

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

การศึกษารุ่นนี้ใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตัวแทนจำหน่าย ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้จำหน่ายสินค้าจากบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ มีจำนวนทั้งหมด 81 ราย และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวแทนจำหน่าย

ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกเป็นตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เข้ามาจัดจำหน่ายในบริษัท ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าจากบริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เข้ามาจำหน่ายในบริษัท ผู้มีอำนาจการตัดสินใจคนสุดท้ายในการเลือกบริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายเพื่อซื้ออุปกรณ์ที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดจำหน่ายในบริษัท จำนวนบริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายที่บริษัทสั่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่จำหน่าย ข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัทชินเน็ค

(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เช่น ระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าที่มีการสั่งซื้อจากบริษัทชินเน็คฯ แหล่งที่รู้จักบริษัทชินเน็คฯ เงื่อนไขการชำระค่าสินค้า Credit Term ที่ได้รับ วงเงินสำหรับการสั่งซื้อสินค้า และเหตุผลในการเลือกเป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัทชินเน็คฯ ดังตารางที่ 1-17

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ดังตารางที่ 18-25

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของตัวแทนจำหน่าย

ประกอบด้วย ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย
ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง
กายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ดังตารางที่ 26-32

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดในการ
ให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
ประกอบด้วย การจำแนกตามตำแหน่ง การจำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวข้องกับ
คอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน และการจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทน
จำหน่ายของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
ดังตารางที่ 33 - 53

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนจำหน่าย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	52	64.2
หญิง	29	35.8
รวม	81	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าตัวแทนจำหน่ายเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยจำนวนเพศชายคิดเป็นร้อยละ 64.2 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 35.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	17	21.0
31 – 40 ปี	29	35.8
41 - 50 ปี	28	34.6
51 ปีขึ้นไป	7	8.6
รวม	81	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีอายุ 31 – 40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.6 อายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.0 และอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	7.4
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	60	74.1
สูงกว่าปริญญาตรี	15	18.5
รวม	81	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.1 รองลงมา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.5 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	46	56.8
ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	16	19.8
กรรมการผู้จัดการ	8	9.9
ผู้จัดการฝ่ายการตลาด	6	7.4
ผู้จัดการทั่วไป	5	6.1
รวม	81	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ คิดเป็นร้อยละ 19.8 ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการตลาด คิดเป็นร้อยละ 7.4 และผู้จัดการทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกเป็นตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์

ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกเป็นตัวแทนจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
กรรมการผู้จัดการ	43	53.1
เจ้าของกิจการ	41	50.6
ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	36	44.4
ผู้จัดการฝ่ายการตลาด	35	43.2
ผู้จัดการทั่วไป	18	22.2
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	7	8.6
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี-การเงิน	2	2.5

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายจำนวน 81 ราย

จากตารางที่ 5 พบว่ากรรมการผู้จัดการเป็นผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกเป็นตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาเป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 50.6 ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อคิดเป็นร้อยละ 44.4 ผู้จัดการฝ่ายการตลาด คิดเป็นร้อยละ 43.2 ผู้จัดการทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.2 ผู้จัดการฝ่ายบัญชี คิดเป็นร้อยละ 8.6 และ ผู้จัดการฝ่ายบัญชี-การเงิน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าจากบริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายเพื่อซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เลือกซื้อสินค้าจากบริษัทผู้นำเข้า และจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
ผู้จัดการฝ่ายการตลาด	45	55.6
เจ้าของกิจการ	41	50.6
กรรมการผู้จัดการ	40	49.4
ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	31	38.3
ผู้จัดการทั่วไป	24	29.6
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	7	8.6
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี-การเงิน	2	2.5
ตำแหน่งอื่น ๆ	2	2.5

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายจำนวน 81 ราย

: อื่นๆ ได้แก่ Sales

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้จัดการฝ่ายการตลาดเป็นผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าจากบริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายเพื่อซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาเป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 50.6 กรรมการผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 49.4 ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ คิดเป็นร้อยละ 38.3 ผู้จัดการทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 29.6 ผู้จัดการฝ่ายบัญชี คิดเป็นร้อยละ 8.6 ผู้จัดการฝ่ายบัญชี-การเงินและตำแหน่งอื่นๆ ได้แก่ Sales คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามผู้มีอำนาจการตัดสินใจคนสุดท้ายในการเลือกบริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายเพื่อซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ผู้มีอำนาจการตัดสินใจคนสุดท้าย	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	45	55.6
กรรมการผู้จัดการ	28	34.6
ผู้จัดการทั่วไป	8	9.8
รวม	81	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าเจ้าของกิจการเป็นผู้มีอำนาจการตัดสินใจคนสุดท้ายในการเลือกบริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายเพื่อซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาเป็นกรรมการผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 34.6 และผู้จัดการทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามจำนวนบริษัทผู้นำเข้า และ จัดจำหน่าย (Distributor) ที่มีการสั่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการ

จำนวนบริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
2 - 3 ราย	9	11.1
4 - 5 ราย	26	32.1
มากกว่า 5 ราย	46	56.8
รวม	81	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีจำนวนบริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่าย (Distributor) ที่มีการสั่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการจำนวนมากกว่า 5 รายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมา จำนวน 4-5 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.1 และจำนวน 2-3 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์เฉลี่ยต่อเดือน

ยอดซื้อสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท	10	12.3
500,001 – 2,000,000 บาท	31	38.3
2,000,001 – 4,000,000 บาท	31	38.3
4,000,001 – 6,000,000 บาท	9	11.1
รวม	81	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมียอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์เฉลี่ยต่อเดือน ทั้ง 500,001 – 2,000,000 บาท และ 2,000,001 – 4,000,000 บาท มากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมา ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.3 และ 4,000,001 – 6,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามกลุ่มของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่จำหน่าย

กลุ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่จำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ชุด (Computer Set)	76	93.8
กลุ่มโปรแกรมสำเร็จรูป (Software)	73	90.1
กลุ่มอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ (PC Component)	71	87.7
กลุ่มอุปกรณ์ต่อพ่วง (Peripheral)	69	85.2
กลุ่มอุปกรณ์เครือข่าย (Enterprise Solution)	58	71.6
กลุ่มสินค้าสิ้นเปลือง (Consumables)	56	69.1

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายจำนวน 81 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าตัวแทนจำหน่าย มีการจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในกลุ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ชุด (Computer Set) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมาเป็นกลุ่มโปรแกรมสำเร็จรูป (Software) คิดเป็นร้อยละ 90.1 กลุ่มอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ (PC Component) คิดเป็นร้อยละ 87.7 กลุ่มอุปกรณ์ต่อพ่วง (Peripheral) คิดเป็นร้อยละ 85.2 กลุ่มอุปกรณ์เครือข่าย (Enterprise Solution) คิดเป็นร้อยละ 71.6 และกลุ่มสินค้าสิ้นเปลือง (Consumables) คิดเป็นร้อยละ 69.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่

ระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	33	40.7
5 – 10 ปี	28	34.6
10 – 15 ปี	20	24.7
รวม	81	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เป็นเวลาดำเนินการต่ำกว่า 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมา 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.6 และ 10 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามสินค้าที่มีการสั่งซื้อ จาก บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

กลุ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่สั่งซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ (PC Component)	71	87.7
กลุ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ชุด (Computer Set)	71	87.7
กลุ่มอุปกรณ์ต่อพ่วง (Peripheral)	67	82.7
กลุ่มโปรแกรมสำเร็จรูป (Software)	64	79.0
กลุ่มอุปกรณ์เครือข่าย (Enterprise Solution)	56	69.1
กลุ่มสินค้าสิ้นเปลือง (Consumables)	51	63.0

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายจำนวน 81 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีการสั่งซื้อสินค้ากลุ่มอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ (PC Component) และกลุ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ชุด (Computer Set) จากบริษัทชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.7 รองลงมาเป็นกลุ่มอุปกรณ์ต่อพ่วง (Peripheral) คิดเป็นร้อยละ 82.7 กลุ่มโปรแกรมสำเร็จรูป (Software) คิดเป็นร้อยละ 79.0 กลุ่มอุปกรณ์เครือข่าย (Enterprise Solution) คิดเป็นร้อยละ 69.1 และกลุ่มสินค้าสิ้นเปลือง (Consumables) คิดเป็นร้อยละ 63.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามแหล่งที่รู้จักบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

แหล่งที่รู้จักบริษัทชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ได้คำแนะนำจากผู้ประกอบการรายอื่น	62	76.5
พนักงานขาย	61	75.3
เพื่อนแนะนำ	41	50.6
เว็บไซต์ของบริษัทชินเน็ค	25	30.9
วารสารคอมพิวเตอร์	18	22.2
เอกสารแผ่นพับ	12	14.8
หนังสือพิมพ์	5	6.2
จดหมายขาย	2	2.5

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายจำนวน 81 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่าตัวแทนจำหน่ายรู้จักบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จากการได้คำแนะนำจากผู้ประกอบการรายอื่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.5 รองลงมาจากพนักงานขาย คิดเป็นร้อยละ 75.3 จากเพื่อนแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 50.6 จากเว็บไซต์ของบริษัทชินเน็ค คิดเป็นร้อยละ 30.9 จากวารสารคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 22.2 จากเอกสารแผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 14.8 จากหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 6.2 และจากจดหมายขาย คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามเงื่อนไขการชำระค่าสินค้ากับบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

เงื่อนไขการชำระค่าสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
ชำระเป็นเช็คล่วงหน้า	59	72.8
โอนเงินเมื่อครบกำหนด	55	67.9
ชำระเงินสด	42	51.9
E-Banking ตัดยอดจากบัญชี	16	19.8
บัตรเครดิต	16	19.8

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายจำนวน 81 ราย

จากตารางที่ 14 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีเงื่อนไขการชำระค่าสินค้ากับบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยการชำระเป็นเช็คล่วงหน้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมาโดยการโอนเงินเมื่อครบกำหนด คิดเป็นร้อยละ 67.9 ชำระเงินสด คิดเป็นร้อยละ 51.9 และชำระโดย E-Banking ตัดยอดจากบัญชีและบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 19.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตาม Credit Term จาก บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

Credit Term	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี Credit Term	2	2.5
7 วัน	4	4.9
15 วัน	10	12.3
30 วัน	48	59.3
45 วัน	17	21.0
รวม	81	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่าตัวแทนจำหน่ายได้รับ Credit Term จากบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เป็นจำนวน 30 วัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาจำนวน 45 วัน คิดเป็นร้อยละ 21.0 จำนวน 15 วัน คิดเป็นร้อยละ 12.3 จำนวน 7 วัน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และไม่มี Credit Term คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามวงเงินรายเดือนสำหรับการสั่งซื้อสินค้าจาก บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

วงเงินที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท	8	9.8
500,001 – 1,500,000 บาท	22	27.2
1,500,001 – 3,000,000 บาท	37	45.7
3,000,001 – 5,000,000 บาท	14	17.3
รวม	81	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่าตัวแทนจำหน่ายได้รับวงเงินรายเดือนสำหรับการสั่งซื้อสินค้าจาก บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เป็นจำนวนเงิน 1,500,001 – 3,000,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาเป็นวงเงิน 500,001 – 1,500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.2 วงเงิน 3,000,001 – 5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.3 และวงเงินต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามเหตุผลในการเลือกเป็นตัวแทนจำหน่ายของ บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

เหตุผลในการเลือกเป็นตัวแทนจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
ราคาสินค้า	60	74.1
ความหลากหลายของประเภทชิ้นส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Component)	59	72.8
มีสาขาในจังหวัดเชียงใหม่	56	69.1
ชื่อเสียงบริษัท	55	67.9
พนักงานขายมีความเชื่อถือ และไว้วางใจได้	40	49.4
คุณภาพการบริการที่ดี	39	48.6
มีบริการส่งสินค้า	36	44.4
มีบริการซ่อม	32	39.5
อื่นๆ	1	1.2

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายจำนวน 81 ราย

: อื่นๆ ได้แก่ Credit Term ที่ได้รับ

จากตารางที่ 17 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีเหตุผลในการเลือกเป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยเลือกจากราคาสินค้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.1 รองลงมาเลือกจากความหลากหลายของประเภทชิ้นส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Component) คิดเป็นร้อยละ 72.8 มีสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 69.1 ชื่อเสียงบริษัท คิดเป็นร้อยละ 67.9 พนักงานขายมีความเชื่อถือ และไว้วางใจได้ คิดเป็นร้อยละ 49.4 คุณภาพการบริการที่ดี คิดเป็นร้อยละ 48.6 มีบริการส่งสินค้า คิดเป็นร้อยละ 44.4 มีบริการซ่อม คิดเป็นร้อยละ 39.5 และอื่นๆ ได้แก่ Credit Term คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ		ระดับความพึงพอใจ							อันดับ
		5	4	3	2	1	เฉลี่ย	แปลผล	
ความหลากหลายของประเภทและชนิดสินค้า	จำนวน	22	50	9	0	0	4.16	พึงพอใจมาก	4
	ร้อยละ	27.2	61.7	11.1	0	0			
ความหลากหลายของขนาด / สีสินค้า	จำนวน	19	35	27	0	0	3.90	พึงพอใจมาก	10
	ร้อยละ	23.5	43.2	33.3	0	0			
ความหลากหลายของรุ่นสินค้า	จำนวน	20	47	14	0	0	4.07	พึงพอใจมาก	6
	ร้อยละ	24.7	58.0	17.3	0	0			
ความทันสมัยของสินค้า	จำนวน	28	48	5	0	0	4.28	พึงพอใจมาก	2
	ร้อยละ	34.6	59.3	6.2	0	0			
คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย	จำนวน	33	43	5	0	0	4.35	พึงพอใจมาก	1
	ร้อยละ	40.7	53.1	6.2	0	0			
ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราชื่อสินค้าที่จัดจำหน่าย	จำนวน	26	43	12	0	0	4.17	พึงพอใจมาก	3
	ร้อยละ	32.1	53.1	14.8	0	0			
ความหลากหลายของตราชื่อสินค้าที่จัดจำหน่าย	จำนวน	19	39	23	0	0	3.95	พึงพอใจมาก	10
	ร้อยละ	23.5	48.1	28.4	0	0			
หีบห่อบรรจุภัณฑ์ของสินค้า (Packaging)	จำนวน	13	53	15	0	0	3.98	พึงพอใจมาก	9
	ร้อยละ	16.0	65.4	18.5	0	0			
บริการให้ข้อมูล / ปรึกษาทางด้านเทคนิค	จำนวน	12	43	23	3	0	3.79	พึงพอใจมาก	11
	ร้อยละ	14.8	53.1	28.4	3.7	0			
เอกสารประกอบสินค้า / คู่มือการใช้งาน	จำนวน	12	30	33	6	0	3.59	พึงพอใจมาก	13
	ร้อยละ	14.8	37.0	40.7	7.4	0			

ตารางที่ 18 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย)
จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ		ระดับความพึงพอใจ							อันดับ
		5	4	3	2	1	เฉลี่ย	แปลผล	
เงื่อนไขการรับประกันสินค้า	จำนวน	19	51	11	0	0	4.10	พึงพอใจ มาก	5
	ร้อยละ	23.5	63.0	13.6	0	0			
เงื่อนไขการเปลี่ยน / คืนสินค้า	จำนวน	18	49	14	0	0	4.05	พึงพอใจ มาก	8
	ร้อยละ	22.2	60.5	17.3	0	0			
การบริการหลังการขาย	จำนวน	21	44	16	0	0	4.06	พึงพอใจ มาก	7
	ร้อยละ	25.9	54.3	19.8	0	0			
การบริการติดตั้งระบบ คอมพิวเตอร์และ โปรแกรม	จำนวน	12	42	23	4	0	3.77	พึงพอใจ มาก	12
	ร้อยละ	14.8	51.9	28.4	4.9	0			
ค่าเฉลี่ยรวมด้านผลิตภัณฑ์/บริการ							4.02	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 18 พบว่าความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด
บริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
สาขาเชียงใหม่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจ 3 อันดับ
แรก ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย ความทันสมัยของสินค้า และ
ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราสัญลักษณ์สินค้าที่จัดจำหน่าย

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา ในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่

ด้านราคา		ระดับความพึงพอใจ							อันดับ
		5	4	3	2	1	เฉลี่ย	แปลผล	
ราคาจำหน่ายของสินค้า	จำนวน	20	44	17	0	0	4.04	พึงพอใจ มาก	1
	ร้อยละ	24.7	54.3	21.0	0	0			
ราคาค่าบริการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์	จำนวน	6	34	33	8	0	3.47	พึงพอใจ ปานกลาง	10
	ร้อยละ	7.4	42.0	40.7	9.9	0			
ความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ	จำนวน	19	38	24	0	0	3.94	พึงพอใจ มาก	3
	ร้อยละ	23.5	46.9	29.6	0	0			
การแจ้งเปลี่ยนราคาล่วงหน้าก่อนการปรับราคา	จำนวน	8	43	27	3	0	3.69	พึงพอใจ มาก	9
	ร้อยละ	9.9	53.1	33.3	3.7	0			
ระยะเวลาการยื่นราคาสินค้า	จำนวน	12	47	22	0	0	3.88	พึงพอใจ มาก	4
	ร้อยละ	14.8	58.0	27.2	0	0			
ราคาส่วนลดเงินสด	จำนวน	6	47	27	1	0	3.72	พึงพอใจ มาก	8
	ร้อยละ	7.4	58.0	33.3	1.2	0			
มี Price List ให้ล่วงหน้า	จำนวน	9	50	22	0	0	3.84	พึงพอใจ มาก	6
	ร้อยละ	11.1	61.7	27.2	0	0			
ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม	จำนวน	18	36	19	8	0	3.79	พึงพอใจ มาก	7
	ร้อยละ	22.2	44.4	23.5	9.9	0			
ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ	จำนวน	11	55	15	0	0	3.95	พึงพอใจ มาก	2
	ร้อยละ	13.6	67.9	18.5	0	0			
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต	จำนวน	10	51	20	0	0	3.88	พึงพอใจ มาก	4
	ร้อยละ	12.3	63.0	24.7	0	0			
ค่าเฉลี่ยรวมด้านราคา							3.82	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 19 พบว่าความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านราคาในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ ราคาจำหน่ายของสินค้า ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ และความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่จัดจำหน่ายในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

ด้านสถานที่จัดจำหน่าย		ระดับความพึงพอใจ							
		5	4	3	2	1	เฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
ทำเลที่ตั้ง และความสะดวกในการเข้าถึงบริษัท	จำนวน	3	30	47	1	0	3.43	พึงพอใจปานกลาง	8
	ร้อยละ	3.7	37.0	58.0	1.2	0			
ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า นับจากวันที่สั่งซื้อจนได้รับสินค้า	จำนวน	5	46	30	0	0	3.69	พึงพอใจมาก	2
	ร้อยละ	6.2	56.8	37.0	0	0			
มีบริการจัดส่งสินค้า	จำนวน	4	58	19	0	0	3.81	พึงพอใจมาก	1
	ร้อยละ	4.9	71.6	23.5	0	0			
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า เช่น ทางโทรศัพท์ ,Email	จำนวน	2	58	18	0	3	3.69	พึงพอใจมาก	2
	ร้อยละ	2.5	71.6	22.2	0	3.7			
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับพนักงานบริษัทชินเน็ค	จำนวน	12	38	28	0	3	3.69	พึงพอใจมาก	2
	ร้อยละ	14.8	46.9	34.6	0	3.7			
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง	จำนวน	5	46	30	0	0	3.69	พึงพอใจมาก	2
	ร้อยละ	6.2	56.8	37.0	0	0			
ความแข็งแรงทนทานของการบรรจุหีบห่อ (Packing) ในการจัดส่ง	จำนวน	0	55	26	0	0	3.68	พึงพอใจมาก	6
	ร้อยละ	0	67.9	32.1	0	0			
เวลาการเปิด-ปิดทำการ	จำนวน	6	24	43	8	0	3.35	พึงพอใจปานกลาง	9
	ร้อยละ	7.4	29.6	53.1	9.9	0			
ความพร้อมของสต็อกสินค้าของบริษัทชินเน็ค	จำนวน	0	36	45	0	0	3.44	พึงพอใจปานกลาง	7
	ร้อยละ	0	44.4	55.6	0	0			
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสถานที่จัดจำหน่าย							3.61	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 20 พบว่าความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านสถานที่จัดจำหน่าย ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจ 2 อันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ มีบริการจัดส่งสินค้า และ 4 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อจนได้รับสินค้า, ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า เช่น ทางโทรศัพท์ Email, ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับพนักงานบริษัทชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ และสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

ด้านการส่งเสริมการตลาด		ระดับความพึงพอใจ								
		5	4	3	2	1	เฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	
การจัดการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น รถยนต์ และทอง	จำนวน	11	25	42	3	0	3.54	พึงพอใจมาก	1	
	ร้อยละ	13.6	30.9	51.9	3.7	0				
การส่งเสริมการขายโดยการลดราคาสินค้า	จำนวน	12	19	47	3	0	3.49	พึงพอใจปานกลาง	2	
	ร้อยละ	14.8	23.5	58.0	3.7	0				
การส่งเสริมการขายโดยการแถมสินค้า	จำนวน	10	19	49	3	0	3.44	พึงพอใจปานกลาง	4	
	ร้อยละ	12.3	23.5	60.5	3.7	0				
เอกสารแนะนำสินค้าที่มีแจกฟรีให้กับตัวแทนจำหน่าย	จำนวน	2	17	59	3	0	3.22	พึงพอใจปานกลาง	8	
	ร้อยละ	2.5	21.0	72.8	3.7	0				
มีการทำโฆษณาให้แก่ตัวแทนจำหน่าย	จำนวน	0	17	56	8	0	3.11	พึงพอใจปานกลาง	11	
	ร้อยละ	0	21.0	69.1	9.9	0				
ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียนติดตามงานของพนักงานขาย	จำนวน	6	27	43	5	0	3.42	พึงพอใจปานกลาง	5	
	ร้อยละ	7.4	33.3	53.1	6.2	0				
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	จำนวน	6	32	38	5	0	3.48	พึงพอใจปานกลาง	3	
	ร้อยละ	7.4	39.5	46.9	6.2	0				
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย	จำนวน	9	20	47	5	0	3.41	พึงพอใจปานกลาง	6	
	ร้อยละ	11.1	24.7	58.0	6.2	0				
จำนวนครั้งการฝึกอบรมให้กับตัวแทนจำหน่ายในรอบปีฟรี	จำนวน	2	19	54	6	0	3.21	พึงพอใจปานกลาง	9	
	ร้อยละ	2.5	23.5	66.7	7.4	0				
ความหลากหลายของหลักสูตรที่ฝึกอบรมแก่ตัวแทนจำหน่ายฟรี	จำนวน	2	17	53	9	0	3.15	พึงพอใจปานกลาง	10	
	ร้อยละ	2.5	21.0	65.4	11.1	0				
มีเอกสาร Catalog แจกฟรี	จำนวน	2	24	49	6	0	3.27	พึงพอใจปานกลาง	7	
	ร้อยละ	2.5	29.6	60.5	7.4	0				
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการส่งเสริมการตลาด							3.34	พึงพอใจปานกลาง		

จากตารางที่ 21 พบว่าความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านการส่งเสริมการตลาด ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ การจัดการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การชิงโชครถยนต์ และทอง เป็นต้น การส่งเสริมการขายโดยการลดราคาสินค้า และความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากร ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

ด้านบุคลากร		ระดับความพึงพอใจ							
		5	4	3	2	1	เฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน	จำนวน	15	52	14	0	0	4.01	พึงพอใจ มาก	1
	ร้อยละ	18.5	64.2	17.3	0	0			
การให้บริการด้านความเสมอภาคของพนักงาน	จำนวน	15	38	28	0	0	3.84	พึงพอใจ มาก	3
	ร้อยละ	18.5	46.9	34.6	0	0			
ความรู้และความสามารถในการให้บริการของพนักงานทั่วไป	จำนวน	14	41	24	2	0	3.83	พึงพอใจ มาก	4
	ร้อยละ	17.3	50.6	29.6	2.5	0			
ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงานทั่วไป	จำนวน	7	46	28	0	0	3.74	พึงพอใจ มาก	7
	ร้อยละ	8.6	56.8	34.6	0	0			
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานซ่อม	จำนวน	5	49	27	0	0	3.73	พึงพอใจ มาก	8
	ร้อยละ	6.2	60.5	33.3	0	0			
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย	จำนวน	3	58	20	0	0	3.79	พึงพอใจ มาก	6
	ร้อยละ	3.7	71.6	24.7	0	0			
มารยาท / บุคลิกภาพของพนักงานขาย	จำนวน	11	50	20	0	0	3.89	พึงพอใจ มาก	2
	ร้อยละ	13.6	61.7	24.7	0	0			
การให้คำแนะนำ และอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ	จำนวน	5	57	19	0	0	3.83	พึงพอใจ มาก	4
	ร้อยละ	6.2	70.4	23.5	0	0			
ค่าเฉลี่ยรวมด้านบุคลากร							3.83	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 22 พบว่าความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านบุคลากร ในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ มนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานชาย และการให้บริการด้านความเสมอภาคของพนักงาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ		ระดับความพึงพอใจ							อันดับ
		5	4	3	2	1	เฉลี่ย	แปลผล	
ความกว้างขวางและความ สะอาดของบริษัทชินเน็ค	จำนวน	3	16	62	0	0	3.27	พึงพอใจ ปานกลาง	6
	ร้อยละ	3.7	19.8	76.5	0	0			
ความมีชื่อเสียงของบริษัท ชินเน็ค	จำนวน	13	35	33	0	0	3.75	พึงพอใจ มาก	2
	ร้อยละ	16.0	43.2	40.7	0	0			
บริษัทจัดตั้งมาเป็นเวลานาน	จำนวน	6	30	45	0	0	3.52	พึงพอใจ มาก	3
	ร้อยละ	7.4	37.0	55.6	0	0			
ความน่าเชื่อถือของบริษัท	จำนวน	11	44	26	0	0	3.81	พึงพอใจ มาก	1
	ร้อยละ	13.6	54.3	32.1	0	0			
ความเพียงพอของจำนวน พนักงานในการให้บริการ	จำนวน	2	10	68	1	0	3.16	พึงพอใจ ปานกลาง	8
	ร้อยละ	2.5	12.3	84.0	1.2	0			
ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ นำมาให้บริการ	จำนวน	0	22	59	0	0	3.27	พึงพอใจ ปานกลาง	6
	ร้อยละ	0	27.2	72.8	0	0			
ความเหมาะสม เรียบร้อยของ เครื่องแบบพนักงาน	จำนวน	3	20	57	1	0	3.31	พึงพอใจ ปานกลาง	4
	ร้อยละ	3.7	24.7	70.4	1.2	0			
การตกแต่งบริษัทและ บรรยากาศภายในบริษัทชินเน็ค	จำนวน	6	12	62	1	0	3.28	พึงพอใจ ปานกลาง	5
	ร้อยละ	7.4	14.8	76.5	1.2	0			
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ							3.42	พึงพอใจปานกลาง	

จากตารางที่ 23 พบว่าความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ ความน่าเชื่อถือของบริษัท ความมีชื่อเสียงของบริษัทชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ และบริษัท จัดตั้งมาเป็นเวลานาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

ด้านกระบวนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ							อันดับ
		5	4	3	2	1	เฉลี่ย	แปลผล	
ความเหมาะสมในลำดับขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	4	50	27	0	0	3.72	พึงพอใจมาก	6
	ร้อยละ	4.9	61.7	33.3	0	0			
การจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลา	จำนวน	7	47	27	0	0	3.75	พึงพอใจมาก	4
	ร้อยละ	8.6	58.0	33.3	0	0			
การให้บริการตรงเวลา	จำนวน	4	47	30	0	0	3.68	พึงพอใจมาก	7
	ร้อยละ	4.9	58.0	37.0	0	0			
ความถูกต้องในการให้บริการ	จำนวน	4	55	22	0	0	3.78	พึงพอใจมาก	2
	ร้อยละ	4.9	67.9	27.2	0	0			
ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	4	44	33	0	0	3.64	พึงพอใจมาก	8
	ร้อยละ	4.9	54.3	40.7	0	0			
ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า	จำนวน	1	62	17	1	0	3.78	พึงพอใจมาก	2
	ร้อยละ	1.2	76.5	21.0	1.2	0			
ความถูกต้องของประเภท / ชนิด / จำนวน สินค้าที่จัดส่ง	จำนวน	1	62	18	0	0	3.79	พึงพอใจมาก	1
	ร้อยละ	1.2	76.5	22.2	0	0			
ความสม่ำเสมอของคุณภาพในการให้บริการ	จำนวน	1	58	22	0	0	3.74	พึงพอใจมาก	5
	ร้อยละ	1.2	71.6	27.2	0	0			
ค่าเฉลี่ยรวมด้านกระบวนการให้บริการ							3.73	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 24 พบว่าความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านกระบวนการให้บริการ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจ 2 อันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ ความถูกต้องของประเภท / ชนิด / จำนวนสินค้าที่จัดส่ง และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ปัจจัยคือ ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า และความถูกต้องในการให้บริการ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk-like element above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	รวม		
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	4.02	มาก	1
ด้านบุคลากร	3.83	มาก	2
ด้านราคา	3.82	มาก	3
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.73	มาก	4
ด้านสถานที่จัดจำหน่าย	3.61	มาก	5
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.42	ปานกลาง	6
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.34	ปานกลาง	7

จากตารางที่ 25 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมา ด้านบุคลากร อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ด้านราคา อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 ด้านสถานที่จัดจำหน่าย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.61 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.42 และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.34 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีสินค้าให้ใช้ทดแทนขณะส่งสินค้าซ่อม	44	54.3
การเคลมสินค้าใช้เวลานาน	32	39.5
สินค้าชำรุดเสียหาย	28	34.6
ระยะเวลาการรับประกันสินค้านั้น	12	14.8
สินค้านั้นมีให้เลือกน้อย	6	7.41
งานซ่อมไม่มีคุณภาพ	4	4.94
ไม่พบปัญหา	24	29.6

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายจำนวน 81 ราย

จากตารางที่ 26 พบว่าตัวแทนจำหน่ายประสบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ 3 อันดับแรก คือ ไม่มีสินค้าให้ใช้ทดแทนขณะส่งสินค้าซ่อม คิดเป็นร้อยละ 54.3 การเคลมสินค้าใช้เวลานาน คิดเป็นร้อยละ 39.5 และสินค้าชำรุดเสียหาย คิดเป็นร้อยละ 34.6 ตามลำดับ นอกจากนี้มีตัวแทนจำหน่ายที่ไม่พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการคิดเป็นร้อยละ 29.6

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
ต่อรองราคาสินค้าได้ไม่มาก	43	53.1
ระยะเวลาให้ Credit Term สั้นไป	32	39.5
ไม่สามารถผ่อนชำระได้	27	33.3
ราคาขายไม่คงที่	19	23.5
ราคาอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์(PC Component)แพงกว่าบริษัทอื่น	8	9.88
ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์ชุด (Computer Set) แพงกว่าบริษัทอื่น	6	7.41
ราคาโปรแกรมสำเร็จรูป (Software) แพงกว่าบริษัทอื่น	4	4.94
ราคาสินค้าสิ้นเปลือง (Consumables) แพงกว่าบริษัทอื่น	4	4.94
ราคาอุปกรณ์ต่อพ่วง (Peripheral) แพงกว่าบริษัทอื่น	4	4.94
ไม่แจ้งราคาสินค้าให้ชัดเจน	2	2.47
ราคาอุปกรณ์เครือข่าย (Enterprise Solution) แพงกว่าบริษัทอื่น	2	2.47
ไม่พบปัญหา	22	27.2

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายจำนวน 81 ราย

จากตารางที่ 27 พบว่าตัวแทนจำหน่ายประสบปัญหาด้านราคา 3 อันดับแรก คือ ต่อรองราคาสินค้าได้ไม่มาก คิดเป็นร้อยละ 53.1 ระยะเวลาให้ Credit Term สั้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.5 และไม่สามารถผ่อนชำระได้ คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ นอกจากนี้มีตัวแทนจำหน่ายที่ไม่พบปัญหาด้านราคาคิดเป็นร้อยละ 27.2

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่จัดจำหน่าย

ปัญหาด้านสถานที่จัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
สินค้าขาดสต็อกบ่อย	52	64.2
สินค้าที่ส่งมอบไม่ครบตามจำนวนที่สั่ง	24	29.6
ไม่สามารถสั่งซื้อทาง Website	20	24.7
ความไม่สะดวกในการติดต่อผู้ขายทาง โทรศัพท์	12	14.8
ไม่มีระบบบริการสอบถามข้อมูลผ่าน Call Center	9	11.1
ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อผู้ขายผ่านทาง Email	5	6.17
การส่งสินค้าผิดบริษัท	2	2.47
ไม่พบปัญหา	15	18.5

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายจำนวน 81 ราย

จากตารางที่ 28 พบว่าตัวแทนจำหน่ายประสบปัญหาด้านสถานที่จัดจำหน่าย 3 อันดับแรก คือ สินค้าขาดสต็อกบ่อย คิดเป็นร้อยละ 64.2 สินค้าที่ส่งมอบไม่ครบตามจำนวนที่สั่ง คิดเป็นร้อยละ 29.6 และไม่สามารถสั่งซื้อทาง Website คิดเป็นร้อยละ 24.7 ตามลำดับ นอกจากนี้มีตัวแทนจำหน่ายที่ไม่พบปัญหาด้านสถานที่จัดจำหน่ายคิดเป็นร้อยละ 18.5

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีสินค้าตัวอย่างให้ทดลองใช้	53	65.4
ไม่มีการส่งเสริมการขายให้เลือกหลาย ๆ แบบ	21	25.9
ไม่มีเอกสารแนะนำสินค้า	17	21.0
ไม่มีข่าวสารเกี่ยวกับสถานะธุรกิจคอมพิวเตอร์แจ้งให้ทราบ	15	18.5
ไม่มีการอบรมพนักงานขายให้บริษัทตัวแทนจำหน่าย	12	14.8
พนักงานขายไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้า	4	4.94
การส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ	2	2.47
ไม่พบปัญหา	15	18.5

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายจำนวน 81 ราย

จากตารางที่ 29 พบว่าตัวแทนจำหน่ายประสบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก คือ ไม่มีสินค้าตัวอย่างให้ทดลองใช้ คิดเป็นร้อยละ 65.4 ไม่มีการส่งเสริมการขายให้เลือกหลาย ๆ แบบ คิดเป็นร้อยละ 25.9 และ ไม่มีเอกสารแนะนำสินค้า คิดเป็นร้อยละ 21.0 ตามลำดับ นอกจากนี้มีตัวแทนจำหน่ายที่ไม่พบปัญหาด้านการส่งเสริมการขายคิดเป็นร้อยละ 18.5

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
ให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน	14	17.3
พนักงานบริการหลังการขายไม่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง	11	13.6
พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	6	7.41
การให้บริการของพนักงานไม่สุภาพ และไม่มีความซื่อสัตย์	2	2.47
ไม่พบปัญหา	52	64.2

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายจำนวน 81 ราย

จากตารางที่ 30 พบว่าตัวแทนจำหน่ายประสบปัญหาด้านบุคลากร 3 อันดับแรก คือ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 17.3 พนักงานบริการหลังการขายไม่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง คิดเป็นร้อยละ 13.6 และ พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 7.41 ตามลำดับ นอกจากนี้มีตัวแทนจำหน่ายที่ไม่พบปัญหาด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 64.2

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ที่จ้อครดมีน้อย ไม่เพียงพอ	33	40.7
ไม่มีห้องรับรองที่เป็นสัดส่วน	27	33.3
ป้ายบริษัทจีนเน็คไม่ชัดเจน	12	14.8
ไม่มีพนักงานรักษาความปลอดภัย	2	2.47
ไม่พบปัญหา	36	44.4

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายจำนวน 81 ราย

จากตารางที่ 31 พบว่าตัวแทนจำหน่ายประสบปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ ที่จ้อครดมีน้อย ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 40.7 ไม่มีห้องรับรองที่เป็นสัดส่วน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และ ป้ายบริษัทจีนเน็คไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ นอกจากนี้มีตัวแทนจำหน่ายที่ไม่พบปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คิดเป็นร้อยละ 44.4

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การให้ข้อมูลสินค้าใหม่ล่าช้า	21	25.9
การให้บริการของพนักงานขายล่าช้า	14	17.3
การสมัครเป็นตัวแทนจำหน่ายยุ่งยาก	2	2.47
จำนวนสินค้าไม่ตรงตามใบกำกับภาษี	2	2.47
ไม่พบปัญหา	53	65.4

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายจำนวน 81 ราย

จากตารางที่ 32 พบว่าตัวแทนจำหน่ายประสบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ การให้ข้อมูลสินค้าใหม่ล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 25.9 การให้บริการของพนักงานขายล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 17.3 และ การสมัครเป็นตัวแทนจำหน่ายยุ่งยาก และจำนวนสินค้าไม่ตรงตามใบกำกับภาษีคิดเป็นร้อยละ 2.47 ตามลำดับ นอกจากนี้มีตัวแทนจำหน่ายที่ไม่พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 65.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

4.1 จำแนกตามตำแหน่ง

4.2 จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน

4.3 จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

4.1 จำแนกตามตำแหน่ง

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ตำแหน่ง				
	กรรมการผู้จัดการ	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ความหลากหลายของประเภทและชนิดสินค้า	4.38 พึงพอใจมาก	4.20 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก	4.12 พึงพอใจมาก	3.83 พึงพอใจมาก
ความหลากหลายของขนาด / สีสินค้า	4.12 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก	3.60 พึงพอใจมาก	3.75 พึงพอใจมาก	3.50 พึงพอใจมาก
ความหลากหลายของรุ่นสินค้า	4.25 พึงพอใจมาก	4.15 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก	3.94 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
ความทันสมัยของสินค้า	4.25 พึงพอใจมาก	4.33 พึงพอใจมาก	4.20 พึงพอใจมาก	4.31 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก
คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย	4.38 พึงพอใจมาก	4.41 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก	4.25 พึงพอใจมาก	4.33 พึงพอใจมาก
ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตรายี่ห้อสินค้าที่จัดจำหน่าย	4.50 พึงพอใจมาก	4.20 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก	4.12 พึงพอใจมาก	3.83 พึงพอใจมาก

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ตำแหน่ง				
	กรรมการผู้จัดการ	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ความหลากหลายของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย	4.25 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.81 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
หีบห่อบรรจุภัณฑ์ของสินค้า (Packaging)	4.00 พึงพอใจมาก	4.11 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.75 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
บริการให้ข้อมูล / ปรึกษาทางด้านเทคนิค	3.87 พึงพอใจมาก	3.91 พึงพอใจมาก	3.60 พึงพอใจมาก	3.50 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
เอกสารประกอบสินค้า / คู่มือการใช้งาน	3.75 พึงพอใจมาก	3.74 พึงพอใจมาก	3.40 พึงพอใจปานกลาง	3.25 พึงพอใจปานกลาง	3.33 พึงพอใจปานกลาง
เงื่อนไขการรับประกันสินค้า	4.12 พึงพอใจมาก	4.15 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก	4.17 พึงพอใจมาก
เงื่อนไขการเปลี่ยน / คืนสินค้า	4.00 พึงพอใจมาก	4.15 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก	3.81 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก
การบริการหลังการขาย	4.12 พึงพอใจมาก	4.15 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.81 พึงพอใจมาก	4.17 พึงพอใจมาก
การบริการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรม	3.87 พึงพอใจมาก	3.87 พึงพอใจมาก	3.60 พึงพอใจมาก	3.56 พึงพอใจมาก	3.50 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13 พึงพอใจมาก	4.10 พึงพอใจมาก	3.83 พึงพอใจมาก	3.86 พึงพอใจมาก	3.81 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 33 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปีจ้อย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการพึงพอใจในเรื่องความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งเจ้าของกิจการและผู้จัดการฝ่ายการตลาด พึงพอใจในเรื่องคุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปและผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ พึงพอใจในเรื่องความทันสมัยของสินค้าเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านราคาในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านราคา	ตำแหน่ง				
	กรรมการผู้จัดการ	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ราคาจำหน่ายของสินค้า	4.00 พึงพอใจมาก	4.15 พึงพอใจมาก	3.60 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
ราคาค่าบริการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์	3.50 พึงพอใจมาก	3.54 พึงพอใจมาก	2.80 พึงพอใจปานกลาง	3.56 พึงพอใจมาก	3.17 พึงพอใจปานกลาง
ความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ	4.25 พึงพอใจมาก	3.98 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจปานกลาง	3.94 พึงพอใจมาก	3.33 พึงพอใจปานกลาง
การแจ้งเปลี่ยนราคาล่วงหน้าก่อนการปรับราคา	3.62 พึงพอใจมาก	3.76 พึงพอใจมาก	3.00 พึงพอใจปานกลาง	3.75 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
ระยะเวลาการขึ้นราคาสินค้า	3.62 พึงพอใจมาก	3.96 พึงพอใจมาก	3.40 พึงพอใจปานกลาง	3.94 พึงพอใจมาก	3.83 พึงพอใจมาก
ราคาส่วนลดเงินสด	3.50 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.40 พึงพอใจปานกลาง	3.69 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
มี Price List ให้ล่วงหน้า	3.87 พึงพอใจมาก	3.91 พึงพอใจมาก	3.60 พึงพอใจมาก	3.69 พึงพอใจมาก	3.83 พึงพอใจมาก
ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม	3.38 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.00 พึงพอใจปานกลาง	4.00 พึงพอใจมาก	4.33 พึงพอใจมาก
ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ	3.62 พึงพอใจมาก	4.02 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก	3.83 พึงพอใจมาก
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต	3.87 พึงพอใจมาก	3.93 พึงพอใจมาก	3.60 พึงพอใจมาก	3.88 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 พึงพอใจมาก	3.89 พึงพอใจมาก	3.40 ปานกลาง	3.85 พึงพอใจมาก	3.70 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 34 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ยกเว้นตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการพึงพอใจในเรื่องความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการเป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งเจ้าของกิจการพึงพอใจในเรื่องราคาจำหน่ายของสินค้าเป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปพึงพอใจในเรื่องความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ และเรื่องใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการเป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ พึงพอใจในเรื่องราคาจำหน่ายของสินค้า ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม และเรื่องใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการตลาดพึงพอใจในเรื่องระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านสถานที่จัดจำหน่ายในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านสถานที่จัดจำหน่าย	ตำแหน่ง				
	กรรมการผู้จัดการ	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทำเลที่ตั้ง และความสะดวกในการเข้าถึงบริษัท	3.50 พึงพอใจมาก	3.43 พึงพอใจปานกลาง	3.60 พึงพอใจมาก	3.38 พึงพอใจปานกลาง	3.33 พึงพอใจปานกลาง
ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า นับจากวันที่สั่งซื้อจนได้รับสินค้า	3.75 พึงพอใจมาก	3.70 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.62 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
มีบริการจัดส่งสินค้า	3.87 พึงพอใจมาก	3.83 พึงพอใจมาก	4.20 พึงพอใจมาก	3.69 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า เช่น ทางโทรศัพท์ ,Email	3.87 พึงพอใจมาก	3.70 พึงพอใจมาก	3.40 พึงพอใจปานกลาง	3.69 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท ชินเน็ค	4.00 พึงพอใจมาก	3.74 พึงพอใจมาก	3.20 พึงพอใจปานกลาง	3.56 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจปานกลาง
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง	3.88 พึงพอใจมาก	3.72 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.56 พึงพอใจมาก	3.50 พึงพอใจมาก
ความแข็งแรงทนทานของการบรรจุหีบห่อ ในการจัดส่ง	3.75 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก	3.60 พึงพอใจมาก	3.69 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
เวลาการเปิด-ปิดทำการ	3.00 พึงพอใจปานกลาง	3.37 พึงพอใจปานกลาง	3.40 พึงพอใจปานกลาง	3.37 พึงพอใจปานกลาง	3.50 พึงพอใจมาก
ความพร้อมของสต็อกสินค้าของบริษัท ชินเน็ค	3.62 พึงพอใจมาก	3.43 พึงพอใจปานกลาง	3.00 พึงพอใจปานกลาง	3.50 พึงพอใจมาก	3.50 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 พึงพอใจมาก	3.62 พึงพอใจมาก	3.56 พึงพอใจมาก	3.56 พึงพอใจมาก	3.58 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 35 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่จัดจำหน่าย ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปีจ้อย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการพึงพอใจในเรื่องความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับพนักงาน

บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งเจ้าของกิจการและผู้จัดการทั่วไป พึงพอใจในเรื่องมีบริการจัดส่งสินค้า เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ พึงพอใจในเรื่องมีบริการจัดส่งสินค้า เรื่องความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า เช่น ทางโทรศัพท์ ,Email และเรื่องความแข็งแรงทนทานของการบรรจุหีบห่อ ในการจัดส่งเป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการตลาดพึงพอใจในเรื่องระยะเวลาในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อจนได้รับสินค้า เรื่องมีบริการจัดส่งสินค้า เรื่องความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า เช่น ทางโทรศัพท์ ,Email เรื่องความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับพนักงานบริษัท ชินเน็ค และเรื่องความแข็งแรงทนทานของการบรรจุหีบห่อ ในการจัดส่งเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด
บริการด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ตำแหน่ง				
	กรรมการ ผู้จัดการ	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่าย จัดซื้อ	ผู้จัดการฝ่าย การตลาด
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การจัดการส่งเสริมการขาย ในช่วงต่าง ๆ เช่น การชิงโชค รณรงค์ และทอง เป็นต้น	3.50 พึงพอใจมาก	3.59 พึงพอใจมาก	3.20 พึงพอใจปานกลาง	3.44 พึงพอใจปานกลาง	3.83 พึงพอใจมาก
การส่งเสริมการขายโดยการลด ราคาสินค้า	3.62 พึงพอใจมาก	3.54 พึงพอใจมาก	3.20 พึงพอใจปานกลาง	3.44 พึงพอใจปานกลาง	3.33 พึงพอใจปานกลาง
การส่งเสริมการขายโดยการ แถมสินค้า	3.62 พึงพอใจมาก	3.50 พึงพอใจมาก	3.00 พึงพอใจปานกลาง	3.31 พึงพอใจปานกลาง	3.50 พึงพอใจมาก
เอกสารแนะนำสินค้าที่มีแจก ฟรีให้กับตัวแทนจำหน่าย	3.38 พึงพอใจปานกลาง	3.30 พึงพอใจปานกลาง	3.00 พึงพอใจปานกลาง	3.00 พึงพอใจปานกลาง	3.17 พึงพอใจปานกลาง
มีการทำโฆษณาให้แก่ตัวแทน จำหน่าย	3.25 พึงพอใจปานกลาง	3.17 พึงพอใจปานกลาง	2.60 พึงพอใจปานกลาง	2.94 พึงพอใจปานกลาง	3.33 พึงพอใจปานกลาง
ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียน ติดต่องานของพนักงานขาย	3.62 พึงพอใจมาก	3.50 พึงพอใจมาก	3.40 พึงพอใจปานกลาง	3.00 พึงพอใจปานกลาง	3.67 พึงพอใจมาก
ความเอาใจใส่ติดตามงานของ พนักงานขาย	3.75 พึงพอใจมาก	3.57 พึงพอใจมาก	3.40 พึงพอใจปานกลาง	3.06 พึงพอใจปานกลาง	3.67 พึงพอใจมาก
ความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานกับฝ่ายขาย	3.62 พึงพอใจมาก	3.48 พึงพอใจปานกลาง	3.00 พึงพอใจปานกลาง	3.06 พึงพอใจปานกลาง	3.83 พึงพอใจมาก
จำนวนครั้งการฝึกอบรมให้กับ ตัวแทนจำหน่ายในรอบปีฟรี	3.12 พึงพอใจปานกลาง	3.28 พึงพอใจปานกลาง	2.80 พึงพอใจปานกลาง	3.06 พึงพอใจปานกลาง	3.50 พึงพอใจมาก
ความหลากหลายของหลักสูตรที่ ฝึกอบรมแก่ตัวแทนจำหน่ายฟรี	3.12 พึงพอใจปานกลาง	3.24 พึงพอใจปานกลาง	2.60 พึงพอใจปานกลาง	3.00 พึงพอใจปานกลาง	3.33 พึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ตำแหน่ง				
	กรรมการผู้จัดการ	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
มีเอกสาร Catalog แจกฟรี	3.38 พึงพอใจปานกลาง	3.37 พึงพอใจปานกลาง	3.00 พึงพอใจปานกลาง	2.94 พึงพอใจปานกลาง	3.50 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 พึงพอใจปานกลาง	3.41 พึงพอใจปานกลาง	3.02 พึงพอใจปานกลาง	3.11 พึงพอใจปานกลาง	3.51 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 36 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ยกเว้นตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการตลาดมีระดับความพึงพอใจมากมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการพึงพอใจในเรื่องความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขายเป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งเจ้าของกิจการ พึงพอใจในเรื่องการจัดการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การชิงโชครถยนต์ และทอง เป็นต้น เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป พึงพอใจในเรื่องความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียนติดต่องานของพนักงานขายและเรื่องความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขายเป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ พึงพอใจในเรื่องการจัดการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การชิงโชครถยนต์ และทอง เป็นต้นและเรื่องการค้าส่งเสริมการขายโดยการลดราคาสินค้าเป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการตลาดพึงพอใจในเรื่อง การจัดการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การชิงโชครถยนต์ และทอง เป็นต้นและเรื่องความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขายเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด
บริการด้านบุคลากรในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านบุคลากร	ตำแหน่ง				
	กรรมการ ผู้จัดการ	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่าย จัดซื้อ	ผู้จัดการฝ่าย การตลาด
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน	4.12 พึงพอใจมาก	4.09 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.81 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก
การให้บริการด้านความเสมอ ภาคของพนักงาน	4.00 พึงพอใจมาก	3.96 พึงพอใจมาก	3.60 พึงพอใจมาก	3.50 พึงพอใจมาก	3.83 พึงพอใจมาก
ความรู้ และความสามารถในการ ให้บริการของพนักงานทั่วไป	4.00 พึงพอใจมาก	3.98 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.31 พึงพอใจปานกลาง	3.83 พึงพอใจมาก
ความถูกต้อง แม่นยำในการ ให้บริการของพนักงานทั่วไป	3.87 พึงพอใจมาก	3.83 พึงพอใจมาก	3.60 พึงพอใจมาก	3.44 พึงพอใจปานกลาง	3.83 พึงพอใจมาก
ความสามารถในการแก้ไข ปัญหาของพนักงานซ่อม	3.87 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.60 พึงพอใจมาก	3.56 พึงพอใจมาก	3.50 พึงพอใจมาก
ความสามารถในการแก้ไข ปัญหาของพนักงานขาย	3.87 พึงพอใจมาก	3.85 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.63 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
มารยาท / บุคลิกภาพของ พนักงานขาย	4.12 พึงพอใจมาก	3.96 พึงพอใจมาก	3.60 พึงพอใจมาก	3.69 พึงพอใจมาก	3.83 พึงพอใจมาก
การให้คำแนะนำ และอธิบาย ให้ลูกค้าเข้าใจ	3.87 พึงพอใจมาก	3.89 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.62 พึงพอใจมาก	3.83 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 พึงพอใจมาก	3.92 พึงพอใจมาก	3.70 พึงพอใจมาก	3.57 พึงพอใจมาก	3.79 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 37 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากร ในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการพึงพอใจในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานและมารยาท / บุคลิกภาพของพนักงานขายเป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งเจ้าของกิจการ ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ และผู้จัดการฝ่ายการตลาดพึงพอใจในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป พึงพอใจในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน เรื่องความรู้ และความสามารถในการให้บริการของพนักงานทั่วไป เรื่องความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขายและเรื่องการให้คำแนะนำ และอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด
บริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย)
จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ตำแหน่ง				
	กรรมการ ผู้จัดการ	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่าย จัดซื้อ	ผู้จัดการฝ่าย การตลาด
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความกว้างขวางและความ สะอาดของบริษัท ซินเน็ค	3.00 พึงพอใจปานกลาง	3.24 พึงพอใจปานกลาง	3.40 พึงพอใจปานกลาง	3.38 พึงพอใจปานกลาง	3.50 พึงพอใจมาก
ความมีชื่อเสียงของบริษัท ซินเน็ค	3.62 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.94 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก
บริษัทจัดตั้งมาเป็นเวลานาน	3.50 พึงพอใจมาก	3.48 พึงพอใจปานกลาง	3.60 พึงพอใจมาก	3.62 พึงพอใจมาก	3.50 พึงพอใจมาก
ความน่าเชื่อถือของบริษัท	3.88 พึงพอใจมาก	3.72 พึงพอใจมาก	4.20 พึงพอใจมาก	3.94 พึงพอใจมาก	3.83 พึงพอใจมาก
ความเพียงพอของจำนวน พนักงานในการให้บริการ	3.00 พึงพอใจมาก	3.13 พึงพอใจปานกลาง	3.20 พึงพอใจปานกลาง	3.31 พึงพอใจปานกลาง	3.17 พึงพอใจปานกลาง
ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ นำมาให้บริการ	3.13 พึงพอใจปานกลาง	3.22 พึงพอใจปานกลาง	3.40 พึงพอใจปานกลาง	3.38 พึงพอใจปานกลาง	3.50 พึงพอใจมาก
ความเหมาะสม เรียบร้อยของ เครื่องแบบพนักงาน	3.13 พึงพอใจปานกลาง	3.26 พึงพอใจปานกลาง	3.60 พึงพอใจมาก	3.31 พึงพอใจปานกลาง	3.67 พึงพอใจมาก
การตกแต่งบริษัทฯและ บรรยากาศภายในบริษัท ซินเน็ค	3.13 พึงพอใจปานกลาง	3.24 พึงพอใจปานกลาง	3.60 พึงพอใจมาก	3.25 พึงพอใจปานกลาง	3.67 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30 พึงพอใจ ปานกลาง	3.37 พึงพอใจ ปานกลาง	3.60 พึงพอใจมาก	3.52 พึงพอใจมาก	3.61 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 38 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ยกเว้นกรรมการผู้จัดการและเจ้าของกิจการที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ เจ้าของกิจการ และผู้จัดการทั่วไป พึงพอใจในเรื่องความน่าเชื่อถือของบริษัท เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ พึงพอใจในเรื่องความมีชื่อเสียงของบริษัท ชินเน็ค และเรื่องความน่าเชื่อถือของบริษัทเป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการตลาดพึงพอใจในเรื่องความมีชื่อเสียงของบริษัทชินเน็ค เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด
บริการด้านกระบวนการให้บริการในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านกระบวนการให้บริการ	ตำแหน่ง				
	กรรมการ ผู้จัดการ	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่าย จัดซื้อ	ผู้จัดการฝ่าย การตลาด
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเหมาะสมในลำดับ ขั้นตอนการให้บริการ	3.62 พึงพอใจมาก	3.78 พึงพอใจมาก	3.60 พึงพอใจมาก	3.69 พึงพอใจมาก	3.50 พึงพอใจมาก
การจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลา	3.62 พึงพอใจมาก	3.83 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.63 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
การให้บริการตรงเวลา	3.62 พึงพอใจมาก	3.76 พึงพอใจมาก	3.60 พึงพอใจมาก	3.56 พึงพอใจมาก	3.50 พึงพอใจมาก
ความถูกต้องในการให้บริการ	3.62 พึงพอใจมาก	3.83 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก	3.69 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.62 พึงพอใจมาก	3.74 พึงพอใจมาก	3.60 พึงพอใจมาก	3.44 พึงพอใจปานกลาง	3.50 พึงพอใจมาก
ความถูกต้องของเอกสารกำกับ สินค้า	3.87 พึงพอใจมาก	3.76 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.75 พึงพอใจมาก	3.83 พึงพอใจมาก
ความถูกต้องของประเภท / ชนิด / จำนวน สินค้าที่จัดส่ง	3.87 พึงพอใจมาก	3.78 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.75 พึงพอใจมาก	3.83 พึงพอใจมาก
ความสม่ำเสมอของคุณภาพใน การให้บริการ	3.87 พึงพอใจมาก	3.78 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.56 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 พึงพอใจมาก	3.78 พึงพอใจมาก	3.75 พึงพอใจมาก	3.63 พึงพอใจมาก	3.65 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 39 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการพึงพอใจในเรื่องความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า ความถูกต้องของประเภท / ชนิด / จำนวน สินค้าที่จัดส่งและความสม่ำเสมอของคุณภาพในการให้บริการ เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งเจ้าของกิจการ พึงพอใจในเรื่องการจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลา และเรื่องความถูกต้องในการให้บริการ เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป พึงพอใจในเรื่องความถูกต้องในการให้บริการ เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ และผู้จัดการฝ่ายการตลาด พึงพอใจในเรื่องความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้าและเรื่องความถูกต้องของประเภท / ชนิด / จำนวน สินค้าที่จัดส่ง เป็นอันดับแรก

4.2 จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าเท่ากับ 500,000 บาท	500,001 – 2,000,000 บาท	2,000,001 – 4,000,000 บาท	4,000,001 – 6,000,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความหลากหลายของประเภท และชนิดสินค้า	4.10 พึงพอใจมาก	4.13 พึงพอใจมาก	4.19 พึงพอใจมาก	4.22 พึงพอใจมาก
ความหลากหลายของขนาด / สี สินค้า	3.80 พึงพอใจมาก	3.90 พึงพอใจมาก	3.90 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก
ความหลากหลายของรุ่นสินค้า	4.10 พึงพอใจมาก	4.06 พึงพอใจมาก	4.06 พึงพอใจมาก	4.11 พึงพอใจมาก
ความทันสมัยของสินค้า	4.10 พึงพอใจมาก	4.32 พึงพอใจมาก	4.26 พึงพอใจมาก	4.44 พึงพอใจมาก
คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย	4.10 พึงพอใจมาก	4.39 พึงพอใจมาก	4.35 พึงพอใจมาก	4.44 พึงพอใจมาก
ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของ ตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย	4.00 พึงพอใจมาก	4.13 พึงพอใจมาก	4.23 พึงพอใจมาก	4.33 พึงพอใจมาก
ความหลากหลายของตราหือ สินค้าที่จัดจำหน่าย	3.90 พึงพอใจมาก	3.90 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก
หีบห่อบรรจุภัณฑ์ของสินค้า (Packaging)	3.90 พึงพอใจมาก	4.06 พึงพอใจมาก	3.84 พึงพอใจมาก	4.22 พึงพอใจมาก
บริการให้ข้อมูล / ปรึกษา ทางด้านเทคนิค	3.60 พึงพอใจมาก	3.81 พึงพอใจมาก	3.81 พึงพอใจมาก	3.89 พึงพอใจมาก
เอกสารประกอบสินค้า / คู่มือ การใช้งาน	3.30 พึงพอใจปานกลาง	3.61 พึงพอใจมาก	3.61 พึงพอใจมาก	3.78 พึงพอใจมาก

ตารางที่ 40 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าเท่ากับ 500,000 บาท	500,001 – 2,000,000 บาท	2,000,001 – 4,000,000 บาท	4,000,001 – 6,000,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เงื่อนไขการรับประกันสินค้า	3.90 พึงพอใจมาก	4.13 พึงพอใจมาก	4.06 พึงพอใจมาก	4.33 พึงพอใจมาก
เงื่อนไขการเปลี่ยน / คืนสินค้า	3.80 พึงพอใจมาก	4.10 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก	4.33 พึงพอใจมาก
การบริการหลังการขาย	3.70 พึงพอใจมาก	4.06 พึงพอใจมาก	4.10 พึงพอใจมาก	4.33 พึงพอใจมาก
การบริการติดตั้งระบบ คอมพิวเตอร์และ โปรแกรม	3.60 พึงพอใจมาก	3.77 พึงพอใจมาก	3.81 พึงพอใจมาก	3.78 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 พึงพอใจมาก	4.03 พึงพอใจมาก	4.02 พึงพอใจมาก	4.16 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 40 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่เมื่อจำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้าต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท พึงพอใจในเรื่องความหลากหลายของประเภท และชนิดสินค้า เรื่องความหลากหลายของรุ่นสินค้า เรื่องความทันสมัยของสินค้าและเรื่อง คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่ายเป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้า 500,001 – 2,000,000 บาท และยอดซื้อสินค้า 2,000,001 – 4,000,000 บาท พึงพอใจในเรื่องคุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้า 4,000,001 – 6,000,000 บาท พึงพอใจในเรื่องความทันสมัยของสินค้าและเรื่องคุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านราคาในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคา	ยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าเท่ากับ 500,000 บาท	500,001 – 2,000,000 บาท	2,000,001 – 4,000,000 บาท	4,000,001 – 6,000,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ราคาจำหน่ายของสินค้า	3.90 พึงพอใจมาก	4.06 พึงพอใจมาก	4.06 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก
ราคาค่าบริการติดตั้งระบบ คอมพิวเตอร์	3.30 พึงพอใจปานกลาง	3.42 พึงพอใจปานกลาง	3.52 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
ความหลากหลายในระดับราคา ของสินค้าและบริการ	4.10 พึงพอใจมาก	3.81 พึงพอใจมาก	4.06 พึงพอใจมาก	3.78 พึงพอใจมาก
การแจ้งเปลี่ยนราคาล่วงหน้า ก่อนการปรับราคา	3.40 พึงพอใจปานกลาง	3.71 พึงพอใจมาก	3.74 พึงพอใจมาก	3.78 พึงพอใจมาก
ระยะเวลาการขึ้นราคาสินค้า	3.70 พึงพอใจมาก	3.97 พึงพอใจมาก	3.81 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก
ราคาส่วนลดเงินสด	3.60 พึงพอใจมาก	3.81 พึงพอใจมาก	3.61 พึงพอใจมาก	3.89 พึงพอใจมาก
มี Price List ให้ล่วงหน้า	3.70 พึงพอใจมาก	3.84 พึงพอใจมาก	3.90 พึงพอใจมาก	3.78 พึงพอใจมาก
ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิต เทอม	3.30 พึงพอใจมาก	3.87 พึงพอใจมาก	3.81 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก
ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคา สินค้าและบริการ	4.00 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก	3.90 พึงพอใจมาก	3.89 พึงพอใจมาก
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต	3.80 พึงพอใจมาก	3.94 พึงพอใจมาก	3.87 พึงพอใจมาก	3.78 พึงพอใจมาก

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคาในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคา	ยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า/เท่ากับ 500,000 บาท	500,001 – 2,000,000 บาท	2,000,001 – 4,000,000 บาท	4,000,001 – 6,000,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 พึงพอใจมาก	3.84 พึงพอใจมาก	3.83 พึงพอใจมาก	3.86 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 41 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้าต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท พึงพอใจในเรื่องความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้า 500,001 – 2,000,000 บาท พึงพอใจในเรื่องราคาจำหน่ายของสินค้า เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้า 2,000,001 – 4,000,000 บาท พึงพอใจในเรื่องราคาจำหน่ายของสินค้า เรื่อง ความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการเป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้า 4,000,001 – 6,000,000 บาท พึงพอใจในเรื่องราคาจำหน่ายของสินค้า เรื่องระยะเวลาการขึ้นราคาสินค้า และเรื่องระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตทอมเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านสถานที่จัดจำหน่ายในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านสถานที่จัดจำหน่าย	ยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าเท่ากับ 500,000 บาท	500,001 – 2,000,000 บาท	2,000,001 – 4,000,000 บาท	4,000,001 – 6,000,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทำเลที่ตั้ง และความสะดวกใน การเข้าถึงบริษัท	3.50 พึงพอใจมาก	3.48 พึงพอใจปานกลาง	3.39 พึงพอใจปานกลาง	3.33 พึงพอใจปานกลาง
ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้านับ จากวันที่สั่งซื้อจนได้รับสินค้า	3.70 พึงพอใจมาก	3.74 พึงพอใจมาก	3.65 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
มีบริการจัดส่งสินค้า	3.90 พึงพอใจมาก	3.77 พึงพอใจมาก	3.81 พึงพอใจมาก	3.89 พึงพอใจมาก
ความสะดวกในการสั่งซื้อ สินค้า เช่นทางโทรศัพท์ ,Email	3.50 พึงพอใจมาก	3.58 พึงพอใจมาก	3.81 พึงพอใจมาก	3.89 พึงพอใจมาก
ความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานกับบริษัท ชินเน็ค	3.40 พึงพอใจปานกลาง	3.48 พึงพอใจปานกลาง	3.84 พึงพอใจมาก	4.22 พึงพอใจมาก
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้า ที่จัดส่ง	3.60 พึงพอใจมาก	3.71 พึงพอใจมาก	3.74 พึงพอใจมาก	3.56 พึงพอใจมาก
ความแข็งแรงทนทานของการ บรรจุหีบห่อ ในการจัดส่ง	3.70 พึงพอใจมาก	3.61 พึงพอใจมาก	3.71 พึงพอใจมาก	3.78 พึงพอใจมาก
เวลาการเปิด-ปิดทำการ	3.40 พึงพอใจปานกลาง	3.45 พึงพอใจปานกลาง	3.26 พึงพอใจปานกลาง	3.22 พึงพอใจปานกลาง
ความพร้อมของสต็อกสินค้า ของบริษัท ชินเน็ค	3.30 พึงพอใจปานกลาง	3.32 พึงพอใจปานกลาง	3.55 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 พึงพอใจมาก	3.57 พึงพอใจมาก	3.64 พึงพอใจมาก	3.69 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 42 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่จัดจำหน่าย ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้าต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท และยอดซื้อสินค้า 500,001 – 2,000,000 บาท พึงพอใจในเรื่องมีบริการจัดส่งสินค้า เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้า 2,000,001 – 4,000,000 บาท และยอดซื้อสินค้า 4,000,001 – 6,000,000 บาท พึงพอใจในเรื่องความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับพนักงานบริษัท ชินเน็ค เป็นอันดับแรก

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าเท่ากับ 500,000 บาท	500,001 – 2,000,000 บาท	2,000,001 – 4,000,000 บาท	4,000,001 – 6,000,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การจัดการส่งเสริมการขาย ในช่วงต่าง ๆ เช่น การชิงโชค รถยนต์ และทอง เป็นต้น	3.30 พึงพอใจปานกลาง	3.45 พึงพอใจปานกลาง	3.65 พึงพอใจมาก	3.78 พึงพอใจมาก
การส่งเสริมการขายโดยการลด ราคาสินค้า	3.30 พึงพอใจปานกลาง	3.48 พึงพอใจปานกลาง	3.58 พึงพอใจมาก	3.44 พึงพอใจปานกลาง
การส่งเสริมการขายโดยการ แถมสินค้า	3.20 พึงพอใจปานกลาง	3.35 พึงพอใจปานกลาง	3.58 พึงพอใจมาก	3.56 พึงพอใจมาก
เอกสารแนะนำสินค้าที่มีแจก ฟรีให้กับตัวแทนจำหน่าย	3.10 พึงพอใจปานกลาง	3.19 พึงพอใจปานกลาง	3.26 พึงพอใจปานกลาง	3.33 พึงพอใจปานกลาง
มีการทำโฆษณาให้แก่ตัวแทน จำหน่าย	2.90 พึงพอใจปานกลาง	3.00 พึงพอใจปานกลาง	3.23 พึงพอใจปานกลาง	3.33 พึงพอใจปานกลาง
ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียน ติดต่อกันของพนักงานขาย	3.20 พึงพอใจปานกลาง	3.42 พึงพอใจปานกลาง	3.45 พึงพอใจปานกลาง	3.56 พึงพอใจมาก
ความเอาใจใส่ติดตามงานของ พนักงานขาย	3.20 พึงพอใจปานกลาง	3.48 พึงพอใจปานกลาง	3.52 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
ความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานกับฝ่ายขาย	3.00 พึงพอใจปานกลาง	3.39 พึงพอใจปานกลาง	3.48 พึงพอใจปานกลาง	3.67 พึงพอใจมาก
จำนวนครั้งการฝึกอบรมให้กับ ตัวแทนจำหน่ายในรอบปีฟรี	3.10 พึงพอใจปานกลาง	3.06 พึงพอใจปานกลาง	3.32 พึงพอใจปานกลาง	3.44 พึงพอใจปานกลาง
ความหลากหลายของหลักสูตรที่ ฝึกอบรมแก่ตัวแทนจำหน่ายฟรี	3.00 พึงพอใจปานกลาง	3.00 พึงพอใจปานกลาง	3.29 พึงพอใจปานกลาง	3.33 พึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า/เท่ากับ 500,000 บาท	500,001 – 2,000,000 บาท	2,000,001 – 4,000,000 บาท	4,000,001 – 6,000,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีเอกสาร Catalog แจกฟรี	3.10 พึงพอใจปานกลาง	3.16 พึงพอใจปานกลาง	3.39 พึงพอใจปานกลาง	3.44 พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13 พึงพอใจปานกลาง	3.27 พึงพอใจปานกลาง	3.43 พึงพอใจปานกลาง	3.50 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 43 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ยกเว้นตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้า 4,000,001 – 6,000,000 บาท มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้าต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท พึงพอใจในเรื่องการจัดการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การชิงโชครถยนต์ และทอง เป็นต้น และเรื่องส่งเสริมการขายโดยการลดราคาสินค้า เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้า 500,001 – 2,000,000 บาท พึงพอใจในเรื่องการส่งเสริมการขายโดยการลดราคาสินค้าและเรื่องความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้า 2,000,001 – 4,000,000 บาท และยอดซื้อสินค้า 4,000,001 – 6,000,000 บาท พึงพอใจในเรื่องการจัดการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การชิงโชครถยนต์ และทอง เป็นต้น เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านบุคลากรในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านบุคลากร	ยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า/เท่ากับ 500,000 บาท	500,001 – 2,000,000 บาท	2,000,001 – 4,000,000 บาท	4,000,001 – 6,000,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน	3.90 พึงพอใจมาก	3.94 พึงพอใจมาก	4.06 พึงพอใจมาก	4.22 พึงพอใจมาก
การให้บริการด้านความเสมอภาคของพนักงาน	3.70 พึงพอใจมาก	3.77 พึงพอใจมาก	3.87 พึงพอใจมาก	4.11 พึงพอใจมาก
ความรู้ และความสามารถในการให้บริการของพนักงานทั่วไป	3.70 พึงพอใจมาก	3.87 พึงพอใจมาก	3.74 พึงพอใจมาก	4.11 พึงพอใจมาก
ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงานทั่วไป	3.60 พึงพอใจมาก	3.71 พึงพอใจมาก	3.71 พึงพอใจมาก	4.11 พึงพอใจมาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานซ่อม	3.80 พึงพอใจมาก	3.71 พึงพอใจมาก	3.68 พึงพอใจมาก	3.89 พึงพอใจมาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย	3.80 พึงพอใจมาก	3.77 พึงพอใจมาก	3.77 พึงพอใจมาก	3.89 พึงพอใจมาก
มารยาท / บุคลิกภาพของพนักงานขาย	4.00 พึงพอใจมาก	3.84 พึงพอใจมาก	3.81 พึงพอใจมาก	4.22 พึงพอใจมาก
การให้คำแนะนำ และอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ	3.90 พึงพอใจมาก	3.77 พึงพอใจมาก	3.77 พึงพอใจมาก	4.11 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก	4.08 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 44 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากร ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปีจ้อย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้าต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท พึงพอใจในเรื่องการขาย / บุคลิกภาพของพนักงานขาย เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้า 500,001 – 2,000,000 บาท และยอดซื้อสินค้า 2,000,001 – 4,000,000 บาท พึงพอใจในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้า 4,000,001 – 6,000,000 บาท พึงพอใจในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และเรื่อง การขาย / บุคลิกภาพของพนักงานขาย เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า/เท่ากับ 500,000 บาท	500,001 – 2,000,000 บาท	2,000,001 – 4,000,000 บาท	4,000,001 – 6,000,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความกว้างขวางและความ สะอาดของบริษัท ชินเน็ค	3.30 พึงพอใจปานกลาง	3.26 พึงพอใจปานกลาง	3.26 พึงพอใจปานกลาง	3.33 พึงพอใจปานกลาง
ความมีชื่อเสียงของบริษัท ชินเน็ค	3.80 พึงพอใจมาก	3.74 พึงพอใจมาก	3.74 พึงพอใจมาก	3.78 พึงพอใจมาก
บริษัทจัดตั้งมาเป็นเวลานาน	3.50 พึงพอใจมาก	3.52 พึงพอใจมาก	3.55 พึงพอใจมาก	3.44 พึงพอใจปานกลาง
ความน่าเชื่อถือของบริษัท	4.10 พึงพอใจมาก	3.71 พึงพอใจมาก	3.87 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก
ความเพียงพอของจำนวน พนักงานในการให้บริการ	3.20 พึงพอใจปานกลาง	3.16 พึงพอใจปานกลาง	3.13 พึงพอใจปานกลาง	3.22 พึงพอใจปานกลาง
ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ นำมาให้บริการ	3.40 พึงพอใจปานกลาง	3.32 พึงพอใจปานกลาง	3.16 พึงพอใจปานกลาง	3.33 พึงพอใจปานกลาง
ความเหมาะสม เรียบร้อยของ เครื่องแบบพนักงาน	3.40 พึงพอใจปานกลาง	3.32 พึงพอใจปานกลาง	3.23 พึงพอใจปานกลาง	3.44 พึงพอใจปานกลาง
การตกแต่งบริษัทฯ และ บรรยากาศภายในบริษัท ชินเน็ค	3.40 พึงพอใจปานกลาง	3.32 พึงพอใจปานกลาง	3.16 พึงพอใจปานกลาง	3.44 พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 พึงพอใจมาก	3.42 พึงพอใจปานกลาง	3.39 พึงพอใจปานกลาง	3.46 พึงพอใจปานกลาง

จากตารางที่ 45 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ยกเว้น ยอดซื้อสินค้าต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้าต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท และยอดซื้อสินค้า 2,000,001 – 4,000,000 บาท พึงพอใจในเรื่องความน่าเชื่อถือของบริษัท เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้า 500,001 – 2,000,000 บาท และยอดซื้อสินค้า 4,000,001 – 6,000,000 บาท พึงพอใจในเรื่องความมีชื่อเสียงของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านกระบวนการให้บริการในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกระบวนการให้บริการ	ยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า/เท่ากับ 500,000 บาท	500,001 – 2,000,000 บาท	2,000,001 – 4,000,000 บาท	4,000,001 – 6,000,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเหมาะสมในลำดับ ขั้นตอนการให้บริการ	3.70 พึงพอใจมาก	3.74 พึงพอใจมาก	3.68 พึงพอใจมาก	3.78 พึงพอใจมาก
การจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลา	3.70 พึงพอใจมาก	3.77 พึงพอใจมาก	3.71 พึงพอใจมาก	3.89 พึงพอใจมาก
การให้บริการตรงเวลา	3.60 พึงพอใจมาก	3.68 พึงพอใจมาก	3.68 พึงพอใจมาก	3.78 พึงพอใจมาก
ความถูกต้องในการให้บริการ	3.80 พึงพอใจมาก	3.74 พึงพอใจมาก	3.77 พึงพอใจมาก	3.89 พึงพอใจมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.50 พึงพอใจมาก	3.65 พึงพอใจมาก	3.65 พึงพอใจมาก	3.78 พึงพอใจมาก
ความถูกต้องของเอกสารกำกับ สินค้า	3.70 พึงพอใจมาก	3.65 พึงพอใจมาก	3.87 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก
ความถูกต้องของประเภท / ชนิด / จำนวน สินค้าที่จัดส่ง	3.70 พึงพอใจมาก	3.68 พึงพอใจมาก	3.87 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก
ความสม่ำเสมอของคุณภาพใน การให้บริการ	3.70 พึงพอใจมาก	3.71 พึงพอใจมาก	3.74 พึงพอใจมาก	3.89 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 พึงพอใจมาก	3.70 พึงพอใจมาก	3.75 พึงพอใจมาก	3.88 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 46 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้าต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท พึงพอใจในเรื่องความถูกต้องในการให้บริการ เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้า 500,001 – 2,000,000 บาท พึงพอใจในเรื่อง การจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลา เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มียอดซื้อสินค้า 2,000,001 – 4,000,000 บาท และยอดซื้อสินค้า 4,000,001 – 6,000,000 บาท พึงพอใจในเรื่องความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้าและเรื่องความถูกต้องของประเภท / ชนิด / จำนวน สินค้าที่จัดส่ง เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3 จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็ค

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ		
	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	10 – 15 ปี
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความหลากหลายของประเภท และชนิดสินค้า	4.27 พึงพอใจมาก	3.96 พึงพอใจมาก	4.25 พึงพอใจมาก
ความหลากหลายของขนาด / สี สินค้า	4.06 พึงพอใจมาก	3.61 พึงพอใจมาก	4.05 พึงพอใจมาก
ความหลากหลายของรุ่นสินค้า	4.21 พึงพอใจมาก	3.89 พึงพอใจมาก	4.10 พึงพอใจมาก
ความทันสมัยของสินค้า	4.39 พึงพอใจมาก	4.14 พึงพอใจมาก	4.30 พึงพอใจมาก
คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย	4.48 พึงพอใจมาก	4.14 พึงพอใจมาก	4.40 พึงพอใจมาก
ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของ ตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย	4.24 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก	4.30 พึงพอใจมาก
ความหลากหลายของตราหือ สินค้าที่จัดจำหน่าย	4.06 พึงพอใจมาก	3.71 พึงพอใจมาก	4.10 พึงพอใจมาก
หีบห่อบรรจุภัณฑ์ของสินค้า (Packaging)	4.09 พึงพอใจมาก	3.75 พึงพอใจมาก	4.10 พึงพอใจมาก
บริการให้ข้อมูล / ปรึกษา ทางด้านเทคนิค	3.85 พึงพอใจมาก	3.64 พึงพอใจมาก	3.90 พึงพอใจมาก
เอกสารประกอบสินค้า / คู่มือ การใช้งาน	3.61 พึงพอใจมาก	3.46 พึงพอใจปานกลาง	3.75 พึงพอใจมาก

ตารางที่ 47 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ		
	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	10 – 15 ปี
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เงื่อนไขการรับประกันสินค้า	4.15 พึงพอใจมาก	3.93 พึงพอใจมาก	4.25 พึงพอใจมาก
เงื่อนไขการเปลี่ยน / คืนสินค้า	4.06 พึงพอใจมาก	4.04 พึงพอใจมาก	4.05 พึงพอใจมาก
การบริการหลังการขาย	4.03 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก	4.20 พึงพอใจมาก
การบริการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรม	3.91 พึงพอใจมาก	3.64 พึงพอใจมาก	3.70 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 พึงพอใจมาก	3.85 พึงพอใจมาก	4.10 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 47 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปีจ้อย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายต่ำกว่า 5 ปี และระยะเวลา 10 – 15 ปี พึงพอใจในเรื่องคุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่าย 5 – 10 ปี พึงพอใจในเรื่องความทันสมัยของสินค้า และเรื่องคุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านราคาในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ

ด้านราคา	ระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ		
	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	10 – 15 ปี
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ราคาจำหน่ายของสินค้า	4.18 พึงพอใจมาก	3.82 พึงพอใจมาก	4.10 พึงพอใจมาก
ราคาค่าบริการติดตั้งระบบ คอมพิวเตอร์	3.64 พึงพอใจมาก	3.25 พึงพอใจปานกลาง	3.50 พึงพอใจมาก
ความหลากหลายในระดับราคา ของสินค้าและบริการ	4.09 พึงพอใจมาก	3.75 พึงพอใจมาก	3.95 พึงพอใจมาก
การแจ้งเปลี่ยนราคาล่วงหน้า ก่อนการปรับราคา	3.79 พึงพอใจมาก	3.46 พึงพอใจปานกลาง	3.85 พึงพอใจมาก
ระยะเวลาการขึ้นราคาสินค้า	3.94 พึงพอใจมาก	3.68 พึงพอใจมาก	4.05 พึงพอใจมาก
ราคาส่วนลดเงินสด	3.76 พึงพอใจมาก	3.54 พึงพอใจมาก	3.90 พึงพอใจมาก
มี Price List ให้ล่วงหน้า	3.85 พึงพอใจมาก	3.75 พึงพอใจมาก	3.95 พึงพอใจมาก
ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิต เทอม	3.76 พึงพอใจมาก	3.71 พึงพอใจมาก	3.95 พึงพอใจมาก
ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคา สินค้าและบริการ	4.06 พึงพอใจมาก	3.89 พึงพอใจมาก	3.85 พึงพอใจมาก
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต	4.00 พึงพอใจมาก	3.68 พึงพอใจมาก	3.95 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 พึงพอใจมาก	3.65 พึงพอใจมาก	3.91 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 48 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปีจ้อย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายต่ำกว่า 5 ปี และระยะเวลา 10 – 15 ปี พึงพอใจในเรื่องราคายำหน่ายของสินค้าเป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่าย 5 – 10 ปี พึงพอใจในเรื่องใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ เป็นอันดับแรก

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant is a five-pointed star. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a circular path around the elephant. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านสถานที่จัดจำหน่ายในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ

ด้านสถานที่จัดจำหน่าย	ระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ		
	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	10 – 15 ปี
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทำเลที่ตั้ง และความสะดวกในการเข้าถึงบริษัท	3.48 พึงพอใจปานกลาง	3.39 พึงพอใจปานกลาง	3.40 พึงพอใจปานกลาง
ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า นับจากวันที่สั่งซื้อจนได้รับสินค้า	3.76 พึงพอใจมาก	3.61 พึงพอใจมาก	3.70 พึงพอใจมาก
มีบริการจัดส่งสินค้า	3.76 พึงพอใจมาก	3.86 พึงพอใจมาก	3.85 พึงพอใจมาก
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า เช่น ทางโทรศัพท์ ,Email	3.76 พึงพอใจมาก	3.54 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับพนักงานบริษัท ชินเน็ค	3.64 พึงพอใจมาก	3.46 พึงพอใจปานกลาง	4.10 พึงพอใจมาก
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง	3.76 พึงพอใจมาก	3.68 พึงพอใจมาก	3.60 พึงพอใจมาก
ความแข็งแรงทนทานของการบรรจุหีบห่อในการจัดส่ง	3.73 พึงพอใจมาก	3.57 พึงพอใจมาก	3.75 พึงพอใจมาก
เวลาการเปิด-ปิดทำการ	3.36 พึงพอใจปานกลาง	3.54 พึงพอใจมาก	3.05 พึงพอใจปานกลาง
ความพร้อมของสต็อกสินค้าของบริษัท ชินเน็ค	3.45 พึงพอใจปานกลาง	3.36 พึงพอใจปานกลาง	3.55 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 พึงพอใจมาก	3.56 พึงพอใจมาก	3.64 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 49 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่จัดจำหน่าย ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปีจ้อย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายต่ำกว่า 5 ปี พึงพอใจในเรื่องระยะเวลาในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อจนได้รับสินค้า เรื่องมีบริการจัดส่งสินค้า เรื่องความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า เช่น ทางโทรศัพท์ ,Email และเรื่องสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่าย 5 – 10 ปี พึงพอใจในเรื่องมีบริการจัดส่งสินค้า เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่าย 10 – 15 ปี พึงพอใจในเรื่องความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับพนักงานบริษัท ชินเน็ค เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด
บริการด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ		
	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	10 – 15 ปี
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การจัดการส่งเสริมการขาย ในช่วงต่าง ๆ เช่น การชิงโชค รถยนต์ และทอง เป็นต้น	3.52 พึงพอใจมาก	3.50 พึงพอใจมาก	3.65 พึงพอใจมาก
การส่งเสริมการขายโดยการลด ราคาสินค้า	3.55 พึงพอใจมาก	3.36 พึงพอใจปานกลาง	3.60 พึงพอใจมาก
การส่งเสริมการขายโดยการ แถมสินค้า	3.45 พึงพอใจปานกลาง	3.32 พึงพอใจปานกลาง	3.60 พึงพอใจมาก
เอกสารแนะนำสินค้าที่มีแจก ฟรีให้กับตัวแทนจำหน่าย	3.24 พึงพอใจปานกลาง	3.11 พึงพอใจปานกลาง	3.35 พึงพอใจปานกลาง
มีการทำโฆษณาให้แก่ตัวแทน จำหน่าย	3.06 พึงพอใจปานกลาง	3.04 พึงพอใจปานกลาง	3.30 พึงพอใจปานกลาง
ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียน ติดตามงานของพนักงานขาย	3.24 พึงพอใจปานกลาง	3.43 พึงพอใจปานกลาง	3.70 พึงพอใจมาก
ความเอาใจใส่ติดตามงานของ พนักงานขาย	3.33 พึงพอใจปานกลาง	3.50 พึงพอใจมาก	3.70 พึงพอใจมาก
ความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานกับฝ่ายขาย	3.30 พึงพอใจปานกลาง	3.32 พึงพอใจปานกลาง	3.70 พึงพอใจมาก
จำนวนครั้งการฝึกอบรมให้กับ ตัวแทนจำหน่ายในรอบปีฟรี	3.09 พึงพอใจปานกลาง	3.14 พึงพอใจปานกลาง	3.50 พึงพอใจมาก
ความหลากหลายของหลักสูตรที่ ฝึกอบรมแก่ตัวแทนจำหน่ายฟรี	3.06 พึงพอใจปานกลาง	3.04 พึงพอใจปานกลาง	3.45 พึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 50 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ		
	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	10 – 15 ปี
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีเอกสาร Catalog แจกฟรี	3.12 พึงพอใจปานกลาง	3.25 พึงพอใจปานกลาง	3.55 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27 พึงพอใจปานกลาง	3.27 พึงพอใจปานกลาง	3.55 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 50 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ยกเว้นตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่าย 10 – 15 ปี มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปีจ้อย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายต่ำกว่า 5 ปี พึงพอใจในเรื่องการส่งเสริมการขายโดยการลดราคาสินค้า เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่าย 5 – 10 ปี พึงพอใจในเรื่องการจัดการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การชิงโชครถยนต์ และทอง เป็นต้นและเรื่องความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่าย 10 – 15 ปี พึงพอใจในเรื่องความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียน ติดตามงานของพนักงานขาย เรื่องความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และเรื่องความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านบุคลากรในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ

ด้านบุคลากร	ระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ		
	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	10 – 15 ปี
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน	4.09 พึงพอใจมาก	3.89 พึงพอใจมาก	4.05 พึงพอใจมาก
การให้บริการด้านความเสมอภาคของพนักงาน	3.88 พึงพอใจมาก	3.68 พึงพอใจมาก	4.00 พึงพอใจมาก
ความรู้และความสามารถในการให้บริการของพนักงานทั่วไป	3.88 พึงพอใจมาก	3.68 พึงพอใจมาก	3.95 พึงพอใจมาก
ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงานทั่วไป	3.76 พึงพอใจมาก	3.57 พึงพอใจมาก	3.95 พึงพอใจมาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานซ่อม	3.85 พึงพอใจมาก	3.50 พึงพอใจมาก	3.85 พึงพอใจมาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย	3.85 พึงพอใจมาก	3.68 พึงพอใจมาก	3.85 พึงพอใจมาก
มารยาท / บุคลิกภาพของพนักงานขาย	4.03 พึงพอใจมาก	3.61 พึงพอใจมาก	4.05 พึงพอใจมาก
การให้คำแนะนำ และอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ	3.85 พึงพอใจมาก	3.71 พึงพอใจมาก	3.95 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก	3.96 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 51 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากร ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปีจ้อย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายต่ำกว่า 5 ปี และระยะเวลา 5 – 10 ปี พึงพอใจในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่าย 10 – 15 ปี พึงพอใจในเรื่อง มารยาท / บุคลิกภาพของพนักงานชายและเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน เป็นอันดับแรก

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. The entire logo is rendered in a light gray color.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ		
	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	10 – 15 ปี
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความกว้างขวางและความ สะอาดของบริษัท ชินเน็ค	3.21 พึงพอใจปานกลาง	3.36 พึงพอใจปานกลาง	3.25 พึงพอใจปานกลาง
ความมีชื่อเสียงของบริษัท ชินเน็ค	3.76 พึงพอใจมาก	3.71 พึงพอใจมาก	3.80 พึงพอใจมาก
บริษัทจัดตั้งมาเป็นเวลานาน	3.55 พึงพอใจมาก	3.50 พึงพอใจมาก	3.50 พึงพอใจมาก
ความน่าเชื่อถือของบริษัท	3.82 พึงพอใจมาก	3.86 พึงพอใจมาก	3.75 พึงพอใจมาก
ความเพียงพอของจำนวน พนักงานในการให้บริการ	3.21 พึงพอใจปานกลาง	3.11 พึงพอใจปานกลาง	3.15 พึงพอใจปานกลาง
ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ นำมาให้บริการ	3.24 พึงพอใจปานกลาง	3.21 พึงพอใจปานกลาง	3.40 พึงพอใจปานกลาง
ความเหมาะสม เรียบร้อยของ เครื่องแบบพนักงาน	3.21 พึงพอใจปานกลาง	3.39 พึงพอใจปานกลาง	3.35 พึงพอใจปานกลาง
การตกแต่งบริษัทฯและ บรรยากาศภายในบริษัท ชินเน็ค	3.18 พึงพอใจปานกลาง	3.32 พึงพอใจปานกลาง	3.40 พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 พึงพอใจปานกลาง	3.43 พึงพอใจปานกลาง	3.45 พึงพอใจปานกลาง

จากตารางที่ 52 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายต่ำกว่า 5 ปี และระยะเวลา 5 – 10 ปี พึงพอใจในเรื่องความน่าเชื่อถือของบริษัท เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่าย 10 – 15 ปี พึงพอใจในเรื่องความมีชื่อเสียงของบริษัทชินเน็ค เป็นอันดับแรก

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านกระบวนการให้บริการในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ		
	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	10 – 15 ปี
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเหมาะสมในลำดับ ขั้นตอนการให้บริการ	3.79 พึงพอใจมาก	3.54 พึงพอใจมาก	3.85 พึงพอใจมาก
การจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลา	3.82 พึงพอใจมาก	3.57 พึงพอใจมาก	3.90 พึงพอใจมาก
การให้บริการตรงเวลา	3.76 พึงพอใจมาก	3.46 พึงพอใจปานกลาง	3.85 พึงพอใจมาก
ความถูกต้องในการให้บริการ	3.79 พึงพอใจมาก	3.71 พึงพอใจมาก	3.85 พึงพอใจมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.61 พึงพอใจมาก	3.54 พึงพอใจมาก	3.85 พึงพอใจมาก
ความถูกต้องของเอกสารกำกับ สินค้า	3.70 พึงพอใจมาก	3.79 พึงพอใจมาก	3.90 พึงพอใจมาก
ความถูกต้องของประเภท / ชนิด / จำนวน สินค้าที่จัดส่ง	3.73 พึงพอใจมาก	3.79 พึงพอใจมาก	3.90 พึงพอใจมาก
ความสม่ำเสมอของคุณภาพใน การให้บริการ	3.73 พึงพอใจมาก	3.64 พึงพอใจมาก	3.90 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 พึงพอใจมาก	3.63 พึงพอใจมาก	3.88 พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 53 พบว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละปีจ้อย่อย ดังนี้

ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายต่ำกว่า 5 ปี พึงพอใจในเรื่องการจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลา เป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่าย 5 – 10 ปี พึงพอใจในเรื่องความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้าและเรื่องความถูกต้องของประเภท / ชนิด / จำนวน สินค้าที่จัดส่งเป็นอันดับแรก

ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่าย 10 – 15 ปี พึงพอใจในเรื่องการจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลา เรื่องความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า เรื่องความถูกต้องของประเภท / ชนิด / จำนวน สินค้าที่จัดส่ง และเรื่องความสม่ำเสมอของคุณภาพในการให้บริการ เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved