค้ากระจายไม่ทั่วถึงกลุ่มลูกค้า	145	40.7

หมายเหตุ: ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม 356 ราย

จากตารางที่ 4.69 พบว่าปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุด 3 อันดับแรก ด้านการจัดจำหน่าย คือ ด้านการจำหน่ายสินค้ากระจายไม่ทั่วถึงกลุ่มลูกค้า ร้อยละ 40.7 ด้านการติดต่อกับบริษัท ชิง ชิง เสง ยุ่งยากและซับซ้อน ร้อยละ 11.8 และด้านการขนส่งสินค้าล่าช้า ร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.70 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่และร้อยละของปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาที่พบ	ความถี่	ร้อยละ
4.1 บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายไม่ทั่วถึง และล่าช้า	205	57.6
4.2 ไม่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ	140	39.3
4.3 การจัดรายการส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ	63	17.7
4.4 การจัดรายการส่งเสริมการขาย ไม่ทั่วถึงลูกค้า	181	50.8
4.5 การจัดบสนับสนุนการทำกิจกรรมส่งเสริมการขาย ของการทำรายการ ตั้งกองสินค้า จัดทำหัวชั้นเรียงสินค้า โปรโมตสินค้าที่ออกใหม่ มีความล่าช้า	123	34.6

หมายเหตุ: ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม 356 ราย

จากตารางที่ 4.70 พบว่าปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุด 3 อันดับแรก ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ด้านบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ให้ข้อมูลการวางแผนการจัดรายการส่งเสริมการขายไม่ทั่วถึง และล่าช้า ร้อยละ 57.6 ด้านการจัดรายการส่งเสริมการขาย ไม่ทั่วถึงลูกค้า ร้อยละ 50.8 และด้าน ไม่มีการจัดกิจกรรมการขาย สินค้าราคาพิเศษ ร้อยละ 39.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.71 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่และร้อยละของปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ชิงเซิง เอง จำกัด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ปัญหาที่พบ	ความถี่	ร้อยละ
5.1 พนักงานขายขาดมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทในการปฏิบัติงาน	6	1.7
5.2 พนักงานขายขาดความรู้เกี่ยวกับสินค้า	108	30.3
5.3 พนักงานขาดความเอาใจใส่ติดตามงานกับลูกค้า	135	37.9
5.4 พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหา และไม่สามารถให้ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการได้	162	45.5
5.5 บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง	9	2.5
5.6 พนักงานจัดส่งขาดมารยาทในการพูดจาและการปฏิบัติหน้าที่	5	1.4
5.7 พนักงานจัดส่งให้บริการช้าและขาดความถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า	8	2.2
5.8 พนักงานมีการให้บริการที่ไม่น่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจ	14	3.9
5.9 การติดต่อกับพนักงานขายไม่สะดวก ติดต่อยาก	31	8.7

หมายเหตุ: ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม 356 ราย

จากตารางที่ 4.71 พบว่าปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุด 3 อันดับแรก ด้านพนักงานผู้ให้บริการ คือ ด้านพนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหา และไม่สามารถให้ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการได้ ร้อยละ 45.5 ด้านพนักงานขาดความเอาใจใส่ติดตามงานกับลูกค้า ร้อยละ 37.9 และด้านพนักงานขายขาดความรู้เกี่ยวกับสินค้า ร้อยละ 30.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.72 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่และร้อยละของปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ชิงเซิง เอง จำกัด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาที่พบ	ความถี่	ร้อยละ
6.1 เอกสารใบกำกับภาษีมักเกิดความผิดพลาดที่ต้องแก้ไข	15	4.2
6.2 เครื่องแบบการแต่งกายของพนักงานดูแล้วไม่น่าเชื่อถือ	64	18.0
6.3 ขาดการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และขาดความน่าเชื่อถือ	178	50.0
6.4 สภาพของรถส่งสินค้าอยู่ในสภาพที่เก่า ทрудโทรม	47	13.2
6.5 ไม่มีการตกแต่งป้ายโฆษณารถขนส่ง เป็นที่สังเกตยาก ไม่น่าสนใจ	143	40.2
6.6 สถานที่ตั้งของบริษัทไม่เป็นที่รู้จัก	74	20.8
6.7 บริเวณโดยรอบที่ตั้งของบริษัทมีสภาพแวดล้อม ที่ไม่ดี	11	3.1

หมายเหตุ: ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม 356 ราย

จากตารางที่ 4.72 พบว่าปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุด 3 อันดับแรก ด้านลักษณะทางกายภาพ คือ ด้านขาดการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการขายสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว และขาดความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 50.0 ด้านไม่มีการตกแต่งป้ายโฆษณารถขนส่ง เป็นที่สังเกตยาก ไม่น่าสนใจ ร้อยละ 40.2 และด้านสถานที่ตั้งของบริษัทไม่เป็นที่รู้จัก ร้อยละ 20.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.73 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่และร้อยละของปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ชิง
 ชิง เฮง จำกัด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการ

ปัญหาที่พบ	ความถี่	ร้อยละ
7.1 กระบวนการในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของสินค้า กับ ลูกค้ามีความล่าช้า	83	23.3
7.2 มีความล่าช้าในกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการ ส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ	157	44.1
7.3 ระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อ สินค้าใช้เวลานาน	15	4.2
7.4 กระบวนการแก้ไขปัญหาและการให้บริการหลังการขายล่าช้า	104	29.2
7.5 กระบวนการเปลี่ยนสินค้าทำได้ล่าช้า และมีข้อจำกัดยุ่งยาก	114	32.0

หมายเหตุ: ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม 356 ราย

จากตารางที่ 4.73 พบว่าปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุด 3 อันดับแรก ด้านกระบวนการ คือ
 ด้านมีความล่าช้าในกระบวนการทำใบเสนอราคาสินค้า และรายการส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆ
 ร้อยละ 44.1 ด้านกระบวนการเปลี่ยนสินค้าทำได้ล่าช้า และมีข้อจำกัดยุ่งยาก ร้อยละ 32.0 และ
 ด้านกระบวนการแก้ไขปัญหาและการให้บริการหลังการขายล่าช้า ร้อยละ 29.2 ตามลำดับ