

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าเงินผ่อน ต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการจำนวน 150 คน ผลการศึกษาแสดงเป็นลำดับดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตารางที่ 2 - 12
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดจันทร์ชมภู ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ตารางที่ 13 - 20
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ ตารางที่ 21 - 28
- ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการจากห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ตารางที่ 29

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	70	46.7
หญิง	80	53.3
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.3 เป็นเพศชาย ร้อยละ 46.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 29 ปี	46	30.6
30 – 39 ปี	33	22.0
40 – 49 ปี	40	26.7
50 – 59 ปี	25	16.7
60 ปีขึ้นไป	6	4.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมา มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 26.7 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 22.0 มีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี ร้อยละ 16.7 และมีอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	40	26.7
สมรส	101	67.3
แยกกันอยู่	9	6.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรสแล้ว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 26.7 และ สถานภาพแยกกันอยู่ ร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	74	49.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	19	12.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	32	21.3
อนุปริญญา/ปวส	14	9.3
ปริญญาตรี	11	7.3
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 49.4 รองลงมา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ร้อยละ 21.3 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 12.7 สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส ร้อยละ 9.3 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้าง	52	34.6
พนักงานบริษัท	15	10.0
รับราชการ, รัฐวิสาหกิจ	9	6.0
เกษตรกร	13	8.7
ค้าขาย, เจ้าของกิจการ	61	40.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพค้าขายหรือเป็นเจ้าของกิจการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 34.6 เป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 10.0 เกษตรกร ร้อยละ 8.7 และรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,000 บาท	35	23.3
3,000 – 6,000 บาท	74	49.3
6,001 – 9,000 บาท	22	14.7
9,001 – 12,000 บาท	9	6.0
12,001 – 15,00 บาท	6	4.0
มากกว่า 15,000 บาท	4	2.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ระหว่าง 3,000–6,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 23.3 มีรายได้ระหว่าง 6,001–9,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 14.7 มีรายได้ระหว่าง 9,001-12,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 6.0 มีรายได้ระหว่าง 12,001 – 15,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 4.0 และมีรายได้มากกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสินค้าที่ซื้อ

สินค้าที่ซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์	7	4.7
รถจักรยานยนต์	49	32.7
รถจักรยาน	36	24.0
เครื่องรับโทรทัศน์สี	53	35.3
เครื่องเล่นแผ่นภาพดิจิตอล (วีซีดี, ดีวีดี)	25	16.7
เครื่องเสียง	21	14.0
ตู้เย็น	35	23.3
เครื่องซักผ้า	32	21.3
เครื่องทำน้ำอุ่น	18	12.0
โทรศัพท์มือถือ	34	22.7
เครื่องมือการเกษตร	6	4.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 150 คน

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ซื้อสินค้าเป็นเครื่องรับโทรทัศน์สี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 35.3 รองลงมา ซื้อรถจักรยานยนต์ ร้อยละ 32.7 รถจักรยาน ร้อยละ 24.0 ตู้เย็น ร้อยละ 23.3 โทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 22.7 เครื่องซักผ้า ร้อยละ 21.3 เครื่องเล่นแผ่นภาพดิจิตอล (วีซีดี, ดีวีดี) ร้อยละ 16.7 เครื่องเสียง ร้อยละ 14.0 เครื่องทำน้ำอุ่น ร้อยละ 12.0 รถยนต์ ร้อยละ 4.7 และเครื่องมือการเกษตร ร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงื่อนไขการซื้อ

เงื่อนไขการซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
3 เดือน/ 6 เดือน	49	32.7
12 เดือน/ 18 เดือน	61	40.7
24 เดือน/ 30 เดือน	29	19.3
36 เดือน/ 42 เดือน	30	20.0
48 เดือน/ 60 เดือน	3	2.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 150 คน

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อสินค้า โดยมีเงื่อนไขในการซื้อ 12 เดือน/ 18 เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมา เงื่อนไขการซื้อเป็น 3 เดือน/6 เดือน ร้อยละ 32.7 เงื่อนไขการซื้อเป็น 36 เดือน/42 เดือน ร้อยละ 20.0 เงื่อนไขการซื้อเป็น 24 เดือน/30 เดือน ร้อยละ 19.3 และเงื่อนไขการซื้อเป็น 48 เดือน/60 เดือน ร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการสื่อสารที่ทำให้ รู้จัก ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู

วิธีการสื่อสารที่ทำให้รู้จัก ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู	จำนวน	ร้อยละ
รถโฆษณาของร้าน	80	53.3
สถานีวิทยุท้องถิ่น	11	7.3
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	6	4.0
ปฏิทินร้าน	24	16.0
พนักงานขาย	63	42.0
พนักงานเดินตลาด	12	8.0
การจัดงานแสดงสินค้า	30	20.0
การจัดงานสาธิตสินค้านอกสถานที่	10	6.7
ป้ายสนับสนุนงานการกุศล	7	4.7
ป้ายติดรถส่งสินค้า	21	14.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 150 คน

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู จากรถโฆษณาของร้าน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา รู้จักจากพนักงานขาย ร้อยละ 42.0 จากการจัดงานแสดงสินค้า ร้อยละ 20.0 จากปฏิทินร้าน ร้อยละ 16.0 จากป้ายติดรถส่งสินค้า ร้อยละ 14.0 จากพนักงานเดินตลาด ร้อยละ 8.0 จากสถานีวิทยุท้องถิ่น ร้อยละ 7.3 จากการจัดงานสาธิตสินค้านอกสถานที่ ร้อยละ 6.7 จากป้ายสนับสนุนงานการกุศล ร้อยละ 4.7 และจากหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีส่วนช่วยตัดสินใจ
เลือกใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู

ผู้มีส่วนตัดสินใจเลือกใช้บริการ ที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู	จำนวน	ร้อยละ
สามี/ภรรยา	51	34.0
ลูก	19	12.7
บิดา/มารดา	15	10.0
เพื่อน/แฟน	18	12.0
ตัดสินใจด้วยตนเอง	83	55.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 150 คน

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้วยตนเองมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 55.3 รองลงมา สามี/ภรรยา มีส่วนช่วยตัดสินใจ ร้อยละ 34.0 ลูกมีส่วนช่วยตัดสินใจ ร้อยละ 12.7 เพื่อน/แฟน มีส่วนช่วยตัดสินใจ ร้อยละ 12.0 และบิดา/มารดา มีส่วนช่วยตัดสินใจ ร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ จากห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู

เหตุผลที่เลือกใช้บริการจากห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู	จำนวน	ร้อยละ
อยู่ใกล้บ้าน	82	54.7
มั่นใจในบริการ	63	42.0
ญาติ/เพื่อนแนะนำ	22	14.7
เป็นลูกค้าประจำอยู่แล้ว	42	28.0
เป็นช่วงจัดรายการส่งเสริมการขาย	8	5.3
คุณภาพสินค้าเหมาะสมกับราคา	29	19.3
รู้จักเจ้าของร้าน/พนักงาน	61	40.7
ชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	29	19.3
ภาพลักษณ์น่าเชื่อถือ	14	9.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 150 คน

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการเพราะร้านอยู่ใกล้บ้าน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมา เหตุผลเพราะมั่นใจในบริการ ร้อยละ 42.0 เหตุผลเพราะรู้จักเจ้าของร้าน/พนักงาน ร้อยละ 40.7 เหตุผลเพราะเป็นลูกค้าประจำอยู่แล้ว ร้อยละ 28.0 เหตุผลเพราะคุณภาพสินค้าเหมาะสมกับราคาและเหตุผลเพราะร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ร้อยละ 19.3 เหตุผลเพราะญาติ/เพื่อนแนะนำ ร้อยละ 14.7 เหตุผลเพราะภาพลักษณ์น่าเชื่อถือ ร้อยละ 9.3 และเหตุผลเพราะเป็นช่วงจัดรายการส่งเสริมการขาย ร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

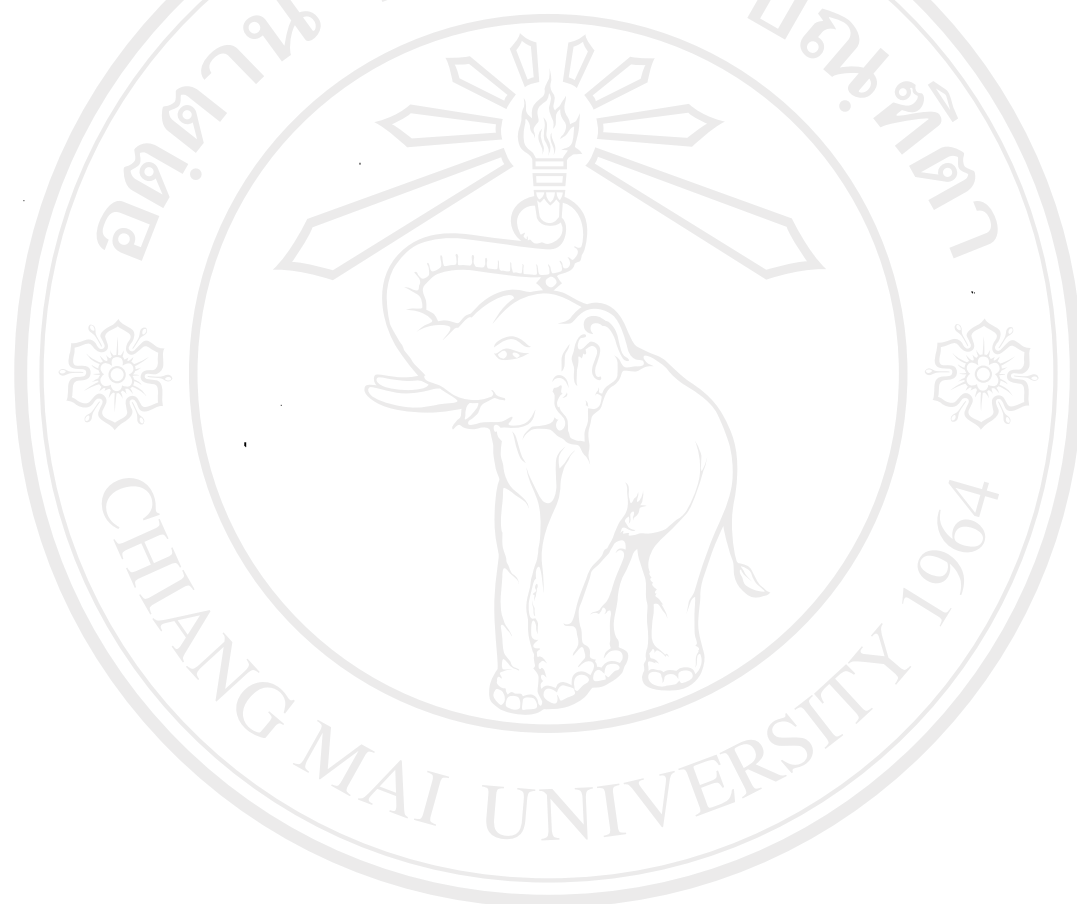
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัดจันทรวงศ์ ในปีจัดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา

ด้านช่องทางการจัดการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ตารางที่ 13 - 20

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรวงศ์ ในปีจัดด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด				รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. ผลิตภัณฑ์มีให้เลือกหลายยี่ห้อ	34	22.7	75	49.9	40	26.7	-	-	1	0.7	3.94	พึงพอใจมาก	
2. ผลิตภัณฑ์แต่ละยี่ห้อไม่ให้เลือกหลายรุ่นแบบ	35	23.3	70	46.7	44	29.3	1	0.7	-	-	3.93	พึงพอใจมาก	
3. ผลิตภัณฑ์แต่ละขนาดมีให้เลือกหลายสี	29	19.3	79	52.7	39	26.0	3	2.0	-	-	3.89	พึงพอใจมาก	
4. มีผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัย	26	17.3	72	48.0	46	30.7	5	3.3	1	0.7	3.78	พึงพอใจมาก	
5. คุณภาพผลิตภัณฑ์มีหลายระดับให้เลือก	34	22.7	71	47.3	38	25.3	6	4.0	1	0.7	3.87	พึงพอใจมาก	
6. รุ่นแบบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับถูกต้องตามคำสั่งซื้อ	47	31.3	79	52.7	22	14.7	2	1.3	-	-	4.14	พึงพอใจมาก	
7. ความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ	44	29.3	83	55.3	22	14.7	1	0.7	-	-	4.13	พึงพอใจมาก	
ค่าเฉลี่ยรวม											3.96	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ทั้งนี้พบว่าทุกปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในรุ่นแบบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับถูกต้องตามคำสั่งซื้อ เป็นอันดับแรก รองลงมา ความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผลิตภัณฑ์มีให้เลือกหลายยี่ห้อ และผลิตภัณฑ์แต่ละยี่ห้อมีให้เลือกหลายรุ่นแบบ ผลิตภัณฑ์แต่ละขนาดมีให้เลือกหลายสี คุณภาพผลิตภัณฑ์มีหลายระดับให้เลือก และผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัย ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรวงศ์
ในปีจ่ายค่าราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		จำนวน	ร้อยละ		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
1. ราคาสินค้าเมื่อเทียบกับร้านอื่นในเขต การขายเดียวกัน	24	16.3	66	44.0	51	34.0	5	3.3	4	2.7	4	2.7	3.67	พึงพอใจมาก
2. ราคาประเมินสินค้าเท่ากับราคา สินค้าใหม่	21	14.0	53	35.3	56	37.4	17	11.3	3	2.0	3	2.0	3.48	พึงพอใจปานกลาง
3. คิดค่าบริการชัดเจน	46	30.7	77	51.3	25	16.7	1	0.7	1	0.7	1	0.7	4.11	พึงพอใจมาก
4. ราคาตรงตามที่โฆษณา	36	24.0	83	55.3	25	16.7	4	2.7	2	1.3	2	1.3	3.98	พึงพอใจมาก
5. อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	24	16.0	67	44.7	49	32.7	8	5.3	2	1.3	2	1.3	3.69	พึงพอใจมาก
6. จำนวนเงินดาวน์เหมาะสม	26	17.3	73	48.6	46	30.7	4	2.7	1	0.7	1	0.7	3.79	พึงพอใจมาก
7. ระยะเวลาการผ่อนชำระ	32	21.3	79	52.6	37	24.7	1	0.7	1	0.7	1	0.7	3.93	พึงพอใจมาก
8. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	33	22.0	85	56.7	30	20.0	1	0.7	1	0.7	1	0.7	3.99	พึงพอใจมาก
9. วิธีการชำระเงินมีให้เลือกหลากหลาย รูปแบบ	37	24.7	87	58.0	21	14.0	4	2.7	1	0.7	1	0.7	4.03	พึงพอใจมาก
10. เงื่อนไขการซื้อเป็นไปตามที่ตกลงไว้ก่อน การทำสัญญา	40	26.7	89	59.3	18	12.0	3	2.0	-	-	-	-	4.11	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม												3.88	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ทั้งนี้พบว่าเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในการติดป้ายราคาชัดเจน และ เงื่อนไขการซื้อเป็นไปตามที่ตกลงกันไว้ก่อนการทำสัญญา เป็นอันดับแรก รองลงมา วิธีการชำระเงินที่มีให้เลือกหลายรูปแบบ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด ราคาตรงตามที่โฆษณา ระยะเวลาการผ่อนชำระ จำนวนเงินค่างวดเหมาะสม อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม ราคาสินค้าเมื่อเทียบกับร้านอื่นในเขตการขาย เดียวกัน ตามลำดับ ยกเว้นเรื่องการประเมินสินค้าเก่าที่นำมาแลกเปลี่ยนสินค้าใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

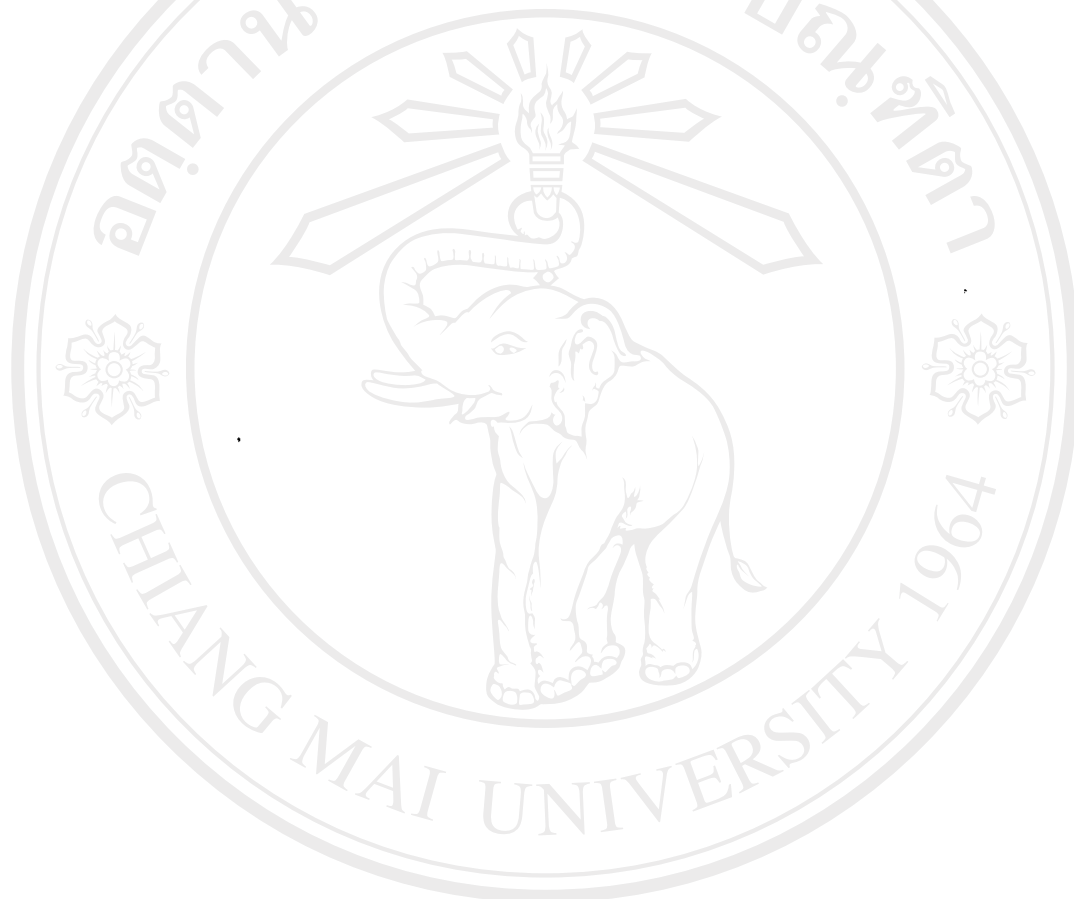
The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the lamp are five radiating lines. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On the left and right sides of the border are decorative floral motifs. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรรวม
ในปีจัดอันดับของทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. สถานที่ตั้งของร้านค้า	65	43.3	71	47.3	13	8.7	-	-	1	0.7	4.33	พึงพอใจมาก
2. มีป้ายร้านบอกชัดเจน	48	32.0	74	49.3	24	16.0	4	2.7	-	-	4.11	พึงพอใจมาก
3. โกดังบ้านหรือเป็นทางผ่านประจำ	54	36.0	79	52.6	16	10.7	1	0.7	-	-	4.24	พึงพอใจมาก
4. ช่วงเวลาที่ให้บริการช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	52	34.7	75	50.0	21	14.0	1	0.7	1	0.7	4.17	พึงพอใจมาก
5. การอำนวยความสะดวกในการทดลองสินค้า	38	25.3	66	44.0	40	26.7	5	3.3	1	0.7	3.90	พึงพอใจมาก
6. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	29	19.3	70	46.7	47	31.3	4	2.7	-	-	3.83	พึงพอใจมาก
7. ความสะดวกในการจอดรถ	34	22.7	60	39.9	49	32.7	7	4.7	-	-	3.81	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยรวม										4.05	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ทั้งนี้พบว่าทุกปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของร้านหาง่าย เป็นอันดับแรก รองลงมา ใกล้เคียงบ้านหรือเป็นทางผ่านประจำช่วงเวลาที่ได้รับบริการช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ มีป้ายบอกชัดเจน การอำนวยความสะดวกในการทดลองสินค้า ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และความสะดวกในการจอดรถตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรมงกุฏ

ในปีขัด้ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		จำนวน	ร้อยละ		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
1. การโฆษณาทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น สถานีวิทยุท้องถิ่น	25	16.7	66	43.9	43	28.7	15	10.0	1	0.7	3.66	พึงพอใจมาก		
2. การแจกใบปลิว แผ่นพับใบปลิว	17	11.3	55	36.7	58	37.6	19	12.7	1	0.7	3.45	พึงพอใจปานกลาง		
3. แคตตาล็อก โบรชัวร์ที่มีแจกภายในร้าน	21	14.0	64	42.7	48	32.0	14	9.3	3	2.0	3.57	พึงพอใจมาก		
4. การจัดกิจกรรมนอกบ้าน เช่น โต้โต้ด้วยคำ มหรหรรมสินค้าราคาประหยัด	22	14.7	58	38.6	49	32.7	18	12.0	3	2.0	3.52	พึงพอใจมาก		
5. การจัดสาธิตแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นการแนะนำและสาธิตการทำอาหาร ด้วยเตาไมโครเวฟ, มอเตอร์ไซค์	18	12.0	56	37.3	58	38.7	16	10.7	2	1.3	3.48	พึงพอใจปานกลาง		
6. การร่วมเป็นผู้สนับสนุนในงานการกุศล เช่น งานวันเด็กแห่งชาติ งานกีฬาแม่บ้าน	30	20.0	59	39.3	49	32.7	11	7.3	1	0.7	3.71	พึงพอใจมาก		
7. มูลค่าและความเหมาะสมของสมาชิกที่ได้รับ	25	16.7	67	44.6	55	36.7	1	0.7	2	1.3	3.75	พึงพอใจมาก		
8. คุณภาพของสมาชิกที่ได้รับ	20	13.4	69	46.0	56	37.3	3	2.0	2	1.3	3.67	พึงพอใจมาก		
9. การให้ส่วนลดเมื่อชำระสินค้าสินค้าครบก่อนกำหนด	27	18.0	62	41.3	45	30.0	14	9.3	2	1.3	3.65	พึงพอใจมาก		
ค่าเฉลี่ยรวม											3.60	พึงพอใจมาก		

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ทั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านมูลค่าและความเหมาะสมของสมนาคุณที่ได้รับเป็นอันดับแรก รองลงมา การร่วมเป็นผู้สนับสนุนในงานการกุศล เช่น งานวันเด็กแห่งชาติ งานกีฬาแม่บ้าน คุณภาพของสมนาคุณที่ได้รับ การโฆษณาทางสื่อต่างๆ เช่น การโฆษณา หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น สถานีวิทยุท้องถิ่น การให้ส่วนลดเมื่อชำระเงินค่าสินค้าครบก่อนกำหนด แคตตาล็อก โบรชัวร์ที่มีแจกภายในร้าน การจัดกิจกรรมนอกร้าน เช่น โดโยต้าเดย์ มหกรรมสินค้าราคาประหยัด ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดสาริตแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ เช่น การจัดสาริตการทำอาหารด้วยเตาอบไมโครเวฟ, มอเตอร์โชว์ การแจกใบปลิว แผ่นพับในตลาดสด ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนตอบบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชัย
ในปีจัดด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		จำนวน	ร้อยละ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
1. การที่ทักทาย การต้อนรับและความสุภาพของพนักงาน	53	35.3	74	49.4	21	14.0	2	1.3	-	-	-	-	-	4.19	พึงพอใจมาก
2. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ	49	32.7	78	52.0	23	15.3	-	-	-	-	-	-	-	4.17	พึงพอใจมาก
3. ความรวดเร็วของพนักงานในการตอบสนองลูกค้า	53	35.3	72	48.1	23	15.3	2	1.3	-	-	-	-	-	4.17	พึงพอใจมาก
4. พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการตอบสนองลูกค้า	42	28.0	76	50.7	30	20.0	2	1.3	-	-	-	-	-	4.05	พึงพอใจมาก
5. พนักงานให้ข้อมูลได้ถูกต้อง สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	39	26.0	81	54.0	28	18.7	2	1.3	-	-	-	-	-	4.05	พึงพอใจมาก
6. พนักงานมีทักษะความรู้ในงานที่ให้บริการ	36	24.0	81	54.0	30	20.0	3	2.0	-	-	-	-	-	4.00	พึงพอใจมาก
7. มารยาทของพนักงานต้อนรับ	48	32.0	79	52.7	19	12.7	2	1.3	2	1.3	2	1.3	2	4.13	พึงพอใจมาก
8. มารยาทของพนักงานขาย	43	28.7	88	58.7	15	10.0	2	1.3	2	1.3	2	1.3	2	4.12	พึงพอใจมาก
9. มารยาทของพนักงานเงินเชื่อ	36	24.0	88	58.7	22	14.7	2	1.3	2	1.3	2	1.3	2	4.03	พึงพอใจมาก
10. มารยาทของพนักงานจัดส่งและติดตั้ง	39	26.0	82	54.7	27	18.0	-	-	2	1.3	2	1.3	2	4.04	พึงพอใจมาก
11. มารยาทของพนักงานรับโทรศัพท์	33	22.0	73	48.7	40	26.7	2	1.3	2	1.3	2	1.3	2	3.89	พึงพอใจมาก
12. ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาหลังจากการใช้สินค้าและบริการ	34	22.7	75	50.0	36	24.0	5	3.3	-	-	-	-	-	3.92	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม												4.06	พึงพอใจมาก		

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ทั้งนี้พบว่าทุกปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้าน การทักทาย การต้อนรับและความสุภาพของพนักงาน เป็นอันดับแรก รองลงมา พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการและความรวดเร็วของพนักงานในการตอบสนองลูกค้า มารยาทของพนักงานต้อนรับ มารยาทของพนักงานขาย พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการตอบสนองลูกค้า พนักงานที่ให้ข้อมูลได้ถูกต้อง สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย มารยาทของพนักงานจัดส่งและติดตั้ง มารยาทของพนักงานสินเชื่o พนักงานมีทักษะความรู้ในงานที่ให้บริการ ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาหลังจากการใช้สินค้าและบริการ และมารยาทของพนักงานรับโทรศัพท์ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรวงมณี

ในปีจัดอันดับลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
1. ชื่อเสียงของร้าน	37	24.7	82	54.7	29	19.3	2	1.3	-	-	4.03	พึงพอใจมาก		
2. ภาพลักษณ์ของร้าน	30	20.0	87	58.0	32	21.3	1	0.7	-	-	3.97	พึงพอใจมาก		
3. เจ้าของร้านให้บริการด้วยตนเอง	55	36.7	76	50.6	18	12.0	-	-	1	0.7	4.23	พึงพอใจมาก		
4. คุณภาพการให้บริการ	33	22.0	88	58.7	27	18.0	2	1.3	-	-	4.01	พึงพอใจมาก		
5. ความสะอาดในการแต่งกายของพนักงาน	42	28.0	75	50.0	29	19.3	4	2.7	-	-	4.03	พึงพอใจมาก		
6. แสงสว่างภายในร้าน	39	26.0	69	46.0	40	26.7	2	1.3	-	-	3.97	พึงพอใจมาก		
7. อุณหภูมิภายในร้าน	34	22.7	62	41.3	52	34.7	2	1.3	-	-	3.85	พึงพอใจมาก		
8. ความสะอาดภายในร้าน	34	22.7	77	51.3	38	25.3	1	0.7	-	-	3.96	พึงพอใจมาก		
9. ความสะอาดภายนอกร้าน	31	20.7	68	45.3	48	32.0	3	2.0	-	-	3.85	พึงพอใจมาก		
	ค่าเฉลี่ยรวม											3.99	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ทั้งนี้พบว่าทุกปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าของร้านให้บริการด้วยตนเอง เป็นอันดับแรก รองลงมา ชื่อเสียงของร้าน และความสะอาดในการแต่งกายของพนักงาน คุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์ของร้าน แสงสว่างภายในร้าน ความสะอาดภายในร้าน อุณหภูมิภายในร้าน และสะอาดภายนอกร้าน ตามลำดับ



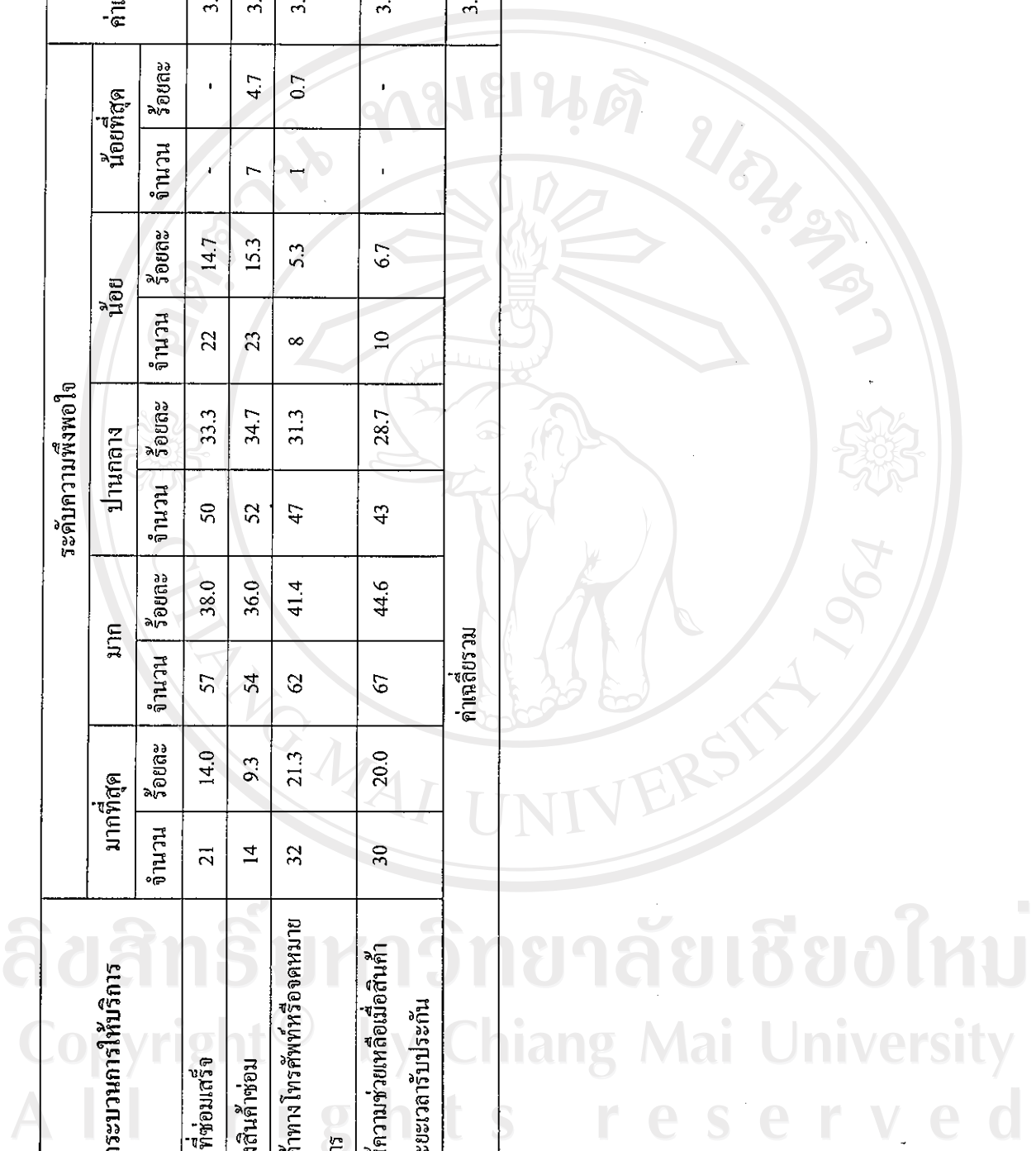
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู
ในปัจจุบันการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. การอธิบายเงื่อนไขการพิจารณาสินเชื่อ การชำระเงินประกัน	30	20.0	77	51.3	39	26.0	4	2.7	-	-	3.89	พึงพอใจมาก	
2. ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ	22	14.7	74	49.3	50	33.3	4	2.7	-	-	3.76	พึงพอใจมาก	
3. การอธิบายรายละเอียดของเอกสารและสินค้าที่ส่งมอบ	29	19.3	70	46.7	50	33.3	1	0.7	-	-	3.85	พึงพอใจมาก	
4. ความถูกต้องของเอกสารที่ส่งมอบให้กับลูกค้า	26	17.3	88	58.7	33	22.0	3	2.0	-	-	3.91	พึงพอใจมาก	
5. การบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลง	34	22.7	82	54.6	34	22.7	-	-	-	-	4.00	พึงพอใจมาก	
6. ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า	43	28.7	74	49.3	33	22.0	-	-	-	-	4.07	พึงพอใจมาก	
7. ความสวยงาม ความเรียบร้อยปลอดภัยในการติดตั้ง	34	22.7	81	54.0	35	23.3	-	-	-	-	3.99	พึงพอใจมาก	
8. การอธิบายวิธีการให้สินค้า การดูแลรักษา และการซ่อมบำรุง	31	20.7	73	48.7	44	29.3	2	1.3	-	-	3.89	พึงพอใจมาก	
9. ขั้นตอนการให้บริการด้านการชำระเงินที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยวิธีโอนผ่านธนาคาร	28	18.7	71	47.3	41	27.3	10	6.7	-	-	3.78	พึงพอใจมาก	
10. ขั้นตอนการส่งสินค้าซ่อม	22	14.7	53	35.3	48	32.0	26	17.3	1	0.7	3.46	พึงพอใจปานกลาง	

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์จรมภู
ในปีจัดด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
	มากที่สุด			มาก			ปานกลาง			น้อย					น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			จำนวน	ร้อยละ
11. คุณภาพสินค้าที่ซ่อมเสร็จ	21	14.0	57	38.0	50	33.3	22	14.7	-	-	-	-	-	-	3.50	พึงพอใจมาก
12. ระยะเวลาที่ส่งสินค้าซ่อม	14	9.3	54	36.0	52	34.7	23	15.3	7	4.7	-	-	-	-	3.30	พึงพอใจปานกลาง
13. การติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์หรือจดหมาย เพื่อแจ้งข่าวสาร	32	21.3	62	41.4	47	31.3	8	5.3	1	0.7	-	-	-	-	3.77	พึงพอใจมาก
14. การแนะนำให้ความช่วยเหลือเมื่อสินค้า มีปัญหาหลังระยะเวลาประกัน	30	20.0	67	44.6	43	28.7	10	6.7	-	-	-	-	-	-	3.78	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม												3.78	พึงพอใจมาก			



จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ทั้งนี้พบว่าปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า เป็นอันดับแรก รองลงมา การบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลง ความสวยงาม ความเรียบร้อยปลอดภัยในการติดตั้ง ความถูกต้องของเอกสารที่ส่งมอบให้ลูกค้า การอธิบายเงื่อนไขการพิจารณาสินเชื่อการชำระเงินการประกัน การอธิบายวิธีการใช้สินค้า การดูแลรักษาและการซ่อมบำรุง การอธิบายรายละเอียดของเอกสารและสินค้าที่ส่งมอบ ขั้นตอนการให้บริการด้านการชำระเงินที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าโดยวิธีโอนผ่านบัญชีธนาคาร การแนะนำให้ความช่วยเหลือเมื่อสินค้ามีปัญหาหลังระยะเวลาประกัน การติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์หรือจดหมายเพื่อแจ้งข่าวสาร ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการส่งสินค้าซ่อม และระยะเวลาที่ส่งสินค้าซ่อม ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยรวม ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อ บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	3.96	พึงพอใจมาก
ด้านราคา	3.88	พึงพอใจมาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.05	พึงพอใจมาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.60	พึงพอใจมาก
ด้านบุคลากร	4.06	พึงพอใจมาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.99	พึงพอใจมาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.78	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ใน ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้าน ลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทระชมภู ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ จำนวนรายการได้ ตารางที่ 21 - 28

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทระชมภู ในปีจัดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน										ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ต่ำกว่า 3,000 บาท		3,000 - 6,000 บาท		6,001 - 9,000 บาท		ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไป		ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล				
1. ผลิตภัณฑ์ที่มีให้เลือกหลายยี่ห้อ	4.14	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก	3.77	พึงพอใจมาก	3.53	พึงพอใจมาก	3.94	พึงพอใจมาก	3.94	พึงพอใจมาก
2. ผลิตภัณฑ์แต่ละยี่ห้อที่มีให้เลือกหลายรูปแบบ	4.20	พึงพอใจมาก	3.91	พึงพอใจมาก	3.73	พึงพอใจมาก	3.58	พึงพอใจมาก	3.93	พึงพอใจมาก	3.93	พึงพอใจมาก
3. ผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดมีให้เลือกหลายสี	4.14	พึงพอใจมาก	3.88	พึงพอใจมาก	3.73	พึงพอใจมาก	3.68	พึงพอใจมาก	3.89	พึงพอใจมาก	3.89	พึงพอใจมาก
4. มีผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัย	3.94	พึงพอใจมาก	3.70	พึงพอใจมาก	3.82	พึงพอใจมาก	3.74	พึงพอใจมาก	3.78	พึงพอใจมาก	3.78	พึงพอใจมาก
5. คุณภาพผลิตภัณฑ์มีหลายระดับให้เลือก	4.06	พึงพอใจมาก	3.91	พึงพอใจมาก	3.82	พึงพอใจมาก	3.47	พึงพอใจปานกลาง	3.87	พึงพอใจมาก	3.87	พึงพอใจมาก
6. รูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับถูกต้องตามคำสั่งซื้อ	4.43	พึงพอใจมาก	4.08	พึงพอใจมาก	3.91	พึงพอใจมาก	4.11	พึงพอใจมาก	4.14	พึงพอใจมาก	4.14	พึงพอใจมาก
7. ความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ	4.34	พึงพอใจมาก	4.09	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก	4.05	พึงพอใจมาก	4.13	พึงพอใจมาก	4.13	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19	พึงพอใจมาก	3.94	พึงพอใจมาก	3.82	พึงพอใจมาก	3.74	พึงพอใจมาก	3.96	พึงพอใจมาก	3.96	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับถูกต้องตรงตามคำสั่งซื้อ เป็นอันดับแรก รองลงมา ความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ ผลิตภัณฑ์แต่ละยี่ห้อให้เลือกหลายรูปแบบ ผลิตภัณฑ์มีให้เลือกหลายยี่ห้อและผลิตภัณฑ์แต่ละขนาดมีให้เลือกหลายสี คุณภาพผลิตภัณฑ์มีหลายระดับให้เลือก และมีผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัย ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ 3,000 – 6,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ เป็นอันดับแรก รองลงมา รูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับถูกต้องตรงตามคำสั่งซื้อ ผลิตภัณฑ์มีให้เลือกหลายยี่ห้อ ผลิตภัณฑ์แต่ละยี่ห้อให้เลือกหลายรูปแบบและคุณภาพผลิตภัณฑ์มีหลายระดับให้เลือก และมีผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัย ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ 6,001 – 9,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ เป็นอันดับแรก รองลงมา รูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับถูกต้องตรงตามคำสั่งซื้อ มีผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัยและคุณภาพผลิตภัณฑ์มีหลายระดับให้เลือก ผลิตภัณฑ์มีให้เลือกหลายยี่ห้อ ผลิตภัณฑ์แต่ละยี่ห้อให้เลือกหลายรูปแบบและผลิตภัณฑ์แต่ละขนาดมีให้เลือกหลายสี ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับถูกต้องตรงตามคำสั่งซื้อ เป็นอันดับแรก รองลงมา ความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ มีผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัย ผลิตภัณฑ์แต่ละขนาดมีให้เลือกหลายสี ผลิตภัณฑ์แต่ละยี่ห้อให้เลือกหลายรูปแบบ และผลิตภัณฑ์มีให้เลือกหลายยี่ห้อ ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรวงมู ในปีจัดจ้านราคา
จำแนกตามรายได้

ปีจัดจ้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน												ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ต่ำกว่า 3,000 บาท		3,000 – 6,000 บาท		6,001 – 9,000 บาท		ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไป		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล						
1. ราคาสินค้าเมื่อเทียบกับร้านอื่นในเขต การขายเดียวกัน	4.03	พึงพอใจมาก	3.62	พึงพอใจมาก	3.55	พึงพอใจมาก	3.37	พึงพอใจปานกลาง	3.37	พึงพอใจปานกลาง	3.67	พึงพอใจมาก		
2. ราคาประเมินสินค้าเท่ากับที่มาแลกเปลี่ยน สินค้าใหม่	3.63	พึงพอใจมาก	3.51	พึงพอใจมาก	3.36	พึงพอใจ	3.21	พึงพอใจปานกลาง	3.21	พึงพอใจปานกลาง	3.48	พึงพอใจปานกลาง		
3. ดัดปียราคาคัดเงิน	4.54	พึงพอใจมากที่สุด	3.97	พึงพอใจมาก	3.86	พึงพอใจมาก	4.11	พึงพอใจมาก	4.11	พึงพอใจมาก	4.11	พึงพอใจมาก		
4. ราคาตรงตามที่โฆษณา	4.43	พึงพอใจมาก	3.89	พึงพอใจมาก	3.77	พึงพอใจมาก	3.74	พึงพอใจมาก	3.74	พึงพอใจมาก	3.98	พึงพอใจมาก		
5. อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	3.94	พึงพอใจมาก	3.65	พึงพอใจมาก	3.64	พึงพอใจมาก	3.42	พึงพอใจปานกลาง	3.42	พึงพอใจปานกลาง	3.69	พึงพอใจมาก		
6. จำนวนเงินค่างวดเหมาะสม	4.00	พึงพอใจมาก	3.69	พึงพอใจมาก	3.86	พึงพอใจมาก	3.74	พึงพอใจมาก	3.74	พึงพอใจมาก	3.79	พึงพอใจมาก		
7. ระยะเวลาการผ่อนชำระ	4.20	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	3.77	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก	3.93	พึงพอใจมาก		
8. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	4.23	พึงพอใจมาก	3.86	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก	3.99	พึงพอใจมาก		
9. วิธีการชำระเงินมีให้เลือกหลากหลาย รูปแบบ	4.31	พึงพอใจมาก	3.93	พึงพอใจมาก	4.09	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	4.03	พึงพอใจมาก		
10. เงื่อนไขการซื้อเป็นไปตามที่ตกลงไว้ ก่อนการทำสัญญา	4.43	พึงพอใจมาก	4.05	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	4.11	พึงพอใจมาก		
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17	พึงพอใจมาก	3.80	พึงพอใจมาก	3.79	พึงพอใจมาก	3.73	พึงพอใจมาก	3.73	พึงพอใจมาก	3.88	พึงพอใจมาก		

จากตารางที่ 22 พบว่า พบว่า ผู้มีรายได้น้อยกว่า 3,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ราคาตรงตามที่โฆษณา และเงื่อนไขการซื้อเป็นไปตามที่ตกลงไว้ก่อนการทำสัญญา เป็นอันดับแรก รองลงมา วิธีการชำระเงินมีให้เลือกหลากหลายรูปแบบ ระยะเวลาการผ่อนชำระ ราคาสินค้าเมื่อเทียบกับร้านอื่นในเขตการขายเดียวกัน อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม และราคาประเมินสินค้าเก่าที่นำมาแลกเปลี่ยนสินค้าใหม่ ตามลำดับ โดยปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การติดป้ายราคาชัดเจน

ผู้มีรายได้ 3,000 – 6,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านเงื่อนไขการซื้อเป็นไปตามที่ตกลงไว้ก่อนการทำสัญญา เป็นอันดับแรก รองลงมา ติดป้ายราคาชัดเจน วิธีการชำระเงินมีให้เลือกหลากหลายรูปแบบ ราคาตรงตามที่โฆษณา จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด ระยะเวลาการผ่อนชำระ จำนวนเงินค่างวดที่เหมาะสม ราคาสินค้าเมื่อเทียบกับร้านอื่นในเขตการขายเดียวกัน และราคาประเมินสินค้าเก่าเมื่อนำมาแลกเปลี่ยนสินค้าใหม่ ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ 6,001 – 9,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านวิธีการชำระเงินมีให้เลือกหลากหลายรูปแบบ เป็นอันดับแรก รองลงมา จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด และเงื่อนไขการซื้อเป็นไปตามที่ตกลงไว้ก่อนการทำสัญญา ติดป้ายราคาชัดเจนและจำนวนเงินค่างวดที่เหมาะสม ราคาตรงตามที่โฆษณาและระยะเวลาการผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม และราคาสินค้าเมื่อเทียบกับร้านอื่นในเขตการขายเดียวกัน ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ทั้งนี้พบว่าปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การติดป้ายราคาชัดเจน เป็นอันดับแรก รองลงมา ระยะเวลาการผ่อนชำระ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด วิธีการชำระเงินมีให้เลือกหลากหลายรูปแบบ เงื่อนไขการซื้อเป็นไปตามที่ตกลงกันไว้ก่อนการทำสัญญา ราคาตรงตามที่โฆษณาและจำนวนเงินค่างวดที่เหมาะสม

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรวงมฏ ในปัจจัยด้านช่องทาง
การจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน												ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ต่ำกว่า 3,000 บาท		3,000 – 6,000 บาท		6,001 – 9,000 บาท		ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไป		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล						
1. สถานที่ตั้งของร้านค้า	4.54	พึงพอใจมากที่สุด	4.30	พึงพอใจมาก	4.14	พึงพอใจมาก	4.26	พึงพอใจมาก	4.33	พึงพอใจมาก	4.26	พึงพอใจมาก	4.33	พึงพอใจมาก
2. มีป้ายร้านบอกชัดเจน	4.23	พึงพอใจมาก	4.03	พึงพอใจมาก	4.09	พึงพอใจมาก	4.21	พึงพอใจมาก	4.11	พึงพอใจมาก	4.11	พึงพอใจมาก	4.17	พึงพอใจมาก
3. ใกล้บ้านหรือเป็นทางผ่านประจำ	4.46	พึงพอใจมาก	4.20	พึงพอใจมาก	4.14	พึงพอใจมาก	4.05	พึงพอใจมาก	4.24	พึงพอใจมาก	4.11	พึงพอใจมาก	4.24	พึงพอใจมาก
4. ช่วงเวลาที่ให้บริการช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	4.40	พึงพอใจมาก	4.14	พึงพอใจมาก	4.05	พึงพอใจมาก	4.05	พึงพอใจมาก	4.17	พึงพอใจมาก	4.05	พึงพอใจมาก	4.17	พึงพอใจมาก
5. การอำนวยความสะดวกในการทดลองสินค้า	4.11	พึงพอใจมาก	3.86	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก	3.53	พึงพอใจมาก	3.90	พึงพอใจมาก	3.53	พึงพอใจมาก	3.90	พึงพอใจมาก
6. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	4.00	พึงพอใจมาก	3.74	พึงพอใจมาก	3.77	พึงพอใจมาก	3.89	พึงพอใจมาก	3.83	พึงพอใจมาก	3.89	พึงพอใจมาก	3.83	พึงพอใจมาก
7. ความสะดวกในการจอดรถ	4.09	พึงพอใจมาก	3.68	พึงพอใจมาก	3.77	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	3.81	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	3.81	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26	พึงพอใจมาก	3.99	พึงพอใจมาก	3.99	พึงพอใจมาก	3.99	พึงพอใจมาก	4.05	พึงพอใจมาก	3.99	พึงพอใจมาก	4.05	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้มีรายได้น้อยกว่า 3,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ใกล้เคียงบ้านหรือเป็นทางผ่านประจำ เป็นอันดับแรก รองลงมา ช่วงเวลาที่ให้บริการช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ มีป้ายร้านบอกชัดเจน การอำนวยความสะดวกในการทดลองสินค้า ความสะดวกในการจอดรถ และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ตามลำดับ โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของร้านหาง่าย

ผู้มีรายได้ 3,000 – 6,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของร้านหาง่าย เป็นอันดับแรก รองลงมา ใกล้เคียงบ้านหรือเป็นทางผ่านประจำ ช่วงเวลาที่ให้บริการช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ มีป้ายร้านบอกชัดเจน การอำนวยความสะดวกในการทดลองสินค้า ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และความสะดวกในการจอดรถ ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ 6,001 – 9,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของร้านหาง่าย ใกล้เคียงบ้านหรือเป็นทางผ่านประจำ เป็นอันดับแรก รองลงมา มีป้ายร้านบอกชัดเจน ช่วงเวลาที่ให้บริการช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ การอำนวยความสะดวกในการทดลองสินค้า ความเพียงพอของสถานที่จอดรถและความสะดวกในการจอดรถ ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของร้านหาง่าย เป็นอันดับแรก รองลงมา มีป้ายร้านบอกชัดเจน ใกล้เคียงบ้านหรือเป็นทางผ่านประจำ ช่วงเวลาที่ให้บริการช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ความสะดวกในการจอดรถ และการอำนวยความสะดวกในการทดลองสินค้า ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทพรชมภู ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน										ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ต่ำกว่า 3,000 บาท		3,000 - 6,000 บาท		6,001 - 9,000 บาท		ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไป		ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล				
1. การโฆษณาทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น สถานีวิทยุท้องถิ่น	3.91	พึงพอใจมาก	3.62	พึงพอใจมาก	3.50	พึงพอใจปานกลาง	3.53	พึงพอใจมาก	3.66	พึงพอใจมาก	3.66	พึงพอใจมาก
2. การแจกใบปลิว แผ่นพับใบปลิว	3.83	พึงพอใจมาก	3.42	พึงพอใจปานกลาง	3.36	พึงพอใจปานกลาง	3.00	พึงพอใจปานกลาง	3.45	พึงพอใจปานกลาง	3.45	พึงพอใจปานกลาง
3. แคตตาล็อก โบรชัวร์ที่มีแจกภายในร้าน	3.80	พึงพอใจมาก	3.58	พึงพอใจมาก	3.36	พึงพอใจปานกลาง	3.37	พึงพอใจปานกลาง	3.57	พึงพอใจมาก	3.57	พึงพอใจมาก
4. การจัดกิจกรรมนอกบ้าน เช่น โต้โต้เดี่ยว มหกรรมสินค้าราคาประหยัด	3.86	พึงพอใจมาก	3.51	พึงพอใจมาก	3.41	พึงพอใจปานกลาง	3.05	พึงพอใจปานกลาง	3.52	พึงพอใจมาก	3.52	พึงพอใจมาก
5. การจัดสิทธิคนแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ เช่น การแนะนำและสาธิตการทำอาหาร ด้วยเตาไมโครเวฟ, มอเตอร์ไซค์	3.71	พึงพอใจมาก	3.49	พึงพอใจปานกลาง	3.27	พึงพอใจปานกลาง	3.26	พึงพอใจปานกลาง	3.48	พึงพอใจปานกลาง	3.48	พึงพอใจปานกลาง
6. การร่วมเป็นผู้สนับสนุนในงานการกุศล เช่น งานวันเด็กแห่งชาติ งานกีฬาแม่บ้าน	4.03	พึงพอใจมาก	3.70	พึงพอใจมาก	3.50	พึงพอใจปานกลาง	3.37	พึงพอใจปานกลาง	3.71	พึงพอใจมาก	3.71	พึงพอใจมาก
7. มูลค่าและความเหมาะสมของสมาชิกที่ได้รับ	4.00	พึงพอใจมาก	3.76	พึงพอใจมาก	3.64	พึงพอใจมาก	3.37	พึงพอใจปานกลาง	3.75	พึงพอใจมาก	3.75	พึงพอใจมาก
8. คุณภาพของสมาชิกที่ได้รับ	3.91	พึงพอใจมาก	3.61	พึงพอใจมาก	3.73	พึงพอใจมาก	3.42	พึงพอใจปานกลาง	3.67	พึงพอใจมาก	3.67	พึงพอใจมาก
9. การให้ส่วนลดเมื่อชำระสินค้าครบก่อนกำหนด	3.86	พึงพอใจมาก	3.70	พึงพอใจมาก	3.55	พึงพอใจมาก	3.21	พึงพอใจปานกลาง	3.65	พึงพอใจมาก	3.65	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88	พึงพอใจมาก	3.60	พึงพอใจมาก	3.48	พึงพอใจปานกลาง	3.29	พึงพอใจปานกลาง	3.60	พึงพอใจมาก	3.60	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การร่วมเป็นผู้สนับสนุนในงานการกุศล เช่น งานวันเด็กแห่งชาติ งานกีฬาแม่บ้าน เป็นอันดับแรก รองลงมา มูลค่าและความเหมาะสมของสมนาคุณที่ได้รับ การโฆษณาทางสื่อต่างๆ เช่น รถโฆษณา หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น สถานีวิทยุท้องถิ่น และคุณภาพของสมนาคุณที่ได้รับ ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ระหว่าง 3,000 – 6,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มูลค่าและความเหมาะสมของสมนาคุณที่ได้รับ เป็นอันดับแรก รองลงมา การร่วมเป็นผู้สนับสนุนในงานการกุศล เช่น งานวันเด็กแห่งชาติ งานกีฬาแม่บ้าน และการให้ส่วนลดเมื่อชำระค่าสินค้าครบก่อนกำหนด การโฆษณาทางสื่อต่างๆ เช่น รถโฆษณา หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น สถานีวิทยุท้องถิ่น ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ 6,001-9000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาทางสื่อต่างๆ เช่น รถโฆษณา หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น สถานีวิทยุท้องถิ่น เป็นอันดับแรก รองลงมา การร่วมเป็นผู้สนับสนุนในงานการกุศล เช่น งานวันเด็กแห่งชาติ งานกีฬาแม่บ้าน การจัดกิจกรรมนอกร้าน เช่น โตโยต้าเคย์ มหกรรมสินค้าราคาประหยัด การแจกใบปลิว แผ่นพับในตลาดสด แคตตาล็อก โบรชัวร์ที่มีแจกภายในร้าน ตามลำดับ โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพของสมนาคุณที่ได้รับ เป็นอันดับแรก รองลงมา มูลค่าและความเหมาะสมของสมนาคุณที่ได้รับ และการให้ส่วนลดเมื่อชำระเงินค่าสินค้าครบก่อนกำหนด ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ คุณภาพของสมนาคุณที่ได้รับ เป็นอันดับแรก รองลงมา แคตตาล็อก โบรชัวร์ที่มีแจกภายในร้าน การร่วมเป็นผู้สนับสนุนในงานการกุศล ตามลำดับ โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาทางสื่อต่างๆ เช่น รถโฆษณา หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น สถานีวิทยุท้องถิ่น

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน												ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ต่ำกว่า 3,000 บาท		3,000 – 6,000 บาท		6,001 – 9,000 บาท		ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไป		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล						
1. การทักทาย การต้อนรับและความสุภาพของพนักงาน	4.00	พึงพอใจมาก	4.12	พึงพอใจมาก	4.05	พึงพอใจมาก	4.21	พึงพอใจมาก	4.21	พึงพอใจมาก	4.19	พึงพอใจมาก		
2. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.34	พึงพอใจมาก	4.12	พึงพอใจมาก	4.09	พึงพอใจมาก	4.16	พึงพอใจมาก	4.17	พึงพอใจมาก	4.17	พึงพอใจมาก		
3. ความรวดเร็วของพนักงานในการตอบสนองลูกค้า	4.40	พึงพอใจมาก	4.07	พึงพอใจมาก	4.14	พึงพอใจมาก	4.21	พึงพอใจมาก	4.17	พึงพอใจมาก	4.17	พึงพอใจมาก		
4. พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการตอบสนองลูกค้า	4.23	พึงพอใจมาก	3.99	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก	4.05	พึงพอใจมาก	4.05	พึงพอใจมาก	4.05	พึงพอใจมาก		
5. พนักงานให้ข้อมูลได้ถูกต้อง ล้อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	4.43	พึงพอใจมาก	3.91	พึงพอใจมาก	3.95	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก	4.05	พึงพอใจมาก	4.05	พึงพอใจมาก		
6. พนักงานมีทักษะความรู้ในงานที่ให้บริการ	4.26	พึงพอใจมาก	3.91	พึงพอใจมาก	3.95	พึงพอใจมาก	3.95	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก		
7. มารยาทของพนักงานต้อนรับ	4.34	พึงพอใจมาก	4.12	พึงพอใจมาก	4.05	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	4.13	พึงพอใจมาก		
8. มารยาทของพนักงานขาย	4.40	พึงพอใจมาก	4.12	พึงพอใจมาก	3.95	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	4.12	พึงพอใจมาก		
9. มารยาทของพนักงานต้อนรับ	4.26	พึงพอใจมาก	4.03	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก	3.63	พึงพอใจมาก	3.63	พึงพอใจมาก	4.03	พึงพอใจมาก		
10. มารยาทของพนักงานจัดส่งและติดตั้ง	4.37	พึงพอใจมาก	4.05	พึงพอใจมาก	3.86	พึงพอใจมาก	3.58	พึงพอใจมาก	3.58	พึงพอใจมาก	4.04	พึงพอใจมาก		
11. มารยาทของพนักงานรับโทรศัพท์	4.11	พึงพอใจมาก	3.93	พึงพอใจมาก	3.77	พึงพอใจมาก	3.42	พึงพอใจ	3.42	ปานกลาง	3.89	พึงพอใจมาก		
12. ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาหลังการขาย ใช้สินค้าและบริการ	4.17	พึงพอใจมาก	3.91	พึงพอใจมาก	3.91	พึงพอใจมาก	3.53	พึงพอใจมาก	3.53	พึงพอใจมาก	3.92	พึงพอใจมาก		
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31	พึงพอใจมาก	4.02	พึงพอใจมาก	3.98	พึงพอใจมาก	3.86	พึงพอใจมาก	3.86	พึงพอใจมาก	4.06	พึงพอใจมาก		

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้ข้อมูลได้ถูกต้องสื่อสารด้วยภาษาเข้าใจง่าย เป็นอันดับแรก รองลงมา ความรวดเร็วของพนักงานในการตอบสนองลูกค้า มารยาทของพนักงานชาย และมารยาทของพนักงานจัดส่ง ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ 3,000 – 6,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การทักทาย การต้อนรับและความสุภาพของพนักงาน พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ มารยาทของพนักงานต้อนรับ และมารยาทของพนักงานชาย เป็นอันดับแรก รองลงมา ความรวดเร็วของพนักงานในการตอบสนองลูกค้า และมารยาทของพนักงานจัดส่งและติดตั้ง ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ 6,001-9,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วของพนักงานในการตอบสนองลูกค้า เป็นอันดับแรก รองลงมาพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ การทักทาย การต้อนรับและความสุภาพของพนักงาน และมารยาทของพนักงานต้อนรับ ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การทักทาย การต้อนรับและความสุภาพของพนักงาน และความรวดเร็วของพนักงานในการตอบสนองลูกค้า เป็นอันดับแรก รองลงมา พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ และพนักงานมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ตามลำดับ

เลขหมู่..... 658.834
๐๒๗๓ค

เลขหมู่.....
๔๙ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ๔.๓

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรวงศ์ ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำนวนตามรายชื่อ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน										ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ต่ำกว่า 3,000 บาท		3,000 - 6,000 บาท		6,001 - 9,000 บาท		ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไป		ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล				
1. ชื่อเสียงของร้าน	4.37	พึงพอใจมาก	3.86	พึงพอใจมาก	4.18	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	4.03	พึงพอใจมาก
2. ภาพลักษณ์ของร้าน	4.31	พึงพอใจมาก	3.82	พึงพอใจมาก	4.14	พึงพอใจมาก	3.74	พึงพอใจมาก	3.74	พึงพอใจมาก	3.97	พึงพอใจมาก
3. เจ้าของร้านให้บริการด้วยตนเอง	4.51	พึงพอใจมากที่สุด	4.08	พึงพอใจมาก	4.36	พึงพอใจมาก	4.11	พึงพอใจมาก	4.11	พึงพอใจมาก	4.23	พึงพอใจมาก
4. คุณภาพการให้บริการ	4.23	พึงพอใจมาก	3.93	พึงพอใจมาก	4.09	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	4.01	พึงพอใจมาก
5. ความสะอาดในการแต่งกายของพนักงาน	4.31	พึงพอใจมาก	3.92	พึงพอใจมาก	4.09	พึงพอใจมาก	3.89	พึงพอใจมาก	3.89	พึงพอใจมาก	4.03	พึงพอใจมาก
6. แสงสว่างภายในร้าน	4.29	พึงพอใจมาก	3.82	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก	3.89	พึงพอใจมาก	3.89	พึงพอใจมาก	3.97	พึงพอใจมาก
7. อุณหภูมิภายในร้าน	4.20	พึงพอใจมาก	3.72	พึงพอใจมาก	3.73	พึงพอใจมาก	3.89	พึงพอใจมาก	3.89	พึงพอใจมาก	3.85	พึงพอใจมาก
8. ความสะอาดภายในร้าน	4.23	พึงพอใจมาก	3.85	พึงพอใจมาก	3.91	พึงพอใจมาก	3.95	พึงพอใจมาก	3.95	พึงพอใจมาก	3.96	พึงพอใจมาก
9. ความสะอาดภายนอก้าน	4.26	พึงพอใจมาก	3.66	พึงพอใจมาก	3.82	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	3.85	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.30	พึงพอใจมาก	3.85	พึงพอใจมาก	4.04	พึงพอใจมาก	3.89	พึงพอใจมาก	3.89	พึงพอใจมาก	3.99	พึงพอใจมาก



จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้มีรายได้น้อยกว่า 3,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของร้าน เป็นอันดับแรก รองลงมา ภาพลักษณ์ของร้านและความสะอาดในการแต่งกายของพนักงาน แสงสว่างภายในร้าน ความสะอาดภายนอกร้าน คุณภาพการให้บริการและความสะอาดภายในร้าน และอุณหภูมิภายในร้าน ตามลำดับ โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าของร้านให้บริการด้วยตนเอง

ผู้มีรายได้ 3,000-6000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าของร้านให้บริการด้วยตนเองเป็นอันดับแรก รองลงมา คุณภาพการให้บริการ ความสะอาดในการแต่งกายของพนักงาน ชื่อเสียงของร้าน ความสะอาดภายในร้าน ภาพลักษณ์ของร้านและแสงสว่างภายในร้าน อุณหภูมิภายในร้าน และความสะอาดภายนอกร้าน ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ 6,001-9000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าของร้านให้บริการด้วยตนเองเป็นอันดับแรก รองลงมา ชื่อเสียงของร้าน ภาพลักษณ์ของร้าน คุณภาพการให้บริการและความสะอาดในการแต่งกายของพนักงาน แสงสว่างภายในร้าน ความสะอาดภายในร้าน ความสะอาดภายนอกร้าน และอุณหภูมิภายในร้าน ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ทั้งนี้พบว่าปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าของร้านให้บริการด้วยตนเองเป็นอันดับแรก รองลงมา ความสะอาดภายในร้าน ความสะอาดในการแต่งกายของพนักงาน แสงสว่างภายในร้าน อุณหภูมิภายในร้าน ชื่อเสียงของร้าน คุณภาพการให้บริการ ความสะอาดภายนอกร้าน และภาพลักษณ์ของร้าน ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชรมณี ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำนวนตามรายได้

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ต่ำกว่า 3,000 บาท		3,000 – 6,000 บาท		6,001 – 9,000 บาท		ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไป		ค่าเฉลี่ยรวม		แปลผล	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	รวม		
1. การอธิบายเงื่อนไขการพิจารณาสินเชื่อ การชำระเงินการรับประกัน	4.20	พึงพอใจมาก	3.80	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก	3.53	พึงพอใจมาก	3.89		พึงพอใจมาก	
2. ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ	3.97	พึงพอใจมาก	3.73	พึงพอใจมาก	3.82	พึงพอใจมาก	3.42	พึงพอใจปานกลาง	3.76		พึงพอใจมาก	
3. การอธิบายรายละเอียดของเอกสารและสินค้าที่ส่งมอบ	4.11	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	3.86	พึงพอใจมาก	3.37	พึงพอใจปานกลาง	3.85		พึงพอใจมาก	
4. ความถูกต้องของเอกสารที่ส่งมอบให้ กับลูกค้า	4.29	พึงพอใจมาก	3.86	พึงพอใจมาก	3.86	พึงพอใจมาก	3.47	พึงพอใจปานกลาง	3.91		พึงพอใจมาก	
5. การบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลง	4.40	พึงพอใจมาก	3.88	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก	3.74	พึงพอใจมาก	4.00		พึงพอใจมาก	
6. ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า	4.31	พึงพอใจมาก	4.00	พึงพอใจมาก	4.09	พึงพอใจมาก	3.84	พึงพอใจมาก	4.07		พึงพอใจมาก	
7. ความสวยงาม ความเรียบร้อยปลอดภัย ในการติดตั้ง	4.20	พึงพอใจมาก	3.92	พึงพอใจมาก	4.09	พึงพอใจมาก	3.79	พึงพอใจมาก	3.99		พึงพอใจมาก	
8. การอธิบายวิธีการใช้สินค้า การดูแลรักษา และการซ่อมบำรุง	4.17	พึงพอใจมาก	3.85	พึงพอใจมาก	3.82	พึงพอใจมาก	3.58	พึงพอใจมาก	3.89		พึงพอใจมาก	
9. ขั้นตอนการให้บริการด้านการชำระเงิน ที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยวิธีโอนผ่านธนาคาร	3.89	พึงพอใจมาก	3.80	พึงพอใจมาก	3.82	พึงพอใจมาก	3.47	พึงพอใจปานกลาง	3.78		พึงพอใจมาก	

ตารางที่ 27 (ต่อ)แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรรวม ในปัจจัยด้านกระบวนการ

การให้บริการ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน												ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ต่ำกว่า 3,000 บาท		3,000 – 6,000 บาท		6,001 – 9,000 บาท		ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไป		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล						
10. ขั้นตอนการส่งสินค้าซ่อม	3.77	พึงพอใจมาก	3.79	พึงพอใจมาก	3.32	พึงพอใจปานกลาง	2.95	พึงพอใจปานกลาง	3.46	พึงพอใจปานกลาง	3.50	พึงพอใจมาก	แปลผล	
11. คุณภาพสินค้าที่ซ่อมเสร็จ	3.77	พึงพอใจมาก	3.55	พึงพอใจมาก	3.36	พึงพอใจปานกลาง	3.05	พึงพอใจปานกลาง	3.50	พึงพอใจมาก	3.50	พึงพอใจมาก	แปลผล	
12. ระยะเวลาที่ส่งสินค้าซ่อม	3.60	พึงพอใจมาก	3.28	พึงพอใจปานกลาง	3.27	พึงพอใจปานกลาง	2.84	พึงพอใจปานกลาง	3.30	พึงพอใจปานกลาง	3.30	พึงพอใจปานกลาง	แปลผล	
13. การติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์หรือจดหมาย เพื่อแจ้งข่าวสาร	3.80	พึงพอใจมาก	3.82	พึงพอใจมาก	3.82	พึงพอใจมาก	3.47	พึงพอใจมาก	3.77	พึงพอใจมาก	3.77	พึงพอใจมาก	แปลผล	
14. การแนะนำให้ความช่วยเหลือเมื่อสินค้ามีปัญหาหลังระยะเวลารับประกัน	4.06	พึงพอใจมาก	3.73	พึงพอใจมาก	3.82	พึงพอใจมาก	3.42	พึงพอใจมาก	3.78	พึงพอใจมาก	3.78	พึงพอใจมาก	แปลผล	
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04	พึงพอใจมาก	3.75	พึงพอใจมาก	3.78	พึงพอใจมาก	3.42	พึงพอใจปานกลาง	3.78	พึงพอใจมาก	3.78	พึงพอใจมาก	แปลผล	

จากตารางที่ 27 พบว่า มีรายได้น้อยกว่า 3,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ การบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลง เป็นอันดับแรก รองลงมา ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า และการอธิบายเงื่อนไขการพิจารณาสินเชื่อ การชำระเงิน การรับประกัน ความสวยงาม ความเรียบร้อย ปลอดภัยในการติดตั้ง ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ 3,000-6000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า เป็นอันดับแรก รองลงมา ความสวยงาม ความเรียบร้อย ปลอดภัยในการติดตั้ง และการบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลง ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ 6,001 – 9,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้าและความสวยงาม เรียบร้อย ปลอดภัยในการติดตั้ง เป็นอันดับแรก รองลงมา การอธิบายเงื่อนไขการพิจารณาสินเชื่อ การชำระเงิน การรับประกันและการบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลง ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องของเอกสารที่มอบให้กับลูกค้า ขั้นตอนการให้บริการด้านการชำระเงินที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยวิธีการ โอนผ่าน ธนาคาร การติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์ หรือจดหมายเพื่อแจ้งข่าวสาร เป็นอันดับแรก รองลงมา ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ การแนะนำให้ความช่วยเหลือ เมื่อสินค้ามีปัญหาหลังระยะเวลาประกัน การอธิบายรายละเอียดของเอกสารและสินค้าที่ส่งมอบ ตามลำดับ โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า เป็นอันดับแรก รองลงมา ความสวยงาม ความเรียบร้อย ปลอดภัยในการติดตั้ง การบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลง การอธิบายวิธีการใช้สินค้า การดูแลรักษา และการซ่อมบำรุง การอธิบายเงื่อนไขการพิจารณาสินเชื่อ การชำระเงิน การรับประกัน ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการ จากห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ขมภู จำกัดตามรายได้

ปัจจัย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน										ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ต่ำกว่า 3,000 บาท		3,000 – 6,000 บาท		6,001 – 9,000 บาท		ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไป		ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล				
ด้านผลิตภัณฑ์	4.19	พึงพอใจมาก	3.94	พึงพอใจมาก	3.82	พึงพอใจมาก	3.74	พึงพอใจมาก	3.74	พึงพอใจมาก	3.96	พึงพอใจมาก
ด้านราคา	4.17	พึงพอใจมาก	3.80	พึงพอใจมาก	3.80	พึงพอใจมาก	3.73	พึงพอใจมาก	3.73	พึงพอใจมาก	3.88	พึงพอใจมาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.26	พึงพอใจมาก	3.99	พึงพอใจมาก	3.99	พึงพอใจมาก	3.98	พึงพอใจมาก	3.98	พึงพอใจมาก	4.05	พึงพอใจมาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.85	พึงพอใจมาก	3.60	พึงพอใจมาก	3.48	พึงพอใจ	3.29	พึงพอใจ	3.29	ปานกลาง	3.60	พึงพอใจมาก
ด้านบุคลากร	4.31	พึงพอใจมาก	4.02	พึงพอใจมาก	3.98	พึงพอใจมาก	3.86	พึงพอใจมาก	3.86	พึงพอใจมาก	4.06	พึงพอใจมาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.31	พึงพอใจมาก	3.86	พึงพอใจมาก	4.04	พึงพอใจมาก	3.89	พึงพอใจมาก	3.89	พึงพอใจมาก	3.99	พึงพอใจมาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.04	พึงพอใจมาก	3.75	พึงพอใจมาก	3.78	พึงพอใจมาก	3.42	พึงพอใจ	3.42	ปานกลาง	3.78	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในแต่ละระดับ มีความเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากต่อปัจจัยด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ โดยผู้มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยด้านบุคลากรและด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ 3,000 – 6,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยด้านบุคลากรเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ 6,001 – 9,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละ ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. สินค้ารุ่นแบบที่ต้องการ ไม่มีโชว์ในร้าน (ต้องสั่งสินค้าจากแคตตาล็อก)	21	14.0
2. สินค้าที่ได้รับอยู่ในสภาพไม่สมบูรณ์ เช่น มีรอยตำหนิ สีถลอก อุปกรณ์ไม่ครบ เป็นต้น	10	6.7
3. ไม่ติดป้ายราคาสินค้า	12	8.0
4. ราคาแพงกว่าที่อื่น	11	7.3
5. ราคาและเงื่อนไข ไม่เป็นไปตามที่ตกลง	17	11.3
6. ราคาไม่ตรงตามที่โฆษณา	22	14.7
7. จุดรถยก (สถานที่จอดไม่เพียงพอ)	12	8.0
8. ได้รับของสมนาคุณช้า	9	6.0
9. ของสมนาคุณ ไม่ตรงตามที่ระบุ	9	6.0
10. สภาพของสมนาคุณไม่สมบูรณ์	11	7.3
11. พนักงานแสดงอาการไม่เต็มใจให้บริการ	7	4.7
12. พนักงานไม่ทราบรายละเอียดสินค้า	8	3.3
13. พนักงานแสดงกิริยาไม่เหมาะสม	1	0.7
14. พนักงานให้ข้อมูลสินค้าบิดเบือน	5	3.3
15. พนักงานไม่อำนวยความสะดวกในการเลือกชมสินค้าและทดลองสินค้า	5	3.3
16. ชื่อเสียงของร้านยังไม่เป็นที่รู้จักกว้างขวาง	3	2.0
17. กระบวนการออกไปเสร็จรับเงินล่าช้า	9	6.0
18. กระบวนการทำสัญญาพิจารณาสินเชื่อยุ่งยาก	8	5.3
19. ไม่ได้รับเอกสารควบคุมสินค้าครบถ้วน เช่น ใบรับประกัน คู่มือ	9	6.0

ตารางที่ 29 (ต่อ)แสดงจำนวนและร้อยละ ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อ
บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ขรรค์

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
20. ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกเมื่อต้องการติดต่อเมื่อส่ง สินค้าซ่อม	14	9.3
21. เมื่อแจ้งให้พนักงานไปตรวจเช็คสินค้าที่บ้าน พนักงานไม่ไป ตรงตามเวลานัดหมาย	6	4.0
22. ระยะเวลาในการส่งสินค้าซ่อมนาน	31	20.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 150 คน

จากตารางที่ 29 พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการส่งสินค้าซ่อมนาน ร้อยละ 20.7 รองลงมา ราคาไม่ตรงตามที่โฆษณา ร้อยละ 14.7 สินค้ารุ่นแบบที่ต้องการไม่มีโชว์ในร้าน (ต้องสั่งจากแคตตาล็อก) ร้อยละ 14.0 ราคาและเงื่อนไขไม่เป็นไปตามที่ตกลง ร้อยละ 11.3 ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกเมื่อต้องการติดต่อเพื่อส่งสินค้าซ่อม ร้อยละ 9.3 ไม่ติดป้ายราคาสินค้า ร้อยละ 8.0 สภาพของสินค้าคุณภาพไม่สมบูรณ์ และราคาแพงกว่าที่อื่น ร้อยละ 7.3 สินค้าที่ได้รับอยู่ในสภาพไม่สมบูรณ์ เช่น มีรอยตำหนิ สีถลอก อุปกรณ์ไม่ครบ ร้อยละ 6.7 ได้รับของสินค้าคุณภาพและของสินค้าคุณภาพไม่ตรงตามที่ระบุ กระบวนการออกใบเสร็จรับเงินล่าช้าและไม่ได้รับเอกสารควบคู่ สินค้าครบถ้วน เช่น ใบรับประกัน คู่มือ ร้อยละ 6.0 กระบวนการทำสัญญาพิจารณาสินเชื่อยุ่งยาก ร้อยละ 5.3 พนักงานแสดงอาการไม่เต็มใจให้บริการ ร้อยละ 4.7 เมื่อแจ้งให้พนักงานไปตรวจเช็คสินค้าที่บ้าน พนักงานไม่ไปตรงตามเวลานัดหมาย ร้อยละ 4.0 พนักงานไม่ทราบรายละเอียดสินค้า พนักงานให้ข้อมูลสินค้าบิดเบือนและพนักงานไม่อำนวยความสะดวกในการเลือกชมสินค้า และทดลองสินค้า ร้อยละ 3.3 และ ชื่อเสียงของร้านยังไม่เป็นที่รู้จักกว้างขวาง ร้อยละ 2.0

ข้อเสนอแนะ

มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2 รายที่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของห้างหุ้นส่วน
จำกัด จันทร์ขรรค์ โดยแนะนำให้รักษาระดับ มาตรฐานการบริการให้เป็นเช่นนี้ตลอดไป