

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท เชียงใหม่ ไม้ทองสปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มลูกค้าของบริษัท เชียงใหม่ ไม้ทองสปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท เชียงใหม่ ไม้ทองสปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของลูกค้าของบริษัท เชียงใหม่ ไม้ทองสปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของบริษัท เชียงใหม่ ไม้ทองสปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ลักษณะของกิจการ รายได้เฉลี่ย ของธุรกิจต่อเดือน และความถี่ในการซื้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	19	21.1
หญิง	71	78.9
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.9 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 21.1

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินหรือเท่ากับ 25 ปี	2	2.2
26 – 35 ปี	4	4.4
36 - 45 ปี	69	76.7
46 - 55 ปี	10	11.1
55 ปีขึ้นไป	5	5.6
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี ร้อยละ 76.7 รองลงมาคือ อายุ 46-55 ปี ร้อยละ 11.1 และอายุ 55 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.6

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	56	62.2
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	16	17.8
ปวส.หรืออนุปริญญา	13	14.4
ปริญญาตรี	5	5.6
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 62.2 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ร้อยละ 17.8 และปวส.หรืออนุปริญญา ร้อยละ 14.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของกิจการ

ลักษณะของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
กิจการเจ้าของคนเดียว	68	75.6
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	5	5.6
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	3	3.3
บริษัทจำกัด	14	15.5
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีลักษณะของกิจการ เป็นกิจการที่มีเจ้าของคนเดียว ร้อยละ 75.6 รองลงมาคือ บริษัทจำกัด ร้อยละ 15.5 และ ห้างหุ้นส่วนสามัญ ร้อยละ 5.6

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ในธุรกิจสิ่งทอ

ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสิ่งทอ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ปี	4	4.4
2-5 ปี	9	10.0
5-10 ปี	1	1.1
มากกว่า 10 ปี	76	84.5
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสิ่งทอมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 84.5 รองลงมาคือ 2-5 ปี ร้อยละ 10.0 และน้อยกว่า 2 ปี ร้อยละ 4.4

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินหรือเท่ากับ 50,000 บาท	3	3.3
50,001-100,000 บาท	25	27.8
100,001-150,000 บาท	36	40.0
150,001-200,000 บาท	13	14.4
200,001-250,000 บาท	9	10.0
มากกว่า 250,000 บาท	4	4.5
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน 100,001-150,000 บาท ร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ 50,001-100,000 บาท ร้อยละ 27.8 และ 150,001-200,000 บาท ร้อยละ 14.4

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผลิตภัณฑ์เส้นด้ายที่ซื้อครั้งล่าสุด จากบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทอสปินนิง จำกัด จังหวัด เชียงใหม่

ผลิตภัณฑ์เส้นด้ายที่ซื้อครั้งล่าสุด จากบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทอสปินนิง จำกัด จังหวัด เชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
เส้นด้ายเบอร์ 3	85	94.4
เส้นด้ายเบอร์ 5	54	60.0
เส้นด้ายเบอร์ 7	67	74.4
เส้นด้ายเบอร์ 10	29	32.2

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 90 ราย

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลิตภัณฑ์เส้นด้ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อครั้งล่าสุด จากบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทอสปินนิง จำกัด จังหวัด เชียงใหม่ คือ เส้นด้ายเบอร์ 3 ร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ เส้นด้ายเบอร์ 7 ร้อยละ 74.4 และ เส้นด้ายเบอร์ 5 ร้อยละ 60.0

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทออสปีนนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อเดือน)

ความถี่ในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทออสปีนนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อเดือน)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าเดือนละครั้ง	6	6.7
เดือนละ 1-2 ครั้ง	28	31.1
เดือนละ 3-4 ครั้ง	45	50.0
เดือนละ 5-6 ครั้ง	8	8.9
มากกว่าเดือนละ 6 ครั้งขึ้นไป	3	3.3
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความถี่ในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทออสปีนนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อเดือน) ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เดือนละ 3-4 ครั้ง ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ เดือนละ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 31.1 และ เดือนละ 5-6 ครั้ง ร้อยละ 8.9

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทออสปีนนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

สาเหตุที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทออสปีนนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ขนาดของเส้นด้ายมีความหลากหลาย	26	28.9
คุณภาพของเส้นด้าย	63	70.0
ยี่ห้อของสินค้า	7	7.8
ราคาของเส้นด้ายที่มีราคาถูกกว่าที่อื่นๆ	54	60.0
การให้ส่วนลดในฐานะลูกค้าประจำ	15	16.7
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท	20	22.2

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทอปปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

สาเหตุที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทอปปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
การสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้าที่สะดวกรวดเร็ว	46	51.1
มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	10	11.1
การให้บริการของพนักงานขาย	2	2.2
อื่นๆ	3	3.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 90 ราย

อื่นๆ ได้แก่ รู้จักกับเจ้าของ/ผู้จัดการบริษัท (2 ราย) และ ไม่ระบุเหตุผล (1 ราย)

จากตารางที่ 4.9 พบว่า สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทอปปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ คือ คุณภาพของเส้นด้าย ร้อยละ 70.0 รองลงมาคือ ราคาของเส้นด้ายที่มีราคาถูกกว่าที่อื่นๆ ร้อยละ 60.0 และ คุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 65.0 และการสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้าที่สะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 51.1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทอกลีนิง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.1 คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย	73 (81.11)	14 (15.56)	3 (3.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78 (มากที่สุด)
1.2 คุณภาพสีของเส้นด้าย เช่น สีสิ้นของเส้นด้ายที่สดใส สีไม่ตกเมื่อเวลาผ่านไป	20 (22.22)	45 (50.00)	11 (12.22)	10 (11.11)	4 (4.44)	3.74 (มาก)
1.3 ความหลากหลายของขนาดของเส้นด้ายที่มีให้เลือก	19 (21.11)	39 (43.33)	21 (23.33)	5 (5.56)	6 (6.67)	3.67 (มาก)
1.4 ความหลากหลายของสีของเส้นด้ายที่มีให้เลือก	3 (3.33)	5 (5.56)	31 (34.44)	45 (50.00)	6 (6.67)	2.49 (น้อย)
1.5 คุณภาพของเส้นด้ายในการดูดซับสีในกรณีลูกค้านำไปย้อมสีเอง เช่น สามารถดูดซับสีย้อมได้ดี ให้สีสิ้นตรงตามความต้องการ	18 (20.00)	52 (57.78)	12 (13.33)	8 (8.89)	0 (0.00)	3.89 (มาก)
1.6 คุณภาพของเส้นด้ายเมื่อนำมาผลิตเป็นสิ่งทอ ในการให้เนื้อผ้าที่มีความโปร่ง สวมใส่สบาย	7 (7.78)	16 (17.78)	56 (62.22)	7 (7.78)	4 (4.44)	3.17 (ปานกลาง)
1.7 ตรายี่ห้อของบริษัทเป็นที่รู้จัก	14 (15.56)	6 (6.67)	50 (55.56)	18 (20.00)	2 (2.22)	3.13 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.8 การบรรจุหีบห่อของเส้นด้ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ไม่ชำรุด หรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า)	42 (46.67)	37 (41.11)	11 (12.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.34 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.65 (มาก)

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ การบรรจุหีบห่อของเส้นด้ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.34) คุณภาพของเส้นด้ายในการดูดซับสีในกรณีลูกค้านำไปย้อมสีเอง เช่น สามารถดูดซับสีย้อมได้ดี ให้สีตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) คุณภาพสีของเส้นด้าย เช่น สีของเส้นด้ายที่สดใส สีไม่ตกเมื่อเวลาผ่านไป (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ ความหลากหลายของขนาดของเส้นด้ายที่มีให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ คุณภาพของเส้นด้ายเมื่อนำมาผลิตเป็นสิ่งทอ ในการให้เนื้อผ้าที่มีความโปร่ง สวมใส่สบาย (ค่าเฉลี่ย 3.17) และ ทรายี่ห่อของบริษัทเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.13) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย คือ ความหลากหลายของสีของเส้นด้ายที่มีให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 2.49)

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
2.1 มีการกำหนดราคาสินค้าที่แน่นอน	16 (17.78)	32 (35.56)	26 (28.89)	14 (15.56)	2 (2.22)	3.51 (มาก)
2.2 ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า	29 (32.22)	53 (58.89)	8 (8.89)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23 (มาก)
2.3 การให้เครดิตในการชำระเงิน เช่น การแบ่งชำระเป็นรายงวด	18 (20.00)	30 (33.33)	26 (28.89)	8 (8.89)	8 (8.89)	3.47 (ปานกลาง)
2.4 ราคาสินค้าคงที่ตลอดเวลา (แต่มีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลง)	8 (8.89)	9 (10.00)	33 (36.67)	32 (35.56)	8 (8.89)	2.74 (ปานกลาง)
2.5 ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า	73 (81.11)	8 (8.89)	6 (6.67)	3 (3.33)	0 (0.00)	4.68 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.73 (มาก)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ การมีการกำหนดราคาสินค้าที่แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ การให้เครดิตในการชำระเงิน เช่น การแบ่งชำระเป็นรายงวด (ค่าเฉลี่ย 3.47) ราคาสินค้าคงที่ตลอดเวลา แต่มีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 2.74)

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
3.1 สถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ	20 (22.22)	46 (51.11)	12 (13.33)	6 (6.67)	6 (6.67)	3.76 (มาก)
3.2 สามารถติดต่อได้สะดวกทางโทรศัพท์/fax/e-mail	12 (13.33)	12 (13.33)	47 (52.22)	14 (15.56)	5 (5.56)	3.13 (ปานกลาง)
3.3 มีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า	6 (6.67)	21 (23.33)	41 (45.56)	16 (17.78)	6 (6.67)	3.06 (ปานกลาง)
3.4 เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ	70 (77.78)	13 (14.44)	3 (3.33)	2 (2.22)	2 (2.22)	4.63 (มากที่สุด)
3.5 มีการเปิดให้เยี่ยมชมโรงงานเพื่อดูกระบวนการผลิตได้	5 (5.56)	9 (10.00)	55 (61.11)	12 (13.33)	9 (10.00)	2.88 (ปานกลาง)
3.6 มีบริการจัดส่งสินค้าในสถานที่ที่ต้องการ	14 (15.56)	32 (35.56)	32 (35.56)	10 (11.11)	2 (2.22)	3.51 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ การมีบริการจัดส่งสินค้าในสถานที่ที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถติดต่อได้สะดวกทางโทรศัพท์/Fax/e-mail (ค่าเฉลี่ย 3.13) การมีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.06) และ การมีการเปิดให้เยี่ยมชมโรงงานเพื่อดูกระบวนการผลิตได้ (ค่าเฉลี่ย 2.88) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
4.1 การจัดทำโบรชัวร์แนะนำสินค้า	1 (1.11)	1 (1.11)	22 (24.44)	55 (61.11)	11 (12.22)	2.18 (น้อย)
4.2 การลงโฆษณาสินค้าผ่านวิทยุชุมชนของบริษัท	5 (5.56)	4 (4.44)	16 (17.78)	55 (61.11)	10 (11.11)	2.32 (น้อย)
4.3 การมีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด	19 (21.11)	40 (44.44)	25 (27.78)	5 (5.56)	1 (1.11)	3.79 (มาก)
4.4 การให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรอง เช่นกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก	39 (43.33)	44 (48.89)	7 (7.78)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.36 (มาก)
4.5 การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ	15 (16.67)	32 (35.56)	29 (32.22)	9 (10.00)	5 (5.56)	3.48 (ปานกลาง)
4.6 การแจกของขวัญให้ลูกค้าในช่วงปีใหม่	13 (14.44)	34 (37.78)	31 (34.44)	9 (10.00)	3 (3.33)	3.50 (มาก)
4.7 การประชาสัมพันธ์ของบริษัท เช่น การสนับสนุนสื่อกีฬาให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต. อย่างทั่วถึง เป็นต้น	20 (22.22)	38 (42.22)	11 (12.22)	13 (14.44)	8 (8.89)	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.17 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบังคับจ่ายด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ความพึงพอใจต่อบังคับจ่ายย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ การให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรอง เช่นกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) การมีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.79) การประชาสัมพันธ์ของบริษัท เช่น การสนับสนุนเสื่อกีฬาให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรืออบต. อย่างทั่วถึง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.54) และ การแจกของขวัญให้ลูกค้าในช่วงปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบังคับจ่ายย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

สำหรับความพึงพอใจต่อบังคับจ่ายย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย คือ การลงโฆษณาสินค้าผ่านวิทยุชุมชนของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 2.32)

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
5.1 พนักงานของบริษัทที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เส้นด้ายเป็นอย่างดี	31 (34.44)	47 (52.22)	12 (13.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21 (มาก)
5.2 พนักงานของบริษัทให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	24 (26.67)	35 (38.89)	13 (14.44)	12 (13.33)	6 (6.67)	3.66 (มาก)
5.3 พนักงานของบริษัทมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	7 (7.78)	17 (18.89)	49 (54.44)	8 (8.89)	9 (10.00)	3.06 (ปานกลาง)
5.4 พนักงานของบริษัทมีความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม	16 (17.78)	47 (52.22)	17 (18.89)	10 (11.11)	0 (0.00)	3.77 (มาก)
5.5 พนักงานของบริษัทมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	17 (18.89)	35 (38.89)	12 (13.33)	12 (13.33)	14 (15.56)	3.32 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานของบริษัทมีบุคลิกที่ดี น่าเชื่อถือ	19 (21.11)	40 (44.44)	16 (17.78)	10 (11.11)	5 (5.56)	3.64 (มาก)
5.7 พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเหมาะสม และใส่ชุดฟอร์มของบริษัท	12 (13.33)	9 (10.00)	55 (61.11)	12 (13.33)	2 (2.22)	3.19 (ปานกลาง)
5.8 การแนะนำสินค้าจากพนักงานขายของบริษัท	4 (4.44)	4 (4.44)	19 (21.11)	50 (55.56)	13 (14.44)	2.29 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

โดยความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ พนักงานของบริษัทที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เส้นด้ายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานของบริษัทที่มีความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 3.77) พนักงานของบริษัทที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.66) และ พนักงานของบริษัทที่มีบุคลิกที่ดี น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานของบริษัทที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.32) พนักงานของบริษัทที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม และ ใส่ชุดฟอร์มของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.19) และ พนักงานของบริษัทที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย คือ การแนะนำสินค้าจากพนักงานขายของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 2.29)

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
6.1 ผลิตสินค้าที่ตรงตามคำสั่งซื้อ และรูปแบบที่ลูกค้าระบุ	28 (31.11)	36 (40.00)	7 (7.78)	11 (12.22)	8 (8.89)	3.72 (มาก)
6.2 กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำ ได้ง่ายและรวดเร็ว	73 (81.11)	10 (11.11)	6 (6.67)	1 (1.11)	0 (0.00)	4.72 (มากที่สุด)
6.3 ผลิตสินค้าที่เสร็จตาม กำหนดเวลาในใบสั่งซื้อ	15 (16.67)	20 (22.22)	37 (41.11)	11 (12.22)	7 (7.78)	3.28 (ปานกลาง)
6.4 การตรวจสอบคุณภาพสินค้า ก่อนการจัดส่ง	15 (16.67)	45 (50.00)	17 (18.89)	9 (10.00)	4 (4.44)	3.64 (มาก)
6.5 มีการบรรจุภัณฑ์เพื่อการ ขนส่งที่ปลอดภัย	21 (23.33)	50 (55.56)	11 (12.22)	8 (8.89)	0 (0.00)	3.93 (มาก)
6.6 มีการให้คำปรึกษา คำแนะนำ เกี่ยวกับสินค้าและวิธีการดูแล รักษา	11 (12.22)	16 (17.78)	35 (38.89)	21 (23.33)	7 (7.78)	3.03 (ปานกลาง)
6.7 มีระบบรับคืนหรือเปลี่ยน สินค้าเมื่อมีปัญหา	9 (10.00)	48 (53.33)	9 (10.00)	12 (13.33)	12 (13.33)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.67 (มาก)

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.72)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ การมีการบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.93) การผลิตสินค้าที่ตรงตามคำสั่งซื้อและรูปแบบที่ลูกค้าระบุ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และ การตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนการจัดส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ การมีระบบรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.33) การผลิตสินค้าที่เสร็จตามกำหนดเวลาในใบสั่งซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.28) และ การมีการให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและวิธีการดูแลรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
7.1 ความสะอาดของสถานที่ของ บริษัท	12 (13.33)	13 (14.44)	47 (52.22)	9 (10.00)	9 (10.00)	3.11 (ปานกลาง)
7.2 ความสวยงามและการตกแต่ง สถานที่ของบริษัท	0 (0.00)	6 (6.67)	10 (11.11)	59 (65.56)	15 (16.67)	2.08 (น้อย)
7.3 ป้ายชื่อบริษัทที่มองเห็นได้ อย่างชัดเจน	0 (0.00)	3 (3.33)	11 (12.22)	61 (67.78)	15 (16.67)	2.02 (น้อย)
7.4 การมีสิ่งอำนวยความสะดวก ในบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	12 (13.33)	15 (16.67)	42 (46.67)	15 (16.67)	6 (6.67)	3.13 (ปานกลาง)
7.5 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัด ไว้ให้บริการของบริษัท	0 (0.00)	2 (2.22)	58 (64.44)	22 (24.44)	8 (8.89)	2.60 (ปานกลาง)
7.6 การใช้เครื่องจักรที่ได้ มาตรฐานในการผลิต	31 (34.44)	48 (53.33)	11 (12.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						2.86 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86)

โดยความพึงพอใจต่อย่อยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ การใช้เครื่องจักรที่ได้มาตรฐานในการผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.13) ความสะอาดของสถานที่ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.11) และ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 2.60) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ ความสวยงามและการตกแต่งสถานที่ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 2.08) และ ป้ายชื่อบริษัทที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.02) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นลูกค้าของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทองสปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.65	มาก	3
ปัจจัยด้านราคา	3.73	มาก	1
ปัจจัยด้านสถานที่	3.49	ปานกลาง	4
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.17	ปานกลาง	6
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.39	ปานกลาง	5
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.67	มาก	2
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.86	ปานกลาง	7

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทองสปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจ สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของลูกค้าของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทง สปีนนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เส้นด้ายขาดคุณภาพด้านความเหนียวและความทนทาน	2	2.2
1.2 คุณภาพสีของเส้นด้ายไม่ดีพอ เช่น สีสันทของเส้นด้ายไม่สดใส หรือสีตกเมื่อเวลาผ่านไป	2	2.2
1.3 ขนาดของเส้นด้ายที่มีให้เลือก ไม่มีความหลากหลาย	5	5.6
1.4 สีของเส้นด้ายที่มีให้เลือก ไม่มีความหลากหลาย	15	16.7
1.5 เส้นด้ายไม่มีคุณภาพในการดูดซับสีในกรณีลูกค้านำไปย้อมสีเอง เช่น ไม่สามารถดูดซับสีย้อมได้ คีพอ ไม่ให้สีสันทที่ตรงตามความต้องการ	2	2.2
1.6 เส้นด้ายไม่มีคุณภาพในการนำมาผลิตเป็นสิ่งทอ เช่น ทำให้เนื้อผ้าขาดความโปรง สวมใสไม่สบาย	11	12.2
1.7 ตรายี่ห้อของบริษัทไม่เป็นที่รู้จัก	10	11.1
1.8 การบรรจุหีบห่อของเส้นด้าย ไม่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย (ชำรุดหรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า)	1	1.1
1.9 อื่นๆ	1	1.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 90 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ด้ายเก่าแล้วเปื่อยง่าย (1 ราย)

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ สีของเส้นด้ายที่มีให้เลือก ไม่มีความหลากหลาย (ร้อยละ 16.7) รองลงมาคือ เส้นด้ายไม่มีคุณภาพในการนำมาผลิตเป็นสิ่งทอ เช่น ทำให้เนื้อผ้าขาดความโปรง สวมใสไม่สบาย (ร้อยละ 12.2) และ ตรายี่ห้อของบริษัทไม่เป็นที่รู้จัก (ร้อยละ 11.1)

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
2.1 ไม่มีการกำหนดราคาสินค้าที่แน่นอน	8	8.9
2.2 ราคาที่ไม่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า	2	2.2
2.3 ไม่ให้เครดิตลูกค้าในการชำระเงิน เช่น การแบ่งชำระเป็นรายงวด	12	13.3
2.4 ราคาสินค้าเปลี่ยนแปลง แต่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า	16	17.8
2.5 การคิดราคาของสินค้ามีความผิดพลาด	0	0.0
2.6 อื่นๆ	1	1.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 90 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ไม่ระบุเหตุผล (1 ราย)

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัญหาด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ราคาสินค้าเปลี่ยนแปลง แต่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า (ร้อยละ 17.8) รองลงมาคือ ไม่ให้เครดิตลูกค้าในการชำระเงิน เช่น การแบ่งชำระเป็นรายงวด (ร้อยละ 13.3) และ การไม่มีการกำหนดราคาสินค้าที่แน่นอน (ร้อยละ 8.9)

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่

ปัญหาด้านสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
3.1 สถานที่ตั้งของบริษัท ไม่สะดวกต่อการเดินทางไปติดต่อ	7	7.8
3.2 ขาดความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/fax/e-mail	10	11.1
3.3 ไม่มีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า	6	6.7
3.4 เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทไม่เหมาะสมต่อการเดินทางไปติดต่อ	4	4.4
3.5 ไม่มีการเปิดให้เยี่ยมชมโรงงานเพื่อดูกระบวนการผลิต	10	11.1
3.6 ไม่มีบริการจัดส่งสินค้าไปยังสถานที่ที่ต้องการ	3	3.3
3.7 อื่นๆ	1	1.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 90 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีเว็บไซต์ (1 ราย)

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัญหาด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การขาดความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/fax/e-mail และ ไม่มีการเปิดให้เยี่ยมชมโรงงานเพื่อดูกระบวนการผลิต (ร้อยละ 11.1) เท่ากัน รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของบริษัทที่ไม่สะดวกต่อการเดินทางไปติดต่อ (ร้อยละ 7.8)

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
4.1 ไม่มีการจัดทำโบรชัวร์แนะนำสินค้า หรือมีแต่ไม่น่าสนใจพอ	18	20.0
4.2 ไม่มีการลงโฆษณาสินค้าผ่านวิทยุชุมชนของบริษัท หรือมีแต่ไม่น่าสนใจพอ	18	20.0
4.3 ไม่มีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด	5	5.6
4.4 ไม่มีการให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรองที่เหมาะสม เช่น ในกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก	1	1.1
4.5 ไม่มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำอย่างเหมาะสม	6	6.7
4.6 ไม่มีการแจกของขวัญให้ลูกค้าในช่วงปีใหม่	5	5.6
4.7 ไม่มีการประชาสัมพันธ์ของบริษัท เช่น ไม่มีการสนับสนุนสื่อกีฬาให้องค์กรบริหารส่วนตำบล หรืออบต. อย่างทั่วถึง เป็นต้น	1	1.1
4.8 อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 90 ราย

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การไม่มีการจัดทำโบรชัวร์แนะนำสินค้า หรือมีแต่ไม่น่าสนใจพอ และ การไม่มีการลงโฆษณาสินค้าผ่านวิทยุชุมชนของบริษัท หรือมีแต่ไม่น่าสนใจพอ (ร้อยละ 20.0) เท่ากัน รองลงมาคือ ไม่มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำอย่างเหมาะสม (ร้อยละ 6.7)

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
5.1 พนักงานของบริษัทขาดความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เส้นด้าย	2	2.2
5.2 พนักงานของบริษัทให้บริการผิดพลาดหรือล่าช้า	11	12.2
5.3 พนักงานของบริษัทมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	8	8.9
5.4 พนักงานของบริษัทขาดความเป็นมิตร พุดจาไม่สุภาพ	2	2.2
5.5 พนักงานของบริษัทขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	7	7.8
5.6 พนักงานของบริษัทบุคลิกไม่ดี ไม่น่าเชื่อถือ	0	0.0
5.7 พนักงานของบริษัทแต่งกายไม่เหมาะสม และไม่ใส่ชุดฟอร์มของบริษัท	9	10.0
5.8 ไม่มีการแนะนำสินค้าจากพนักงานขาย หรือมีแต่ไม่น่าสนใจพอ	16	17.8
5.9 อื่นๆ	1	1.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 90 ราย

อื่นๆ ได้แก่ พนักงานรับโทรศัพท์พูดไม่ค่อยรู้เรื่อง (1 ราย)

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การไม่มีการแนะนำสินค้าจากพนักงานขาย หรือมีแต่ไม่น่าสนใจพอ (ร้อยละ 17.8) รองลงมาคือ พนักงานของบริษัทให้บริการผิดพลาดหรือล่าช้า (ร้อยละ 12.2) และ พนักงานของบริษัทแต่งกายไม่เหมาะสม และไม่ใส่ชุดฟอร์มของบริษัท (ร้อยละ 10.0)

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการ

ปัญหาด้านกระบวนการ	จำนวน	ร้อยละ
6.1 ผลิตสินค้าที่ไม่ตรงตามคำสั่งซื้อและรูปแบบที่ลูกค้าระบุ	4	4.4
6.2 กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ไม่สะดวก หรือล่าช้า	3	3.3
6.3 ผลิตสินค้าที่ไม่เสร็จตามกำหนดเวลาในใบสั่งซื้อ	11	12.2
6.4 ขาดตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนการจัดส่ง	2	2.2
6.5 บรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ไม่ปลอดภัย	7	7.8
6.6 ไม่มีการให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและวิธีการดูแลรักษา	8	8.9
6.7 ไม่มีระบบรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีปัญหา	10	11.1
6.8 อื่นๆ	1	1.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 90 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีระบบดูแลหลังการขายที่ดี (1 ราย)

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ปัญหาด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การผลิตสินค้าที่ไม่เสร็จตามกำหนดเวลาในใบสั่งซื้อ (ร้อยละ 12.2) รองลงมาคือ การไม่มีระบบรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีปัญหา (ร้อยละ 11.1) และการไม่มีการให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและวิธีการดูแลรักษา (ร้อยละ 8.9)

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
7.1 สถานที่ของบริษัทไม่สะอาด	4	4.4
7.2 การตกแต่งสถานที่ของบริษัทไม่เหมาะสม และไม่สวยงาม	17	18.9
7.3 ป้ายชื่อบริษัทที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	24	26.7
7.4 ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	2	2.2
7.5 ห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัทไม่สะอาด	11	12.2
7.6 การใช้เครื่องจักรที่ไม่ได้มาตรฐานในการผลิต	1	1.1
7.7 อื่นๆ	1	1.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 90 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ภายในบริษัทอื่น (1 ราย)

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ป้ายชื่อบริษัทที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน (ร้อยละ 26.7) รองลงมาคือ การตกแต่งสถานที่ของบริษัทไม่เหมาะสม และไม่สวยงาม (ร้อยละ 18.9) และ ห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัทไม่สะอาด (ร้อยละ 12.2)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรเพิ่มสีสันทองเส้นด้ายให้มีโทนสีหลากหลายกว่านี้ (4 ราย)
- บริษัทควรมีเว็บไซต์เป็นของตนเอง เพื่อขยายตลาดสู่ต่างประเทศ (3 ราย)
- ควรจัดแคมเปญพิเศษสำหรับลูกค้าโรงงานอุตสาหกรรม ในงานอุตสาหกรรมแฟร์ (2 ราย)
- ควรนำสินค้าสิ่งทอสำเร็จรูปมาลงจำหน่าย เช่น ผ้าฝ้ายผืน เป็นต้น (2 ราย)
- ควรจัดทำแคตตาล็อกสินค้าพร้อมแจกตัวอย่างเส้นด้ายให้แก่ลูกค้าได้ ทดสอบเนื้อและสีของเส้นด้าย (1 ราย)
- ควรมีพนักงานที่สามารถพูดภาษาอังกฤษ/ญี่ปุ่น ได้ เพราะมีลูกค้าชาวญี่ปุ่นสนใจนำเข้าผลิตภัณฑ์ (1 ราย)
- ควรมีบริการหลังการขายที่ดีกว่านี้ (1 ราย)
- ชื้อบริษัทจ่ายาก คั้นหาจากเว็บไซต์ไม่เจอ (1 ราย)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของบริษัท เชียงใหม่ไผ่ทองสปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ ลักษณะของกิจการ รายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน และความถี่ในการซื้อ

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของบริษัท เชียงใหม่ไผ่ทองสปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย N = 19	หญิง N = 71
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย	4.68 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
1.2 คุณภาพสีของเส้นด้าย เช่น สีสันทของเส้นด้ายที่สดใส สีไม่ตกเมื่อเวลาผ่านไป	3.53 (มาก)	3.80 (มาก)
1.3 ความหลากหลายของขนาดของเส้นด้ายที่มีให้เลือก	3.74 (มาก)	3.65 (มาก)
1.4 ความหลากหลายของสีของเส้นด้ายที่มีให้เลือก	2.42 (น้อย)	2.51 (ปานกลาง)
1.5 คุณภาพของเส้นด้ายในการดูดซับสีในกรณีลูกค้านำไปย้อมสีเอง เช่น สามารถดูดซับสีย้อมได้ดี ให้สีสันทตรงตามความต้องการ	4.11 (มาก)	3.83 (มาก)
1.6 คุณภาพของเส้นด้ายเมื่อนำมาผลิตเป็นสิ่งทอ ในการให้เนื้อผ้าที่มีความโปร่ง สวมใส่สบาย	3.16 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย N = 19	หญิง N = 71
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.7 ตรายี่ห้อของบริษัทเป็นที่รู้จัก	2.95 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
1.8 การบรรจุหีบห่อของเส้นด้ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ไม่ชำรุด หรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า)	4.47 (มาก)	4.31 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย (ค่าเฉลี่ย 4.68) การบรรจุหีบห่อของเส้นด้ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่ชำรุด หรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.47) และคุณภาพของเส้นด้ายในการดูดซับสีในกรณีลูกค้านำไปย้อมสีเอง เช่น สามารถดูดซับสีย้อมได้ดี ให้สีตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย (ค่าเฉลี่ย 4.80) การบรรจุหีบห่อของเส้นด้ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่ชำรุด หรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.31) และคุณภาพของเส้นด้ายในการดูดซับสีในกรณีลูกค้านำไปย้อมสีเอง เช่น สามารถดูดซับสีย้อมได้ดี ให้สีตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย N = 19	หญิง N = 71
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 มีการกำหนดราคาสินค้าที่แน่นอน	3.32 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
2.2 ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า	4.32 (มาก)	4.21 (มาก)
2.3 การให้เครดิตในการชำระเงิน เช่น การแบ่งชำระเป็นรายงวด	3.79 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
2.4 ราคาสินค้าคงที่ตลอดเวลา (แต่มีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลง)	2.68 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
2.5 ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า	4.89 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.89) ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.32) และ การให้เครดิตในการชำระเงิน เช่น การแบ่งชำระเป็นรายงวด (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.62) ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ มีการกำหนดราคาสินค้าที่แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ	
	ชาย N = 19	หญิง N = 71
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 สถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ	3.32 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)
3.2 สามารถติดต่อได้สะดวกทางโทรศัพท์/fax/e-mail	3.16 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
3.3 มีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า	3.05 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
3.4 เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ	4.79 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
3.5 มีการเปิดให้เยี่ยมชมโรงงานเพื่อดูกระบวนการผลิตได้	2.89 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
3.6 มีบริการจัดส่งสินค้าในสถานที่ที่ต้องการ	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.79) มีบริการจัดส่งสินค้าในสถานที่ที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.42) และ สถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.59) สถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ มีบริการจัดส่งสินค้าในสถานที่ที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย N = 19	หญิง N = 71
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 การจัดทำโบรชัวร์แนะนำสินค้า	2.26 (น้อย)	2.15 (น้อย)
4.2 การลงโฆษณาสินค้าผ่านวิทยุชุมชนของบริษัท	2.32 (น้อย)	2.32 (น้อย)
4.3 การมีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)
4.4 การให้ส่วนลดด้วยการแจกจ่าต่อรอง เช่นกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก	4.47 (มาก)	4.32 (มาก)
4.5 การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ	3.37 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
4.6 การแจกของขวัญให้ลูกค้าในช่วงปีใหม่	3.63 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
4.7 การประชาสัมพันธ์ของบริษัท เช่น การสนับสนุนสื่อกีฬาให้ องค์กรบริหารส่วนตำบล หรืออบต. อย่างทั่วถึง เป็นต้น	3.84 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรอง เช่นกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) การประชาสัมพันธ์ของบริษัท เช่น การสนับสนุนสื่อกีฬาให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรืออบต. อย่างทั่วถึง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ การมีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรอง เช่นกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) การมีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย N = 19	หญิง N = 71
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานของบริษัทมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เส้นด้ายเป็นอย่างดี	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)
5.2 พนักงานของบริษัทให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.84 (มาก)	3.61 (มาก)
5.3 พนักงานของบริษัทมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	2.84 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
5.4 พนักงานของบริษัทมีความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม	3.53 (มาก)	3.83 (มาก)
5.5 พนักงานของบริษัทมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.74 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานของบริษัทมีบุคลิกที่ดี น่าเชื่อถือ	3.42 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
5.7 พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเหมาะสม และใส่ชุดฟอร์มของบริษัท	3.11 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
5.8 การแนะนำสินค้าจากพนักงานขายของบริษัท	2.37 (น้อย)	2.27 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของบริษัทมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เส้นด้ายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานของบริษัทให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.84) และพนักงานของบริษัทมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของบริษัทมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เส้นด้ายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.23) พนักงานของบริษัทมีความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ พนักงานของบริษัทมีบุคลิกที่ดี น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ	
	ชาย N = 19	หญิง N = 71
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ผลิตสินค้าที่ตรงตามคำสั่งซื้อและรูปแบบที่ลูกค้าระบุ	3.84 (มาก)	3.69 (มาก)
6.2 กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว	4.74 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)
6.3 ผลิตสินค้าที่เสร็จตามกำหนดเวลาในใบสั่งซื้อ	3.47 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
6.4 การตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนการจัดส่ง	3.42 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
6.5 มีการบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย	4.05 (มาก)	3.90 (มาก)
6.6 มีการให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและวิธีการดูแลรักษา	2.95 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
6.7 มีระบบรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีปัญหา	2.53 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.69 (มาก)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.74) การมีการบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ การผลิตสินค้าที่ตรงตามคำสั่งซื้อและรูปแบบที่ลูกค้าระบุ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

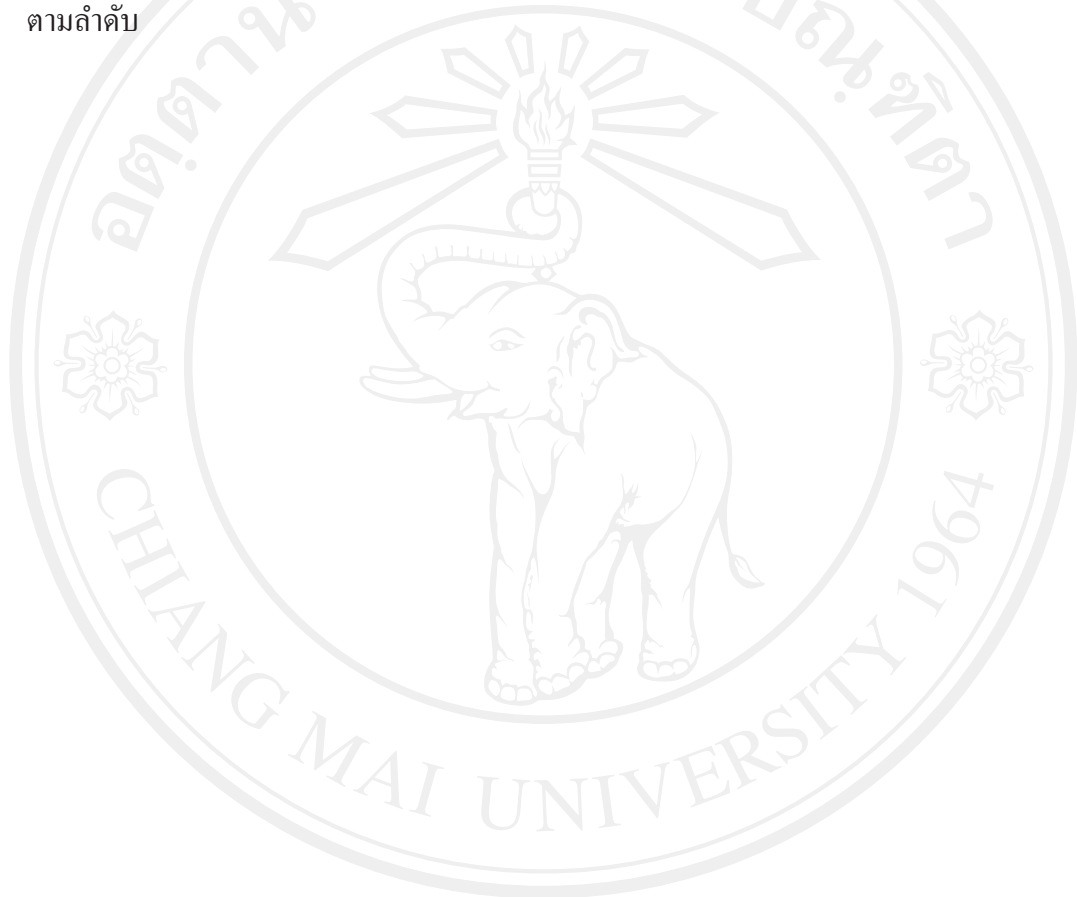
ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.72) การมีการบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ การตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนการจัดส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย N = 19	หญิง N = 71
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ความสะอาดของสถานที่ของบริษัท	3.32 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
7.2 ความสวยงามและการตกแต่งสถานที่ของบริษัท	2.16 (น้อย)	2.06 (น้อย)
7.3 ป้ายชื่อบริษัทที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน	1.95 (น้อย)	2.04 (น้อย)
7.4 การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	3.26 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
7.5 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท	2.63 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)
7.6 การใช้เครื่องจักรที่ได้มาตรฐานในการผลิต	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.92 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การใช้เครื่องจักรที่ได้มาตรฐานในการผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.21) ความสะอาดของสถานที่ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.32) และ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.85) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การใช้เครื่องจักรที่ได้มาตรฐานในการผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.23) การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.10) และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของบริษัท เชียงใหม่ไฟทอง สปีนนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามลักษณะของกิจการ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามลักษณะของกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ลักษณะของกิจการ	
	เจ้าของคนเดียว N = 68	นิติบุคคล N = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย	4.76 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)
1.2 คุณภาพสีของเส้นด้าย เช่น สีสันทนของเส้นด้ายที่สดใส สีไม่ตกเมื่อเวลาผ่านไป	3.85 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
1.3 ความหลากหลายของขนาดของเส้นด้ายที่มีให้เลือก	3.62 (มาก)	3.82 (มาก)
1.4 ความหลากหลายของสีของเส้นด้ายที่มีให้เลือก	2.49 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)
1.5 คุณภาพของเส้นด้ายในการดูดซับสีในกรณีลูกค้า นำไปย้อมสีเอง เช่น สามารถดูดซับสีย้อมได้ดี ให้ สีสันทนตรงตามความต้องการ	3.84 (มาก)	4.05 (มาก)
1.6 คุณภาพของเส้นด้ายเมื่อนำมาผลิตเป็นสิ่งทอ ในการ ให้เนื้อผ้าที่มีความโปร่ง สวมใส่สบาย	3.16 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
1.7 ตรายี่ห้อของบริษัทเป็นที่รู้จัก	3.16 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
1.8 การบรรจุหีบห่อของเส้นด้ายมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย (ไม่ชำรุด หรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า)	4.46 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะของกิจการ เจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย (ค่าเฉลี่ย 4.76) การบรรจุหีบห่อของเส้นด้ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ไม่ชำรุด หรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า) (ค่าเฉลี่ย 4.46) และ คุณภาพสีของเส้นด้าย เช่น สีสนของเส้นด้ายที่สดใส สีไม่ตกเมื่อเวลาผ่านไป (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะของกิจการ นิติบุคคลมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย (ค่าเฉลี่ย 4.82) คุณภาพของเส้นด้ายในการดูดซับสีในกรณีลูกค้านำไปย้อมสีเอง เช่น สามารถดูดซับสีย้อมได้ดี ให้สีสนตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ การบรรจุหีบห่อของเส้นด้ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ไม่ชำรุด หรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า) (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามลักษณะของกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	ลักษณะของกิจการ	
	เจ้าของคนเดียว N = 68	นิติบุคคล N = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 มีการกำหนดราคาสินค้าที่แน่นอน	3.51 (มาก)	3.50 (มาก)
2.2 ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า	4.22 (มาก)	4.27 (มาก)
2.3 การให้เครดิตในการชำระเงิน เช่น การแบ่งชำระเป็นรายงวด	3.46 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
2.4 ราคาสินค้าคงที่ตลอดเวลา (แต่มีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลง)	2.84 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)
2.5 ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า	4.66 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะของกิจการ เจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.66) ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ มีการกำหนดราคาสินค้าที่แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะของกิจการ นิติบุคคลมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.73) ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ มีการกำหนดราคาสินค้าที่แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามลักษณะของกิจการ

ปัจจัยด้านสถานที่	ลักษณะของกิจการ	
	เจ้าของคนเดียว N = 68	นิติบุคคล N = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 สถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)
3.2 สามารถติดต่อได้สะดวกทางโทรศัพท์/fax/e-mail	3.10 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
3.3 มีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า	3.07 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
3.4 เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ	4.66 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
3.5 มีการเปิดให้เยี่ยมชมโรงงานเพื่อดูกระบวนการผลิตได้	2.91 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
3.6 มีบริการจัดส่งสินค้าในสถานที่ที่ต้องการ	3.50 (มาก)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะของกิจการ เจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.66) สถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ มีบริการจัดส่งสินค้าในสถานที่ที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะของกิจการ นิติบุคคลมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.55) สถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ มีบริการจัดส่งสินค้าในสถานที่ที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามลักษณะของกิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ลักษณะของกิจการ	
	เจ้าของคนเดียว N = 68	นิติบุคคล N = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 การจัดทำโบรชัวร์แนะนำสินค้า	2.15 (น้อย)	2.27 (น้อย)
4.2 การลงโฆษณาสินค้าผ่านวิทยุชุมชนของบริษัท	2.37 (น้อย)	2.18 (น้อย)
4.3 การมีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)
4.4 การให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรอง เช่นกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก	4.34 (มาก)	4.41 (มาก)
4.5 การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ	3.50 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
4.6 การแจกของขวัญให้ลูกค้าในช่วงปีใหม่	3.56 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)
4.7 การประชาสัมพันธ์ของบริษัท เช่น การสนับสนุนสื่อกีฬาให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรืออบต. อย่างทั่วถึง เป็นต้น	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะของกิจการ เจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรอง เช่นกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) การมีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ การแจกของขวัญให้ลูกค้าในช่วงปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะของกิจการ นิติบุคคลมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรอง เช่นกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) การมีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ การประชาสัมพันธ์ของบริษัท เช่น การสนับสนุนสื่อกีฬาให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรืออบต. อย่างทั่วถึง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามลักษณะของกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ลักษณะของกิจการ	
	เจ้าของคนเดียว N = 68	นิติบุคคล N = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานของบริษัทที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เส้นด้ายเป็นอย่างดี	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)
5.2 พนักงานของบริษัทให้บริการได้อย่างถูกต้องและ รวดเร็ว	3.76 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)
5.3 พนักงานของบริษัทมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.06 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
5.4 พนักงานของบริษัทมีความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ อ่อน น้อม	3.71 (มาก)	3.95 (มาก)
5.5 พนักงานของบริษัทมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.37 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานของบริษัทมีบุคลิกที่ดี น่าเชื่อถือ	3.66 (มาก)	3.59 (มาก)
5.7 พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเหมาะสม และใส่ ชุดฟอร์มของบริษัท	3.18 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
5.8 การแนะนำสินค้าจากพนักงานขายของบริษัท	2.22 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะของกิจการ เจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของบริษัทมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เส้นด้ายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานของบริษัทให้บริการ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ พนักงานของบริษัทมีความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะของกิจการ นิติบุคคลมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของบริษัทมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เส้นด้ายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.23) พนักงานของบริษัทมีความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ พนักงานของบริษัทมีบุคลิกที่ดี น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามลักษณะของกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ลักษณะของกิจการ	
	เจ้าของคนเดียว N = 68	นิติบุคคล N = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ผลิตสินค้าที่ตรงตามคำสั่งซื้อและรูปแบบที่ลูกค้าระบุ	3.74 (มาก)	3.68 (มาก)
6.2 กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว	4.71 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)
6.3 ผลิตสินค้าที่เสร็จตามกำหนดเวลาในใบสั่งซื้อ	3.22 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
6.4 การตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนการจัดส่ง	3.60 (มาก)	3.77 (มาก)
6.5 มีการบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)
6.6 มีการให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและวิธีการดูแลรักษา	2.99 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
6.7 มีระบบรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีปัญหา	3.50 (มาก)	2.82 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะของกิจการ เจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.71) มีการบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.94) และ ผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามคำสั่งซื้อและรูปแบบที่ลูกค้าระบุ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะของกิจการ นิติบุคคลมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.77) มีการบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ การตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนการจัดส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามลักษณะของกิจการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ลักษณะของกิจการ	
	เจ้าของคนเดียว N = 68	นิติบุคคล N = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ความสะอาดของสถานที่ของบริษัท	3.10 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
7.2 ความสวยงามและการตกแต่งสถานที่ของบริษัท	2.06 (น้อย)	2.14 (น้อย)
7.3 ป้ายชื่อบริษัทที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน	1.97 (น้อย)	2.18 (น้อย)
7.4 การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	3.09 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
7.5 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท	2.56 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
7.6 การใช้เครื่องจักรที่ได้มาตรฐานในการผลิต	4.22 (มาก)	4.23 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.83 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะของกิจการ เจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.83) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การใช้เครื่องจักรที่ได้มาตรฐานในการผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความสะอาดของสถานที่ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.10) และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นักรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะของกิจการ นิติบุคคลมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การใช้เครื่องจักรที่ได้มาตรฐานในการผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.23) การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นักรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.27) และ ความสะอาดของสถานที่ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของบริษัท เชียงใหม่ไฟทอง สปีนนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน		
	ไม่เกินหรือเท่ากับ 100,000 บาท N = 28	100,001-150,000 บาท N = 36	มากกว่า 150,000 บาท N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย	4.68 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
1.2 คุณภาพสีของเส้นด้าย เช่น สีสันทนของเส้นด้ายที่สดใส สีไม่ตกเมื่อเวลาผ่านไป	3.61 (มาก)	3.89 (มาก)	3.69 (มาก)
1.3 ความหลากหลายของขนาดของเส้นด้ายที่มีให้เลือก	3.21 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	4.04 (มาก)
1.4 ความหลากหลายของสีของเส้นด้ายที่มีให้เลือก	2.57 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.46 (น้อย)
1.5 คุณภาพของเส้นด้ายในการดูดซับสีในกรณีลูกค้านำไปย้อมสีเอง เช่น สามารถดูดซับสีย้อมได้ดี ให้สีสันทนตรงตามความต้องการ	3.89 (มาก)	4.03 (มาก)	3.69 (มาก)
1.6 คุณภาพของเส้นด้ายเมื่อนำมาผลิตเป็นสิ่งทอในการให้เนื้อผ้าที่มีความโปร่ง สวมใส่สบาย	3.25 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
1.7 ตรายี่ห้อของบริษัทเป็นที่รู้จัก	3.07 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน		
	ไม่เกินหรือเท่ากับ 100,000 บาท N = 28	100,001-150,000 บาท N = 36	มากกว่า 150,000 บาท N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.8 การบรรจุหีบห่อของเส้นด้ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ไม่ชำรุด หรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า)	4.61 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	4.35 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน ไม่เกินหรือเท่ากับ 100,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย (ค่าเฉลี่ย 4.68) การบรรจุหีบห่อของเส้นด้ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ไม่ชำรุด หรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า) (ค่าเฉลี่ย 4.61) และ คุณภาพของเส้นด้ายในการดูดซับสีในกรณีลูกค้านำไปย้อมสีเอง เช่น สามารถดูดซับสีย้อมได้ดี ให้สีตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน 100,001-150,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย (ค่าเฉลี่ย 4.83) การบรรจุหีบห่อของเส้นด้ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ไม่ชำรุด หรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า) (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ คุณภาพของเส้นด้ายในการดูดซับสีในกรณีลูกค้านำไปย้อมสีเอง เช่น สามารถดูดซับสีย้อมได้ดี ให้สีตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 150,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย (ค่าเฉลี่ย 4.81) การบรรจุหีบห่อของเส้นด้ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ไม่ชำรุด หรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า) (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ ความหลากหลายของขนาดของเส้นด้ายที่มีให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน		
	ไม่เกินหรือ เท่ากับ 100,000 บาท N = 28	100,001- 150,000 บาท N = 36	มากกว่า 150,000 บาท N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 มีการกำหนดราคาสินค้าที่แน่นอน	3.32 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)
2.2 ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)	4.31 (มาก)
2.3 การให้เครดิตในการชำระเงิน เช่น การแบ่งชำระเป็นรายงวด	3.43 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
2.4 ราคาสินค้าคงที่ตลอดเวลา (แต่มีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลง)	2.71 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
2.5 ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า	4.64 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน ไม่เกินหรือเท่ากับ 100,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.64) ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ การให้เครดิตในการชำระเงิน เช่น การแบ่งชำระเป็นรายงวด (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน 100,001-150,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.61) ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ มีการกำหนดราคาสินค้าที่แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 150,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.81) ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ มีการกำหนดราคาสินค้าที่แน่นอนและการให้เครดิตในการชำระเงิน เช่น การแบ่งชำระเป็นรายงวด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน		
	ไม่เกินหรือเท่ากับ 100,000 บาท N = 28	100,001- 150,000 บาท N = 36	มากกว่า 150,000 บาท N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 สถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
3.2 สามารถติดต่อได้สะดวกทางโทรศัพท์/fax/e-mail	2.96 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
3.3 มีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า	3.18 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
3.4 เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ	4.68 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
3.5 มีการเปิดให้เยี่ยมชมโรงงานเพื่อดูกระบวนการผลิตได้	3.11 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)
3.6 มีบริการจัดส่งสินค้าในสถานที่ที่ต้องการ	3.82 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน ไม่เกินหรือเท่ากับ 100,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.68) สถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ มีบริการจัดส่งสินค้าในสถานที่ที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน 100,001-150,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.69) สถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ มีบริการจัดส่งสินค้าในสถานที่ที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 150,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีบริการจัดส่งสินค้าในสถานที่ที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และ สถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน		
	ไม่เกินหรือเท่ากับ 100,000 บาท N = 28	100,001- 150,000 บาท N = 36	มากกว่า 150,000 บาท N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
4.1 การจัดทำโบรชัวร์แนะนำสินค้า	2.25 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.00 (น้อย)
4.2 การลงโฆษณาสินค้าผ่านวิทยุชุมชนของบริษัท	2.39 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.46 (น้อย)
4.3 การมีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)
4.4 การให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรอง เช่นกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก	4.25 (มาก)	4.47 (มาก)	4.31 (มาก)
4.5 การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ	3.43 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)
4.6 การแจกของขวัญให้ลูกค้าในช่วงปีใหม่	3.46 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
4.7 การประชาสัมพันธ์ของบริษัท เช่น การสนับสนุนสื่อกีฬาให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรืออบต. อย่างทั่วถึง เป็นต้น	3.68 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.15 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน ไม่เกินหรือเท่ากับ 100,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรอง เช่นกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) การมีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.71) และ การประชาสัมพันธ์ของบริษัท เช่น การสนับสนุนสื่อกีฬาให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรืออบต. อย่างทั่วถึง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน 100,001-150,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรอง เช่นกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) การมีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 150,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรอง เช่นกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) การประชาสัมพันธ์ของบริษัท เช่น การสนับสนุนสื่อกีฬาให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรืออบต. อย่างทั่วถึง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ การมีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน		
	ไม่เกินหรือ เท่ากับ 100,000 บาท N = 28	100,001- 150,000 บาท N = 36	มากกว่า 150,000 บาท N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานของบริษัทมีความรู้เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์เส้นด้ายเป็นอย่างดี	4.21 (มาก)	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)
5.2 พนักงานของบริษัทให้บริการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	3.54 (มาก)	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)
5.3 พนักงานของบริษัทมีจำนวนเพียงพอในการ ให้บริการ	3.14 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
5.4 พนักงานของบริษัทมีความเป็นมิตร พุดจา สุภาพ อ่อนน้อม	3.89 (มาก)	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)
5.5 พนักงานของบริษัทมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	3.25 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานของบริษัทมีบุคลิกที่ดี น่าเชื่อถือ	3.96 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
5.7 พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเหมาะสม และใส่ชุดฟอร์มของบริษัท	3.11 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
5.8 การแนะนำสินค้าจากพนักงานขายของบริษัท	2.25 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.38 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน ไม่เกินหรือเท่ากับ 100,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของบริษัทมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เส้นด้ายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานของบริษัทมีบุคลิกที่ดี น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ พนักงานของบริษัทมีความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน 100,001-150,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของบริษัทมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เส้นด้ายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานของบริษัทให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.72) และ พนักงานของบริษัทให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 150,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของบริษัทมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เส้นด้ายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.19) พนักงานของบริษัทให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.69) และ พนักงานของบริษัทให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน		
	ไม่เกินหรือเท่ากับ 100,000 บาท N = 28	100,001- 150,000 บาท N = 36	มากกว่า 150,000 บาท N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ผลិតสินค้าที่ตรงตามคำสั่งซื้อและรูปแบบที่ลูกค้าระบุ	3.54 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)
6.2 กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว	4.89 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
6.3 ผลิตสินค้าที่เสร็จตามกำหนดเวลาในใบสั่งซื้อ	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
6.4 การตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนการจัดส่ง	3.61 (มาก)	3.78 (มาก)	3.50 (มาก)
6.5 มีการบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย	3.79 (มาก)	3.97 (มาก)	4.04 (มาก)
6.6 มีการให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและวิธีการดูแลรักษา	2.86 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
6.7 มีระบบรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีปัญหา	3.39 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58 (มาก)	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน ไม่เกินหรือเท่ากับ 100,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.89) มีการบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.79) และการตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนการจัดส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน 100,001-150,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.67) มีการบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ ผลิตสินค้าที่ตรงตามคำสั่งซื้อและรูปแบบที่ลูกค้าระบุ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 150,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.62) มีการบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) และ ผลิตสินค้าที่ตรงตามคำสั่งซื้อและรูปแบบที่ลูกค้าระบุ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน		
	ไม่เกินหรือเท่ากับ 100,000 บาท N = 28	100,001-150,000 บาท N = 36	มากกว่า 150,000 บาท N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ความสะอาดของสถานที่ของบริษัท	3.07 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
7.2 ความสวยงามและการตกแต่งสถานที่ของบริษัท	2.14 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.00 (น้อย)
7.3 ป้ายชื่อบริษัทที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน	2.04 (น้อย)	2.08 (น้อย)	1.92 (น้อย)
7.4 การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	3.11 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
7.5 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท	2.64 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)
7.6 การใช้เครื่องจักรที่ได้มาตรฐานในการผลิต	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.84 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน ไม่เกินหรือเท่ากับ 100,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.84) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การใช้เครื่องจักรที่ได้มาตรฐานในการผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.04) การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นักรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.11) และ ความสะอาดของสถานที่ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.07) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน 100,001-150,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.79) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การใช้เครื่องจักรที่ได้มาตรฐานในการผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.17) ความสะอาดของสถานที่ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 2.94) และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นักรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 2.89) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 150,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การใช้เครื่องจักรที่ได้มาตรฐานในการผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.50) การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นักรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.50) และ ความสะอาดของสถานที่ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

4.4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของบริษัท เชียงใหม่ไฟทอง สปinning จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามความถี่ในการซื้อ

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามความถี่ในการซื้อ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความถี่ในการซื้อ		
	น้อยกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 2 ครั้ง	เดือนละ 3-4 ครั้ง	มากกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 5 ครั้งขึ้นไป
	N = 34	N = 45	N = 11
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย	4.91 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
1.2 คุณภาพสีของเส้นด้าย เช่น สีสันทของเส้นด้ายที่สดใส สีไม่ตกเมื่อเวลาผ่านไป	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)
1.3 ความหลากหลายของขนาดของเส้นด้ายที่มีให้เลือก	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)	3.55 (มาก)
1.4 ความหลากหลายของสีของเส้นด้ายที่มีให้เลือก	3.03 (ปานกลาง)	2.09 (น้อย)	2.45 (น้อย)
1.5 คุณภาพของเส้นด้ายในการดูดซับสีในกรณีลูกค้านำไปย้อมสีเอง เช่น สามารถดูดซับสีย้อมได้ดี ให้สีสันทตรงตามความต้องการ	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)
1.6 คุณภาพของเส้นด้ายเมื่อนำมาผลิตเป็นสิ่งทอในการให้เนื้อผ้าที่มีความโปร่ง สวมใส่สบาย	3.09 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามความถี่ในการซื้อ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความถี่ในการซื้อ		
	น้อยกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 2 ครั้ง N = 34	เดือนละ 3-4 ครั้ง N = 45	มากกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 5 ครั้งขึ้นไป N = 11
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.7 ตรายี่ห้อของบริษัทเป็นที่รู้จัก	3.09 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
1.8 การบรรจุหีบห่อของเส้นด้ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ไม่ชำรุด หรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า)	4.26 (มาก)	4.47 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 (มาก)	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ น้อยกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย (ค่าเฉลี่ย 4.91) การบรรจุหีบห่อของเส้นด้ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ไม่ชำรุด หรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า) (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ คุณภาพของเส้นด้ายในการดูดซับสีในกรณีลูกค้านำไปย้อมสีเอง เช่น สามารถดูดซับสีย้อมได้ดี ให้สีตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ เดือนละ 3-4 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย (ค่าเฉลี่ย 4.73) การบรรจุหีบห่อของเส้นด้ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ไม่ชำรุด หรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า) (ค่าเฉลี่ย 4.47) และ คุณภาพของเส้นด้ายในการดูดซับสีในกรณีลูกค้านำไปย้อมสีเอง เช่น สามารถดูดซับสีย้อมได้ดี ให้สีสันทตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ มากกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 5 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย (ค่าเฉลี่ย 4.55) การบรรจุหีบห่อของเส้นด้ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ไม่ชำรุด หรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า) (ค่าเฉลี่ย 4.09) และ คุณภาพของเส้นด้ายในการดูดซับสีในกรณีลูกค้านำไปย้อมสีเอง เช่น สามารถดูดซับสีย้อมได้ดี ให้สีสันทตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามความถี่ในการซื้อ

ปัจจัยด้านราคา	ความถี่ในการซื้อ		
	น้อยกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 2 ครั้ง N = 34	เดือนละ 3-4 ครั้ง N = 45	มากกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 5 ครั้งขึ้นไป N = 11
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 มีการกำหนดราคาสินค้าที่แน่นอน	3.06 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)
2.2 ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.45 (มาก)
2.3 การให้เครดิตในการชำระเงิน เช่น การแบ่งชำระเป็นรายงวด	3.26 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)
2.4 ราคาสินค้าคงที่ตลอดเวลา (แต่มีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลง)	2.29 (น้อย)	2.89 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
2.5 ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า	4.79 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 (มาก)	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ น้อยกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.79) ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ การให้เครดิตในการชำระเงิน เช่น การแบ่งชำระเป็นรายงวด (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ เดือนละ 3-4 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.69) ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ มีการกำหนดราคาสินค้าที่แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ มากกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 5 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.45) ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ มีการกำหนดราคาสินค้าที่แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามความถี่ในการซื้อ

ปัจจัยด้านสถานที่	ความถี่ในการซื้อ		
	น้อยกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 2 ครั้ง N = 34	เดือนละ 3-4 ครั้ง N = 45	มากกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 5 ครั้งขึ้นไป N = 11
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 สถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ	3.68 (มาก)	3.84 (มาก)	3.64 (มาก)
3.2 สามารถติดต่อได้สะดวกทางโทรศัพท์/fax/e-mail	3.35 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
3.3 มีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า	2.91 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
3.4 เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ	4.59 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)
3.5 มีการเปิดให้เยี่ยมชมโรงงานเพื่อดูกระบวนการผลิตได้	2.85 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
3.6 มีบริการจัดส่งสินค้าในสถานที่ที่ต้องการ	3.15 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ น้อยกว่าหรือเท่ากับ เดือนละ 2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.59) สถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และสามารถติดต่อได้สะดวกทางโทรศัพท์/fax/e-mail (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ เดือนละ 3-4 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.60) สถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีบริการจัดส่งสินค้าในสถานที่ที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ มากกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 5 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.91) มีบริการจัดส่งสินค้าในสถานที่ที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และ สถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามความถี่ในการซื้อ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ความถี่ในการซื้อ		
	น้อยกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 2 ครั้ง N = 34	เดือนละ 3-4 ครั้ง N = 45	มากกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 5 ครั้งขึ้นไป N = 11
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 การจัดทำโบรชัวร์แนะนำสินค้า	2.18 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.18 (น้อย)
4.2 การลงโฆษณาสินค้าผ่านวิทยุชุมชนของบริษัท	2.15 (น้อย)	2.49 (น้อย)	2.18 (น้อย)
4.3 การมีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด	3.12 (ปานกลาง)	4.18 (มาก)	4.27 (มาก)
4.4 การให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรอง เช่น กรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก	4.35 (มาก)	4.42 (มาก)	4.09 (มาก)
4.5 การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ	3.18 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
4.6 การแจกของขวัญให้ลูกค้าในช่วงปีใหม่	3.00 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)
4.7 การประชาสัมพันธ์ของบริษัท เช่น การสนับสนุนสื่อกีฬาให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรืออบต. อย่างทั่วถึง เป็นต้น	3.41 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.95 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ น้อยกว่าหรือเท่ากับ เดือนละ 2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรอง เช่นกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) การประชาสัมพันธ์ของบริษัท เช่น การสนับสนุนสื่อกีฬาในองค์กรบริหารส่วนตำบล หรืออบต. อย่างทั่วถึง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.41) และ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ เดือนละ 3-4 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรอง เช่นกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) การมีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ การแจกของขวัญให้ลูกค้าในช่วงปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ มากกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 5 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การประชาสัมพันธ์ของบริษัท เช่น การสนับสนุนสื่อกีฬาในองค์กรบริหารส่วนตำบล หรืออบต. อย่างทั่วถึง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.36) การมีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ การให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรอง เช่นกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามความถี่ในการซื้อ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ความถี่ในการซื้อ		
	น้อยกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 2 ครั้ง N = 34	เดือนละ 3-4 ครั้ง N = 45	มากกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 5 ครั้งขึ้นไป N = 11
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานของบริษัทมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เส้นด้ายเป็นอย่างดี	4.32 (มาก)	4.07 (มาก)	4.45 (มาก)
5.2 พนักงานของบริษัทให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.38 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)
5.3 พนักงานของบริษัทมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.12 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
5.4 พนักงานของบริษัทมีความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	4.27 (มาก)
5.5 พนักงานของบริษัทมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.00 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานของบริษัทมีบุคลิกที่ดี น่าเชื่อถือ	3.50 (มาก)	3.78 (มาก)	3.55 (มาก)
5.7 พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเหมาะสมและใส่ชุดฟอร์มของบริษัท	3.09 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
5.8 การแนะนำสินค้าจากพนักงานขายของบริษัท	2.29 (น้อย)	2.38 (น้อย)	1.91 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ น้อยกว่าหรือเท่ากับ เดือนละ 2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของบริษัทที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เส้นด้ายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานของบริษัทที่มีความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ พนักงานของบริษัทที่มีบุคลิกที่ดี น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ เดือนละ 3-4 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของบริษัทที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เส้นด้ายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.07) พนักงานของบริษัทให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ พนักงานของบริษัทให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ มากกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 5 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของบริษัทที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เส้นด้ายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.45) พนักงานของบริษัทที่มีความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ พนักงานของบริษัทให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามความถี่ในการซื้อ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ความถี่ในการซื้อ		
	น้อยกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 2 ครั้ง	เดือนละ 3-4 ครั้ง	มากกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 5 ครั้งขึ้นไป
	N = 34	N = 45	N = 11
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามคำสั่งซื้อและรูปแบบที่ลูกค้าระบุ	3.59 (มาก)	3.69 (มาก)	4.27 (มาก)
6.2 กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว	4.65 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)
6.3 ผลิตภัณฑ์ที่เสร็จตามกำหนดเวลาในใบสั่งซื้อ	3.32 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
6.4 การตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนการจัดส่ง	3.85 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
6.5 มีการบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	4.09 (มาก)
6.6 มีการให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้า และวิธีการดูแลรักษา	3.03 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
6.7 มีระบบรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีปัญหา	3.35 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ น้อยกว่าหรือเท่ากับ เดือนละ 2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.65) มีการบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ การตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนการจัดส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ เดือนละ 3-4 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.73) มีการบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ ผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามคำสั่งซื้อและรูปแบบที่ลูกค้าระบุ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ มากกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 5 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.91) ผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามคำสั่งซื้อและรูปแบบที่ลูกค้าระบุ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ มีการบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามความถี่ในการซื้อ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ความถี่ในการซื้อ		
	น้อยกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 2 ครั้ง N = 34	เดือนละ 3-4 ครั้ง N = 45	มากกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 5 ครั้งขึ้นไป N = 11
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ความสะอาดของสถานที่ของบริษัท	3.24 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
7.2 ความสวยงามและการตกแต่งสถานที่ของบริษัท	2.21 (น้อย)	1.89 (น้อย)	2.45 (น้อย)
7.3 ป้ายชื่อบริษัทที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน	2.00 (น้อย)	1.98 (น้อย)	2.27 (น้อย)
7.4 การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	2.94 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
7.5 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท	2.68 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)
7.6 การใช้เครื่องจักรที่ได้มาตรฐานในการผลิต	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.88 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ น้อยกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การใช้เครื่องจักรที่ได้มาตรฐานในการผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.24) ความสะอาดของสถานที่ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.24) และ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 2.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ เดือนละ 3-4 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.83) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การใช้เครื่องจักรที่ได้มาตรฐานในการผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.20) การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.29) และ ความสะอาดของสถานที่ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.04) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการซื้อ มากกว่าหรือเท่ากับเดือนละ 5 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การใช้เครื่องจักรที่ได้มาตรฐานในการผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.27) การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.09) และ ความสะอาดของสถานที่ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ