

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่แข่ง แบ่งผลการศึกษาเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม(เฉพาะลูกค้าที่ซื้อไปใช้ส่วนตัว) คือการวิเคราะห์พื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับรายได้ของครอบครัวต่อเดือน อาชีพ จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าจากห้างฯในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวนครั้งที่ซื้อต่อปี จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าจากทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่แข่งต่อครั้ง และประเภทสินค้าที่ซื้อจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่แข่ง แสดงในตารางที่ 1-10

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่แข่งหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง คือ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีก ซึ่งประกอบไปด้วยส่วนประสมสินค้าและบริการ ส่วนประสมด้านราคา ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า และส่วนประสมทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ซึ่งจะเป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง แสดงในตารางที่ 11-15

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่แข่ง ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่แข่ง รวมถึงสาเหตุของการกลับมาซื้อซ้ำหรือไม่กลับมาซื้อซ้ำอีก และสาเหตุของการแนะนำหรือไม่แนะนำเพื่อน/คนรู้จักมาใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่แข่ง แสดงในตารางที่ 16-22

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่แข่ง จำแนกตามช่วงรายได้ และจำแนกตามช่วงอายุ แสดงในตารางที่ 23-30

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	214	61.10
หญิง	136	38.90
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.10 นอกนั้นเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 38.90

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	13	3.70
20-29 ปี	120	34.30
30-39 ปี	64	18.30
40-49 ปี	69	19.70
50-59 ปี	72	20.60
มากกว่า 60 ปี	12	3.40
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.30 รองลงมาช่วงอายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.60 และช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.70

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	23	6.60
มัธยมต้น/ปวช.	63	18.00
มัธยมปลาย/ปวส./อนุปริญญา	70	20.00
ปริญญาตรี	119	34.00
สูงกว่าปริญญาตรี	75	21.40
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 21.40 ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	161	46.00
สมรส	176	50.30
หย่า/ม่าย	13	3.70
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 50.30 รองลงมา สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 46.00 สถานภาพหย่า/ม่าย คิดเป็นร้อยละ 3.70

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

ระดับรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	84	24.00
10,000-19,999 บาท	95	27.10
20,000-29,999 บาท	46	13.10
30,000-39,999 บาท	51	14.60
40,000-49,999 บาท	29	8.30
มากกว่า 50,000 บาท	45	12.90
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 10,000-19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.10 รองลงมาในระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.00 ระดับรายได้ 30,000-39,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.60

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	78	22.30
พนักงานบริษัทเอกชน	97	27.70
เจ้าของกิจการ/ประกอบอาชีพอิสระ	117	33.40
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	25	7.20
นักศึกษา	33	9.40
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 33.40 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 27.70 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 22.30

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินที่ซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชียงใหม่ในรอบปีที่ผ่านมา

จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าจากห้างฯ ในรอบปีที่ผ่านมา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 2,500 บาท	131	37.42
2,501-5,000 บาท	75	21.42
5,001-7,500 บาท	19	5.42
7,501-10,000 บาท	22	6.28
มากกว่า 10,000 บาท	103	29.46
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชียงใหม่ในรอบปีที่ผ่านมาเป็นจำนวนเงินไม่เกิน 2,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.42 รองลงมาซื้อเป็นจำนวนเงินมากกว่า 10,000 บาทในรอบปีที่ผ่านมา ร้อยละ 29.46 ซื้อเป็นจำนวนเงิน 2,501-5,000 บาทในรอบปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 21.42

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่ซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชียงใหม่ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

จำนวนครั้งที่ซื้อในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	93	26.57
2-5 ครั้ง	151	43.15
6-10 ครั้ง	67	19.14
มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	39	11.14
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชียงใหม่จำนวน 2-5 ครั้งในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 43.15 รองลงมาซื้อเป็นครั้งแรก ร้อยละ 26.57 ซื้อ 6-10 ครั้ง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาคิดเป็นร้อยละ 19.14

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินที่ซื้อสินค้าจากทาง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่แห่ง ในแต่ละครั้ง

จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าในแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 500 บาท	124	35.42
501- 1,000 บาท	42	12.00
1,001-1,500 บาท	20	5.71
1,501-2,000 บาท	25	7.14
2,001-2,500 บาท	21	6.00
2,501-3,000 บาท	26	7.42
มากกว่า 3,000 บาท	92	26.31
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากได้มีการใช้จ่ายเงินในการซื้อ
สินค้าเป็นจำนวนเงินไม่เกิน 500 บาทต่อครั้งคิดเป็นร้อยละ 35.42 รองลงมาซื้อสินค้าเป็นจำนวน
เงินมากกว่า 3,000 บาทต่อครั้งคิดเป็นร้อยละ 26.31 ซื้อสินค้าเป็นจำนวนเงิน 501-1,000 บาทต่อ
ครั้งคิดเป็นร้อยละ 12

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้าที่ซื้อจากทางห้าง
หุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่แข่ง ต่อครั้ง

ประเภทสินค้าที่ซื้อจากห้างหุ้นส่วน จำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่แข่ง	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ปูน คอนกรีต แผ่นพื้นคอนกรีต	110	11.84	5
อุปกรณ์ประปา	193	20.77	1
สุขภัณฑ์	173	18.62	2
สี เคมีภัณฑ์	119	12.80	4
เครื่องมือช่าง ลูกบิดประตู	125	13.45	3
ประตู บล็อกแก้ว ไม้ฝา ไม้เชิงชาย	56	6.02	8
เหล็ก ลวด ตะปู	82	8.82	6
กระเบื้องหลังคา	69	7.42	7
อุปกรณ์ไฟฟ้า	2	0.26	9
รวม	929	100.00	

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 350 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากได้เข้ามาทำการซื้อสินค้าจากห้าง
หุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่แข่ง ได้มีการซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์ประปา คิดเป็นร้อยละ 20.77
รองลงมาสุขภัณฑ์ ร้อยละ 18.62 เครื่องมือช่าง ลูกบิดประตู ร้อยละ 13.45

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชียงใหม่หลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชียงใหม่หลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ

ปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ (Goods and Service Mix)	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง							ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	รวม		
1.ภาพพจน์ของห้างฯมีชื่อเสียงดี	44 (12.59)	218 (62.28)	81 (23.14)	4 (1.14)	3 (0.85)	-	350	3.84 (มาก)	10
2.ชื่อเสียงในยี่ห้อของสินค้าที่ทางห้างฯนำมาจำหน่าย	62 (17.71)	225 (64.28)	60 (17.16)	3 (0.85)	-	-	350	3.99 (มาก)	6
3.มีสินค้าให้เลือกหลายชนิด หลายหมวด	75 (21.48)	216 (61.89)	49 (14.06)	9 (2.57)	-	1	349	4.02 (มาก)	5
4.สินค้าในแต่ละหมวดมีให้เลือกหลากหลายระดับราคา	68 (19.42)	205 (58.58)	70 (20.00)	7 (2.00)	-	-	350	3.95 (มาก)	7
5.มีการวางสินค้าแยกเป็นหมวดชัดเจน	106 (30.28)	195 (55.73)	47 (13.42)	2 (0.57)	-	-	350	4.16 (มาก)	2

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่หลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ

ปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ (Goods and Service Mix)	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง							ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	รวม		
6.ส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพ	88 (25.43)	205 (59.26)	53 (15.31)	-	-	4	346	4.10 (มาก)	3
7.มีการส่งมอบสินค้าตามระยะเวลาที่กำหนด	88 (25.14)	193 (55.15)	67 (19.14)	2 (0.57)	-	-	350	4.04 (มาก)	4
8.มีสินค้าพร้อมขายเมื่อลูกค้าต้องการ	78 (22.28)	177 (50.58)	95 (27.14)	-	-	-	350	3.95 (มาก)	7
9.มีการรับคืนและแลกเปลี่ยนสินค้ากรณีสินค้าชำรุด	62 (18.34)	154 (45.57)	113 (33.43)	7 (2.07)	2 (0.59)	12	338	3.78 (มาก)	11
10.มีบริการส่งสินค้าฟรี	54 (15.99)	123 (36.39)	134 (39.64)	27 (7.98)	-	12	338	3.60 (มาก)	13
11.มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า	68 (19.88)	193 (56.44)	66 (19.29)	13 (3.80)	2 (0.59)	8	342	3.91 (มาก)	9

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ซึ่งหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ

ปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ (Goods and Service Mix)	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	รวม		
12.มีการให้บริการลูกค้าในระหว่างที่รอรับสินค้า	53 (15.49)	144 (42.13)	128 (37.42)	14 (4.09)	3 (0.87)	8	342	3.67 (มาก)	12
13.ส่งสินค้าได้อย่างถูกต้อง และตรงเวลา	70 (20.00)	192 (54.84)	86 (24.57)	2 (0.59)	-	-	350	3.94 (มาก)	8
14.ขั้นตอนการบริการในการชำระเงินถูกต้อง และรวดเร็ว	120 (34.28)	182 (52.00)	42 (12.00)	6 (1.72)	-	-	350	4.16 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)								3.94 (มาก)	

หมายเหตุ ระดับคะแนน 4.50-5.00 พึงพอใจมากที่สุด , 3.50-4.49 พึงพอใจมาก , 2.50-3.49 พึงพอใจปานกลาง , 1.50-2.49 พึงพอใจน้อย และ 1.00-1.49 พึงพอใจน้อยที่สุด

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสม การค้าปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิงหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับ สิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ 3.94 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการบริการในการชำระเงินถูกต้อง และรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยคือ 4.18 มีการวางสินค้าแยกเป็นหมวดชัดเจน ค่าเฉลี่ยคือ 4.16 ส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพ ค่าเฉลี่ยคือ 4.10 มีการส่งมอบสินค้าตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยคือ 4.04 มีสินค้าให้เลือกหลายชนิด หลายหมวด ค่าเฉลี่ยคือ 4.02 ชื่อเสียงในยี่ห้อของสินค้าที่ทางห้างฯนำมาจำหน่าย ค่าเฉลี่ยคือ 3.99 สินค้าในแต่ละหมวดมีให้เลือกหลากหลายระดับราคา และมีสินค้าพร้อมขายเมื่อ ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ยคือ 3.95 ส่งสินค้าได้อย่างถูกต้อง และตรงเวลา ค่าเฉลี่ยคือ 3.94 มีการรับฟัง ข้อเสนอแนะจากลูกค้า ค่าเฉลี่ยคือ 3.91 ภาพพจน์ของห้างฯมีชื่อเสียงดี ค่าเฉลี่ยคือ 3.84 มีการรับ คืนและแลกเปลี่ยนสินค้ากรณีสินค้าชำรุด ค่าเฉลี่ยคือ 3.78 มีการให้บริการลูกค้าในระหว่างที่รอรับ สินค้า ค่าเฉลี่ยคือ 3.67 และมีบริการส่งสินค้าฟรี ค่าเฉลี่ยคือ 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ซึ่งหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมด้านราคา

ปัจจัยส่วนประสมด้านราคา (Price Mix)	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	รวม		
1.ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	90 (26.01)	175 (50.57)	81 (23.42)	-	-	4	346	4.02 (มาก)	2
2.มีป้ายบอกราคาสินค้าชัดเจน ถูกต้อง	103 (29.76)	178 (51.46)	58 (16.76)	7 (2.02)	-	4	346	4.08 (มาก)	1
3.ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า	76 (21.71)	144 (41.15)	109 (31.14)	21 (6.00)	-	-	350	3.78 (มาก)	4
4.สินค้านั้นถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน	53 (15.14)	137 (39.15)	149 (42.57)	11 (3.14)	-	-	350	3.66 (มาก)	5
5.มีการขึ้นราคาให้กับลูกค้า	76 (21.96)	153 (44.23)	110 (31.79)	7 (2.02)	-	4	346	3.86 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)								3.88 (มาก)	

หมายเหตุ ระดับคะแนน 4.50-5.00 พึงพอใจมากที่สุด , 3.50-4.49 พึงพอใจมาก , 2.50-3.49 พึงพอใจปานกลาง , 1.50-2.49 พึงพอใจน้อย และ 1.00-1.49 พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชียงใหม่หลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ 3.88 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีป้ายบอกราคาสินค้าชัดเจนถูกต้อง ค่าเฉลี่ยคือ 4.08ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ค่าเฉลี่ยคือ 4.02 มีการยื่นราคาให้กับลูกค้า ค่าเฉลี่ยคือ 3.86 ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า ค่าเฉลี่ยคือ 3.78 และสินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน ค่าเฉลี่ยคือ 3.66 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ซึ่งหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า

ปัจจัยส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า (Physical Distribution Mix)	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	รวม		
1.ทำเลที่ตั้งของห้างฯสะดวกในการเข้ามาซื้อสินค้า	55 (15.71)	189 (54.00)	86 (24.58)	20 (5.71)	-	-	350	3.79 (มาก)	4
2.มีการให้บริการที่จืดจาง	11 (3.14)	71 (20.28)	167 (47.71)	90 (25.73)	11 (3.14)	-	350	2.94 (ปานกลาง)	7
3.การจัดร้านที่สะอาด เป็นระเบียบมีความสวยงาม	59 (16.85)	208 (59.45)	78 (22.28)	5 (1.42)	-	-	350	3.91 (มาก)	2
4.ร้านค้าและป้ายชื่อห้างฯมองเห็นได้ชัดเจน สังกัดได้ง่าย	60 (17.24)	162 (46.56)	109 (31.32)	15 (4.31)	2 (0.57)	2	348	3.75 (มาก)	5
5.มีระยะเวลาเปิด-ปิด ห้างฯที่แน่นอน	95 (27.63)	178 (51.74)	71 (20.63)	-	-	6	344	4.06 (มาก)	1

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ซึ่งหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า

ปัจจัยส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า (Physical Distribution Mix)	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	รวม		
6.สามารถทำการสั่งซื้อได้ทางโทรศัพท์	80 (23.95)	156 (46.73)	84 (25.14)	8 (2.39)	6 (1.79)	16	334	3.88 (มาก)	3
7.สามารถทำการซื้อสินค้าเองได้ที่โกดัง โดยไม่ต้องใช้โบสั่งจากทางหน้าร้าน	53 (16.35)	135 (41.69)	115 (35.49)	10 (3.08)	11 (3.39)	26	324	3.64 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)								3.71 (มาก)	

หมายเหตุ ระดับคะแนน 4.50-5.00 พึงพอใจมากที่สุด , 3.50-4.49 พึงพอใจมาก , 2.50-3.49 พึงพอใจปานกลาง , 1.50-2.49 พึงพอใจน้อย และ 1.00-1.49 พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิงหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการกระจายตัวสินค้าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ 3.71 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีระยะเวลาเปิด-ปิด ห้างฯที่แน่นอน ค่าเฉลี่ยคือ 4.06การจัดร้านที่สะอาด เป็นระเบียบมีความสวยงาม ค่าเฉลี่ยคือ 3.91 สามารถทำการสั่งซื้อได้ทางโทรศัพท์ ค่าเฉลี่ยคือ 3.88 ท่าเลที่ตั้งของห้างฯสะดวกในการเข้ามาซื้อสินค้า ร้านค้า ค่าเฉลี่ยคือ 3.79 ป้ายชื่อห้างฯมองเห็นได้ชัดเจน สังกัดได้ง่าย ค่าเฉลี่ยคือ 3.75และสามารถทำการซื้อสินค้าเองได้ที่โกดัง โดยไม่ต้องใช้ใบสั่งจากทางหน้าร้าน ค่าเฉลี่ยคือ 3.64ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีการให้บริการที่จ้อครถ ค่าเฉลี่ยคือ 2.94

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ซึ่งหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามส่วนประสมทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication Mix)	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	รวม		
1.มีการแจกใบปลิวเกี่ยวกับ โปรโมชั่นต่าง ๆ ให้ลูกค้าได้ทราบ	28 (8.33)	99 (29.49)	118 (35.11)	69 (20.53)	22 (6.54)	14	336	3.12 (ปานกลาง)	9
2.มีการให้ของแถมแก่ลูกค้า เช่น เสื้อ	32 (9.35)	92 (26.90)	143 (41.83)	60 (17.54)	15 (4.38)	8	342	3.19 (ปานกลาง)	8
3.มีการขายสินค้าเป็นชุด	27 (8.08)	148 (44.31)	117 (35.05)	37 (11.07)	5 (1.49)	16	334	3.46 (ปานกลาง)	6
4.มีการขายตรงโดยพนักงานขาย	41 (11.98)	147 (42.98)	104 (30.43)	41 (11.98)	9 (2.63)	8	342	3.50 (มาก)	5
5.มีการแจ้งข่าวสารทางการตลาดให้แก่ลูกค้า	45 (13.08)	92 (26.74)	123 (35.77)	66 (19.18)	18 (5.23)	6	344	3.23 (ปานกลาง)	7
6.มีการเอาใจใส่ลูกค้า	83 (23.71)	215 (61.44)	41 (11.71)	7 (2.00)	4 (1.14)	-	350	4.04 (มาก)	4

ตารางที่ 14 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ซึ่งหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามส่วนประสมทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication Mix)	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง							ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	รวม		
7.สามารถให้คำแนะนำแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ชัดเจน	99 (28.28)	187 (53.44)	56 (16.00)	8 (2.28)	-	-	350	4.07 (มาก)	3
8.พนักงานมีความสุขภาพ เรียบร้อย	138 (39.42)	157 (44.88)	43 (12.28)	6 (1.71)	6 (1.71)	-	350	4.18	1
9.พนักงานสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ได้ดี	124 (35.42)	171 (48.88)	43 (12.28)	8 (2.28)	4 (1.14)	-	350	4.15	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)								3.66 (มาก)	

หมายเหตุ ระดับคะแนน 4.50-5.00 พึงพอใจมากที่สุด , 3.50-4.49 พึงพอใจมาก , 2.50-3.49 พึงพอใจปานกลาง , 1.50-2.49 พึงพอใจน้อย และ 1.00-1.49 พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการค้ำปดักของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิงหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแบบบูรณาการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ 3.66 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย ค่าเฉลี่ยคือ 4.18 พนักงานสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ได้ดี ค่าเฉลี่ยคือ 4.15 สามารถให้คำแนะนำแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ชัดเจน ค่าเฉลี่ยคือ 4.07 มีการเอาใจใส่ลูกค้า ค่าเฉลี่ยคือ 4.04 และมีการขายตรงโดยพนักงานขาย ค่าเฉลี่ยคือ 3.50

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีการขายสินค้าเป็นชุด ค่าเฉลี่ยคือ 3.46 มีการแจ้งข่าวสารทางการตลาดให้แก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ยคือ 3.23 มีการให้ของแถมแก่ลูกค้า เช่น เสื้อ ค่าเฉลี่ยคือ 3.19 และมีการแจกใบปลิวเกี่ยวกับโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้ลูกค้าได้ทราบ ค่าเฉลี่ยคือ 3.12

ตารางที่ 15 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชียงใหม่หลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลีก

ปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลีก (Retail Mix)	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ลำดับที่
ปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ (Goods and Service Mix)	3.94	มาก	1
ปัจจัยส่วนประสมด้านราคา (Price Mix)	3.88	มาก	2
ปัจจัยส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า (Physical Distribution Mix)	3.71	มาก	3
ปัจจัยส่วนประสมทางการสื่อสาร การตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication Mix)	3.66	มาก	4

จากตารางที่ 15 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชียงใหม่หลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลีกโดยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้คือ ปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ (Goods and Service Mix) ค่าเฉลี่ยรวม 3.94 ปัจจัยส่วนประสมด้านราคา (Price Mix) ค่าเฉลี่ยรวม 3.88 ปัจจัยส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า (Physical Distribution Mix) ค่าเฉลี่ยรวม 3.71 และปัจจัยส่วนประสมทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication Mix) ค่าเฉลี่ยรวม 3.66

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปึกของห้างหุ้นส่วน
จำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อ
ส่วนประสมการค้ำปึกของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่

ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปึก ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจ	308	88.00
ไม่แน่ใจ	37	10.57
ไม่พึงพอใจ	0	0.00
ไม่ตอบ	5	1.43
รวม	350	100.00

หมายเหตุ มีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ
ส่วนประสมการค้ำปึกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ร้อยละ 88.00 ไม่แน่ใจร้อยละ
10.57 และไม่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 1.43

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการกลับมาซื้อสินค้าที่ห้าง
หุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่

การกลับมาซื้ออีก	จำนวน	ร้อยละ
กลับมาซื้อซ้ำอีก	308	88.00
ไม่แน่ใจ	37	10.57
ไม่กลับมาซื้อซ้ำอีก	0	0.00
ไม่ตอบ	5	1.43
รวม	350	100.00

หมายเหตุ มีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกลับมาซื้อสินค้าที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิงอีก ร้อยละ 88.00 ไม่น่าจะกลับมาซื้อซ้ำอีกร้อยละ 10.57 และไม่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 1.43

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุของการกลับมาซื้อสินค้าที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิงซ้ำอีก

สาเหตุของการกลับมาซื้อซ้ำ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
สินค้านี้คุณภาพ	68	12.59	3
มีสินค้าครบ	88	16.30	2
ราคาเหมาะสม ได้รับส่วนลด	88	16.30	2
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเข้ามาซื้อสินค้า	62	11.48	4
จัดร้านสะอาด สามารถหาสินค้าได้ง่าย	4	0.74	7
ได้รับการบริการที่ดี เป็นกันเอง	138	25.56	1
พนักงานสามารถอธิบาย แก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ดี	38	7.03	6
เป็นลูกค้าประจำอยู่แล้ว	54	10.00	5
รวม	540	100.00	

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 308 ราย

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่าสาเหตุที่จะกลับมาซื้อสินค้าที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิงอีกเพราะว่าได้รับการบริการที่เป็นกันเอง ร้อยละ 25.56 รองลงมาคือทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิงมีสินค้าครบ ร้อยละ 16.30 ราคาเหมาะสมและได้รับส่วนลด ร้อยละ 16.30 สินค้ามีคุณภาพ ร้อยละ 12.59 ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเข้ามาซื้อสินค้า ร้อยละ 11.48 เป็นลูกค้าประจำอยู่แล้ว ร้อยละ 10.00 พนักงานสามารถอธิบาย แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ดี ร้อยละ 7.03 และจัดร้านสะอาด หาสินค้าได้ง่าย ร้อยละ 0.74

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุของการไม่แน่ใจว่าจะกลับมาซื้อสินค้าที่ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ซ้ำอีก

สาเหตุของการไม่แน่ใจว่าจะกลับมาซื้อซ้ำอีกหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
แวะผ่านมา ไม่ได้ตั้งใจมาซื้อสินค้าจากทางห้างฯ/ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ตั้งอยู่ข้างตึกอยู่ไกล	17	45.95
ถ้าสินค้าจากห้างร้านอื่นมีราคาที่ถูกลงกว่า	7	18.92
ลูกค้ามีสินค้าที่ต้องการครบแล้ว	10	27.03
ไม่มีที่จอดรถให้แก่ลูกค้า	2	5.40
ไม่ตอบ	1	2.70
รวม	37	100.00

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 37 ราย มีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 ราย

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ให้สาเหตุของการไม่แน่ใจว่าจะกลับมาซื้อสินค้าที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ซ้ำอีกเพราะแวะผ่านมา ไม่ได้ตั้งใจมาซื้อสินค้าจากทางห้างฯ /ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ตั้งอยู่ข้างตึกอยู่ไกล ร้อยละ 45.95 รองลงมาคือลูกค้ามีสินค้าที่ต้องการครบแล้ว ร้อยละ 27.0. ถ้าสินค้าจากห้างร้านอื่นมีราคาที่ถูกลงกว่า ร้อยละ 18.92 และไม่มีที่จอดรถให้แก่ลูกค้า ร้อยละ 5.40

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการแนะนำเพื่อน/คนรู้จักมาใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ซ้ำ

การแนะนำ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	304	86.85
ไม่แน่ใจ	35	10.00
ไม่แนะนำ	0	0.00
ไม่ตอบ	11	3.15
รวม	350	100.00

หมายเหตุ มีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 11 ราย

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะแนะนำเพื่อน/คนรู้จักมาใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิง ร้อยละ 86.85 ไม่แน่ใจว่าจะแนะนำเพื่อน/คนรู้จักมาใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิง ร้อยละ 10.00 และไม่ตอบร้อยละ 3.15

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุของการแนะนำเพื่อน/คนรู้จักมาใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิง

สาเหตุของการแนะนำ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
สินค้าดีมีคุณภาพ	82	18.76	2
มีสินค้าครบถ้วน	61	13.95	4
มีราคาที่เหมาะสมกับสินค้า และได้รับส่วนลด	70	16.02	3
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเข้ามาซื้อสินค้า	34	7.79	6
ประทับใจในการบริการที่ดี	140	32.04	1
เป็นลูกค้าประจำ	50	11.44	5
รวม	437	100.00	

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 304 ราย

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ให้สาเหตุของการแนะนำเพื่อน/คนรู้จักให้มาใช้บริการจากทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิงเพราะประทับใจในการบริการที่ดีร้อยละ 32.04 รองลงมาคือสินค้าดีมีคุณภาพ ร้อยละ 18.76 มีราคาที่เหมาะสมกับสินค้า และได้รับส่วนลด ร้อยละ 16.02 มีสินค้าครบถ้วน ร้อยละ 13.95 เป็นลูกค้าประจำ ร้อยละ 11.44 และทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเข้ามาซื้อสินค้า ร้อยละ 7.79

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุของการไม่แน่ใจว่าจะแนะนำเพื่อน/คนรู้จักมาใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่

สาเหตุของการไม่แน่ใจว่าจะแนะนำ	จำนวน	ร้อยละ
แหวผ่านเข้ามาซื้อสินค้า ไม่ได้ตั้งใจมาซื้อสินค้าจากทางห้างฯ	10	25.64
เพื่อน/คนทีรู้จักมีร้านประจำอยู่แล้ว	29	74.36
รวม	39	100.00

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 35 ราย

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ให้สาเหตุของการไม่แน่ใจว่าจะแนะนำเพื่อน/คนรู้จักให้มาใช้บริการจากทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เพราะเพื่อน/คนรู้จักมีร้านประจำอยู่แล้ว ร้อยละ 74.36 และแหวผ่านเข้ามาซื้อสินค้า ไม่ได้ตั้งใจมาซื้อสินค้าจากทางห้างฯ ร้อยละ 25.64

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิง จำแนกตามช่วงรายได้ และจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิงหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ จำแนกตามช่วงรายได้

ปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ (Goods and Service Mix)	รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน (n=84)		รายได้ระหว่าง 10,001-29,999 บาทต่อเดือน (n=141)		รายได้สูงกว่า 30,000 บาทต่อเดือน (n=125)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.ภาพพจน์ของห้างฯมีชื่อเสียงดี	3.74	มาก	3.85	มาก	3.92	มาก	3.84	มาก
2.ชื่อเสียงในชื่อของสินค้าที่ทางห้างฯนำมาจำหน่าย	3.87	มาก	3.95	มาก	4.14	มาก	3.99	มาก
3.มีสินค้าให้เลือกหลายชนิด หลายหมวด	4.04	มาก	4.04	มาก	4.01	มาก	4.02	มาก
4.สินค้าในแต่ละหมวดมีให้เลือกหลากหลายระดับราคา	3.93	มาก	3.99	มาก	3.93	มาก	3.95	มาก
5.มีการวางสินค้าแยกเป็นหมวดชัดเจน	4.04	มาก	4.23	มาก	4.20	มาก	4.16	มาก
6.ส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพ	4.02	มาก	4.04	มาก	4.23	มาก	4.10	มาก
7.มีการส่งมอบสินค้าตามระยะเวลาที่กำหนด	3.76	มาก	4.06	มาก	4.29	มาก	4.04	มาก
8.มีสินค้าพร้อมขายเมื่อลูกค้าต้องการ	3.81	มาก	3.95	มาก	4.08	มาก	3.95	มาก

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิงหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ จำแนกตามช่วงรายได้

ปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ (Goods and Service Mix)	รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน (n=84)		รายได้ระหว่าง 10,001-29,999 บาทต่อเดือน (n=141)		รายได้สูงกว่า 30,000 บาทต่อเดือน (n=125)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
9.มีการรับคืนและแลกเปลี่ยนสินค้ากรณีสินค้าชำรุด	3.54	มาก	3.82	มาก	3.97	มาก	3.78	มาก
10.มีบริการส่งสินค้าฟรี	3.45	ปานกลาง	3.54	มาก	3.80	มาก	3.60	มาก
11.มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า	3.97	มาก	3.81	มาก	3.96	มาก	3.91	มาก
12.มีการให้บริการลูกค้าในระหว่างที่รอรับสินค้า	3.55	มาก	3.63	มาก	3.83	มาก	3.67	มาก
13.ส่งสินค้าได้อย่างถูกต้อง และตรงเวลา	3.78	มาก	3.89	มาก	4.14	มาก	3.94	มาก
14.ขั้นตอนการบริการในการชำระเงินถูกต้อง และรวดเร็ว	4.05	มาก	4.14	มาก	4.34	มาก	4.18	มาก

หมายเหตุ ระดับคะแนน 4.50-5.00 พึงพอใจมากที่สุด , 3.50-4.49 พึงพอใจมาก , 2.50-3.49 พึงพอใจปานกลาง , 1.50-2.49 พึงพอใจน้อย และ 1.00-1.49 พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือขั้นตอนการบริการในการชำระเงินถูกต้อง และรวดเร็ว รองลงมาคือมีการวางสินค้าแยกเป็นหมวดชัดเจน มีสินค้าให้เลือกหลายชนิด หลายหมวด และส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพ

ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-29,999 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือมีการวางสินค้าแยกเป็นหมวดชัดเจน รองลงมาคือขั้นตอนการบริการในการชำระเงินถูกต้อง และรวดเร็ว และมีการส่งมอบสินค้าตามระยะเวลาที่กำหนด

ผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือขั้นตอนการบริการในการชำระเงินถูกต้อง และรวดเร็ว รองลงมาคือมีการส่งมอบสินค้าตามระยะเวลาที่กำหนดและส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิงหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมด้านราคา จำแนกตามช่วงรายได้

ปัจจัยส่วนประสมด้านราคา (Price Mix)	รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน (n=84)		รายได้ระหว่าง 10,001-29,999 บาทต่อเดือน (n=141)		รายได้สูงกว่า 30,000 บาทต่อเดือน (n=125)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	3.87	มาก	4.05	มาก	4.13	มาก	4.02	มาก
2.มีป้ายบอกราคาสินค้าชัดเจน ถูกต้อง	4.08	มาก	4.09	มาก	4.08	มาก	4.08	มาก
3.ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า	3.64	มาก	3.73	มาก	3.97	มาก	3.78	มาก
4.สินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน	3.57	มาก	3.62	มาก	3.80	มาก	3.66	มาก
5.มีการขึ้นราคาให้กับลูกค้า	3.84	มาก	3.84	มาก	3.90	มาก	3.86	มาก

หมายเหตุ ระดับคะแนน 4.50-5.00 พึงพอใจมากที่สุด , 3.50-4.49 พึงพอใจมาก , 2.50-3.49 พึงพอใจปานกลาง , 1.50-2.49 พึงพอใจน้อย และ 1.00-1.49 พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือมีป้ายบอกราคาสินค้าชัดเจน ถูกต้อง รองลงมาคือราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า และมีการยื่นราคาให้กับลูกค้า

ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-29,999 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือมีป้ายบอกราคาสินค้าชัดเจน ถูกต้อง รองลงมาคือราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า และมีการยื่นราคาให้กับลูกค้า

ผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า รองลงมาคือมีป้ายบอกราคาสินค้าชัดเจน ถูกต้อง และได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิงหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า จำแนกตามช่วงรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า (Physical Distribution Mix)	รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน (n=84)		รายได้ระหว่าง 10,001-29,999 บาทต่อเดือน (n=141)		รายได้สูงกว่า 30,000 บาทต่อเดือน (n=125)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.ทำเลที่ตั้งของห้างฯสะดวกในการเข้ามาซื้อสินค้า	3.66	มาก	3.77	มาก	3.93	มาก	3.79	มาก
2.มีการให้บริการที่จืดจาง	2.94	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง
3.การจัดร้านที่สะอาด เป็นระเบียบมีความสวยงาม	3.88	มาก	3.96	มาก	3.90	มาก	3.91	มาก
4.ร้านค้าและป้ายชื่อห้างฯมองเห็นได้ชัดเจน สังกัดได้ง่าย	3.67	มาก	3.79	มาก	3.78	มาก	3.75	มาก
5.มีระยะเวลาเปิด-ปิด ห้างฯที่แน่นอน	4.02	มาก	4.02	มาก	4.14	มาก	4.06	มาก
6.สามารถทำการสั่งซื้อได้ทางโทรศัพท์	3.71	มาก	3.88	มาก	4.06	มาก	3.88	มาก
7.สามารถทำการซื้อสินค้าเองได้ที่โกดัง โดยไม่ต้องใช้ใบสั่งจากทางหน้าร้าน	3.58	มาก	3.64	มาก	3.71	มาก	3.64	มาก

หมายเหตุ ระดับคะแนน 4.50-5.00 พึงพอใจมากที่สุด , 3.50-4.49 พึงพอใจมาก , 2.50-3.49 พึงพอใจปานกลาง , 1.50-2.49 พึงพอใจน้อย และ 1.00-1.49 พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือมีระยะเวลาเปิด-ปิด ห้างฯที่แน่นอน รองลงมาคือการจัดร้านที่สะอาด เป็นระเบียบมีความสวยงาม และสามารถทำการสั่งซื้อได้ทางโทรศัพท์

ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-29,999 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือมีระยะเวลาเปิด-ปิด ห้างฯที่แน่นอน รองลงมาคือการจัดร้านที่สะอาด เป็นระเบียบมีความสวยงาม และสามารถทำการสั่งซื้อได้ทางโทรศัพท์

ผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือมีระยะเวลาเปิด-ปิด ห้างฯที่แน่นอน รองลงมาคือสามารถทำการสั่งซื้อได้ทางโทรศัพท์ และการจัดร้านที่สะอาด เป็นระเบียบมีความสวยงาม

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชียงใหม่หลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ จำแนกตามช่วงรายได้

ปัจจัยส่วนประสมทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication Mix)	รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน (n=84)		รายได้ระหว่าง 10,001-29,999 บาทต่อเดือน (n=141)		รายได้สูงกว่า 30,000 บาทต่อเดือน (n=125)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.มีการแจกใบปลิวเกี่ยวกับโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้ลูกค้าได้ทราบ	3.18	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง
2.มีการให้ของแถมแก่ลูกค้า เช่น เสื้อ	3.18	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง
3.มีการขายสินค้าเป็นชุด	3.45	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.60	มาก	3.46	ปานกลาง
4.มีการขายตรงโดยพนักงานขาย	3.60	มาก	3.31	ปานกลาง	3.60	มาก	3.50	มาก
5.มีการแจ้งข่าวสารทางการตลาดให้แก่ลูกค้า	3.03	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง	3.63	มาก	3.23	ปานกลาง
6.มีการเอาใจใส่ลูกค้า	3.96	มาก	4.01	มาก	4.14	มาก	4.04	มาก
7.สามารถให้คำแนะนำแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ชัดเจน	4.02	มาก	4.07	มาก	4.11	มาก	4.07	มาก
8.พนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย	3.85	มาก	4.33	มาก	4.36	มาก	4.18	มาก
9.พนักงานสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ได้ดี	4.04	มาก	4.15	มาก	4.25	มาก	4.15	มาก

หมายเหตุ ระดับคะแนน 4.50-5.00 พึงพอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 พึงพอใจมาก, 2.50-3.49 พึงพอใจปานกลาง, 1.50-2.49 พึงพอใจน้อย และ 1.00-1.49 พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือพนักงานสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ได้ดี รองลงมาคือสามารถให้คำแนะนำแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ชัดเจน และมีการเอาใจใส่ลูกค้า

ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-29,999 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือพนักงานมีความสุขภาพ เรียบร้อย รองลงมาคือพนักงานสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ได้ดี และสามารถให้คำแนะนำแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ชัดเจน

ผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือพนักงานมีความสุขภาพ เรียบร้อย รองลงมาคือพนักงานสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ได้ดี และมีการเอาใจใส่ลูกค้า

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชียงใหม่หลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ (Goods and Service Mix)	รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน (n=84)		รายได้ระหว่าง 10,001-29,999 บาทต่อเดือน (n=141)		รายได้สูงกว่า 30,000 บาทต่อเดือน (n=125)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.ภาพพจน์ของห้างฯมีชื่อเสียงดี	3.69	มาก	3.66	มาก	4.18	มาก	3.84	มาก
2.ชื่อเสียงในยี่ห้อของสินค้าที่ทางห้างฯนำมาจำหน่าย	3.91	มาก	3.87	มาก	4.20	มาก	3.99	มาก
3.มีสินค้าให้เลือกหลายชนิด หลายหมวด	4.05	มาก	3.79	มาก	4.22	มาก	4.02	มาก
4.สินค้าในแต่ละหมวดมีให้เลือกหลากหลายระดับราคา	4.00	มาก	3.67	มาก	4.19	มาก	3.95	มาก
5.มีการวางสินค้าแยกเป็นหมวดชัดเจน	4.11	มาก	3.86	มาก	4.51	มากที่สุด	4.16	มาก
6.ส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพ	4.01	มาก	3.98	มาก	4.31	มาก	4.10	มาก
7.มีการส่งมอบสินค้าตามระยะเวลาที่กำหนด	3.74	มาก	3.89	มาก	4.50	มากที่สุด	4.04	มาก
8.มีสินค้าพร้อมขายเมื่อลูกค้าต้องการ	3.92	มาก	3.84	มาก	4.10	มาก	3.95	มาก
9.มีการรับคืนและแลกเปลี่ยนสินค้ากรณีสินค้าชำรุด	3.62	มาก	3.65	มาก	4.06	มาก	3.78	มาก
10.มีบริการส่งสินค้าฟรี	3.57	มาก	3.42	ปานกลาง	3.81	มาก	3.60	มาก

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิงหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ (Goods and Service Mix)	รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน (n=84)		รายได้ระหว่าง 10,001-29,999 บาทต่อเดือน (n=141)		รายได้สูงกว่า 30,000 บาทต่อเดือน (n=125)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
11.มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า	3.78	มาก	3.85	มาก	4.11	มาก	3.91	มาก
12.มีการให้บริการลูกค้าในระหว่างที่รอรับสินค้า	3.49	มาก	3.72	มาก	3.81	มาก	3.67	มาก
13.ส่งสินค้าได้อย่างถูกต้อง และตรงเวลา	3.74	มาก	3.81	มาก	4.27	มาก	3.94	มาก
14.ขั้นตอนการบริการในการชำระเงินถูกต้อง และรวดเร็ว	3.82	มาก	4.14	มาก	4.59	มากที่สุด	4.18	มาก

หมายเหตุ ระดับคะแนน 4.50-5.00 พึงพอใจมากที่สุด , 3.50-4.49 พึงพอใจมาก , 2.50-3.49 พึงพอใจปานกลาง , 1.50-2.49 พึงพอใจน้อย และ 1.00-1.49 พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 29 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือมีการวางสินค้าแยกเป็นหมวดชัดเจน รองลงมาคือมีสินค้าให้เลือกหลายชนิด หลายหมวด และส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพ

ผู้ที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือขั้นตอนการบริการในการชำระเงินถูกต้อง และรวดเร็ว รองลงมาคือส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพ และมีการส่งมอบสินค้าตามระยะเวลาที่กำหนด

ผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือขั้นตอนการบริการในการชำระเงินถูกต้อง และรวดเร็ว รองลงมาคือมีการวางสินค้าแยกเป็นหมวดชัดเจนและมีการส่งมอบสินค้าตามระยะเวลาที่กำหนด

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้าปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่แห่งหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมด้านราคา จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยส่วนประสมด้านราคา (Price Mix)	อายุน้อยกว่า 29 ปี (n=133)		อายุ 30-49 ปี (n=133)		อายุ 50 ปี ขึ้นไป (n=84)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	3.87	มาก	3.92	มาก	4.27	มาก	4.02	มาก
2.มีป้ายบอกราคาสินค้าชัดเจน ถูกต้อง	3.98	มาก	4.06	มาก	4.21	มาก	4.08	มาก
3.ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า	3.73	มาก	3.58	มาก	4.04	มาก	3.78	มาก
4.สินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน	3.59	มาก	3.52	มาก	3.87	มาก	3.66	มาก
5.มีการขึ้นราคาให้กับลูกค้า	3.86	มาก	3.83	มาก	3.88	มาก	3.86	มาก

หมายเหตุ ระดับคะแนน 4.50-5.00 พึงพอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 พึงพอใจมาก, 2.50-3.49 พึงพอใจปานกลาง, 1.50-2.49 พึงพอใจน้อย และ 1.00-1.49 พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 29 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ มีป้ายบอกราคาสินค้าชัดเจน ถูกต้อง รองลงมาคือราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า และมีการยื่นราคาให้กับลูกค้า

ผู้ที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือมีป้ายบอกราคาสินค้าชัดเจน ถูกต้อง รองลงมาคือราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า และมีการยื่นราคาให้กับลูกค้า

ผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า รองลงมาคือมีป้ายบอกราคาสินค้าชัดเจน ถูกต้อง และได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ซึ่งหลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า (Physical Distribution Mix)	อายุน้อยกว่า 29 ปี (n=133)		อายุ 30-49 ปี (n=133)		อายุ 50 ปีขึ้นไป (n=84)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.ทำเลที่ตั้งของห้างฯสะดวกในการเข้ามาซื้อสินค้า	3.79	มาก	3.60	มาก	3.98	มาก	3.79	มาก
2.มีการให้บริการที่จอดรถ	2.98	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	2.99	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง
3.การจัดร้านที่สะอาด เป็นระเบียบมีความสวยงาม	3.81	มาก	3.87	มาก	4.06	มาก	3.91	มาก
4.ร้านค้าและป้ายชื่อห้างฯมองเห็นได้ชัดเจน สังกัดได้ง่าย	3.60	มาก	3.64	มาก	4.02	มาก	3.75	มาก
5.มีระยะเวลาเปิด-ปิด ห้างฯที่แน่นอน	3.96	มาก	3.91	มาก	4.31	มาก	4.06	มาก
6.สามารถทำการสั่งซื้อได้ทางโทรศัพท์	3.85	มาก	3.81	มาก	3.98	มาก	3.88	มาก
7.สามารถทำการซื้อสินค้าเองได้ที่โกดัง โดยไม่ต้องใช้ใบสั่งจากทางหน้าร้าน	3.56	มาก	3.51	มาก	3.85	มาก	3.64	มาก

หมายเหตุ ระดับคะแนน 4.50-5.00 พึงพอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 พึงพอใจมาก, 2.50-3.49 พึงพอใจปานกลาง, 1.50-2.49 พึงพอใจน้อย และ 1.00-1.49 พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 29 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือมีระยะเวลาเปิด-ปิด ห้างฯที่แน่นอน รองลงมาคือสามารถทำการสั่งซื้อได้ทางโทรศัพท์ และการจัดร้านที่สะอาด เป็นระเบียบมีความสวยงาม

ผู้ที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือมีระยะเวลาเปิด-ปิด ห้างฯที่แน่นอน รองลงมาคือการจัดร้านที่สะอาด เป็นระเบียบมีความสวยงาม และสามารถทำการสั่งซื้อได้ทางโทรศัพท์

ผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือมีระยะเวลาเปิด-ปิด ห้างฯที่แน่นอน รองลงมาคือการจัดร้านที่สะอาด เป็นระเบียบมีความสวยงาม และร้านค้าและป้ายชื่อห้างฯมองเห็นได้ชัดเจน สังเกตได้ง่าย

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชียงใหม่หลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication Mix)	อายุน้อยกว่า 29 ปี (n=133)		อายุ 30-49 ปี (n=133)		อายุ 50 ปี ขึ้นไป (n=84)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.มีการแจกใบปลิวเกี่ยวกับโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้ลูกค้าได้ทราบ	2.95	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง
2.มีการให้ของแถมแก่ลูกค้า เช่น เสื้อ	3.11	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง
3.มีการขายสินค้าเป็นชุด	3.49	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.56	มาก	3.46	ปานกลาง
4.มีการขายตรงโดยพนักงานขาย	3.58	มาก	3.39	ปานกลาง	3.52	มาก	3.50	มาก
5.มีการแจ้งข่าวสารทางการตลาดให้แก่ลูกค้า	3.04	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	3.51	มาก	3.23	ปานกลาง
6.มีการเอาใจใส่ลูกค้า	3.91	มาก	4.00	มาก	4.21	มาก	4.04	มาก
7.สามารถให้คำแนะนำแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ชัดเจน	3.98	มาก	4.05	มาก	4.18	มาก	4.07	มาก
8.พนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย	3.99	มาก	4.05	มาก	4.51	มาก	4.18	มาก
9.พนักงานสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ได้ดี	4.03	มาก	4.15	มาก	4.28	มาก	4.15	มาก

หมายเหตุ ระดับคะแนน 4.50-5.00 พึงพอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 พึงพอใจมาก, 2.50-3.49 พึงพอใจปานกลาง, 1.50-2.49 พึงพอใจน้อย และ 1.00-1.49 พึงพอใจน้อยที่สุด

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 29 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือพนักงานสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ได้ดี รองลงมาคือพนักงานมีความสุขภาพเรียบร้อย และสามารถให้คำแนะนำแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ชัดเจน

ผู้ที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือพนักงานสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ได้ดี รองลงมาคือพนักงานมีความสุขภาพ เรียบร้อย สามารถให้คำแนะนำแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ชัดเจน และมีการเอาใจใส่ลูกค้า

ผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือพนักงานมีความสุขภาพ เรียบร้อย รองลงมาคือพนักงานสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ได้ดี และมีการเอาใจใส่ลูกค้า