

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยสอบถามจากกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำนวน 400 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 15-20 ปี และ 26-30 ปี เท่ากัน ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความถี่ในการใช้บริการร้านขายหนังสือเฉลี่ยเดือนละ 2-3 ครั้ง วันที่ชอบมาใช้บริการ คือ ไม่กำหนดวันที่แน่นอน และเวลาที่ชอบมาใช้บริการ คือเวลา 9.00-12.00 น. ส่วนใหญ่ระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการในร้านขายหนังสือ คือ นานกว่า 30 นาที โดยจำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อหนังสือเมื่อเข้ามาใช้บริการต่อการซื้อ 1 ครั้ง คือ 201-300 บาท สำหรับการใช้บริการร้านหนังสือแหล่งอื่นนอกเหนือจากร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ คือ ร้านหนังสือดวงกมล และส่วนใหญ่ประเภทของหนังสือที่นิยมเลือกซื้อ คือ หนังสือทั่วไป

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทหนังสือมนุษยศาสตร์ที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหาบริการเพิ่มเติมคือ วรรณคดี วรรณกรรม ประเภทหนังสือสังคมศาสตร์ที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหาบริการเพิ่มเติมคือ ภูมิศาสตร์ การท่องเที่ยว ประเภทหนังสือวิทยาศาสตร์ประยุกต์ที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหาบริการเพิ่มเติมคือ คณิตศาสตร์ ประเภทหนังสือบริหารธุรกิจและการจัดการที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหาบริการเพิ่มเติมคือ การตลาด ประเภทหนังสืออ้างอิงที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหาบริการเพิ่มเติมคือ วารสาร ประเภทหนังสือทั่วไปที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหาบริการเพิ่มเติมคือ นวนิยาย เรื่องสั้น สารคดี ปกฉกะ และประเภทหนังสือหมวดไอทีที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหาบริการเพิ่มเติมคือเทคโนโลยีสมัยใหม่

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน สุริวงษ์บุ๊กเซ็นเตอร์

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านสุริวงษ์บุ๊กเซ็นเตอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมาคือ ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป และมีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ

**ปัจจัยด้านราคา** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ รองลงมามีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ และมีการติดป้ายราคาชัดเจน และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวกและ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊กเซ็นเตอร์เท่ากัน รองลงมาสถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ และมีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ รองลงมาคือมีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด และมีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

**ปัจจัยด้านบุคลากร** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า รองลงมาพนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ และพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้าเท่ากัน และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด รองลงมาคือ มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย และความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อนตัดสินใจซื้อได้ รองลงมา มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

ตารางที่ 63 แสดงสรุประดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ร้านหนังสือมีความสะอาด	4.44	มาก
มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย	4.28	มาก
ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน	4.25	มาก
หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด	4.24	มาก
พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	4.21	มาก
การออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม	4.19	มาก
ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อนตัดสินใจซื้อได้	4.19	มาก
ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก	4.18	มาก
บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงค์บุ๊คเซ็นเตอร์	4.18	มาก
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า	4.16	มาก
พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ	4.16	มาก
สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ	4.16	มาก

ตารางที่ 63 (ต่อ) แสดงสรุประดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
การตกแต่งภายในร้านทันสมัย สวยงาม บรรยากาศดี	4.16	มาก
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.15	มาก
พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ	4.15	มาก
มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก	4.13	มาก
พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ	4.13	มาก
ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป	4.10	มาก
มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ	4.09	มาก
พนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลา	4.08	มาก
มีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ	4.08	มาก
สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้	4.07	มาก
มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว	4.06	มาก
หนังสือที่น่าจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม	4.05	มาก
มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย	4.05	มาก
มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ	4.05	มาก
ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้าและพื้นที่สำหรับลูกค้า	4.05	มาก
มีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ	4.04	มาก
มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	4.03	มาก
มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง)	4.02	มาก
การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก	4.01	มาก
การคิดป้ายราคาชัดเจน	4.01	มาก
มีหนังสือของผู้แต่งหนังสือที่มีชื่อเสียงไว้บริการ	3.96	มาก
มีการบรรจุหนังสือใส่ถุงที่สวยงาม	3.96	มาก

ตารางที่ 63 (ต่อ) แสดงสรุประดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
บริการสั่งซื้อหนังสือทางไปรษณีย์ หรือโทรศัพท์	3.95	มาก
มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ	3.94	มาก
มีหนังสือต่างประเทศจำหน่ายครบถ้วน	3.88	มาก
มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด	3.87	มาก
มีบริการเปลี่ยนหนังสือเมื่อหนังสือที่ซื้อไปมีตำหนิ	3.87	มาก
มีบริการสั่งซื้อหนังสือที่ไม่มีวางจำหน่ายในร้าน	3.85	มาก
มีหลายช่องทางให้ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าได้	3.84	มาก
พนักงานมีเครื่องแบบที่สวยงาม	3.83	มาก
การให้บริการรวดเร็ว	3.83	มาก
มีบริการจัดส่งหนังสือถึงบ้าน	3.81	มาก
มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	3.81	มาก
มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์	3.79	มาก
มีระบบคอมพิวเตอร์ค้นหารายชื่อหนังสือที่มีอยู่ในร้าน	3.78	มาก
มีการจำหน่ายหนังสือที่ออกวางตลาดใหม่ก่อนร้านอื่นๆ	3.73	มาก
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	3.73	มาก
เป็นร้านหนังสือที่เป็นสาขาจากกรุงเทพฯ	3.71	มาก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือน

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียง

มาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง) และมีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ และร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือหนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป และมีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ และการคิดป้ายราคาชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ และ การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก รองลงมา บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงษ์นิกเซ็นเตอร์ และ สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงษ์นิกเซ็นเตอร์ เท่ากัน รองลงมา สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ และมีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด และมีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด และมีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ เท่ากัน

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า รองลงมา พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และพนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง ร้านหนังสือมีความสะอาด ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ เพศชายมีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด รองลงมา มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย และความสะอาดบริเวณรอบอาคาร สำนักงาน

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ รองลงมา มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ รองลงมา มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

### 3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำแนกตามอายุ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ

หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย และ ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา หนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป เท่ากัน และมีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง) มีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป และหนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป และมีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ และมีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ และร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่ายมีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย และร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป



**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก เท่ากัน และการติดป้ายราคาชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ และการติดป้ายราคาชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ รองลงมา สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ และการติดป้ายราคาชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ และการติดป้ายราคาชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การติดป้ายราคาชัดเจน รองลงมา สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ และมีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก รองลงมา สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ และมีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊กเซ็นเตอร์ รองลงมา ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก และ สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ รองลงมา บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ และทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ เท่ากัน รองลงมา บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ และมีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ เท่ากัน รองลงมา สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ และ มีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก รองลงมา สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ และบรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ รองลงมา ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก และมีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก รองลงมา สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ เท่ากัน และ มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึง





ผู้ตอบแบบสอบถามอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า รองลงมา พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และพนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ**ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด รองลงมา ความสะอาดบริเวณรอบอาคาร สำนักงาน และการออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม การตกแต่งภายในทันสมัย สวยงาม บรรยากาศดี มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 31-35 ปี และตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด รองลงมา มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย และ ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี และ 36-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด รองลงมา ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบายมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย เท่ากัน และการออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 15 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี 36-40 ปี และตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ รองลงมา มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ รองลงมา การให้บริการรวดเร็ว และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก รองลงมา ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

### 3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำแนกตามอาชีพ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป และมีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ หนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ และมีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป และมีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง) มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ และร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา หนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม และร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ และการติดป้ายราคาชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก

คือ การคิดป้ายราคาชัดเจน รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ รองลงมา สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิกเท่ากัน และการคิดป้ายราคาชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ รองลงมา การคิดป้ายราคาชัดเจน และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ) รองลงมา ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์เท่ากัน และมีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก รองลงมา บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ และมีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก รองลงมา สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ และบรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก รองลงมา บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ และสถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว รองลงมา บรรยายภาคนิรนาหนังสือสุริวงศัษุคเชนเตอร์ และสถานที่จ้อครดมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จ้อครด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้า และพื้นที่สำหรับลูกค้ำ เท่ากัน

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด และ มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด รองลงมา มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ และมีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด และมีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด และมีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ รองลงมา มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และมีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุข มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้ำ รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ



ให้บริการ เท่ากัน และพนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง  
 แม่นยำ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจใน  
 ระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก  
 คือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า รองลงมา พนักงานมีความสุข มีความเป็นมิตร  
 และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และพนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมากทุก  
 ปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมี  
 ความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า รองลงมา พนักงานให้บริการด้วยความ  
 ถูกต้อง แม่นยำ และพนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย  
 และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความ  
 กระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ต้องการทราบ  
 พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัย  
 ย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะ  
 ให้บริการ รองลงมา พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า และพนักงานมีความ  
 กระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความสุข มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า  
 เท่ากัน

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ  
 นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมี  
 ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด รองลงมา ความสะอาด  
 บริเวณรอบอาคารสำนักงาน และมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจใน  
 ระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก  
 คือ ร้านหนังสือมีความสะอาด รองลงมา มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็น  
 สบาย และความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย  
 และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความ

สะอาด รองลงมา มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย และความสะอาด บริเวณรอบอาคารสำนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด รองลงมา มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย และการออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน/รับจ้าง และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ รองลงมา มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต รองลงมา มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก และผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้

#### 3.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านสุริวงษ์บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ และร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป รองลงมา หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด และหนังสือที่น่าจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง) มี

สินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป เท่ากัน และมีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป เท่ากัน และหนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม มีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย และมีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง) เท่ากัน และหนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม มีหนังสือต่างประเทศจำหน่ายครบถ้วน เท่ากัน

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การติดป้ายราคาชัดเจน สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ เท่ากัน รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ รองลงมา สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ รองลงมา การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก และมีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ และการติดป้ายราคาชัดเจน การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การติดป้ายราคาชัดเจน รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก เท่ากัน และสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การติดป้ายราคาชัดเจน รองลงมา สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ และมีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ

**ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวกสถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ เท่ากัน รองลงมา มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว และมีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก รองลงมา สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ และมีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ รองลงมา ท่าเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก และบรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศใน

ร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ รองลงมา บรรยายภาศในร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ และสถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ บรรยายภาศในร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ รองลงมา ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้า และพื้นที่สำหรับลูกค้า และมีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก มีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ บรรยายภาศในร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ เท่ากัน รองลงมาสถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถสถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว (เท่ากัน) และความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้าและพื้นที่สำหรับลูกค้า

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ รองลงมา มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ เท่ากัน และมีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปริญญาตรี และปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด และมีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ รองลงมา มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ และมีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดปัจจัยด้าน มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ส่วนปัจจัยย่อยที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ รองลงมา พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ และพนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เท่ากัน รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า เท่ากัน และพนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลา

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า รองลงมา พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และพนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า รองลงมา พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ และ พนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลา พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ เท่ากัน

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด รongลงมา การออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม และความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปริญญาตรี และปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด รongลงมา มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย และความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด รongลงมา มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย และความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อย ด้านร้านหนังสือมีความสะอาด ส่วนปัจจัยย่อยที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ รongลงมา มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต และมีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ รongลงมา มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก รongลงมา ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ รongลงมา มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (เท่ากัน) และมีบริการเปลี่ยนหนังสือเมื่อหนังสือที่ซื้อไปมีตำหนิ

### 3.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป และมีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา หนังสือที่น่าจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม และมีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย และ หนังสือที่น่าจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ รองลงมา ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป และมีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด รองลงมา มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ และมีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ รองลงมา สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ และการติดป้ายราคาชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระ



ด้วยบัตรเครดิตได้ รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การติดป้ายราคาชัดเจน รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ และสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ รองลงมา การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก และมีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การติดป้ายราคาชัดเจน รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ และสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก รองลงมา สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์เท่ากัน และมีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ รองลงมา มีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ และ ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้าและพื้นที่สำหรับลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ รองลงมา ท่าเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก และบรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการจัด

วางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว รองลงมา บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ และทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ รองลงมา ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก และมีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด และมีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด และมีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย รองลงมา มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ และมีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด เท่ากัน รองลงมา มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และมีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุขภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุขภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า รองลงมา พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ รองลงมา พนักงานมีความสุขภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ เท่ากัน และพนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ พนักงานมีความสุขภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เท่ากัน และพนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลา พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า รองลงมา พนักงานมีความสุขภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และพนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ เท่ากัน

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด) รองลงมา ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน และมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3

ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด รongลงมา มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย และความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด รongลงมา ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย เท่ากัน และการออกแบบอาคารทันสมัยสวยงาม

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000-10,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ รongลงมา มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก รongลงมา ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต รongลงมา ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก เท่ากัน และมีบริการเปลี่ยนหนังสือเมื่อหนังสือที่ซื้อไปมีตำหนิ

### อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผลการศึกษาผลการศึกษาของสุรัสวดี เกตุวิชิต (2546) ที่ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อในการตัดสินใจเลือกร้านหนังสือในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากเรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้าน

บุคลากร ปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ ส่วนปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และการศึกษาของมนทา แสงสว่าง (2551) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับปานกลางเรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านราคาสินค้า ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งหากเปรียบเทียบกับผลการศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการ และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าร้านหนังสือสุริวงค์บุ๊คเซ็นเตอร์ได้ดำเนินกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดบริการในเรื่องดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผลการศึกษาของสุรังสี เกตุวิชิต (2546) ที่ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อในการตัดสินใจเลือกร้านหนังสือในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ภาพลักษณ์และชื่อเสียง การมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย การมีหนังสือจากหลายสำนักพิมพ์ให้เลือก และการศึกษาของมนทา แสงสว่าง (2551) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีหนังสือใหม่ออกมาจำหน่ายเสมอ รองลงมา มีหนังสือหลากหลายประเภท หลายสำนักพิมพ์ และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือ สามารถตอบคำถาม แนะนำหนังสือได้เป็นอย่างดี

สำหรับผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงลำดับ คือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ หนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม และมีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย มีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่น ที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง) มีหนังสือของผู้แต่งหนังสือที่มีชื่อเสียงไว้ บริการ และมีการบรรจุหนังสือใส่ถุงที่สวยงาม มีหนังสือต่างประเทศจำหน่ายครบถ้วน มีบริการสั่งซื้อหนังสือที่ไม่มีวางจำหน่ายในร้าน ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอำไพ ภทรวิเศษณ์ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัดลิขิตศิลป์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือ การแลกเปลี่ยนและรับคืนผลิตภัณฑ์

ความรวดเร็วในการบริการ และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรังสี เกตุวิชิต (2546) ที่พบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่อง ภาพลักษณ์และชื่อเสียง การมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย การมีหนังสือจากหลายสำนักพิมพ์ให้เลือก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผลการดำเนินงานร้านหนังสือสุริวงค์บุ๊คเซ็นเตอร์ที่ผ่านมาทำได้ดีในส่วนที่ลูกค้าเป้าหมายให้ความสำคัญ

**ปัจจัยด้านราคา** ผลการศึกษาของสุรังสี เกตุวิชิต (2546) ที่ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อในการตัดสินใจเลือกร้านหนังสือในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ราคาหนังสือ เครื่องเขียน และสินค้าอื่นๆถูกกว่าร้านอื่น และการขายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ และการศึกษาของมนทนา แสงสว่าง (2551) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ และหนังสือและสินค้าอื่นภายในร้าน มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด

สำหรับผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ การคิดป้ายราคาชัดเจน และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอำไพ ภทรวิชัยภู์สัจจ์ (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากคือ ระบบการให้สินเชื่อ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพและราคา และสอดคล้องกับผลการศึกษาของมนทนา แสงสว่าง (2551) ที่พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีระบบการรับชำระเงินที่ทันสมัย ถูกต้อง จำหน่ายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ มีราคาใกล้เคียงกับราคาตลาด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรังสี เกตุวิชิต (2546) ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ การขายหนังสือตามราคาบนปกหนังสือ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผลการดำเนินงานร้านหนังสือสุริวงค์บุ๊คเซ็นเตอร์ที่ผ่านมาทำได้ดีในส่วนที่ลูกค้าเป้าหมายให้ความสำคัญ

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผลการศึกษาของสุรังสี เกตุวิชิต (2546) ที่ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อในการตัดสินใจเลือกร้านหนังสือในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกต่อการเดินทาง ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้หรือในศูนย์การค้าหรือห้างสรรพสินค้า ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้สถานที่ทำงานหรือสถานศึกษา และผลการศึกษาของมนทนา แสงสว่าง (2551) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับ

มาก 3 ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก รองลงมาบริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ และมีการจัดร้านเป็นส่วน และสวยงาม

สำหรับผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวกและ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊กเซ็นเตอร์ สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ และมีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอำไพ ภัทรวศิษฏ์สันต์ (2547) ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความถูกต้องในการจัดส่งผลิตภัณฑ์ การที่สินค้าถึงมือโดยไม่ชำรุดเสียหาย และการมีสินค้าพร้อมขาย แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรังสี เกตุวิชิต (2546) ที่พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากคือ ท่าเลที่ตั้งของร้านสะดวกต่อการเดินทาง และสอดคล้องกับการศึกษาของมนชา แสงสว่าง (2551) ที่พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การเดินทางสะดวก บริเวณมุมหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ และมีการจัดร้านเป็นส่วน และสวยงาม ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผลการดำเนินงานร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊กเซ็นเตอร์ที่ผ่านมาทำได้ดีในส่วนที่ถูกค่าเป้าหมายให้ความสำคัญ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผลการศึกษาของสุรังสี เกตุวิชิต (2546) ที่ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อในการตัดสินใจเลือกร้านหนังสือในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการรับสมัครสมาชิก ซึ่งจะมีส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า มีการจัดช่องลดราคาสินค้าและมีการจัดอันดับหนังสือขายดี และการศึกษาของมนชา แสงสว่าง (2551) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการซื้อหนังสือจากร้านหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ รองลงมา มีการรับสมัครสมาชิก และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน และมีการแจกของสมนาคุณหรือ คุปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้

สำหรับผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และมีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอำไพ ภัทรวศิษฏ์สันต์ (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ การติดต่อกับลูกค้าทางโทรศัพท์ ความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานขาย และความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานขาย และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขาย แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรังสี เกตุวิชิต (2546) ที่พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการจัดช่องลดราคาสินค้า และสอดคล้องกับการศึกษาของมนทา แสงสว่าง (2551) ที่พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการจัดเทศกาลจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ และได้รับสิทธิพิเศษเมื่อซื้อสินค้าภายในร้าน และมีการแจกของสมนาคุณหรือ คุปองส่วนลด เมื่อมียอดซื้อสินค้าตามที่กำหนดไว้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผลการดำเนินงานร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ที่ผ่านมาทำได้ดีในส่วนที่ถูกค่าเป้าหมายให้ความสำคัญ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผลการศึกษาของสุรังสี เกตุวิชิต (2546) ที่ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อในการตัดสินใจเลือกร้านหนังสือในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม พนักงานมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ดี และ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ

สำหรับผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ทันต้องการทราบ และพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรังสี เกตุวิชิต (2546) ที่พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม พนักงานมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ดี และ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผลการดำเนินงานร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ที่ผ่านมาทำได้ดีในส่วนที่ถูกค่าเป้าหมายให้ความสำคัญ

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผลการศึกษาของสุรังสี เกตุวิชิต (2546) ที่ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อในการตัดสินใจเลือกร้านหนังสือในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความเป็นระเบียบในการจัดวางสินค้า ความสะอาดของร้าน และความกว้างขวางของร้าน

สำหรับผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีความสะอาด มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้าน เย็นสบาย ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน และการออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรังสี เกตุวิชิต (2546) ที่พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ความเป็นระเบียบในการจัดวางสินค้า ความสะอาดของร้าน และความกว้างขวางของร้าน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผลการดำเนินงานร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ที่ผ่านมาทำได้ดีในส่วนที่ถูกค่าเป้าหมายให้ความสำคัญ



**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผลการศึกษาของสุรังสี เกตุวิชิต (2546) ที่ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อในการตัดสินใจเลือกร้านหนังสือในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการทางการเงิน และความถูกต้องในการส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าและการบริการ

สำหรับผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อนตัดสินใจซื้อได้ มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัยสะดวก มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรังสี เกตุวิชิต (2546) ที่พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการทางการเงิน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผลการดำเนินงานร้านหนังสือสุรังสีบุ๊คเซ็นเตอร์ที่ผ่านมาทำได้ดีในส่วนที่ลูกค้าเป้าหมายให้ความสำคัญ

### 5.3 ข้อค้นพบ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการร้านหนังสือสุรังสีบุ๊คเซ็นเตอร์ มีข้อค้นพบดังนี้

ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการเป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 15 ปี จนถึง 51 ปีขึ้นไป โดยมีอาชีพนักเรียนนักศึกษา และพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง และมีความถี่ในการใช้บริการร้านขายหนังสือเฉลี่ยเดือนละครั้ง และเฉลี่ยเดือนละ 2-3 ครั้ง โดยไม่กำหนดวันที่แน่นอน ระยะเวลาที่ใช้ในร้านหนังสือนานกว่า 30 นาที

พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่การใช้บริการร้านหนังสือแหล่งอื่นนอกเหนือจากร้านหนังสือสุรังสีบุ๊คเซ็นเตอร์คือ ร้านหนังสือดวงกมล รองลงมาร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ โดยประเภทของหนังสือที่นิยมเลือกซื้อคือ หนังสือทั่วไป ซึ่งเป็นหนังสือประเภทนวนิยาย เรื่องสั้น สารคดี ปกปกกะ รองลงมาเป็นหนังสือสำหรับเด็ก

**ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านราคา และมีความพึงพอใจในระดับน้อยด้านการส่งเสริมการตลาด

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ มีการจำหน่ายหนังสือที่ออกวางตลาดใหม่ก่อนร้านอื่นๆ และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน พบว่ามีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมากเช่นกัน

**ปัจจัยด้านราคา** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือการติดป้ายราคาชัดเจน และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน พบว่ามีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมากเช่นกัน

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ เป็นร้านหนังสือที่เป็นสาขาจากกรุงเทพฯ และพบว่าทุกเพศ ทุกอายุ ทุกอาชีพ ทุกระดับการศึกษา และทุกรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมากเหมือนกัน

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** จากการศึกษาพบว่า จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ และพบว่าทุกเพศ ทุกอายุ ทุกอาชีพ และทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมากเหมือนกัน สำหรับระดับการศึกษา พบว่าการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ในขณะที่กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และในเรื่อง มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ปัจจัยด้านบุคคล** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ พนักงานมีเครื่องแบบที่สวยงาม และพบว่าทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกอาชีพ และทุกระดับการศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมากเหมือนกัน และส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่อง พนักงานมีเครื่องแบบที่สวยงาม ในขณะที่กลุ่มรายได้อื่นมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ การตกแต่งภายในร้านทันสมัย สวยงาม บรรยากาศดี และพบว่าเพศชาย อาชีพเจ้าของกิจการ ระดับการศึกษาอนุปริญญา หรือเทียบเท่า / ปวส. และปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านร้านหนังสือมีความสะอาด

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ มีบริการจัดส่งหนังสือถึงบ้าน และพบว่าทุกเพศ อายุ อาชีพ และทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยใน

ระดับมาก สำหรับระดับการศึกษาพบว่า ในเรื่อง มีระบบคอมพิวเตอร์ค้นหารายชื่อหนังสือที่มีอยู่ในร้าน การศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มการศึกษารดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับมาก และพบว่า ในเรื่อง มีบริการจัดส่งหนังสือถึงบ้าน ระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มการศึกษารดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมาก

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจ 3 ลำดับสุดท้ายคือ มีหนังสือของผู้แต่งหนังสือที่มีชื่อเสียงไว้ บริการ และมีการบรรจุหนังสือใส่ถุงที่สวยงาม มีหนังสือต่างประเทศจำหน่ายครบถ้วน มีบริการสั่งซื้อหนังสือที่ไม่มีวางจำหน่ายในร้าน ดังนั้น ร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ ควรให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ที่คัดเลือกมาจำหน่าย โดยการคัดเลือกหนังสือของผู้แต่งหนังสือที่มีชื่อเสียงไว้บริการ ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนการบรรจุหนังสือใส่ถุงที่สวยงาม และมีหนังสือต่างประเทศจำหน่ายครบถ้วน และมีบริการสั่งซื้อหนังสือที่ไม่มีวางจำหน่ายในร้าน การจัดวางหนังสือที่จำหน่ายควรดูความสะดวกสบายเพื่อให้หนังสือสกปรก หรือหน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด เพื่อให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ซื้อให้มากขึ้น โดยทางร้านจะต้องทำการเลือกตัวแทนจำหน่ายที่ดีให้การรับประกันว่าสินค้าที่นำมาส่งเพื่อขายในร้านนั้นเป็นสินค้าที่ดีและมีคุณภาพ นอกจากนั้นควรติดต่อสำนักพิมพ์หลายๆ แห่งเพิ่มขึ้นเพื่อให้มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายขึ้นกว่าเดิม

**ด้านราคา** จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือการติดป้ายราคาชัดเจน ดังนั้น ร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ ควรให้ความสำคัญในการติดป้ายแสดงราคาของหนังสือให้ชัดเจน และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก หรือเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าที่สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ และควรเพิ่มนำหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจ 3 ลำดับสุดท้ายคือ บริการสั่งซื้อหนังสือทางไปรษณีย์ หรือโทรศัพท์ มีหลายช่องทางให้ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าได้ และ

เป็นร้านหนังสือที่เป็นสาขาจากกรุงเทพฯ ดังนั้นร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการสั่งซื้อหนังสือทางไปรษณีย์ หรือโทรศัพท์ โดยเปิดให้มีหลายช่องทางให้ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าได้ เช่น เพิ่มคู่สายโทรศัพท์ แฟกซ์ หรือทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนการมีที่จอดรถที่เพียงพอ และสะดวกบาย และภายในร้าน มีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว และมีความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้าและพื้นที่สำหรับลูกค้า

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจ 3 ลำดับสุดท้ายคือ บริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ดังนั้นร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ ควรให้บริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ตลอดจนการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ และการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด

**ด้านบุคคล** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจ 3 ลำดับสุดท้ายคือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ พนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลา พนักงานมีเครื่องแบบที่สวยงาม ดังนั้นร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ ควรให้ความสำคัญต่อการสรรหาพนักงานที่มีความสามารถในการขายโดยคำนึงถึงการมีความซื่อสัตย์ในการทำงาน และสามารถไว้วางใจได้ ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้พนักงานควรมีธรรมาภิบาล มีความเสมอภาคในการให้บริการต่อลูกค้า มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่สม่ำเสมอในการให้บริการกับลูกค้า รวมถึงควรมีเครื่องแบบสำหรับพนักงานขายที่มีสัญลักษณ์แสดงถึงร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ เพื่อเป็นการสร้างความจดจำ ความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเพิ่มขึ้น

**ด้านลักษณะทางกายภาพ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจ 3 ลำดับสุดท้ายคือ ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน การออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม การตกแต่งภายในทันสมัย สวยงาม บรรยากาศดี ดังนั้นร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน และภายในของสำนักงานอยู่เสมอ รวมถึง การตกแต่งภายในทันสมัย สวยงามมีบรรยากาศที่ดี สะอาด โปร่งสบาย ไม่อึดอัด มีระเบียบสวยงามและจัดสภาพแวดล้อมที่ดีเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีเหมาะสำหรับการเลือกซื้อหนังสือ รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับ

ผู้ซื้อในเรื่องของสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ หรือมุมเก้าอี้สำหรับนั่งพักหรือนั่งรอเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ร้านดูน่าเข้า และผู้ซื้อจะเกิดความพึงพอใจเมื่อเข้ามาในร้าน

**ด้านกระบวนการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจ 3 ลำดับสุดท้ายคือ การให้บริการรวดเร็ว มีบริการจัดส่งหนังสือถึงบ้าน มีระบบคอมพิวเตอร์ค้นหารายชื่อหนังสือที่มีอยู่ในร้าน ดังนั้นร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ควรเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการบริการของทางร้านอยู่เสมอ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมสำหรับพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า นอกจากนี้ควรเพิ่มเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น อาจนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเกี่ยวกับการตรวจสอบสินค้าหรือการคิดเงิน มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต รวมถึงมีบริการเปลี่ยนหนังสือเมื่อหนังสือที่ซื้อไปมีตำหนิ ทั้งนี้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความถูกต้องในการให้บริการให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ซื้อได้รับบริการที่ดีและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

และจากข้อค้นพบที่พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่นิยมเลือกซื้อคือ หนังสือทั่วไป ซึ่งเป็นหนังสือประเภทนวนิยาย เรื่องสั้น สารคดี ปกิณกะ และเป็นหนังสือสำหรับเยาวชน และจากผลการศึกษาที่พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นนักเรียนนักศึกษา และเป็นพนักงานบริษัท ดังนั้น ในการกำหนดส่วนตลาดและการเลือกตลาดเป้าหมายของร้านหนังสือสุริวงษ์บุ๊คเซ็นเตอร์ควรพิจารณาจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เป็นนักเรียนนักศึกษาและกลุ่มคนทำงานเป็นตลาดเป้าหมาย (Target marketing) โดยการจัดผลิตภัณฑ์และส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดที่มีลักษณะและความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งต้องเริ่มต้นด้วยการแบ่งส่วนตลาดก่อนแล้วกำหนดตลาดเป้าหมายและกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ โดยกลุ่มนักเรียนนักศึกษาควรด้านผลิตภัณฑ์ควรจัดหาหนังสือที่นำมาจำหน่ายให้ตรงกับความต้องการ เพิ่มความหลากหลายของหมวดหมู่หนังสือ เช่น หนังสือตำราเรียน แบบเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียน สำหรับผู้ทำงานคนทำงาน เช่น หนังสือ ประเภทนวนิยาย เรื่องสั้น ให้เพิ่มหลากหลายขึ้น จัดหาหนังสือให้หลากหลายประเภท โดยถือเกณฑ์คุณภาพและราคาที่เหมาะสม นำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของผู้ซื้อ

นอกจากนี้ควรมีการปรับกลยุทธ์ด้านอื่น ๆ เพื่อสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ เช่น ด้านราคาควรจัดเทศกาลลดราคาหนังสือร่วมกับสำนักพิมพ์และการจัดมุมหนังสือลดราคา สำหรับด้านผลิตภัณฑ์ ควรรับประกันความพึงพอใจในสินค้าโดยให้มีบริการรับเปลี่ยนคืนหนังสือที่ชำรุดภายในระยะเวลาที่กำหนดและคัดเลือกหนังสือที่มีผู้แต่งหรือผู้เขียนที่มีชื่อเสียงมาจำหน่ายในร้านจำนวนที่เหมาะสมเพื่อป้องกันปัญหาหนังสือมีจำหน่ายไม่เพียงพอ ด้านการจัด

จำหน่าย ควรพัฒนาระบบการให้บริการสั่งซื้อส่งจองหนังสือทางโทรศัพท์เพื่อความสะดวกของลูกค้าให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น หรือมีการจัดส่งหนังสือให้ถึงบ้านในบริเวณพื้นที่กำหนดหรือมียอดสั่งซื้อครบตามที่กำหนดไว้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ตลอดจนมีช่วงเวลาเปิด-ปิดร้านที่เหมาะสม ด้านกระบวนการให้บริการ มีการอบรมขั้นตอนการให้บริการแก่พนักงาน เช่น การจองหนังสือ การเปลี่ยนหนังสือ เพื่อให้พนักงานสามารถบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จัดอบรมให้แก่พนักงานขายเกี่ยวกับหนังสือที่จำหน่ายในร้าน หนังสือออกใหม่หรือหนังสือขายดี เพื่อให้สามารถแนะนำกับลูกค้าได้ ด้านกระบวนการให้บริการ มีการอบรมขั้นตอนการให้บริการแก่พนักงาน เช่น การจองหนังสือ การเปลี่ยนหนังสือ เพื่อให้พนักงานสามารถบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จัดอบรมให้แก่พนักงานขายเกี่ยวกับหนังสือที่จำหน่ายในร้าน หนังสือออกใหม่หรือหนังสือขายดี เพื่อให้สามารถแนะนำกับลูกค้าได้ ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ควรมีสถานที่จัดครุภัณฑ์สะดวกสบายให้ลูกค้าและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มุมนั่งพักหรือนั่งรอเพื่อให้เลือกซื้อหนังสือได้สะดวกมากขึ้น