

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลอยทอผ้าฝ้ายไทย จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลอยทอผ้าฝ้ายไทย จังหวัดลำพูน ประชากรในการศึกษาในครั้งนี้คือ ลูกค้าที่เป็นผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง และผู้ค้าปลีก ของห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลอยทอผ้าฝ้ายไทย จำนวน 52 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธุรกิจหรือกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดคือ ปริญญาตรี ใหญ่ประเภทของธุรกิจคือ ผู้ค้าปลีก มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจผ้าฝ้ายทอมือ คือ 5-10 ปี รายได้เฉลี่ยของธุรกิจหรือกิจการคือ 50,001-100,000 บาท ตำแหน่งในกิจการคือ เจ้าของกิจการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดประเภทผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือที่กิจการเลือกซื้อคือ ของใช้ตกแต่งบ้าน วัตถุประสงค์หลักของกิจการในเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือคือ นำไปจำหน่ายต่อให้กับลูกค้าที่เป็นทั้งผู้ค้าส่งและปลีก โดยเหตุผลที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือ คือ เป็นหัตถกรรมท้องถิ่นที่ทำมือ และมีความดีในการมาเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือต่อเดือนคือ 1 ครั้ง โดยงบประมาณที่ซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือต่อครั้ง/เดือนคือ 10,000 บาท ส่วนใหญ่แหล่งที่ซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือในจังหวัดลำพูนคือ ร้านค้าหรือโรงทอบ้านหนองเงือก โดยเหตุผลที่ซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือจากแหล่งจำหน่าย คือ สามารถผลิตสินค้าตามรูปแบบที่ต้องการได้ ส่วนใหญ่การเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือจากแหล่งต่างๆ ของกิจการคือ ร้านประจำแต่อาจมีการเปรียบเทียบราคาและคุณภาพจากร้านอื่นในบางโอกาส และรูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือจากแหล่งต่างๆ คือ ซื้อผลิตภัณฑ์เดิมที่มีการปรับคุณสมบัติบางประการ

จากผู้ขายเดิม หรือเปลี่ยนไปซื้อจากผู้ขายรายใหม่ ส่วนใหญ่ ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านที่ซื้อ คือ ลูกค้า และส่วนใหญ่นอกจากผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือของจังหวัดลำพูนแล้ว แหล่งอื่นที่ซื้อคือ จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับลักษณะการรับสินค้าจากร้านคือ ร้านค่านำไปส่งให้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุดเห็นว่าแนวโน้มความนิยมสินค้าประเภทผ้าฝ้ายทอมือในตลาดคือ อยู่ตัว และส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือไม่ควรทอแบบผสมวัสดุอื่นๆ เพื่อความแปลกใหม่เช่น Recycle Silk, Hemp

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ของห้างหุ้นส่วนจำกัดบัวลายทองผ้าฝ้ายไทย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดบัวลายทองผ้าฝ้าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพอใจเรียงลำดับคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ คือด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพอใจ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ 3 ลำดับแรกคือ ผู้ผลิตมีโรงทอผ้าที่มีมาตรฐานเป็นของตนเอง รองลงมาคือ การส่งมอบสินค้าในเวลาอันรวดเร็วและตรงต่อเวลา และผลิตสินค้าตรงตามคำสั่งซื้อและรูปแบบที่ลูกค้านำมา

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพอใจ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ 3 ลำดับแรกคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า รองลงมาคือ การให้เครดิตในการชำระเงิน และมีการกำหนดราคาที่แน่นอน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพอใจ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ 3 ลำดับแรกคือ สามารถติดต่อสะดวกทางโทรศัพท์/ fax/e-mail รองลงมาคือ การขนส่งสินค้าตรงเวลาและความรวดเร็ว และกระบวนการสั่งซื้อทำได้ง่ายและรวดเร็ว การจัดส่งในสถานที่ที่ต้องการ เท่ากัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ 3 ลำดับแรกคือ การแนะนำสินค้าจากพนักงานขาย รองลงมาคือ ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อในปริมาณมากหรือซื้อเงินสด และมีการเข้าร่วมงาน Trade Fair ต่างๆ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพอใจ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ 3 ลำดับแรกคือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน การตอบสนองและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ เท่ากัน

รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานขายคอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพอใจ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ 3 ลำดับแรกคือ ความสะอาดของสถานประกอบการ รองลงมาคือ การจัดการน้ำเสียจากการข้อม และสถานประกอบการมีพื้นที่กว้าง ไม่แออัด อากาศถ่ายเทและแสงสว่างเพียงพอ เท่ากัน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพอใจ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ 3 ลำดับแรกคือ สามารถคัดแปลงรูปแบบ สี ขนาดได้ตามความต้องการของลูกค้า รองลงมาคือ การจัดส่งได้ตามกำหนด และขั้นตอนการสั่งไม่ยุ่งยากซับซ้อน

สำหรับความพึงพอใจต่อห้างหุ้นส่วนจำกัดบัวลย์ทองผ้าฝ้ายในภาพรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และส่วนใหญ่การใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดบัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทยในอนาคต คือ กลับมาใช้บริการอีกแน่นอน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ของห้างหุ้นส่วนจำกัดบัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมากคือ ผู้ผลิตมีโรงทอผ้าที่มีมาตรฐานเป็นของตนเอง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับพอใจ คือ ใช้วัตถุดิบที่มีเอกลักษณ์ของท้องถิ่น เพื่อสร้างเอกลักษณ์ในตัวผลิตภัณฑ์ผลิตสินค้าเสร็จตามกำหนดเวลาตามใบสั่งซื้อ การส่งมอบสินค้าในเวลาอันรวดเร็วและตรงต่อเวลา และมีระบบการรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีปัญหา เท่ากัน และผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่เน้นสีสันทัดดึงดูดความสนใจของลูกค้า ผลิตสินค้าตรงตามคำสั่งซื้อและรูปแบบที่ลูกค้าระบุ และมีบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ค้าส่ง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมากคือ ผู้ผลิตมีโรงทอผ้าที่มีมาตรฐานเป็นของตนเอง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับพอใจ คือ การส่งมอบสินค้าในเวลาอันรวดเร็วและตรงต่อเวลา และ ผลิตสินค้าตรงตามคำสั่งซื้อและรูปแบบที่ลูกค้าระบุ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ค้าปลีก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือ ผู้ผลิตมีโรงทอผ้าที่มีมาตรฐานเป็นของตนเอง รองลงมาคือ การส่งมอบสินค้าในเวลาอันรวดเร็วและตรงต่อเวลา และมีระบบการรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีปัญหา

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า รองลงมาคือ การให้เครดิตในการชำระเงิน และ มีการกำหนดราคาที่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ค้าส่ง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า และการให้เครดิตในการชำระเงิน รองลงมาคือ มีการกำหนดราคาที่เหมาะสม และราคาสินค้าคงที่ตลอดเวลาแต่ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงมีการแจ้งล่วงหน้า

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ค้าปลีก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า รองลงมาคือ มีการกำหนดราคาที่เหมาะสม และ การให้เครดิตในการชำระเงิน และราคาสินค้าคงที่ตลอดเวลาแต่ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงมีการแจ้งล่วงหน้า

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือสถานที่ตั้งโรงทอผ้าสะดวกในการไปเลือกซื้อ กว้างขวาง สะอาด เรียบร้อยและมีที่จอดรถ และการจัดส่งในสถานที่ที่ต้องการ รองลงมาคือ การขนส่งสินค้าตรงเวลาและความรวดเร็ว และกระบวนการสั่งซื้อทำได้ง่ายและรวดเร็ว และสามารถติดต่อสะดวกทางโทรศัพท์/fax/e-mail

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ค้าส่ง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือการจัดส่งในสถานที่ที่ต้องการ รองลงมาคือ การขนส่งสินค้าตรงเวลาและความรวดเร็ว และสามารถติดต่อสะดวกทางโทรศัพท์/fax/e-mail

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ค้าส่ง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือ สถานที่ตั้งโรงทอผ้าสะดวกในการไปเลือกซื้อ (กว้างขวาง สะอาด เรียบร้อยและมีที่จอดรถ รองลงมาคือ สามารถติดต่อสะดวกทางโทรศัพท์/fax/e-mail และกระบวนการสั่งซื้อทำได้ง่ายและรวดเร็ว และการขนส่งสินค้าตรงเวลาและความรวดเร็ว เท่ากัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือได้รับส่วนลดเมื่อซื้อในปริมาณมากหรือซื้อเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ การแนะนำสินค้าจากพนักงานขาย และ มีการเข้าร่วมงาน Trade Fair ต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ค้าส่ง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือการแนะนำสินค้าจากพนักงานขาย รองลงมาคือได้รับส่วนลดเมื่อซื้อในปริมาณมากหรือซื้อเงินสด และ มีการเข้าร่วมงาน Trade Fair ต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ค้าปลีก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือการแนะนำสินค้าจากพนักงานขาย รองลงมาคือ ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อในปริมาณมากหรือซื้อเงินสด และ มีการเข้าร่วมงาน Trade Fair ต่างๆ เท่ากัน และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับเฉยๆคือมีการจัดทำโบรชัวร์แนะนำสินค้า

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และการตอบสนองและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูล ในสิ่งที่ต้องการทราบ และพนักงานขายคอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ค้าส่ง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน รองลงมาคือ การตอบสนองและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ และพนักงานขายคอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ค้าปลีก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และการตอบสนองและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานขายคอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือสถานประกอบการมีพื้นที่กว้าง ไม่แออัด รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานประกอบการ อากาศถ่ายเทและแสงสว่างเพียงพอ และ การจัดการน้ำเสียจากการข้อม เท่ากัน และ การจัดวางอุปกรณ์ เครื่องจักร เป็นหมวดหมู่และปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ค้าส่ง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือความสะอาดของสถานประกอบการ รองลงมาคือ การจัดการน้ำเสียจากการข้อม และสถานประกอบการมีพื้นที่กว้าง ไม่แออัด

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ค้าปลีก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือสถานประกอบการมีพื้นที่กว้าง ไม่แออัด และความสะอาดของสถานประกอบการ รองลงมาคือ การจัดการน้ำเสียจากการข้อม และอากาศถ่ายเทและแสงสว่างเพียงพอ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมากที่สุดคือสามารถดัดแปลงรูปแบบ สี ขนาดได้ตามความ

ต้องการของลูกค้า รองลงมาคือความพึงพอใจในระดับพอใจ คือ การจัดส่งได้ตามกำหนด และขั้นตอนการสั่งไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ค้าส่ง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือ สามารถดัดแปลงรูปแบบ สี ขนาดได้ตามความต้องการของลูกค้า รองลงมาคือ การจัดส่งได้ตามกำหนด และขั้นตอนการสั่งไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นผู้ค้าปลีก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจคือ สามารถดัดแปลงรูปแบบ สี ขนาดได้ตามความต้องการของลูกค้า รองลงมาคือ ขั้นตอนการสั่งไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการจัดส่งได้ตามกำหนด เท่ากัน กระบวนการคิดเงินลูกค้า

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือจากห้างหุ้นส่วนจำกัด บัณฑิตของผ้าฝ้ายไทย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

1. ปัญหาที่พบในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือจากห้างหุ้นส่วนจำกัด บัณฑิตของผ้าฝ้ายไทย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือจากห้างหุ้นส่วนจำกัด บัณฑิตของผ้าฝ้ายไทย ร้อยละ 78.0 ไม่พบปัญหา ร้อยละ 22.0

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดลำดับแรกคือ ผลิตภัณฑ์มีลักษณะคล้ายกันหรือมีลวดลายไม่แตกต่างกันมากนัก รองลงมาคือ ขาดการพัฒนาหรือปรับปรุงรูปแบบสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และไม่มีตราสินค้าที่เป็นที่รู้จัก ขอมรับ ปลออดภัย

ปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดลำดับแรกคือการตั้งราคาไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รองลงมาคือสินค้ามีราคาแพง

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดลำดับแรกคือการจัดวางและสินค้าในโรงทอผ้าไม่สนใจ รองลงมาคือ ภายในโรงทอผ้าค้าจัดไว้เป็นส่วนสำหรับบริการลูกค้าอย่างเหมาะสม และ จำนวนร้านค้าและสถานที่จำหน่ายมีน้อย ไม่สะดวก หาซื้อลำบาก

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดลำดับแรกคือไม่มีการจัดทำโบรชัวร์แนะนำสินค้าผ่านสื่อต่างๆ รองลงมาคือ ไม่มีการส่งข่าวสารข้อมูลใหม่เกี่ยวกับร้านค้าและผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า และไม่มีระบบการติดตามหรือสอบถามลูกค้าหลังการขาย

ปัญหาด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดลำดับแรกคือจำนวนพนักงานไม่เพียงพอที่จะให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

พนักงานขายไม่ค่อยดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และพนักงานไม่มีความสามารถในการแก้ปัญหาเท่ากัน

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดลำดับแรกคือการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ไม่เป็นหมวดหมู่และไม่เหมาะสม รองลงมาคือ ป้ายหน้าร้านมองเห็นไม่ชัดเจน และสถานประกอบการมีพื้นที่น้อยและแออัด และอากาศไม่ถ่ายเทและแสงสว่างไม่เพียงพอ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดลำดับแรกคือ ไม่มีการทำตัวอย่างให้ดูก่อนลงมือผลิต รองลงมาคือ การจัดส่งสินค้าไม่เป็นไปตามกำหนดที่วางไว้ และขั้นตอนการสั่งยุ่งยากซับซ้อน ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ช้า และเวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อยาวนาน

และจากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ารูปแบบที่ควรผลิตเพื่อจำหน่ายในตลาดมากที่สุดคือ ของใช้ตกแต่งบ้าน รองลงมาคือ ผ้าผืน และของฝาก-ของที่ระลึก เท่ากัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย จังหวัดลำพูน สามารถอภิปรายผลตามแนวความคิดส่วนประสมการตลาดบริการ ของออคูลีย์ จาตุรงค์กุล (2546) ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และด้านกระบวนการ (Process) และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งหนึ่งที่น่าเสนอแก่ตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น โดยผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายแก่ลูกค้าต้องมีคุณประโยชน์หลัก จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพอใจ ลำดับแรกคือ ผู้ผลิตมีโรงทอผ้าที่มีมาตรฐานเป็นของตนเอง ซึ่งผลการศึกษาของ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2551) ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้ผลิตและผู้บริโภคที่มีต่อผ้าไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ผลิตยังพอใจและเห็นว่า ผ้าไทยยังควรคงไว้ซึ่งการผลิตด้วยการทอมือแบบดั้งเดิม เพราะมีความเป็นเอกลักษณ์ไทยและสวยงามเสมือนงานศิลปะที่ผู้รักในความงามจะสัมผัสได้โดยตรงจากผ้าไทยแต่ละประเภท

ปัจจัยด้านราคา หมายถึง ต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับสินค้าและบริการรวมถึงเวลา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพอใจ ลำดับแรกคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง กระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคได้บริโภคสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพอใจลำดับแรกคือ สามารถติดต่อสะดวกทางโทรศัพท์/ fax/e-mail ซึ่งแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับตลาดธุรกิจ (วารุณี ต้นตวงศ์วานิชและคณะ, 2546) คือ การเสาะหาผู้จัดหา ผู้ซื้อจะแสวงหาผู้จำหน่ายที่ดีที่สุด และการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะการสั่งซื้อประจำ ผู้ซื้อเขียนคำสั่งซื้อสุดท้ายแก่ผู้จัดหาที่ได้เลือก โดยใส่รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะทางเทคนิคของผลิตภัณฑ์ ปริมาณที่ต้องการ เวลาในการส่งมอบ เงื่อนไขการส่งคืนสินค้าและการรับประกัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การสื่อสารการตลาดที่ต้องแน่ใจว่าตลาดเป้าหมายเข้าใจและให้คุณค่าแก่สิ่งที่เสนอขาย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพอใจลำดับแรกคือ การแนะนำสินค้าจากพนักงานขาย

ปัจจัยด้านบุคลากร หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในการนำเสนอบริการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการ ลูกค้าและลูกค้าอื่น ๆ บุคลิกภาพ การแต่งกาย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพอใจลำดับแรกคือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน การตอบสนองและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ ขาย

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง การแสดงให้เห็นคุณภาพของการบริการ โดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณค่าของบริการที่ส่งมอบ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพอใจลำดับแรกคือ ความสะอาดของสถานประกอบการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ระเบียบวิธี กลไก และการเคลื่อนย้ายของกิจกรรม ซึ่งเกิดขึ้นทั้งในระบบการปฏิบัติงานบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพอใจลำดับแรกคือ สามารถดัดแปลงรูปแบบ สี ขนาดได้ตามความต้องการของลูกค้า

ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้มีข้อค้นพบในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประเภทของธุรกิจเป็นผู้ค้าปลีกมากที่สุด มีประสบการณ์ 5-10 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ เท่ากับ 50,001-100,000 บาท และตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ

เหตุผลที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือมากที่สุดคือ เป็นหัตถกรรมท้องถิ่นที่ทำด้วยมือ ลายผ้าที่มีเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น และสีสันทันตรงกับความต้องการ โดยส่วนใหญ่ซื้อในช่วง 10,000-30,000 บาทต่อเดือน ร้านค้าหรือโรงทอบ้านหนองเงือกเป็นแหล่งที่ซื้อ最多ที่สุดในจังหวัดลำพูน เพราะสามารถผลิตสินค้าตามรูปแบบที่ต้องการได้ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ การคัดสรรวัตถุดิบที่มีคุณภาพ และการบริการของร้านค้า สำหรับผู้ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านที่ซื้อคือ ลูกค้า และทางร้านค้าเป็นผู้นำสินค้าไปส่งให้ ส่วนแนวโน้มความนิยมสินค้าประเภทผ้าฝ้ายทอมือในตลาดอยู่ในระดับอยู่ตัวและเริ่มลดลง

จากผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัดบัวถวัลย์ของผ้าฝ้ายไทย จังหวัดลำพูน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพอใจ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ ปัจจัยย่อยด้านการจัดทำโบรชัวร์แนะนำสินค้า และมีการลงโฆษณาสินค้า/ร้านค้าผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต

เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่าทุกประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจ

เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ประเภทธุรกิจผู้ผลิต มีความพึงพอใจในเรื่องสามารถคัดเลือกรูปแบบ สี ขนาด ได้ตามความต้องการของลูกค้า ในระดับพอใจมาก เมื่อเทียบกับประเภทธุรกิจเป็นผู้ค้าส่งและผู้ค้าปลีก มีความพึงพอใจในระดับพอใจ

สำหรับปัญหาในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือจากห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวถวัลย์ของผ้าฝ้ายไทย พบว่าลูกค้าร้อยละ 78.0 ที่พบปัญหา โดยพบปัญหา最多ในแต่ละด้านคือ

ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์มีลักษณะคล้ายกันหรือมีลวดลายไม่แตกต่างกันมากนัก ขาดการพัฒนาหรือปรับปรุงรูปแบบสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และไม่มีตราสินค้าที่เป็นที่รู้จัก ขอมรับ ปลอดคภัย **ด้านราคา** ได้แก่ การตั้งราคาไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ได้แก่ การจัดวางและสินค้าในโรงทอผ้าไม่น่าสนใจ **ด้านการส่งเสริม**

การตลาด ได้แก่ ไม่มีการจัดทำโบรชัวร์แนะนำสินค้าผ่านสื่อต่างๆ และไม่มีการส่งข่าวสารข้อมูลใหม่เกี่ยวกับร้านและผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า ด้านบุคลากร ได้แก่ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอที่จะให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ การจัดเก็บผลิตภัณฑ์ไม่เป็นหมวดหมู่และไม่เหมาะสม ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ไม่มีการทำตัวอย่างให้ดูก่อนลงมือผลิต

ตารางที่ 49 สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย จังหวัดลำพูน ลำดับแรก จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัย	ประเภทธุรกิจ		
	ผู้ผลิต	ผู้ค้าส่ง	ผู้ค้าปลีก
ด้านผลิตภัณฑ์	ผู้ผลิตมีโรงทอผ้าที่มีมาตรฐานเป็นของตนเอง (4.53:พอใจมาก)	ผู้ผลิตมีโรงทอผ้าที่มีมาตรฐานเป็นของตนเอง (4.52:พอใจมาก)	ผู้ผลิตมีโรงทอผ้าที่มีมาตรฐานเป็นของตนเอง (4.43:พอใจ)
ด้านราคา	ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า (4.32:พอใจ)	ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า และการให้เครดิตในการชำระเงิน (4.23:พอใจ)	ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า (4.28:พอใจ)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สถานที่ตั้งโรงทอผ้าสะดวกในการไปเลือกซื้อ (กว้างขวาง สะอาด เรียบร้อยและมีที่จอดรถ และการจัดส่งในสถานที่ที่ต้องการ (4.26:พอใจ)	การจัดส่งในสถานที่ที่ต้องการ (4.26:พอใจ)	สถานที่ตั้งโรงทอผ้าสะดวกในการไปเลือกซื้อ (กว้างขวาง สะอาด เรียบร้อยและมีที่จอดรถ (4.28:พอใจ)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อในปริมาณมากหรือซื้อเงินสด (3.89:พอใจ)	การแนะนำสินค้าจากพนักงานขาย (3.87:พอใจ)	การแนะนำสินค้าจากพนักงานขาย (3.83:พอใจ)
ด้านบุคลากร	มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน (4.21:พอใจ)	มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน (4.19:พอใจ)	มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และการตอบสนองและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ (4.23:พอใจ)

ตารางที่ 49 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลัยทองผ้าฝ้ายไทย จังหวัดลำพูน ลำดับแรก จำแนกตามประเภท
ธุรกิจ

ปัจจัย	ประเภทธุรกิจ		
	ผู้ผลิต	ผู้ค้าส่ง	ผู้ค้าปลีก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	สถานประกอบการมีพื้นที่ กว้าง ไม่แออัด (4.16:พอใจ)	ความสะอาดของสถาน ประกอบการ (4.10:พอใจ)	สถานประกอบการมีพื้นที่ กว้าง ไม่แออัด และความ สะอาดของสถาน ประกอบการ (4.03:พอใจ)
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	สามารถดัดแปลงรูปแบบ สี ขนาดได้ตามความต้องการ ของลูกค้า (4.58:พอใจมาก)	สามารถดัดแปลงรูปแบบ สี ขนาดได้ตามความต้องการ ของลูกค้า (4.32:พอใจ)	สามารถดัดแปลงรูปแบบ สี ขนาดได้ตามความต้องการ ของลูกค้า (4.45:พอใจ)

สำหรับการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดบัวลัยทองผ้าฝ้ายไทยในอนาคต คือ กลับมาใช้
บริการอีกแน่นอน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของห้าง
หุ้นส่วนจำกัด บัวลัยทองผ้าฝ้ายไทย จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัย
ย่อยในระดับพอใจ ดังนั้นห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลัยทองผ้าฝ้ายไทย จังหวัดลำพูน ควรให้ความสำคัญ
ในการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบสินค้า ให้มีลักษณะ และสไตล์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ใน
การผลิตสินค้าต้องให้สอดคล้องกับรสนิยมของลูกค้า โดยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆออกสู่ตลาด
ตลอดเวลา ผลิตภัณฑ์ควรสร้างความแตกต่างทางด้านลวดลายของสินค้า แต่ยังคงไว้ซึ่งการทอมือแบบ
ดั้งเดิม และสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ ดังนั้นควรมีนักออกแบบประจำร้าน นอกจากนั้น
ควรมีบริการให้คำปรึกษา แนะนำวิธีการดูแลรักษาผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า พร้อมทั้งพยายามสร้างตรา
ผลิตภัณฑ์เป็นของตนเอง และพัฒนาตราสินค้าให้เป็นที่รู้จัก ขอมรับ และปลอดภัย

ด้านราคา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัย

ย่อยในระดับพอใจ ดังนั้นห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย จังหวัดลำพูน ควรให้ความสำคัญในการตั้งราคาสินค้าให้มีมาตรฐาน โดยไม่ควรต่างจากคู่แข่งมากนัก และควรเพิ่มความยืดหยุ่นทางด้านราคาสำหรับลูกค้าตามปริมาณสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อในแต่ละครั้ง โดยอาจให้ราคาพิเศษสำหรับลูกค้าที่สามารถซื้อสินค้าได้ตามปริมาณที่ทางกิจการกำหนด หรือ การมีส่วนลดในกรณีซื้อด้วยเงินสดหรือทางกิจการอาจทำการเสนอราคาพิเศษให้แก่ลูกค้า

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง

พอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจ ดังนั้น ห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย จังหวัดลำพูน ควรให้ความสำคัญต่อกระบวนการสั่งซื้อของลูกค้าให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่นคอมพิวเตอร์มาใช้ในการออกใบส่งสินค้า หรือใช้ระบบบาร์โค้ดเพื่อลดความผิดพลาดในการออกบิล ตลอดจนการจัดแสดงสินค้าใหม่ๆที่ผลิตทาง website แนะนำเสนอให้แก่ลูกค้า และการจัดสินค้าภายในโรงงานหรือด้านหน้าโรงงานควรจัดให้มีความน่าสนใจมากขึ้น หรือจัดให้เป็นหมวดหมู่เดียวกัน เพื่อความสะดวกในการเลือกซื้อ และการตรวจนับจำนวน

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง

พอใจในระดับเฉยๆ ดังนั้นห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย จังหวัดลำพูน ควรทำการโฆษณาและประชาสัมพันธ์กิจการมากขึ้น เพื่อแนะนำกิจการให้กับลูกค้ากลุ่มชายส่งที่ยังไม่เคยซื้อสินค้าจากทางกิจการได้รู้จักโดยผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ และลงโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ที่ได้รับความนิยมในกลุ่มลูกค้าชายส่ง นอกจากนี้ควรปรับปรุงโบรชัวร์รายละเอียดของผลิตภัณฑ์สำหรับแจกลูกค้าชายส่งซึ่งต้องมีการปรับเมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาดเสมอ และจัดทำโบรชัวร์สำหรับผู้บริโภค เช่น รายละเอียดผลิตภัณฑ์ ความรู้เกี่ยวกับการรักษาผ้าฝ้าย เพื่อให้ช่วยด้านการตลาดแก่ลูกค้าชายส่ง และควรมีการให้ส่วนลดทางการค้าหรือแจกของที่ระลึกให้กับลูกค้าในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น เทศกาลขึ้นปีใหม่เป็นต้น และควรทำการส่งข่าวสารข้อมูลใหม่เกี่ยวกับร้านค้าและผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการเข้าร่วมงานแสดงสินค้า เช่น ร่วมงานแสดงสินค้า OTOP City ซึ่งเป็นงานแสดงสินค้าภูมิปัญญาไทยสำหรับผู้ผลิตที่ผ่านการคัดสรรจากกรมพัฒนาชุมชนเท่านั้น และผลิตภัณฑ์ของห้างฯได้รับการคัดสรรในระดับ 3 ดาว ถือเป็น การประชาสัมพันธ์ถึงลักษณะและคุณค่าของสินค้าที่เป็นงานฝีมือ และเจาะกลุ่มลูกค้าได้ตรงเป้าหมายทั้งลูกค้าชายส่งและผู้บริโภคเพราะกลุ่มเป้าหมายงานคือกลุ่มที่สนใจสินค้าที่เป็นงาน ฝีมือจากภูมิปัญญาไทยจากผู้ผลิตโดยตรง หรือมีการเข้าร่วมจำหน่ายสินค้าในงานแสดงสินค้าระดับประเทศเพื่อแสดงให้เห็นว่าสินค้าของทาง

กิจการเป็นสินค้าที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐาน ยิ่งไปกว่านั้นการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าอาจถือเป็นการโฆษณากิจการไปในตัวอีกด้วย ทำให้กิจการเป็นที่รู้จักในหมู่ของผู้ค้าผ้าฝ้ายทอมือมากขึ้น

ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจ ดังนั้นห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย จังหวัดลำพูน ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับผ้าฝ้ายทอมือแก่พนักงานในร้าน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการตอบคำถาม แก้ไขปัญหาหรือแนะนำสินค้าแก่ลูกค้าได้ จัดจำนวนพนักงานให้เพียงพอในการให้บริการแก่ลูกค้า และเนื่องจากหุ้นส่วนจำกัด บัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย จังหวัดลำพูน เป็นโรงงานผลิตเพื่อขายส่งดังนั้นลูกค้าจึงมีจำนวนไม่มากจึงควรจัดตารางเวลาในการนัดลูกค้าที่จะเข้ามาซื้อสินค้าที่ร้านไม่ให้ตรงกัน หรือเพิ่มพนักงาน Part Time สำหรับช่วงเวลาวันเสาร์ อาทิตย์ หรือช่วงเวลาที่เป็นเทศกาล

ด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจ ดังนั้นห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย จังหวัดลำพูน ควรให้ความสำคัญในการจัดแสดงสินค้า โดยจัดวางสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ตามรูปแบบและประเภทของสินค้า ควรขยายพื้นที่ในการเก็บสินค้าให้มีขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อบรรเทาความแออัดของสินค้า และพื้นที่ในการเก็บสินค้าให้มีอากาศถ่ายเทสะดวกและแสงสว่างให้มากขึ้น และควรให้ความสำคัญในการมีอุปกรณ์ป้องกันสารเคมีหรือฝุ่นละอองให้แก่พนักงานผู้ผลิตสินค้านวมถึงควรจัดให้มีการทำความสะอาดโรงงานและเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนจัดทำป้ายหน้าร้านให้เป็นจุดเด่นและมองเห็นได้ชัดเจนขึ้น โดยใช้ 5 ส. มาเป็นแนวปฏิบัติในการปรับปรุงเพราะ 5 ส เป็นกระบวนการในการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยโดยมุ่งเน้นที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานและจิตสำนึกในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วย

ส.1 : สะสาง คือการแยกของที่ต้องการออกจากของที่ไม่ต้องการและจัดของที่ไม่ต้องการทิ้งไป วิธีการคือ

- 1.สำรวจสิ่งของเครื่องใช้ อุปกรณ์และเอกสารในสถานที่ทำงาน
- 2.แยกของที่ต้องการและไม่ต้องการออกจากกัน
- 3.จัดของที่ไม่ต้องการทิ้ง

ส.2 : สะดวก คือ การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกและปลอดภัยวิธีการคือ

- 1.ศึกษาวิธีการเก็บวางสิ่งจิงโดยคำนึงถึงความปลอดภัย คุณภาพ และประสิทธิภาพ
- 2.กำหนดที่วางให้แน่ชัด โดยคำนึงถึงการใช้นื้อที่

3.เขียนป้ายชื่อแสดงสถานที่วาง และเก็บสิ่งของเครื่องใช้ อุปกรณ์

ส.3 : สะอาด คือ การทำความสะอาดเครื่องจักรอุปกรณ์และสถานที่ทำงานพร้อมทั้งตรวจสอบขจัดสาเหตุของความไม่สะอาดนั้น ๆ วิธีการคือ

- 1.ทำความสะอาดสถานที่ทำงาน
- 2.กำหนดแบ่งเขตพื้นที่
- 3.จัดสาเหตุอันเป็นต้นตอของขยะ ความสกปรก เลอะเทอะ
- 4.ตรวจเช็คเครื่องใช้ อุปกรณ์ ด้วยการทำความสะอาด

ส.4 : สุขลักษณะ คือ การรักษาความสะอาด ดูแลสถานที่ทำงานและปฏิบัติตนให้ถูกสุขลักษณะวิธีการคือ

- 1.จัดมลภาวะซึ่งก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตของพนักงาน เช่น อากาศเป็นพิษ เสียงดังเกินไป แสงสว่างไม่เพียงพอ ควันและเขม่าฟุ้งกระจายทั่วไป
- 2.ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบ สะอาดหมดจดยิ่งขึ้น มีบรรยากาศร่มรื่น น่าทำงาน เปรียบเสมือนที่พักผ่อน
- 3.พนักงานแต่งกายให้ถูกระเบียบ สะอาดหมดจด

ส.5 : สร้างนิสัย คือ การรักษาและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ 4 ส.จนเป็นนิสัย และมีวินัยในการทำงาน วิธีการคือฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจ ต่อกฎระเบียบ มาตรฐานการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติจนเป็นนิสัย โดยการตอกย้ำ เรื่องนี้อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องเป็นประจำ

ด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้าย คือ กระบวนการขายทั้งหมดมีความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ไม่มีการทำตัวอย่างให้ดูก่อนลงมือผลิต ดังนั้น ห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย จังหวัดลำพูน ควรให้ความสำคัญในทุกขั้นตอนของการให้บริการ โดยเฉพาะขั้นตอนกระบวนการขาย ควรสร้างความเข้าใจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า นอกจากนั้นในกระบวนการส่งสินค้าให้กับลูกค้าถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามเวลา และในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าควรรีบดำเนินการโดยเร็ว และขั้นตอนในการให้บริการไม่ควรยุ่งยากซับซ้อน สำหรับกระบวนการผลิตสินค้าให้กับลูกค้าควรมีการทำตัวอย่างสินค้าให้ลูกค้าได้ดูก่อนลงมือผลิตเสมอ

นอกจากนั้นในการผลิตสินค้า ควรคำนึงถึงรูปแบบผลิตภัณฑ์และระยะเวลาให้ตรงตามใบสั่งซื้อของลูกค้าเป้าหมาย และให้ความสำคัญกับการบริการหลังการขาย รวมถึงศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในตลาดนั้นๆ เพื่อให้ผลิตสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคและลูกค้ากลุ่มเป้าหมายสามารถนำไปจำหน่ายต่อไป

ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาถึงระดับความสำคัญเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved