

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดสมุทรสาคร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครที่เคยใช้บริการร้านหนังสือ จำนวน 385 ราย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ

แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 – 8)
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการร้านหนังสือ (ตารางที่ 9 – 18)
- ส่วนที่ 3 ส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร (ตารางที่ 19 – 22)
- ส่วนที่ 4 ส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 23 – 34)
- ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการร้านหนังสือ (ตารางที่ 35)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่พักอาศัย

สถานที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
พักอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร	312	81.04
ไม่ได้พักอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร	73	18.96
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 385 ราย เป็นผู้ที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ 81.04 และไม่ได้พักอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ 18.96

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้พักอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามความถี่ที่เดินทางมายังจังหวัดสมุทรสาคร

ความถี่ที่เดินทางมายังจังหวัดสมุทรสาคร	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	32	43.84
สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง	21	28.77
สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง	19	26.03
เดือนละ 2-3 ครั้ง	1	1.37
รวม	73	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้พักอยู่ในจังหวัดสมุทรสาครทั้งหมด 73 ราย เป็นผู้ที่เดินทางมาทุกวัน มากที่สุด ร้อยละ 43.84 รองลงมา ได้แก่ เดินทางมาสัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 28.77 เดินทางมาสัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 26.03 และเดินทางมาเดือนละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 1.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	194	50.40
หญิง	191	49.60
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย มากที่สุด ร้อยละ 50.40 รองลงมาคือ เพศหญิง ร้อยละ 49.60

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	36	9.35
21-30 ปี	173	44.93
31-40 ปี	118	30.65
41-50 ปี	55	14.29
51-60 ปี	3	0.78
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 44.93 รองลงมาได้แก่ อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 30.65 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 14.29 อายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 9.35 และอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 0.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	196	50.91
สมรส	187	48.57
อื่น ๆ (หย่าร้าง)	2	0.52
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 50.91 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพสมรส ร้อยละ 48.57 และสถานภาพอื่น ๆ (หย่าร้าง) ร้อยละ 0.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	1	0.26
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	50	12.99
ระดับปริญญาตรี	189	49.09
ระดับปริญญาโท	130	33.77
สูงกว่าระดับปริญญาโท	2	0.52
อื่น ๆ (อนุปริญญา)	13	3.37
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 49.09 รองลงมา ได้แก่ ระดับปริญญาโท ร้อยละ 33.77 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า ร้อยละ 12.99 อื่น ๆ (อนุปริญญา) ร้อยละ 3.37 สูงกว่าระดับปริญญาโท ร้อยละ 0.52 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า ร้อยละ 0.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	54	14.03
พนักงานบริษัทเอกชน	144	37.40
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	106	27.53
แม่บ้าน	4	1.04
นักเรียน/นักศึกษา	64	16.62
อื่น ๆ (รับจ้างทั่วไป)	13	3.38
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 37.40 รองลงมา ได้แก่ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 27.53 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 16.62 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 14.03 อื่น ๆ (รับจ้างทั่วไป) ร้อยละ 3.38 และ แม่บ้าน ร้อยละ 1.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	134	34.81
10,001 - 20,000 บาท	158	41.04
20,001 - 30,000 บาท	58	15.06
30,001 - 40,000 บาท	30	7.79
40,001 - 50,000 บาท	5	1.30
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 41.04 รองลงมา ได้แก่ ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 34.81 ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 15.06 ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 7.79 และ ระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท ร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการร้านหนังสือ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามร้านหนังสือที่เคยใช้บริการ

ร้านหนังสือ	จำนวน	ร้อยละ
ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์	298	77.40
ร้านนายอินทร์	226	58.70
ร้านดอกหญ้า	49	12.73
เอเชียบุ๊ค	113	29.35
บีทูเอส	159	41.30
ศูนย์หนังสือในมหาวิทยาลัย	31	8.05

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการร้านหนังสือ ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ มากที่สุด ร้อยละ 77.40 รองลงมา ได้แก่ ร้านนายอินทร์ ร้อยละ 58.70 ร้านบีทูเอส ร้อยละ 41.30 ร้านเอเชียบุ๊ค ร้อยละ 29.35 ร้านดอกหญ้า ร้อยละ 12.73 และ ศูนย์หนังสือในมหาวิทยาลัย ร้อยละ 8.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ที่ใช้บริการร้านหนังสือ

ความถี่ที่ใช้บริการร้านหนังสือ	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	7	1.82
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	45	11.69
เดือนละ 2-3 ครั้ง	139	36.10
เดือนละ 1 ครั้ง	101	26.23
2-3 เดือน 1 ครั้ง	17	4.42
ไม่แน่นอน	76	19.74
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการร้านหนังสือ เดือนละ 2-3 ครั้ง มากที่สุด ร้อยละ 36.10 รองลงมา ได้แก่ เดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 26.23 ไม่แน่นอน ร้อยละ 19.74 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 11.69 2-3 เดือน 1 ครั้ง ร้อยละ 4.42 และมากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 1.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านหนังสือ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านหนังสือ	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์ - วันศุกร์ (8.00 - 17.30น.)	26	6.75
วันจันทร์ - วันศุกร์ (หลัง 17.30น.)	90	23.38
วันเสาร์	72	18.70
วันอาทิตย์	208	54.03
วันหยุดนักขัตฤกษ์	119	30.91
ไม่แน่นอน	62	16.10

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการร้านหนังสือ ช่วงเวลาวันอาทิตย์ มากที่สุด ร้อยละ 54.03 รองลงมา ได้แก่ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ร้อยละ 30.91 วันจันทร์-วันศุกร์ (หลัง 17.30น.) ร้อยละ 23.38 วันเสาร์ ร้อยละ 18.70 ไม่แน่นอน ร้อยละ 16.10 และวันจันทร์-วันศุกร์ (8.00-17.30น.) ร้อยละ 6.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าเฉลี่ยต่อครั้งที่ซื้อหนังสือ

มูลค่าเฉลี่ยต่อครั้งที่ซื้อหนังสือ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 200 บาท	83	21.56
ระหว่าง 201 - 400 บาท	172	44.68
ระหว่าง 401 - 600 บาท	98	25.45
ระหว่าง 601 - 800 บาท	22	5.71
ระหว่าง 801 - 1,000 บาท	8	2.08
ระหว่าง 1,401 - 1,600 บาท	1	0.26
มากกว่า 1,800 บาท	1	0.26
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อหนังสือ ตามมูลค่าเฉลี่ยต่อครั้งที่ซื้อหนังสือ ระหว่าง 201-400 บาท ต่อครั้ง มากที่สุด ร้อยละ 44.68 รองลงมา ได้แก่ ระหว่าง 401-600 บาท ร้อยละ 25.45 น้อยกว่า 200 บาท ร้อยละ 21.56 ระหว่าง 601-800 บาท ร้อยละ 5.71 ระหว่าง 801 - 1,000 บาท ร้อยละ 2.08 ระหว่าง 1,401 – 1,600 บาท และมากกว่า 1,800 บาท ร้อยละ 0.26 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของหนังสือที่สนใจเลือกซื้อ

ประเภทของหนังสือ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	185	48.05
นิตยสาร	300	77.92
แบบเรียน/คู่มือเตรียมสอบ	143	37.14
หนังสืออ่านนอกเวลา	55	14.29
นิทาน/วรรณกรรม	32	8.31
หนังสือเด็ก/การ์ตูน	100	25.97
วรรณกรรมแปล	35	9.09
เรื่องสั้น/นวนิยาย	69	17.92
การบริหารจัดการ	96	24.94
คอมพิวเตอร์	114	29.61
ภาษาต่างประเทศ	11	2.86
พจนานุกรม	24	6.23
ศาสนา/วัฒนธรรม	51	13.25
สารคดี/ท่องเที่ยว	217	56.36
ดนตรี/ศิลปะ/งานประดิษฐ์	55	14.29
การปรุงอาหาร	54	14.03
ชีวิตและสุขภาพ	196	50.91
หนังสือต่างประเทศ	29	7.53
พ็อคเก็ตบุ๊กต่าง ๆ	126	32.73
อื่น ๆ (การเกษตร)	6	1.56

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อหนังสือจากร้านหนังสือ ประเภท นิยายสารมากที่สุด ร้อยละ 77.92 รองลงมาได้แก่ สารคดี/ท่องเที่ยว ร้อยละ 56.36 ชีวิตและสุขภาพ ร้อยละ 50.91 หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 48.05 แบบเรียน/คู่มือเตรียมสอบ ร้อยละ 37.14 พ็อคเก็ตบุ๊กต่าง ๆ ร้อยละ 32.73 คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 29.61 หนังสือเด็ก/การ์ตูน ร้อยละ 25.97 การบริหารจัดการ ร้อยละ 24.94 เรื่องสั้น/นวนิยาย ร้อยละ 17.92 หนังสืออ่านนอกเวลา และดนตรี/ศิลปะ/งานประดิษฐ์ ร้อยละ 14.29 การปรุงอาหาร ร้อยละ 14.03 ศาสนา/วัฒนธรรม ร้อยละ 13.25 วรรณกรรมแปล ร้อยละ 9.09 นิทาน/วรรณกรรม ร้อยละ 8.31 หนังสือต่างประเทศ ร้อยละ 7.53 พจนานุกรม ร้อยละ 6.23 ภาษาต่างประเทศ ร้อยละ 2.86 และอื่น ๆ (การเกษตร) ร้อยละ 1.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือ

ผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ
ตัดสินใจด้วยตนเอง	342.00	88.83
เพื่อน	57.00	14.81
สมาชิกในครอบครัว	66.00	17.14
ครู/อาจารย์	34.00	8.83
ญาติ	4.00	1.04

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านหนังสือด้วยตนเอง มากที่สุด ร้อยละ 88.83 รองลงมาได้แก่ สมาชิกในครอบครัว ร้อยละ 17.14 เพื่อน ร้อยละ 14.81 ครู/อาจารย์ ร้อยละ 8.83 และญาติ ร้อยละ 1.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นด้านความครบถ้วนของร้านหนังสือที่มีอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ในการตอบสนองความต้องการในการซื้อหนังสือ

ความคิดเห็นด้านความครบถ้วน	จำนวน	ร้อยละ
ครบถ้วน	10	2.60
ไม่ครบถ้วน	375	97.40
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ร้านหนังสือที่มีอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ตอบสนองความต้องการในการซื้อหนังสือ ครบถ้วน ร้อยละ 2.60 และไม่ครบถ้วน ร้อยละ 97.40

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุความไม่ครบถ้วนของร้านหนังสือที่มีอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร

สาเหตุความไม่ครบถ้วนของร้านหนังสือ	จำนวน	ร้อยละ
มีหนังสือให้เลือกน้อย	241	62.60
มีหนังสือไม่ตรงกับความต้องการ	254	65.97
ที่ตั้งของร้านเดินทางไม่สะดวก	67	17.40
ไม่มีส่วนลดและการส่งเสริมการขาย	61	15.84
การบริการไม่สุภาพ หรือ ลำช้า	21	5.45
การจัดร้านไม่ดี ไม่เป็นสัดส่วน	126	32.73
อื่น ๆ (จำนวนร้านหนังสือมีอยู่น้อย)	4	1.04

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 16 พบว่า สาเหตุที่ร้านหนังสือที่มีอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ตอบสนองความต้องการในการซื้อหนังสือไม่ครบถ้วน เนื่องจาก มีหนังสือไม่ตรงกับความต้องการมากที่สุด ร้อยละ 65.97 รองลงมา ได้แก่ มีหนังสือให้เลือกน้อย ร้อยละ 62.60 การจัดร้านไม่ดี ไม่เป็นสัดส่วน ร้อยละ 32.73 ที่ตั้งของร้านเดินทางไม่สะดวก ร้อยละ 17.40 ไม่มีส่วนลดและการส่งเสริมการขาย ร้อยละ 15.84 การบริการไม่สุภาพ หรือล่าช้า ร้อยละ 5.45 และ อื่น ๆ (จำนวนร้านหนังสือมีอยู่น้อย) ร้อยละ 1.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจที่จะใช้บริการร้านหนังสือที่จะจัดตั้งขึ้นในจังหวัดสมุทรสาคร

ความสนใจที่จะใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สนใจใช้บริการ	352	91.43
ไม่สนใจใช้บริการ	2	0.52
ไม่แน่ใจ	31	8.05
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สนใจที่จะใช้บริการร้านหนังสือที่จะจัดตั้งขึ้นในจังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ 91.43 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 8.05 และไม่สนใจใช้บริการ ร้อยละ 0.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ควรเพิ่มในร้านหนังสือ

ประเภทของบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มุมจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม	164	42.60
มุมจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์การเรียน	222	57.66
มุมจำหน่ายซีดีรอม เทป และสื่อการศึกษา	153	39.74
มุมจำหน่ายของเล่นฝึกสมองสำหรับเด็ก และอุปกรณ์กีฬา	106	27.53
มุมคอมพิวเตอร์สำหรับหาข้อมูลหนังสือทางอินเทอร์เน็ต	157	40.78
มุมรับรอง / มุมพักผ่อนสำหรับนั่งรอ	130	33.77
ไม่จำเป็นต้องมีบริการใดเพิ่มเติม	63	16.36
อื่น ๆ (ของที่ระลึกตามโอกาสพิเศษ)	3	0.78

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าควรมีมุมจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์การเรียนเพิ่มในร้านจำหน่ายหนังสือมากที่สุด ร้อยละ 57.66 รองลงมาได้แก่ มุมจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม ร้อยละ 42.60 มุมคอมพิวเตอร์สำหรับหาข้อมูลหนังสือทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 40.78 มุมจำหน่ายซีดีรอม เทป และสื่อการศึกษา ร้อยละ 39.74 มุมรับรอง/มุมพักผ่อนสำหรับนั่งรอ ร้อยละ 33.77 มุมจำหน่ายของเล่นฝึกสมองสำหรับเด็ก และอุปกรณ์กีฬา ร้อยละ 27.53 ไม่จำเป็นต้องมีบริการใดเพิ่มเติม ร้อยละ 16.36 และ อื่น ๆ (ของที่ระลึกตามโอกาสพิเศษ) ร้อยละ 0.78 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคใน
จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ
สำคัญของปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ

ปัจจัยด้านสินค้า และการให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีสินค้าหลากหลาย ได้แก่ หนังสือ เครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียน เกมสัฟีก สมอง อุปกรณ์กีฬา ซิดี เป็นต้น	39 (10.13)	110 (28.57)	111 (28.83)	99 (25.71)	26 (6.75)	3.10 (ปานกลาง)	6
มีหนังสือหลากหลาย ประเภท หลายสำนักพิมพ์	51 (13.25)	205 (53.25)	95 (24.68)	30 (7.79)	4 (1.04)	3.70 (มาก)	2
มีหนังสือที่เป็นที่นิยม หรือ ยอดจำหน่ายสูง	54 (14.03)	176 (45.71)	113 (29.35)	34 (8.83)	8 (2.08)	3.61 (มาก)	4
มีหนังสือใหม่ออกมา จำหน่ายเสมอ	76 (19.74)	199 (51.68)	84 (21.82)	22 (5.71)	4 (1.04)	3.83 (มาก)	1
มีการรับประกันเปลี่ยน/คืน สินค้า	56 (14.55)	84 (21.82)	119 (30.91)	80 (20.78)	46 (11.95)	3.06 (ปานกลาง)	7
สามารถสั่งหนังสือ ผ่าน ทางโทรศัพท์, E-Mail, และสั่งผ่าน Website ได้	17 (4.42)	112 (29.09)	133 (34.55)	81 (21.04)	42 (10.91)	2.95 (ปานกลาง)	8
มีบริการจัดส่งหนังสือทาง ไปรษณีย์ EMS	8 (2.08)	132 (34.29)	115 (29.87)	87 (22.60)	43 (11.17)	2.94 (ปานกลาง)	9

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ
สำคัญของปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยด้านสินค้า และการให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีบริการจัดส่งหนังสือถึง ที่พักของสมาชิกของร้าน ที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัด สมุทรสาคร	63 (16.36)	164 (42.59)	89 (23.12)	55 (14.29)	14 (3.64)	3.54 (มาก)	5
มีบริการรับสั่งจอง หนังสือ กรณีเป็นหนังสือ หายาก หรือไม่มีจำหน่าย ในร้าน	35 (9.09)	27 (7.01)	166 (43.12)	115 (29.870)	42 (10.91)	2.74 (ปานกลาง)	10
พนักงานประจำร้าน แต่ง ชุดยูนิฟอร์ม เรียบร้อย	45 (11.69)	54 (14.03)	150 (38.96)	108 (28.05)	28 (7.27)	2.95 (ปานกลาง)	8
พนักงานพูดจาสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ดี	65 (16.88)	172 (44.68)	113 (29.35)	22 (5.71)	13 (3.38)	3.66 (มาก)	3
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับ หนังสือ สามารถตอบ คำถาม แนะนำหนังสือได้ เป็นอย่างดี	80 (20.78)	156 (40.52)	104 (27.01)	30 (7.79)	15 (3.90)	3.66 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.31 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ความสำคัญน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ความสำคัญน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ความสำคัญ
ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านหนังสือ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ในราย ละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.83 มีหนังสือหลากหลายประเภท หลายสำนักพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 3.70 พนักงานพูดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือ สามารถตอบคำถาม แนะนำหนังสือได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 มีหนังสือที่เป็นที่นิยม หรือยอดจำหน่ายสูง มีค่าเฉลี่ย 3.61 มีบริการจัดส่งหนังสือถึงที่พักของสมาชิกของร้านที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสินค้าหลากหลาย ได้แก่หนังสือ เครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียน เกมสื่อกิจกรรม อุปกรณ์กีฬา ซิดี เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.10 มีการรับประกัน เปลี่ยน/คืนสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.06 สามารถสั่งหนังสือผ่านทางโทรศัพท์, E-Mail, และสั่งผ่าน Website ได้ และพนักงานประจำร้าน แต่งชุดยูนิฟอร์ม เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 มีบริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ EMS มีค่าเฉลี่ย 2.94 และมีบริการรับสั่งจองหนังสือ กรณีเป็นหนังสือหายาก หรือไม่มีจำหน่ายในร้าน มีค่าเฉลี่ย 2.74 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ
สำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกที่ลูกค้าสัมผัสได้

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความสะดวกที่ลูกค้าสัมผัสได้	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก	50 (12.99)	250 (64.94)	61 (15.85)	21 (5.45)	3 (0.78)	3.84 (มาก)	1
มีบริเวณสำหรับจอดรถได้	55 (14.23)	117 (30.39)	132 (34.29)	66 (17.14)	15 (3.90)	3.34 (ปานกลาง)	6
มีการจัดร้านเป็นสัดส่วน และสวยงาม	43 (11.17)	191 (49.61)	104 (27.01)	37 (9.61)	10 (2.60)	3.57 (มาก)	3
ภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น	45 (11.69)	171 (44.42)	132 (34.29)	30 (7.79)	7 (1.82)	3.56 (มาก)	4
บริเวณมุมหนังสือมีแสง สว่างเพียงพอ	64 (16.62)	141 (36.62)	148 (38.44)	25 (6.49)	7 (1.82)	3.60 (มาก)	2
อากาศเย็นสบาย ปลอด โปร่ง ไม่อึดอัด	62 (16.10)	142 (36.88)	138 (35.84)	30 (7.79)	13 (3.38)	3.55 (มาก)	5
มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า	14 (3.64)	80 (20.78)	168 (43.64)	88 (22.86)	35 (9.09)	2.87 (ปานกลาง)	9
มีมุมสำหรับนั่งรอ หรือมุม อาหารว่าง เครื่องดื่ม มุม อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	38 (9.87)	62 (16.10)	198 (51.43)	50 (12.99)	37 (9.61)	3.04 (ปานกลาง)	8
ภายในร้านตกแต่งสวยงาม ทันสมัย	18 (4.68)	105 (27.27)	208 (54.03)	35 (9.09)	19 (4.94)	3.18 (ปานกลาง)	7
						ค่าเฉลี่ยรวม 3.39 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ความสำคัญน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ความสำคัญน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ความสำคัญ
ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ลูกค้าสัมผัสได้ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านหนังสือ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.84 มีบริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.60 มีการจัดร้านเป็นสัดส่วน และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.57 ภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น มีค่าเฉลี่ย 3.56 อากาศเย็นสบาย ปลอดโปร่ง ไม่มีอึดอัด มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณสำหรับจอดรถได้ มีค่าเฉลี่ย 3.34 ภายในร้านตกแต่งสวยงามทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.18 มีมุมสำหรับนั่งรอ หรือมุมอาหารว่าง เครื่องดื่ม มุมอินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.04 มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.87 ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a semi-circle. On either side of the elephant, there are stylized floral or sun-like symbols.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ
สำคัญของปัจจัยด้านราคาสินค้า

ปัจจัยด้านราคาสินค้า	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
หนังสือและสินค้าอื่น ภายในร้าน มีราคา ใกล้เคียงกับราคาตลาด	15 (3.90)	100 (25.97)	211 (54.81)	53 (13.77)	6 (1.56)	3.17 (ปานกลาง)	3
จำหน่ายหนังสือตามราคา บนปกหนังสือ	33 (18.57)	156 (40.52)	177 (45.97)	14 (3.64)	5 (1.30)	3.51 (มาก)	2
มีระบบการรับชำระเงินที่ ทันสมัย ถูกต้อง	45 (11.69)	169 (43.90)	136 (35.32)	21 (5.45)	14 (3.64)	3.55 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.41 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ความสำคัญน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ความสำคัญน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ความสำคัญ
ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญของปัจจัยด้าน
ราคาสินค้าที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านหนังสือ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 ใน
รายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย
ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.55 และจำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ
ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ หนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคา
ใกล้เคียงกับราคาตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.17

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ
สำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ร้าน ตามสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ เว็บไซต์ เป็นต้น	6 (1.56)	42 (10.91)	180 (46.75)	103 (26.75)	54 (14.03)	2.59 (ปานกลาง)	8
มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับ สิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายใน ร้าน	63 (16.36)	183 (47.53)	61 (15.84)	60 (15.58)	18 (4.68)	3.55 (มาก)	2
มีการแจกของสมนาคุณหรือ คูปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้า ตามที่กำหนดไว้	65 (16.88)	178 (46.23)	59 (15.32)	65 (16.88)	18 (4.68)	3.54 (มาก)	3
มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือ ราคาพิเศษ	81 (21.04)	164 (42.60)	81 (21.04)	35 (9.09)	24 (6.23)	3.63 (มาก)	1
มีการจัดอันดับหนังสือขายดี	40 (10.39)	138 (35.84)	141 (36.62)	52 (13.51)	14 (3.64)	3.36 (ปานกลาง)	5
มีการจัดทำโบรชัวร์หรือจดหมาย ข่าวประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ ทุกเดือน	22 (5.71)	202 (52.47)	86 (22.34)	54 (14.03)	21 (5.45)	3.39 (ปานกลาง)	4
มีบริการห่อปกพลาสติกในราคา พิเศษ	8 (2.08)	48 (12.47)	230 (59.74)	82 (21.30)	17 (4.42)	2.86 (ปานกลาง)	6
มีบริการสายด่วนสำหรับตอบ คำถาม แนะนำหนังสือ หรือ ประชาสัมพันธ์ โปรโมชั่น	5 (1.30)	39 (10.13)	236 (61.30)	65 (16.88)	40 (10.39)	2.75 (ปานกลาง)	7
มีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมเป็น ครั้งคราว เช่น ยอดจำหน่าย บางส่วนเพื่อเด็กยากไร้	9 (2.34)	15 (3.90)	175 (45.45)	144 (37.40)	42 (10.91)	2.49 (น้อย)	9
ค่าเฉลี่ยรวม						3.13 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ความสำคัญน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ความสำคัญน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ความสำคัญ
ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านหนังสือ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.63 มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน มีค่าเฉลี่ย 3.55 และมีการแจกของสมนาคุณหรือ คุปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดทำโบรชัวร์หรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.39 มีการจัดอันดับหนังสือขายดี มีค่าเฉลี่ย 3.36 มีบริการห่อปกพลาสติกในราคาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 2.86 มีบริการสายด่วนสำหรับตอบคำถาม แนะนำหนังสือ หรือ ประชาสัมพันธ์โปรโมชั่น มีค่าเฉลี่ย 2.75 และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ร้านตามสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์วิทยุ เว็บไซต์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.59 ตามลำดับ

ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ มีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นครั้งคราว เช่น ยอดจำหน่ายบางส่วนเพื่อเด็กยากไร้ มีค่าเฉลี่ย 2.49

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคใน
จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการที่มีผลต่อ
การซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสินค้า และการให้บริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีสินค้าหลากหลาย ได้แก่ หนังสือ เครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียน เกมส์ ฝึกสมอง อุปกรณ์กีฬา ซิดี เป็นต้น	4.11 (มาก)	2.76 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	2.51 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
มีหนังสือหลากหลายประเภท หลาย สำนักพิมพ์	4.19 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.93 (มาก)	4.33 (มาก)	3.70 (มาก)
มีหนังสือที่เป็นที่นิยม หรือยอด จำหน่ายสูง	3.75 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)
มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ	3.94 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
มีการรับประกันเปลี่ยน/คืน สินค้า	3.36 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	4.00 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)
สามารถสั่งซื้อหนังสือ ผ่านทาง โทรศัพท์, E-Mail, และสั่งผ่าน Website ได้	3.67 (มาก)	2.68 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
มีบริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ EMS	3.08 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
มีบริการจัดส่งหนังสือถึงที่พักของ สมาชิกของร้านที่ตั้งอยู่ในเขต จังหวัดสมุทรสาคร	4.28 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยด้านสินค้า และการให้บริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีบริการรับส่งหนังสือ กรณีเป็นหนังสือหายาก หรือ ไม่มีจำหน่ายในร้าน	2.92 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.81 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	2.74 (ปานกลาง)
พนักงานประจำร้าน แต่งชุดยูนิฟอร์ม เรียบร้อย	2.97 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
พนักงานพูดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี	3.67 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	4.13 (มาก)	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือ สามารถตอบคำถาม แนะนำหนังสือได้เป็นอย่างดี	3.78 (มาก)	3.56 (มาก)	3.68 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ความสำคัญน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ความสำคัญน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีบริการจัดส่งหนังสือถึงที่พักของสมาชิกของร้านที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ย 4.28 มีหนังสือหลากหลายประเภทหลายสำนักพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 4.19 และมีสินค้าหลากหลาย ได้แก่ หนังสือ เครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียน เกมสัฟฟิสมอง อุปกรณ์กีฬา ซิตี เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.72 มีหนังสือหลากหลาย

ประเภท หลายสำนักพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือสามารถตอบคำถาม แนะนำหนังสือได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีหนังสือที่เป็นที่นิยม หรือ ยอดจำหน่ายสูง มีค่าเฉลี่ย 3.75 และพนักงานพูดจาสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.16 พนักงานพูดจาสุภาพมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.13 และมีบริการจัดส่งหนังสือถึงที่พักของสมาชิกของร้านที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีหนังสือหลากหลายประเภท หลายสำนักพิมพ์มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ มีการรับประกันเปลี่ยน/คืนสินค้า และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือสามารถตอบคำถาม แนะนำหนังสือได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.00 มีหนังสือที่เป็นที่นิยมหรือ ยอดจำหน่ายสูง มีบริการจัดส่งหนังสือถึงที่พักของสมาชิกของร้านที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร มีบริการรับสั่งจองหนังสือ กรณีเป็นหนังสือหายาก หรือ ไม่มีจำหน่ายในร้าน และพนักงานพูดจาสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ถูกค้า
สัมผัสได้ที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ถูกค้าสัมผัสได้	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก	3.97 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	4.18 (มาก)	3.67 (มาก)	3.84 (มาก)
มีบริเวณสำหรับจอดรถได้	3.39 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
มีการจัดร้านเป็นสัดส่วน และสวยงาม	4.22 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.57 (มาก)
ภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น	4.17 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.84 (มาก)	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)
บริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ	4.17 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.87 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)
อากาศเย็นสบาย ปลอดโปร่ง ไม่มีอึดอัด	4.11 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า	3.19 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	2.87 (ปานกลาง)
มีมุมสำหรับนั่งรอ หรือมุมอาหารว่าง เครื่องดื่ม มุมอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	3.72 (มาก)	2.77 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
ภายในร้านตกแต่งสวยงาม ทันสมัย	3.53 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ความสำคัญน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ความสำคัญน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดร้านเป็นสัดส่วน และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.22 ภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น และบริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.17 และอากาศเย็นสบาย ปลอดภัย โปร่ง ไม่อึดอัด มีค่าเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ อากาศเย็นสบาย ปลอดภัย โปร่ง ไม่อึดอัด มีค่าเฉลี่ย 3.49 และมีการจัดร้านเป็นสัดส่วน และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.81 บริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.57 และภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.18 บริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.87 และภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก มีบริเวณสำหรับจอดรถได้ มีการจัดร้านเป็นสัดส่วน และสวยงาม ภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น บริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ และมีห้องน้ำสำหรับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.67 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ อากาศเย็นสบาย ปลอดภัย โปร่ง ไม่อึดอัด และมีมุมสำหรับนั่งรอ หรือมุมอาหารว่าง เครื่องดื่ม มุมอินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.33 และ ภายในร้านตกแต่งสวยงาม ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาสินค้าที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคาสินค้า	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
หนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด	3.39 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
จำหน่ายหนังสือตามราคานปก หนังสือ	3.75 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	4.07 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง	4.06 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ความสำคัญน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ความสำคัญน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาสินค้า โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.06 และจำหน่ายหนังสือตามราคานปกหนังสือ มีค่าเฉลี่ย 3.75 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ หนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาสินค้า โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.47 จำหน่ายหนังสือตามราคานปกหนังสือ มีค่าเฉลี่ย 3.33 และหนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.12 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาสินค้า โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ได้แก่ จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ มีค่าเฉลี่ย 3.46 มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.44 และหนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.05 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาสินค้า โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ มีค่าเฉลี่ย 4.07 มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.69 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ หนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาสินค้า โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ และหนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.33 และมีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ร้านตามสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ เว็บไซต์ เป็นต้น	3.11 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.65 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)
มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน	4.22 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.55 (มาก)
มีการแจกของสมนาคุณหรือ คุปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้	4.14 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.54 (มาก)
มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ	4.11 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	4.02 (มาก)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)
มีการจัดอันดับหนังสือขายดี	3.56 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.67 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
มีการจัดทำโบรชัวร์หรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ทุกเดือน	4.14 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
มีบริการห่อปกพลาสติกในราคาพิเศษ	3.17 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
มีบริการสายด่วนสำหรับตอบคำถาม แนะนำหนังสือ หรือประชาสัมพันธ์โปรโมชั่น	3.11 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	2.75 (ปานกลาง)
มีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นครั้งคราว เช่น ยอดจำหน่ายบางส่วนเพื่อเด็กยากไร้	2.50 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.45 (น้อย)	2.73 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.49 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 (มาก)	2.97 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ความสำคัญน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ความสำคัญน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการรับสมัครสมาชิกและได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน มีค่าเฉลี่ย 4.22 มีการแจกของสมนาคุณหรือคูปองส่วนลดเมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ และมีการจัดทำโบรชัวร์หรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษมีค่าเฉลี่ย 3.48 มีการแจกของสมนาคุณหรือ คูปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.30 และมีการรับสมัครสมาชิกและได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน มีค่าเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน มีค่าเฉลี่ย 3.56 มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.53 และมีการจัดทำโบรชัวร์หรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.02 มีการแจกของสมนาคุณหรือคูปองส่วนลดเมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ และมีการรับสมัครสมาชิกมีการรับสมัครสมาชิกและได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และมีการจัดอันดับหนังสือขายดี มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน มีการแจกของสมนาคุณหรือ คูปองส่วนลดเมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ มีการจัดทำโบรชัวร์หรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ มีการจัดอันดับหนังสือขายดี และมีบริการสายด่วนสำหรับตอบคำถาม แนะนำหนังสือ หรือประชาสัมพันธ์โปรโมชัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ร้านตามสื่อต่าง ๆ เช่นหนังสือ พิมพ์ วิทยุ เว็บไซต์ เป็น

ต้น และมีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นครั้งคราว เช่น ยอดจำหน่ายบางส่วนเพื่อเด็กยากไร้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสินค้า และการให้บริการ	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	อื่น ๆ (อนุปริญญา)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีสินค้าหลากหลาย ได้แก่ หนังสือ เครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียน เกมส์ ฟังก์ชันมอง อุปกรณ์กีฬา ซิดี เป็นต้น	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	2.81 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
มีหนังสือหลากหลายประเภทหลายสำนักพิมพ์	3.00 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.52 (มาก)	3.97 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	2.85 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
มีหนังสือที่เป็นที่นิยม หรือยอดจำหน่ายสูง	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	4.08 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.31 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	3.63 (มาก)	4.19 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.23 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)
มีการรับประกันเปลี่ยน/คืน สินค้า	1.00 (น้อยที่สุด)	3.16 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	2.69 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
สามารถสั่งหนังสือผ่านทางโทรศัพท์, E-Mail, และสั่งผ่าน Website ได้	2.00 (น้อย)	3.26 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสินค้าและบริการที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาปลายหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	อื่น ๆ (อนุปริญญา)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีบริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ EMS	2.00 (น้อย)	2.82 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
มีบริการจัดส่งหนังสือถึงที่พักของสมาชิกของร้านที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร	3.00 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
มีบริการรับสั่งจองหนังสือกรณีเป็นหนังสือหายากหรือไม่มีจำหน่ายในร้าน	3.00 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	3.10 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	2.62 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
พนักงานประจำร้าน แต่งชุดยูนิฟอร์ม เรียบร้อย	4.00 (มาก)	2.82 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.95 (ปานกลาง)
พนักงานพูดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี	2.00 (น้อย)	3.48 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือ สามารถตอบคำถามแนะนำหนังสือได้เป็นอย่างดี	2.00 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	2.69 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.75 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	2.74 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ความสำคัญน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ความสำคัญน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่าให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.75 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสินค้าหลากหลาย ได้แก่ หนังสือ เครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียน เกมสื่อกีฬา ซิดี เป็นต้น มีหนังสือใหม่ ออกมาจำหน่ายเสมอ และพนักงานประจำร้าน แต่งชุดยูนิฟอร์ม เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีหนังสือหลากหลายประเภท หลายสำนักพิมพ์ มีหนังสือที่เป็นที่นิยม หรือยอดจำหน่ายสูง มีบริการจัดส่งหนังสือถึงที่พักของสมาชิกของร้านที่ตั้งอยู่ในเขต จังหวัดสมุทรสาคร และมีบริการรับสั่งจองหนังสือ กรณีเป็นหนังสือหายาก หรือไม่มีจำหน่ายในร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ สามารถส่งหนังสือ ผ่านทางโทรศัพท์ E-Mail, และส่งผ่าน Website ได้ มีบริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ EMS พนักงานพูดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือ สามารถตอบคำถาม แนะนำหนังสือได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่าให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีหนังสือหลากหลายประเภท หลายสำนักพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 3.84 มีสินค้าหลากหลาย ได้แก่ หนังสือ เครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียน เกมสื่อกีฬา ซิดี เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.78 และมีหนังสือใหม่ออกจำหน่ายเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกจำหน่ายเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.63 มีหนังสือหลากหลายประเภท หลายสำนักพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 3.52 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือ สามารถตอบคำถาม แนะนำหนังสือได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกจำหน่ายเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.19 พนักงานพูดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ย 4.15 และมีหนังสือที่เป็นที่นิยมหรือยอดจำหน่ายสูง มีค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีหนังสือหลากหลายประเภทหลายสำนักพิมพ์ มีหนังสือที่เป็นที่นิยมหรือยอดจำหน่ายสูง และมีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีบริการรับสั่งจองหนังสือ กรณีเป็นหนังสือหายากหรือไม่มีจำหน่ายในร้าน พนักงานพูดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือ สามารถตอบคำถาม แนะนำหนังสือได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีการรับประกันเปลี่ยน/คืนสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่น ๆ (อนุปริญญา) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.74 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีหนังสือที่เป็นที่นิยม หอยอดจำหน่ายสูง มีค่าเฉลี่ย 3.31 มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.23 และพนักงานพูดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ย 2.92 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ถูกค้าสัมพัทธ์ที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ถูกค้าสัมพัทธ์	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาปลายหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	อื่น ๆ (อนุปริญญา)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนการเดินทางสะดวก	2.00 (น้อย)	3.82 (มาก)	3.70 (มาก)	4.15 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
มีบริเวณสำหรับจอดรถได้	2.00 (น้อย)	3.24 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	3.50 (มาก)	2.46 (น้อย)	3.34 (ปานกลาง)
มีการจัดร้านเป็นสัดส่วนและสวยงาม	3.00 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.50 (มาก)	2.46 (น้อย)	3.57 (มาก)
ภายในร้านเป็นระเบียบสะอาด ไม่มีฝุ่น	2.00 (น้อย)	3.82 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.50 (มาก)	2.69 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
บริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ	3.00 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
อากาศเย็นสบาย ปลอดโปร่ง ไม่มีอึดอัด	3.00 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า	1.00 (น้อยที่สุด)	2.90 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.87 (ปานกลาง)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้ที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	อื่น ๆ (อนุปริญญา)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีมุมสำหรับนั่งรอ หรือมุมอาหารว่าง เครื่องดื่ม มุมอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	1.00 (น้อยที่สุด)	3.28 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	2.15 (น้อย)	3.04 (ปานกลาง)
ภายในร้านตกแต่งสวยงาม ทันสมัย	2.00 (น้อย)	3.30 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.11 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ความสำคัญน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ความสำคัญน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้ โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.11 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดร้านเป็นสัดส่วนและสวยงาม บริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ และอากาศเย็นสบาย ปลอดภัย โปร่ง ไม่อึดอัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก มีบริเวณสำหรับจอดรถได้ ภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น และภายในร้านตกแต่งสวยงามทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ให้ความสำคัญในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า และมีมุมสำหรับนั่งรอ หรือมุมอาหารว่าง เครื่องดื่ม มุมอินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่าให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.86 การจัดร้านเป็นสัดส่วนและสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.84 และทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก และภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.82 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนการเดินทางสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ บริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.41 และภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น มีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนการเดินทางสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.15 มีบริเวณสำหรับจอดรถได้ มีค่าเฉลี่ย 4.01 และมีการจัดร้านเป็นสัดส่วนและสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.17 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีบริเวณสำหรับจอดรถได้ มีการจัดร้านเป็นสัดส่วนและสวยงาม และภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.50 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก บริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ อากาศเย็นสบาย ปลอดภัย ไม่มีอึดอัด มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า มีมุมสำหรับนั่งรอ หรือมุมอาหารว่าง เครื่องดื่ม มุมอินเทอร์เน็ต เป็นต้น และภายในร้านตกแต่งสวยงาม ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่น ๆ (อนุปริญญา) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.51 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.00 ภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น และบริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.69 และอากาศเย็นสบาย ปลอดภัย ไม่มีอึดอัด มีค่าเฉลี่ย 2.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาสินค้าที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคาสินค้า	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	อื่น ๆ (อนุปริญญา)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
หนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด	3.00 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ	2.00 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง	3.00 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.67 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ความสำคัญน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ความสำคัญน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาสินค้า โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง และหนังสือและสินค้าอื่นภายในร้านมีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ มีค่าเฉลี่ย 2.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาสินค้า โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้องมีค่าเฉลี่ย 3.68 จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ หนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาสินค้า โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.41 จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ มีค่าเฉลี่ย 3.37 และหนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาสินค้า โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.78 จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ หนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาสินค้า โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.00 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ และหนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่น ๆ (อนุปริญญา) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาสินค้า โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ มีค่าเฉลี่ย 3.38 มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง และหนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	อื่นๆ (อนุปริญญา)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ เว็บไซต์ เป็นต้น	3.00 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.31 (น้อย)	2.88 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)
มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	2.38 (น้อย)	3.55 (มาก)
มีการแจกของสมนาคุณหรือ คุปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้	3.00 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	2.69 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ	3.00 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	4.14 (มาก)	3.50 (มาก)	2.62 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
มีการจัดอันดับหนังสือขายดี	4.00 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
มีการจัดทำโบรชัวร์หรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ทุกเดือน	3.00 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.05 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	2.77 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ยรวม (แปผล)
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	อื่นๆ (อนุปริญญา)	
	ค่าเฉลี่ย (แปผล)	ค่าเฉลี่ย (แปผล)	ค่าเฉลี่ย (แปผล)	ค่าเฉลี่ย (แปผล)	ค่าเฉลี่ย (แปผล)	ค่าเฉลี่ย (แปผล)	
มีบริการห่อปกพลาสติกในราคาพิเศษ	4.00 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
มีบริการสายด่วนสำหรับตอบคำถาม แนะนำหนังสือ หรือ ประชาสัมพันธ์ โปรโมชัน	3.00 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	2.75 (ปานกลาง)
มีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นครั้งคราว เช่น ยอดจำหน่ายบางส่วนเพื่อเด็กยากไร้	4.00 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	2.26 (น้อย)	2.82 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.49 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ความสำคัญน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ความสำคัญน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน มีการจัดอันดับหนังสือขายดี มีบริการห่อปกพลาสติกในราคาพิเศษ และมีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นครั้งคราว เช่น ยอดจำหน่ายบางส่วนเพื่อเด็กยากไร้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.00 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการโฆษณา

ประชาสัมพันธ์ร้านตามสื่อต่าง ๆ เช่นหนังสือพิมพ์ วิทยุ เว็บไซต์ เป็นต้น มีการแจกของสมนาคุณ หรือ คุปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ มีการจัดทำโบรชัวร์หรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ทุกเดือน และมีบริการสายด่วน สำหรับตอบคำถาม แนะนำหนังสือ หรือ ประชาสัมพันธ์โปรโมชัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่าให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการรับสมัครสมาชิกและได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน มีค่าเฉลี่ย 3.82 มีการแจกของสมนาคุณหรือ คุปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ และมีการจัดทำโบรชัวร์หรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดอันดับหนังสือขายดี มีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.34 มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้านมีค่าเฉลี่ย 3.21 และมีการแจกของสมนาคุณหรือ คุปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ในรายละเอียด พบว่า มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีการแจกของสมนาคุณหรือคุปองส่วนลดเมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ และมีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 มีการจัดอันดับหนังสือขายดี มีค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการรับสมัครสมาชิกและได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน มีการแจกของสมนาคุณหรือคุปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ มีการจัดอันดับหนังสือขายดี และมีการจัดทำโบรชัวร์หรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.50 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการห่อปกพลาสติกในราคาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่น ๆ (อนุปริญญา) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.61 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มีการจัดอันดับหนังสือขายดี มีค่าเฉลี่ย 2.92 มีการจัดทำโบรชัวร์หรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 2.77 มีบริการห่อปกพลาสติกในราคาพิเศษ และมีการแจกของสมนาคุณหรือ คุปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสินค้า และการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีสินค้าหลากหลาย ได้แก่ หนังสือ เครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียน เกมสติก สมอง อุปกรณ์กีฬา ซีดี เป็นต้น	3.37 (ปาน กลาง)	2.66 (ปาน กลาง)	4.03 (มาก)	2.33 (น้อย)	3.20 (ปาน กลาง)	3.10 (ปานกลาง)
มีหนังสือหลากหลายประเภท หลาย สำนักพิมพ์	3.47 (ปาน กลาง)	3.62 (มาก)	4.02 (มาก)	4.47 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)
มีหนังสือที่เป็นที่นิยม หรือยอดจำหน่าย สูง	3.14 (ปาน กลาง)	3.79 (มาก)	3.72 (มาก)	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)	3.61 (มาก)
มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ	3.51 (มาก)	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	3.83 (มาก)
มีการรับประกันเปลี่ยน/คืนสินค้า	2.85 (ปาน กลาง)	2.97 (ปาน กลาง)	3.09 (ปาน กลาง)	4.40 (มาก)	3.40 (ปาน กลาง)	3.06 (ปานกลาง)
สามารถสั่งหนังสือ ผ่านทาง โทรศัพท์, E-Mail, และตั้งผ่าน Website ได้	2.90 (ปาน กลาง)	2.91 (ปาน กลาง)	2.81 (ปาน กลาง)	3.70 (มาก)	3.00 (ปาน กลาง)	2.95 (ปานกลาง)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีบริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ EMS	2.72 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	2.60 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
มีบริการจัดส่งหนังสือถึงที่พักของสมาชิกของร้านที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร	3.31 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	4.50 (มากที่สุด)	2.80 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
มีบริการรับส่งจองหนังสือ กรณีเป็นหนังสือหายาก หรือไม่มีจำหน่ายในร้าน	2.68 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.79 (ปานกลาง)	4.33 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
พนักงานประจำร้าน แต่งชุดยูนิฟอร์มเรียบร้อย	2.67 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	4.30 (มาก)	2.20 (น้อย)	2.95 (ปานกลาง)
พนักงานพูดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี	3.31 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.88 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	3.20 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือ สามารถตอบคำถาม แนะนำหนังสือได้เป็นอย่างดี	3.31 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.90 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	3.00 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.10 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	4.15 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ความสำคัญน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ความสำคัญน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.51 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีหนังสือหลากหลายประเภท หลายสำนักพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 3.47 และมีสินค้าหลากหลาย ได้แก่ หนังสือ เครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียน เกมสื่อกีฬา เกมสื่อกีฬา ซิดี เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.37 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.91 มีหนังสือที่เป็นที่นิยม หรือยอดจำหน่ายสูง มีค่าเฉลี่ย 3.79 และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือสามารถตอบคำถาม แนะนำหนังสือได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสินค้าหลากหลาย ได้แก่ หนังสือ เครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียน เกมสื่อกีฬา เกมสื่อกีฬา ซิดี เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.03 มีหนังสือหลากหลายประเภท หลายสำนักพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 4.02 และมีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.57 พนักงานพูดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือสามารถตอบคำถาม แนะนำหนังสือได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.53 และมีบริการจัดส่งหนังสือถึงที่พักของสมาชิกของร้านที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ย 4.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีหนังสือหลากหลายประเภท หลายสำนักพิมพ์ และมีหนังสือที่เป็นที่นิยมหรือยอดจำหน่ายสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.00 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการรับประกันเปลี่ยน/คืนสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ถูกค้า
สัมผัสได้ที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ถูกค้าสัมผัสได้	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000บาท	40,001- 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก	3.55 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	3.40 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
มีบริเวณสำหรับจอดรถได้	2.95 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	2.80 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
มีการจัดร้านเป็นสัดส่วน และสวยงาม	3.36 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)	4.47 (มาก)	2.80 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
ภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น	3.47 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	2.60 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
บริเวณมุมหนังสือมีแสง สว่างเพียงพอ	3.54 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	2.60 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
อากาศเย็นสบาย ปลอด โปร่ง ไม่มีอึดอัด	3.41 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	4.47 (มาก)	2.40 (น้อย)	3.55 (มาก)
มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า	2.72 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	2.40 (น้อย)	2.87 (ปานกลาง)
มีมุมสำหรับนั่งรอ หรือมุม อาหารว่าง เครื่องดื่ม มุม อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	2.80 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	4.33 (มาก)	2.40 (น้อย)	3.04 (ปานกลาง)
ภายในร้านตกแต่งสวยงาม ทันสมัย	3.06 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	2.20 (น้อย)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.21 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	4.31 (มาก)	2.62 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ความสำคัญน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ความสำคัญน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ความสำคัญ
ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.55 บริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.91 มีการจัดร้านเป็นสัดส่วน และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.61 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ อากาศเย็นสบาย ปลอดภัย ไม่มีอึดอัด มีค่าเฉลี่ย 3.48 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก และบริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.95 มีบริเวณสำหรับจอดรถได้ มีค่าเฉลี่ย 3.84 และภายในร้านเป็นระเบียบสะอาด ไม่มีฝุ่น มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.60 มีบริเวณสำหรับจอดรถได้ มีค่าเฉลี่ย 4.57 และภายในร้านเป็นระเบียบสะอาด ไม่มีฝุ่น มีค่าเฉลี่ย 4.53 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ลูกค้าสัมผัสได้ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.62 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.40 มีบริเวณสำหรับจอดรถได้ และมีการจัดร้านเป็นสัดส่วน และสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.80 ภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น และบริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาสินค้าที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคาสินค้า	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
หนังสือและสินค้าอื่น ภายในร้าน มีราคาใกล้เคียง กับราคาตลาด	3.09 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	2.80 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
จำหน่ายหนังสือตามราคา บนปกหนังสือ	3.31 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.59 (มาก)	4.43 (มาก)	2.80 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
มีระบบการรับชำระเงินที่ ทันสมัย ถูกต้อง	3.40 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	4.40 (มาก)	2.40 (น้อย)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	4.19 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ความสำคัญน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ความสำคัญน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาสินค้า โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัยถูกต้องมีค่าเฉลี่ย 3.40 จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ มีค่าเฉลี่ย 3.31 และหนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.09 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาสินค้า โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัยถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.61 จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ มีค่าเฉลี่ย 3.51 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ หนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาสินค้า โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่

มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.38 และหนังสือและสินค้าอื่นภายในร้านมีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.07 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาสินค้า โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ มีค่าเฉลี่ย 4.43 มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้องมีค่าเฉลี่ย 4.40 และหนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาสินค้า โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ และหนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.80 และให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.40 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ร้านตามสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ เว็บไซต์ เป็นต้น	2.66 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.83 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)
มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน	3.32 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.69 (มาก)	4.47 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
มีการแจกของสมนาคุณหรือ คุปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้	3.31 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.72 (มาก)	4.47 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ	3.34 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.86 (มาก)	4.43 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
มีการจัดอันดับหนังสือขายดี	3.09 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	4.50 (มากที่สุด)	3.00 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
มีการจัดทำบัตรซั้วหรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ทุกเดือน	3.20 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
มีบริการห่อปกพลาสติกในราคาพิเศษ	2.87 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.86 (ปานกลาง)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	10,001- 20,000 บาท ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	20,001- 30,000 บาท ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	30,001- 40,000 บาท ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	40,001- 50,000 บาท ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีบริการสายด่วนสำหรับตอบคำถาม แนะนำหนังสือ หรือ ประชาสัมพันธ์ โปรโมชั่น	2.72 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.97 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.75 (ปานกลาง)
มีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นครั้งคราว เช่น ยอดจำหน่ายบางส่วนเพื่อเด็กยากไร้	2.54 (ปานกลาง)	2.49 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.87 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.49 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.01 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	2.73 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ความสำคัญน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ความสำคัญน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดอันดับหนังสือขายดี มีค่าเฉลี่ย 3.34 มีการรับสมัครสมาชิกและได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้านมีค่าเฉลี่ย 3.32 มีการแจกของสมนาคุณหรือ คุปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.66 มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้านมีค่าเฉลี่ย 3.54 และมีการแจกของสมนาคุณหรือ คุปองส่วนลดเมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 ในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษมีค่าเฉลี่ย 3.86 มีการจัดทำโบรชัวร์หรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.79 และมีการแจกของสมนาคุณหรือ คุปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้มีค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการจัดอันดับหนังสือขายดี มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน และมีการแจกของสมนาคุณหรือ คุปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และมีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.73 ในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจกของสมนาคุณหรือ คุปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.20 มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ มีการจัดอันดับหนังสือขายดี และมีการจัดทำโบรชัวร์หรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ มีบริการห่อปกพลาสติกในราคาพิเศษ มีบริการสายด่วนสำหรับตอบคำถาม แนะนำหนังสือ หรือ ประชาสัมพันธ์โปรโมชัน และมีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นครั้งคราว เช่น ยอดจำหน่ายบางส่วนเพื่อเด็กยากไร้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการร้านจำหน่ายหนังสือ

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่เคยประสบในการใช้บริการร้านหนังสือ

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือหรือสินค้าที่ซื้อไปชำรุดเสียหายมาจากสำนักพิมพ์	68	17.66
หนังสือไม่หลากหลาย มีให้เลือกน้อย	210	54.55
ร้านหนังสืออยู่ไกล เดินทางไปร้านไม่สะดวก	283	73.51
ที่ร้านหนังสือไม่มีที่จอดรถ	106	27.53
การจัดร้านไม่เหมาะสม ไม่เป็นสัดส่วน ค้นหาหนังสือยาก	165	42.86
การรักษาความสะอาดในร้านไม่ดี มีฝุ่นบริเวณชั้นวางหนังสือ	85	22.08
พนักงานให้บริการไม่สุภาพ	73	18.96
พนักงานมีน้อยเกินไป ให้บริการได้ไม่ทั่วถึง	77	20.00
พนักงานไม่มีความรู้ในตัวสินค้า	73	18.96
การบริการล่าช้า	145	37.66
ไม่มีบริการจัดส่ง	161	41.82
เกิดความผิดพลาดด้านการรับชำระเงิน	45	11.69
อื่น ๆ (มีจำนวนร้านหนังสือให้เลือกน้อย)	5	1.30

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 35 พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยประสบเมื่อใช้บริการร้านหนังสือ ได้แก่ ร้านหนังสืออยู่ไกล เดินทางไปร้านไม่สะดวก ร้อยละ 73.51 รองลงมา ได้แก่ หนังสือไม่หลากหลาย มีให้เลือกน้อย ร้อยละ 54.55 การจัดร้านไม่เหมาะสม ไม่เป็นสัดส่วน ค้นหาหนังสือยาก ร้อยละ 42.86 ไม่มีบริการจัดส่ง ร้อยละ 41.82 การบริการล่าช้า ร้อยละ 37.66 ที่ร้านหนังสือไม่มีที่จอดรถ ร้อยละ 27.53 การรักษาความสะอาดในร้านไม่ดี มีฝุ่นบริเวณชั้นวางหนังสือ ร้อยละ 22.08 พนักงานมีน้อยเกินไป ให้บริการได้ไม่ทั่วถึง ร้อยละ 20.00 พนักงานให้บริการไม่สุภาพ และพนักงานไม่มีความรู้ในตัวสินค้า ร้อยละ 18.96 หนังสือหรือสินค้าที่ซื้อไปชำรุดเสียหายมาจากสำนักพิมพ์ ร้อยละ 17.66 เกิดความผิดพลาดด้านการรับชำระเงิน ร้อยละ 11.69 และอื่น ๆ (มีจำนวนร้านหนังสือให้เลือกน้อย) ร้อยละ 1.30 ตามลำดับ