

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร สามารถสรุปผล อภิปรายผล ค้นพบ และเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการร้านหนังสือ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

##### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านหนังสือ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการร้านซีเอ็ดบุ๊กเซ็นเตอร์มากที่สุด ใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ได้แก่ ช่วงวันอาทิตย์ ส่วนใหญ่จะซื้อหนังสือมูลค่าโดยเฉลี่ยระหว่าง 201 – 400 บาท ต่อครั้ง ประเภทหนังสือที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจเลือกซื้อมากที่สุด ได้แก่ นิตยสาร ในการเลือกซื้อจะตัดสินใจเลือกซื้อด้วยตนเอง และส่วนใหญ่เห็นว่าร้านหนังสือที่มีอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ยังตอบสนองความต้องการในการซื้อหนังสือได้ไม่ครบถ้วน เนื่องจากมีหนังสือไม่ตรงกับความต้องการ หากมีการจัดตั้งร้านหนังสือขึ้นในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สนใจใช้บริการ โดยในร้านหนังสือควรมีมุมจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์การเรียนเพิ่ม

ส่วนที่ 3 ส่วนประสมการตลาดค้าปลีกของร้านหนังสือที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 36 สรุประดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกและปัจจัยย่อยที่ทำให้ความสำคัญลำดับแรก ที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดค้าปลีก	ระดับความสำคัญโดยรวม	ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก
ด้านราคาสินค้า	ปานกลาง (3.41)	- มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง (3.55)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ลูกค้าสัมผัสได้	ปานกลาง (3.39)	- ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก (3.84)
ด้านสินค้าและการให้บริการ	ปานกลาง (3.31)	- มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ (3.83)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ปานกลาง (3.13)	- มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ (3.63)

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านราคาสินค้าในเรื่องมีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ลูกค้าสัมผัสได้ ในเรื่องท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก ปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ ในเรื่องมีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่องมีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ

ส่วนที่ 4 ส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคใน  
จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 37 สรุปปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรก

การจำแนกตาม อายุ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดค้าปลีก			
	ด้านสินค้าและการ ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ลูกค้าสัมผัสได้	ด้านราคาสินค้า	ด้านการส่งเสริม การตลาด
ไม่เกิน 20 ปี	มีบริการจัดส่งหนังสือ ถึงที่พักของสมาชิก ของร้านที่ตั้งอยู่ในเขต จังหวัดสมุทรสาคร (4.28)	มีการจัดร้านเป็นสัดส่วน และสวยงาม (4.22)	มีระบบการรับชำระ เงินที่ทันสมัย ถูกต้อง (4.06)	การรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษ เมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน (4.22)
21-30 ปี	มีหนังสือใหม่ออกมา จำหน่ายเสมอ (3.72)	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก (3.72)	มีระบบการรับชำระ เงินที่ทันสมัย ถูกต้อง (3.47)	มีการจัดเทศกาล จำหน่ายหนังสือราคา พิเศษ (3.48)
31-40 ปี	มีหนังสือใหม่ออกมา จำหน่ายเสมอ (3.81)	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก (3.81)	จำหน่ายหนังสือตาม ราคามบนปกหนังสือ (3.46)	มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษ เมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน (3.56)
41-50 ปี	มีหนังสือใหม่ออกมา จำหน่ายเสมอ (4.16)	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก (4.18)	จำหน่ายหนังสือตาม ราคามบนปกหนังสือ (4.07)	มีการจัดเทศกาล จำหน่ายหนังสือราคา พิเศษ (4.02)
51-60 ปี	มีหนังสือใหม่ออกมา จำหน่ายเสมอ (4.00) มีการรับประกัน เปลี่ยน / คืนสินค้า (4.00) พนักงานมีความรู้ เกี่ยวกับหนังสือ สามารถตอบคำถาม แนะนำหนังสือได้เป็น อย่างดี (4.00)	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก (3.67) มีบริเวณสำหรับจอดรถได้ (3.67) มีการจัดร้านเป็นสัดส่วน และสวยงาม (3.67) ภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น (3.67) บริเวณมุมหนังสือมีแสง สว่างเพียงพอ (3.67) มีห้องน้ำสำหรับลูกค้า (3.67)	จำหน่ายหนังสือตาม ราคามบนปกหนังสือ (3.33) หนังสือและสินค้าอื่น ภายในร้าน มีราคา ใกล้เคียงกับราคา ตลาด (3.33)	มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษ เมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน (4.00) มีการแจกของสมนาคุณ หรือ คุปองส่วนลดเมื่อ มียอดซื้อสินค้าตามที่ กำหนดไว้ (4.00) มีการจัดทำโบรชัวร์ หรือจดหมายข่าว ประชาสัมพันธ์หนังสือ ใหม่ทุกเดือน (4.00)

ตารางที่ 37 สรุปปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรก (ต่อ)

จำแนกตาม ระดับการศึกษา	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดค้าปลีก			
	ด้านสินค้าและการ ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ลูกค้าสัมผัส ได้	ด้านราคาสินค้า	ด้านการส่งเสริม การตลาด
ระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น หรือ เทียบเท่า	มีสินค้าหลากหลาย ได้แก่ หนังสือ เครื่อง เขียน อุปกรณ์การเรียน เกมส์ฝึกสมอง อุปกรณ์ กีฬา ซิดี เป็นต้น (4.00) มีหนังสือใหม่ออกมา จำหน่ายเสมอ (4.00) พนักงานประจำร้าน แต่งชุดยูนิฟอร์ม เรียบร้อย (4.00)	มีการจัดร้านเป็นสัดส่วน และสวยงาม (3.00) บริเวณมุมหนังสือมีแสง สว่างเพียงพอ (3.00) อากาศเย็นสบาย ปลอด โปร่ง ไม่มีอึดอัด (3.00)	มีระบบการรับชำระ เงินที่ทันสมัย ถูกต้อง (3.00) หนังสือและสินค้าอื่น ภายในร้านมีราคา ใกล้เคียงกับราคา ตลาด (3.00)	มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อ ซื้อสินค้าภายในร้าน (4.00) มีการจัดกิจกรรมเพื่อ สังคมเป็นครั้งคราว เช่น ยอดจำหน่ายบางส่วนเพื่อ เด็กยากไร้ (4.00) มีการจัดอันดับหนังสือ ขายดี (4.00) มีบริการห่อปกพลาสติก ในราคาพิเศษ (4.00)
ระดับมัธยม ศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	มีหนังสือหลากหลาย ประเภท หลาย สำนักพิมพ์ (3.84)	บริเวณมุมหนังสือมีแสง สว่างเพียงพอ (3.86)	มีระบบการรับชำระ เงินที่ทันสมัย ถูกต้อง (3.68)	การรับสมัครสมาชิกและ ได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อ สินค้าภายในร้าน (3.82)
ระดับปริญญาตรี	มีหนังสือใหม่ออกมา จำหน่ายเสมอ (3.63)	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก (3.70)	มีระบบการรับชำระ เงินที่ทันสมัย ถูกต้อง (3.41)	มีการจัดเทศกาลจำหน่าย หนังสือราคาพิเศษ (3.34)
ระดับปริญญาโท	มีหนังสือใหม่ออกมา จำหน่ายเสมอ (4.19)	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก (4.15)	มีระบบการรับชำระ เงินที่ทันสมัย ถูกต้อง (3.78)	มีการจัดเทศกาลจำหน่าย หนังสือราคาพิเศษ (4.14)

ตารางที่ 37 สรุปปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรก (ต่อ)

จำแนกตาม ระดับการศึกษา	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดค้าปลีก			
	ด้านสินค้าและการ ให้บริการ	ด้านสิ่งแวดล้อม สะดวกที่ลูกค้าสัมผัส ได้	ด้านราคาสินค้า	ด้านการส่งเสริม การตลาด
สูงกว่าระดับ ปริญญาโท	มีหนังสือหลากหลาย ประเภท หลาย สำนักพิมพ์ (5.00) มีหนังสือที่เป็นที่นิยม หรือยอดจำหน่ายสูง (5.00) มีหนังสือใหม่ออกมา จำหน่ายเสมอ (5.00)	มีบริเวณสำหรับจอดรถได้ (3.50) มีการจัดร้านเป็นสัดส่วน และสวยงาม (3.50) ภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น (3.50)	มีระบบการรับชำระ เงินที่ทันสมัย ถูกต้อง (3.00) จำหน่ายหนังสือตาม ราคาบนปกหนังสือ (3.00) หนังสือและสินค้าอื่น ภายในร้าน มีราคา ใกล้เคียงกับราคา ตลาด (3.00)	มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อ ซื้อสินค้า ภายในร้าน (4.00) มีการแจกของสมนาคุณ หรือคูปองส่วนลด เมื่อมี ยอดซื้อสินค้าตามที่ กำหนดไว้ (4.00) มีการจัดอันดับหนังสือ ขายดี (4.00) มีการจัดทำโบรชัวร์หรือ จดหมายข่าวประจำ สัปดาห์หนังสือใหม่ทุก เดือน (4.00)
อื่น ๆ (อนุปริญญา)	มีหนังสือที่เป็นที่นิยม หรือยอดจำหน่ายสูง (3.31)	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก (3.00)	จำหน่ายหนังสือตาม ราคาบนปกหนังสือ (3.38)	มีการจัดอันดับหนังสือ ขายดี (2.92)

ตารางที่ 37 สรุปปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรก (ต่อ)

จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดค้าปลีก			
	ด้านสินค้าและการ ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ลูกค้าสัมผัส ได้	ด้านราคาสินค้า	ด้านการส่งเสริม การตลาด
ไม่เกิน 10,000 บาท	มีหนังสือใหม่ออกมา จำหน่ายเสมอ (3.51)	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขต ชุมชน การเดินทาง สะดวก (3.55)	มีระบบการรับชำระ เงินที่ทันสมัยถูกต้อง (3.40)	มีการจัดเทศกาลจำหน่าย หนังสือราคาพิเศษ (3.34)
10,001 - 20,000 บาท	มีหนังสือใหม่ออกมา จำหน่ายเสมอ (3.91)	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขต ชุมชน การเดินทาง สะดวก (3.91)	มีระบบการรับชำระ เงินที่ทันสมัยถูกต้อง (3.61)	การจัดเทศกาลจำหน่าย หนังสือราคาพิเศษ (3.66)
20,001 - 30,000 บาท	มีสินค้าหลากหลาย ได้แก่ หนังสือ เครื่อง เขียน อุปกรณ์การเรียน เกมส์ฝึกสมอง อุปกรณ์ กีฬา ซิตี เป็นต้น (4.03)	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขต ชุมชน การเดินทาง สะดวก (3.95) บริเวณมุมหนังสือมีแสง สว่างเพียงพอ (3.95)	จำหน่ายหนังสือตาม ราคابนปกหนังสือ (3.59)	มีการจัดเทศกาลจำหน่าย หนังสือราคาพิเศษ (3.86)
30,001 - 40,000 บาท	มีหนังสือใหม่ออกมา จำหน่ายเสมอ (4.57)	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขต ชุมชน การเดินทาง สะดวก (4.60)	จำหน่ายหนังสือตาม ราคابนปกหนังสือ (4.43)	มีการแจกของสมนาคุณ หรือ 쿠폰ส่วนลด เมื่อมี ยอดซื้อสินค้าตามที่ กำหนดไว้ (3.20)
40,001 - 50,000 บาท	มีหนังสือใหม่ออกมา จำหน่ายเสมอ (4.20)	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขต ชุมชน การเดินทาง สะดวก (3.40)	จำหน่ายหนังสือตาม ราคابนปกหนังสือ (2.80) หนังสือและสินค้าอื่น ภายในร้าน มีราคา ใกล้เคียงกับราคา ตลาด (2.80)	มีการแจกของสมนาคุณ หรือ 쿠폰ส่วนลด เมื่อมี ยอดซื้อสินค้าตามที่ กำหนดไว้ (3.20)

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ เมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยในลำดับแรก ได้แก่ มีบริการจัดส่งหนังสือถึงที่พักของสมาชิกของร้านที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยในลำดับแรก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยในลำดับแรก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ มีการรับประกันเปลี่ยน/คืนสินค้า และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือ สามารถตอบคำถาม แนะนำหนังสือได้เป็นอย่างดีเท่ากัน

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีสินค้าหลากหลาย ได้แก่ หนังสือ เครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียน เกมสื่อกีฬา ซีดี เป็นต้น มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ และพนักงานประจำร้าน แต่งชุดยูนิฟอร์ม เรียบร้อย เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีหนังสือหลากหลายประเภท หลายสำนักพิมพ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีหนังสือหลากหลายประเภท หลายสำนักพิมพ์ มีหนังสือที่เป็นที่นิยม หรือยอดจำหน่ายสูง มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาอื่น ๆ (อนุปริญญา) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีหนังสือที่เป็นที่นิยม หรือยอดจำหน่ายสูง และมีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอเท่ากัน

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ หนังสือ เครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียน เกมสื่อกีฬา ซีดี เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ลูกค้าสัมผัสได้ เมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีการจัดร้านเป็นส่วนสัดส่วน และสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก มีบริเวณสำหรับจอดรถได้ มีการจัดร้านเป็นส่วนสัดส่วน และสวยงาม ภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่น บริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ และมีห้องน้ำสำหรับลูกค้าเท่านั้น

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีการจัดร้านเป็นส่วนสัดส่วนและสวยงาม บริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ และอากาศเย็นสบาย ปลอดภัย ไม่มีอึดอัดเท่านั้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ บริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนการเดินทางสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนการเดินทางสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีบริเวณสำหรับจอดรถได้ มีการจัดร้านเป็นส่วนสัดส่วนและสวยงาม และภายในร้านเป็นระเบียบ สะอาด ไม่มีฝุ่นเท่านั้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาอื่น ๆ (อนุปริญญา) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก



เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก และบริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก

ปัจจัยด้านราคาสินค้า เมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ และหนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาดเท่ากัน

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง และหนังสือและสินค้าอื่นภายในร้านมีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ และหนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาดเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาอื่น ๆ (อนุปริญญา) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ และหนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาดเท่ากัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ การรับสมัครสมาชิกและได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน มีการแจกของ

สมนาคุณหรือ คุ้มครองส่วนลดเมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ และมีการจัดทำใบรจวหรือ จดหมายข่าวประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ทุกเดือนเท่ากัน

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีการรับสมัคร สมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน มีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นครั้งคราว เช่น ยอดจำหน่ายบางส่วนเพื่อเด็กยากไร้ มีการจัดอันดับหนังสือขายดี และมีบริการห่อปกพลาสติกใน ราคาพิเศษเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ การรับสมัครสมาชิกและได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้า ภายในร้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยใน ลำดับแรก ได้แก่ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยใน ลำดับแรก ได้แก่ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีการรับสมัครสมาชิกและได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้า ภายในร้าน มีการ แจกของสมนาคุณหรือ คุ้มครองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ มีการจัดอันดับหนังสือ ขายดี และมีการจัดทำใบรจวหรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ทุกเดือนเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาอื่น ๆ (อนุปริญญา) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยใน ลำดับแรก ได้แก่ มีการจัดอันดับหนังสือขายดี

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคา พิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยใน ลำดับแรก ได้แก่ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยใน ลำดับแรก ได้แก่ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยใน ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจกของสมนาคุณหรือ คุ้มครองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในลำดับแรก ได้แก่ มีการแจกของสมนาคุณหรือ คุปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้

### ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการร้านจำหน่ายหนังสือ

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยประสบเมื่อใช้บริการร้านหนังสือ ได้แก่ ร้านหนังสืออยู่ไกล เดินทางไปร้านไม่สะดวกมากที่สุด

#### 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้ทฤษฎี ส่วนประสมการตลาดค้าปลีก (Retailing Mix) ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า

ปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ (Offering) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย หนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ มีหนังสือหลากหลายประเภท หลายสำนักพิมพ์ พนักงานพูดจาสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือ สามารถตอบคำถามแนะนำหนังสือได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรังสี เกตุวิชิต ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อในการตัดสินใจเลือกร้านหนังสือในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย การมีหนังสือจากหลายสำนักพิมพ์ให้เลือก การมีหนังสือที่กำลังเป็นที่นิยมและมียอดจำหน่ายสูง การมีหนังสือใหม่ ๆ ออกจำหน่ายอยู่เสมอ หนังสือและสินค้าอื่น ๆ ที่นำมาวางขายเป็นของใหม่ อยู่ในสภาพเรียบร้อยสมบูรณ์ ไม่ชำรุดหรือเสียหาย และการรับประกันเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ได้หากมีปัญหา สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรชาติ สุวรรณโฆษิต ศึกษาเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของโครงการลงทุนศูนย์หนังสือ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ซึ่งแบ่งเป็น 3 ปัจจัยย่อย ได้แก่ ด้านการจัดซื้อจัดหา ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง และด้านบริการ

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ลูกค้าสัมผัสได้ (Physical Facilities) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในอันดับมาก ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรังสี เกตุวิชิต ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อในการตัดสินใจเลือกร้านหนังสือในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งของร้านสะดวกต่อการเดินทาง ท่าเลที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้หรือในศูนย์การค้าหรือห้างสรรพสินค้า

ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้สถานที่ทำงานหรือสถานศึกษา และทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรชาติ สุวรรณ โหมยิต ศึกษาเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของโครงการลงทุนศูนย์หนังสือ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะเฉพาะขององค์กร ในระดับปานกลาง ซึ่งเน้นการตกแต่งร้านที่สวยงาม บรรยากาศดี อากาศเย็นสบาย มีแสงสว่างเพียงพอ

ปัจจัยด้านราคาสินค้า (Price) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง และจำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรังสี เกตุวิชิต ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อในการตัดสินใจเลือกร้านหนังสือในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาหนังสือ เครื่องเขียน และสินค้าอื่น ๆ ถูกกว่าร้านอื่นและขายหนังสือราคาตามราคาบนปกหนังสือ สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรชาติ สุวรรณ โหมยิต ศึกษาเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของโครงการลงทุนศูนย์หนังสือ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อการตั้งราคาสินค้าตามราคาร้านปกหนังสือ ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก การจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน และมีการแจกของสมนาคุณ หรือ คุปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรังสี เกตุวิชิต ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อในการตัดสินใจเลือกร้านหนังสือในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการรับสมัครสมาชิก ซึ่งได้ส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า มีจัดช่วงลดราคาสินค้า มีการจัดอันดับหนังสือขายดี และมีบริการห่อปกหนังสือให้ฟรี สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรชาติ สุวรรณ โหมยิต ศึกษาเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของโครงการลงทุนศูนย์หนังสือ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับนโยบายการลดราคาหนังสือในโอกาสต่าง ๆ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง มีการรับสมัครสมาชิก โดยมีค่าธรรมเนียมแต่ได้รับของกำนัลในราคาที่ใกล้เคียงกัน ลูกค้าที่เป็นสมาชิกจะได้รับส่วนลดในการซื้อหนังสือ

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร มีข้อค้นพบที่น่าสนใจคือ เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ปัจจัยด้านราคาสินค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องการมีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัยถูกต้องมากที่สุด ในกลุ่มผู้ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี และ 21-30 ปี ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ถึง ระดับปริญญาโท และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท - 20,000 บาท และให้ความสำคัญในเรื่องจำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือในกลุ่มผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51-60 ปี ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท และระดับอื่น ๆ (อนุปริญญา) ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ลูกค้าสัมผัสได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวกมากที่สุด ในกลุ่มผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51-60 ปี ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับอื่น ๆ (อนุปริญญา) และผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้

ปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องมีหนังสือใหม่ออกจำหน่ายเสมอมากที่สุด ในกลุ่มผู้ที่มีอายุในกลุ่มผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51-60 ปี ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และสูงกว่าระดับปริญญาโท ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท - 20,000 บาท และ 30,001 - 50,000 บาท

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องมีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษมากที่สุด ในกลุ่มผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี 41-50 ปี ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท - 30,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง การรับสมัครสมาชิกและได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน ในกลุ่มผู้ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี 31-40 ปี และ 51-60 ปี ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และสูงกว่าระดับปริญญาโท

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าผู้ซื้อให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นศึกษา จึงเสนอผู้ประกอบการ ดังนี้

ปัจจัยด้านราคาสินค้า ควรมีระบบการรับชำระค่าสินค้า ที่ทันสมัย ถูกต้อง ซึ่งควรมีการจัดระบบการคำนวณราคาสินค้า การรับชำระค่าสินค้าให้ทันสมัย รวดเร็ว เช่น นำเครื่องอ่านบาร์โค้ดเข้ามาใช้ รวมถึงลูกค้าสามารถชำระค่าสินค้าได้ทั้งเงินสด และบัตรเครดิต นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับการจำหน่ายสินค้าตามราคาบนปกหนังสือด้วย

ปัจจัยด้านสินค้าและการให้บริการ ควรมีการส่งหนังสือใหม่เข้ามาจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ เลือกระบบการจัดซื้อหนังสือที่เหมาะสม แบ่งหนังสือออกเป็นหมวดหมู่เพื่อให้ค้นหาง่าย และจัดชั้นหนังสือมาให้ใหม่ให้ผู้มาใช้บริการเห็นได้เด่นชัด และนำระบบฐานข้อมูลในการค้นหาหนังสือเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อให้สามารถค้นหาข้อมูลหนังสือได้อย่างรวดเร็ว

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ลูกค้าสัมผัสได้ ควรหาทำเลที่ตั้งร้านที่อยู่ในเขตชุมชน เดินทางสะดวก มีสถานที่สำหรับจอดรถ มีการจัดร้านเป็นสัดส่วน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษเป็นครั้งคราว และมีการรับสมัครสมาชิก ได้รับส่วนลดพิเศษเมื่อซื้อสินค้า ดังนั้น ผู้ประกอบการควรจัดให้มีการทำบัตรสมาชิก เก็บข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการไว้เป็นฐานข้อมูล เช่น ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail Address และกำหนดสิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก และอาจใช้กลยุทธ์ทางการตลาดสื่อสารข้อมูลไปยังผู้ให้บริการ เช่น ข้อความ SMS, E-mail หรือทำจดหมายข่าว เพื่อให้สมาชิกได้รับทราบข่าวสารของร้าน เช่น หนังสือใหม่ หนังสือขายดีประจำเดือน เป็นต้น นอกจากนี้ อาจจัดทำหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าผ่านหน้าเว็บได้ เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อกับลูกค้า

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร ค้นพบปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่ผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครให้ความสำคัญ ซึ่งสามารถนำไปใช้กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับผู้ให้บริการในแต่ละกลุ่มแล้ว สำหรับผู้ที่สนใจศึกษาต่อ ผู้ศึกษาจึงเสนอให้มีการศึกษาเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการลงทุนร้านหนังสือในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลในด้านอื่น ๆ เช่น ข้อมูลด้านการจัดการการเงิน ข้อมูลด้านการจัดการ และข้อมูลทางด้านเทคนิค และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการลงทุนได้ดียิ่งขึ้น