

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของ บริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 265 ร้านค้า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รูปแบบร้านค้า ที่ตั้งของร้านค้า ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม ยอดขายโดยเฉลี่ยต่อเดือน ยอดสั่งซื้อสินค้า เงื่อนไขการชำระเงิน ระยะเวลาการติดต่อซื้อขาย เหตุผลการสั่งซื้อสินค้า ช่องทางการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรคคิง จำกัด ภาพลักษณ์ที่ไว้วางใจได้ และ สิ่งแรกที่ร้านค้าคำนึงถึงเมื่อกล่าวถึงบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (ตารางที่ 1 – 14)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของผู้จัดจำหน่ายบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพทั่วไป ปัจจัยด้านบุคลากร(เจ้าของศูนย์) ปัจจัยด้านบุคลากร (พนักงานขาย) ปัจจัยด้านบุคลากร(พนักงานส่งของและพนักงานจัดเรียง) และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด โดยรวม (ตารางที่ 15 – 24)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของผู้จัดจำหน่าย บริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อสินค้า (ตารางที่ 25 – 33)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|--------------|
| ชาย | 84 | 31.7 |
| หญิง | 181 | 68.3 |
| รวม | 265 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.3 เป็นเพศชาย ร้อยละ 31.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------------|
| 20-30 ปี | 51 | 19.2 |
| 31-40 ปี | 80 | 30.2 |
| 41-50 ปี | 77 | 29.1 |
| 51-60 ปี | 43 | 16.2 |
| 61 ปีขึ้นไป | 14 | 5.3 |
| รวม | 265 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31-40 ปีมากที่สุด ร้อยละ 30.2 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี ร้อยละ 29.1 และอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 19.2

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| ระดับการศึกษาสูงสุด | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------------|
| ประถมศึกษา | 93 | 35.1 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 38 | 14.3 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย | 44 | 16.6 |
| ปวช./ปวส. | 63 | 23.8 |
| ปริญญาตรี | 24 | 9.1 |
| ปริญญาโทหรือสูงกว่า | 3 | 1.1 |
| รวม | 265 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุดร้อยละ 35.1 รองลงมาคือ ปวช./ปวส. ร้อยละ 23.8 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 16.6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบร้านค้า

| รูปแบบร้านค้า | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|--------------|
| ร้านค้าปลีกในหมู่บ้าน/ร้านโชห่วย | 202 | 76.2 |
| ร้านค้ามินิมาร์ท | 26 | 9.8 |
| ร้านค้าปลีกและค้าส่งในร้านเดียวกัน | 31 | 11.7 |
| สหกรณ์ร้านค้า | 6 | 2.3 |
| รวม | 265 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่า รูปแบบร้านค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นร้านค้าปลีกในหมู่บ้าน/ร้านโชห่วย มากที่สุด ร้อยละ 76.2 รองลงมา คือ ร้านค้าปลีกและค้าส่งในร้านเดียวกัน ร้อยละ 11.7 และร้านค้ามินิมาร์ท ร้อยละ 9.8

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้งของร้านค้า

| ที่ตั้งของร้าน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|------------|--------------|
| อำเภอเมือง | 31 | 11.8 |
| อำเภอเวียงแหง | 26 | 9.8 |
| อำเภอแม่แตง | 26 | 9.8 |
| อำเภอดอยสะเก็ด | 26 | 9.8 |
| อำเภอเชียงดาว | 26 | 9.8 |
| อำเภอสันทราย | 26 | 9.8 |
| อำเภอแม่ริม | 26 | 9.8 |
| อำเภอปาย | 26 | 9.8 |
| อำเภอสะเมิง | 26 | 9.8 |
| อำเภอพร้าว | 26 | 9.8 |
| รวม | 265 | 100.0 |

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีที่ตั้งของร้านค้าอยู่ในอำเภอเมือง ร้อยละ 11.8 รองลงมาคือ อำเภอเวียงแหง อำเภอแม่แตง อำเภอดอยสะเก็ด อำเภอเชียงดาว อำเภอสันทราย อำเภอแม่ริม อำเภอปาย อำเภอสะเมิง และอำเภอพร้าว ร้อยละ 9.8

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในสถานประกอบการ

| ตำแหน่งในสถานประกอบการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|--------------|
| เจ้าของกิจการ/ลูกเจ้าของกิจการ | 240 | 90.6 |
| พนักงานขาย | 14 | 5.3 |
| พนักงานจัดซื้อ | 11 | 4.2 |
| รวม | 265 | 100.0 |

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งในสถานประกอบการ คือ เจ้าของกิจการ/ลูกเจ้าของกิจการ มากที่สุด ร้อยละ 90.6 รองลงมา พนักงานขาย ร้อยละ 5.3 และ พนักงานจัดซื้อ ร้อยละ 4.2

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายรวม โดยเฉลี่ยต่อเดือนของร้านค้า

| ยอดขายรวมโดยเฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------------|
| น้อยกว่า 100,000 บาท | 208 | 78.5 |
| 100,001-200,000 บาท | 43 | 16.2 |
| 200,001-300,000 บาท | 12 | 4.5 |
| 300,001-400,000 บาท | 1 | 0.4 |
| 400,001-500,000 บาท | 1 | 0.4 |
| 500,001 บาท ขึ้นไป | 0 | 0.0 |
| รวม | 265 | 100.0 |

จากตารางที่ 7 พบว่ายอดขายรวมโดยเฉลี่ยต่อเดือนของร้านค้า คือ น้อยกว่า 100,000 บาทมากที่สุด ร้อยละ 78.5 รองลงมา 100,001-200,000 บาท ร้อยละ 16.2 และ 200,001-300,000 บาท ร้อยละ 4.5

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด โดยเฉลี่ยต่อเดือน

| ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด โดยเฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|--------------|
| น้อยกว่า 10,000 บาท | 220 | 83.0 |
| 10,001-50,000 บาท | 38 | 14.3 |
| 50,001-100,000 บาท | 6 | 2.3 |
| 100,001-150,000 บาท | 1 | 0.4 |
| 150,001-200,000 บาท | 0 | 0.0 |
| 200,001 บาท ขึ้นไป | 0 | 0.0 |
| รวม | 265 | 100.0 |

จากตารางที่ 8 พบว่า ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด โดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 83.0 รองลงมา สั่งซื้อสินค้า 10,001-50,000 บาท ร้อยละ 14.3 และสั่งซื้อสินค้า 50,001-100,000 บาท ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงื่อนไขการชำระเงินเมื่อสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด

| เงื่อนไขการชำระเงิน | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------------|
| ชำระเงินสด | 223 | 84.2 |
| ชำระเป็นเงินเชื่อ | 42 | 15.8 |
| รวม | 265 | 100.0 |

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีเงื่อนไขการชำระเงินเมื่อสั่งซื้อสินค้าจาก บริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด คือ ชำระเงินสด ร้อยละ 84.2 และชำระเป็นเงินเชื่อ ร้อยละ 15.8

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ร้านค้าได้ติดต่อดีลซื้อขายสินค้ากับบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด

| ระยะเวลาที่ได้ติดต่อดีลซื้อขายสินค้ากับบริษัทจักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|--------------|
| น้อยกว่า 1 ปี | 77 | 29.0 |
| 1-5 ปี | 138 | 52.1 |
| 6-10 ปี | 46 | 17.4 |
| มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป | 4 | 1.5 |
| รวม | 265 | 100.0 |

จากตารางที่ 10 พบว่าร้านค้ามีการติดต่อดีลซื้อขายสินค้ากับบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด 1-5 ปี มากที่สุด ร้อยละ 52.1 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 29.0 และซื้อสินค้ามา 6-10 ปี ร้อยละ 17.4

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลการสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด

| เหตุผลการสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด | จำนวน | ร้อยละ | อันดับ |
|---|-------|--------|--------|
| มีสินค้าหลากหลายตรงตามความต้องการขาย | 196 | 74.0 | 2 |
| ราคาสินค้าถูกกว่าตัวแทนอื่น | 126 | 47.5 | 7 |
| มีบริการจัดส่งสินค้าถึงร้านค้า | 215 | 81.1 | 1 |
| มีรายการส่งเสริมการขายสนับสนุนให้แก่ร้านค้า | 149 | 56.2 | 6 |
| ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า | 166 | 62.6 | 4 |
| มีบริการจัดเรียงสินค้า | 191 | 72.1 | 3 |
| การบริการที่ดีของพนักงานขาย พนักงานส่งของและพนักงานจัดเรียงสินค้า | 155 | 58.5 | 5 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 265 คน

จากตารางที่ 11 เหตุผลการสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด มากที่สุด คือ มีบริการจัดส่งสินค้าถึงร้านค้า ร้อยละ 81.1 รองลงมาคือ มีสินค้าหลากหลายตรงตามความต้องการขาย ร้อยละ 74.0 และมีบริการจัดเรียงสินค้า ร้อยละ 72.1

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ช่องทาง การสั่งซื้อ ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรคคิง จำกัด จากตัวแทนจำหน่าย

| ตัวแทนจำหน่าย | จำนวน | ร้อยละ | อันดับ |
|---|-------|--------|--------|
| บริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด | 253 | 95.5 | 1 |
| ห้างแม็คโคร | 162 | 61.1 | 2 |
| ซูเปอร์มาร์เก็ต เช่น บิ๊กซี โลตัส คาร์ฟูร์ | 151 | 57.0 | 3 |
| ร้านค้าขายส่งอื่น ๆ เช่น ปูคา พูนทวี | 32 | 12.1 | 5 |
| ยี่ปั้วใหญ่อื่น ๆ เช่น สุทธิภัณฑ์ วินคอสเมติกส์ เชียงใหม่อินเตอร์ ลีไทย เจริญ | 87 | 32.8 | 4 |
| ตลาดสดในอำเภอ | 7 | 2.6 | 6 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 265 คน

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี การสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรคคิง จำกัด จากตัวแทนจำหน่าย คือ บริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด มากที่สุด ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ห้างแม็คโคร ร้อยละ 61.1 และซูเปอร์มาร์เก็ต เช่น บิ๊กซี โลตัส คาร์ฟูร์ ร้อยละ 57.0

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาพลักษณ์ ของบริษัท
จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด

| ภาพลักษณ์ของบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด | จำนวน | ร้อยละ | อันดับ |
|---|-------|--------|--------|
| การติดต่อค้าขายกันมานาน | 149 | 56.2 | 4 |
| การดูแลลูกค้าอย่างรวดเร็ว และ แม่นยำ ของเจ้าของศูนย์และ พนักงานขาย | 149 | 56.2 | 4 |
| สินค้าราคายุติธรรม | 165 | 62.3 | 3 |
| ความเชื่อถือในตัวของผู้เจ้าของศูนย์ พนักงานขาย และพนักงานส่ง ของ | 167 | 63.0 | 2 |
| คุณภาพสินค้าของบริษัท ยูนิลีเวอร์ฯ ที่ได้มาตรฐาน | 183 | 69.1 | 1 |
| มีบริการจัดเรียงสินค้า | 7 | 2.6 | 5 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 265 คน

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ภาพลักษณ์ ของบริษัท
จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด คือ คุณภาพสินค้าของบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรคดิง จำกัด ที่ได้มาตรฐาน
มากที่สุด ร้อยละ 69.1 รองลงมาคือ ความเชื่อถือในตัวของผู้เจ้าของศูนย์ พนักงานขาย และพนักงาน
ส่งของ ร้อยละ 63.0 และสินค้าราคายุติธรรม ร้อยละ 62.3

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดสิ่งแรกที่คิดได้ เมื่อนึกถึงบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด

| สิ่งแรกที่คิดได้เมื่อนึกถึงบริษัท จักรราช มาร์เก็ตติ้ง จำกัด | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-----------|--------------|
| มีการจัดเรียงสินค้า | 6 | 6.6 |
| มีการทำโปรโมชั่น ลด แลก แจก แถม | 10 | 11.0 |
| พนักงานขาย | 27 | 29.7 |
| คนอร์ | 1 | 1.1 |
| พอนด์ | 3 | 3.3 |
| สินค้าขายดี | 6 | 6.6 |
| บรีส | 8 | 8.8 |
| คุณภาพ | 7 | 7.7 |
| การบริการ | 23 | 25.3 |
| รวม | 91 | 100.0 |

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบ 91 คน

จากตารางที่ 14 พบว่าสิ่งแรกที่คิดได้เมื่อนึกถึงบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด คือ พนักงานขาย มากที่สุด ร้อยละ 29.7 รองลงมาคือ การบริการ ร้อยละ 25.3 และมีการทำโปรโมชั่น ลด แลก แจก แถม ร้อยละ 11.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด

ตารางที่ 15 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการร้านค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-----------------------|-------------------|------------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| | พึงพอใจ น้อยที่สุด | พึงพอใจ น้อย | พึงพอใจ ปาน กลาง | พึงพอใจ มาก | พึงพอใจ มากที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| มีสินค้าตราชื่อที่ต้องการจำหน่าย | 5 (1.9) | 8 (3.0) | 69 (26.0) | 119 (44.9) | 64 (24.2) | 3.86 พึงพอใจมาก |
| ความหลากหลายของ ประเภท สินค้า ตรงกับความต้องการ | 2 (0.8) | 5 (1.9) | 64 (18.1) | 162 (55.5) | 64 (23.8) | 4.00 พึงพอใจมาก |
| ความหลากหลายของ ขนาดสินค้า ตรงกับความต้องการ | 5 (1.9) | 4 (1.5) | 71 (26.8) | 131 (49.4) | 54 (20.4) | 3.85 พึงพอใจมาก |
| บริการคืน หรือ เปลี่ยนสินค้า | 8 (3.0) | 15 (5.7) | 43 (16.2) | 112 (42.3) | 87 (32.8) | 3.96 พึงพอใจมาก |
| ความทันสมัยของสินค้า | 5 (1.9) | 3 (1.1) | 63 (23.8) | 105 (39.6) | 89 (33.6) | 4.02 พึงพอใจมาก |
| ความเรียบร้อย ความสะอาดของ บรรจุภัณฑ์ | 7 (2.6) | 8 (3.0) | 44 (16.6) | 119 (44.9) | 87 (32.8) | 4.02 พึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.95 พึงพอใจมาก |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.95 โดยในแต่ละปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ มีสินค้าตราที่หือที่ต้องการจำหน่าย ค่าเฉลี่ย 3.86 (พึงพอใจมาก) ความหลากหลายของประเภทสินค้า ตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.00 (พึงพอใจมาก) ความหลากหลายของขนาดสินค้า ตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.85 (พึงพอใจมาก) มีบริการคืน หรือ เปลี่ยนสินค้า ค่าเฉลี่ย 3.96 (พึงพอใจมาก) ความทันสมัยของสินค้า ค่าเฉลี่ย 4.02 (พึงพอใจมาก) ความเรียบร้อย ความสะอาดของบรรจุภัณฑ์ ค่าเฉลี่ย 4.02 (พึงพอใจมาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

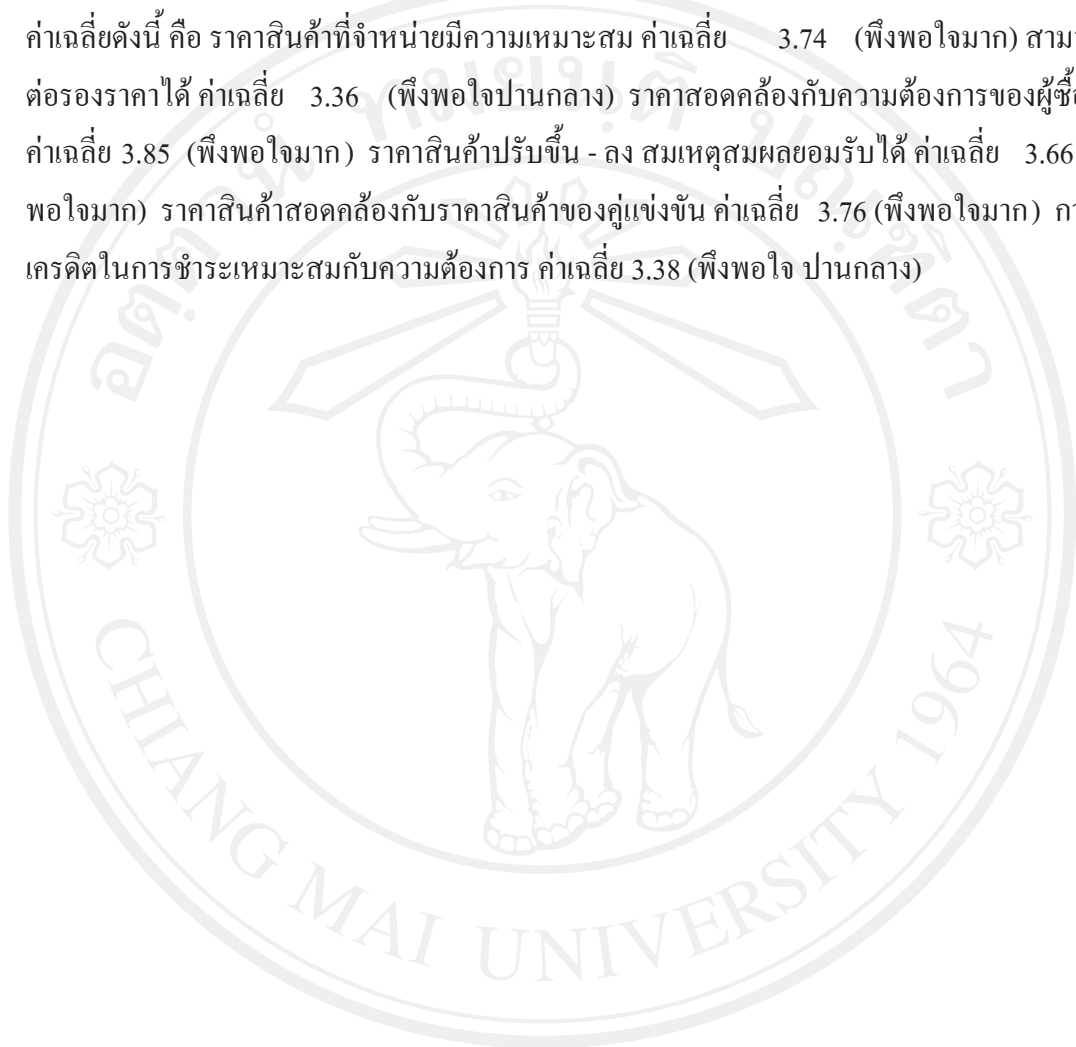
ตารางที่ 16 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการร้านค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคา

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-----------------------|-------------------|------------------------|-------------------|----------------------|----------------------------|
| | พึงพอใจ น้อยที่สุด | พึงพอใจ น้อย | พึงพอใจ ปาน กลาง | พึงพอใจ มาก | พึงพอใจ มากที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ราคาสินค้าที่จำหน่ายมีความ เหมาะสม | 6 (2.3) | 10 (3.8) | 83 (31.3) | 114 (43.0) | 52 (19.6) | 3.74 พึงพอใจมาก |
| สามารถต่อรองราคาได้ | 18 (6.8) | 24 (9.1) | 91 (34.3) | 108 (40.8) | 24 (9.1) | 3.36 พึงพอใจ ปานกลาง |
| ราคาสอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ซื้อ | 5 (1.9) | 5 (1.9) | 60 (22.6) | 151 (57.0) | 44 (16.6) | 3.85 พึงพอใจมาก |
| ราคาสินค้าปรับขึ้น - ลง สมเหตุสมผลยอมรับได้ | 6 (2.3) | 18 (6.8) | 76 (28.7) | 126 (47.5) | 39 (14.7) | 3.66 พึงพอใจมาก |
| ราคาสินค้าสอดคล้องกับราคา สินค้าของคู่แข่ง | 6 (2.3) | 10 (3.8) | 69 (26.0) | 139 (51.3) | 44 (16.6) | 3.76 พึงพอใจมาก |
| การให้เครดิตในการชำระ เหมาะสมกับความต้องการ | 40 (15.1) | 9 (3.4) | 72 (27.2) | 99 (37.4) | 45 (17.0) | 3.38 พึงพอใจ ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.63 พึงพอใจมาก |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง

1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาด ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.63 โดยในแต่ละปัจจัยย่อย มี ค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ ราคาสินค้าที่จำหน่ายมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.74 (พึงพอใจมาก) สามารถ ต่อรองราคาได้ ค่าเฉลี่ย 3.36 (พึงพอใจปานกลาง) ราคาสอดคล้องกับความต้องการของผู้ซื้อ ค่าเฉลี่ย 3.85 (พึงพอใจมาก) ราคาสินค้าปรับขึ้น - ลง สมเหตุสมผลยอมรับได้ ค่าเฉลี่ย 3.66 (พึงพอใจมาก) ราคาสินค้าสอดคล้องกับราคาสินค้าของกลุ่มแข่งขัน ค่าเฉลี่ย 3.76 (พึงพอใจมาก) การให้ เครดิตในการชำระเหมาะสมกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.38 (พึงพอใจ ปานกลาง)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการร้านค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-----------------------|-------------------|------------------------|-------------------|----------------------|----------------------------|
| | พึงพอใจ น้อยที่สุด | พึงพอใจ น้อย | พึงพอใจ ปาน กลาง | พึงพอใจ มาก | พึงพอใจ มากที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ทำเลที่ตั้งของ โกดังหาง่ายเป็นที่ รู้จัก | 24 (9.1) | 29 (10.9) | 94 (35.5) | 80 (30.2) | 38 (14.3) | 3.30 พึงพอใจ ปานกลาง |
| สามารถติดต่อพนักงานขายได้ง่าย | 10 (3.8) | 24 (9.1) | 93 (35.1) | 93 (35.1) | 45 (17.0) | 3.52 พึงพอใจมาก |
| สามารถสั่งซื้อทางโทรศัพท์ได้ | 7 (2.6) | 35 (13.2) | 85 (32.1) | 96 (36.2) | 42 (15.8) | 3.49 พึงพอใจ ปานกลาง |
| สั่งซื้อในกรณีมีความต้องการ เร่งด่วนได้ | 3 (1.1) | 33 (12.5) | 83 (31.3) | 109 (41.1) | 37 (14.0) | 3.54 พึงพอใจมาก |
| บริการส่งสินค้า | 5 (1.9) | 15 (5.7) | 48 (18.1) | 136 (51.3) | 61 (23.0) | 3.88 พึงพอใจมาก |
| บริการจัดเรียงสินค้าที่ส่งขึ้นชั้นวาง หรือ จัดเก็บเข้าโกดัง | 10 (3.8) | 10 (3.8) | 53 (20.0) | 132 (49.8) | 60 (22.6) | 3.84 พึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.60 พึงพอใจมาก |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง

1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.60 โดยในแต่ละปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งของโกดังหาง่ายเป็นที่รู้จัก ค่าเฉลี่ย 3.30 (พึงพอใจปานกลาง) สามารถติดต่อพนักงานขายได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 3.52 (พึงพอใจมาก) สามารถสั่งซื้อทางโทรศัพท์ได้ ค่าเฉลี่ย 3.49 (พึงพอใจปานกลาง) สั่งซื้อในกรณีมีความต้องการเร่งด่วนได้ ค่าเฉลี่ย 3.54 (พึงพอใจปานกลาง) บริการส่งสินค้า ค่าเฉลี่ย 3.88 (พึงพอใจมาก) บริการจัดเรียงสินค้าที่สั่งขึ้นชั้นวาง หรือจัดเก็บเข้าโกดัง ค่าเฉลี่ย 3.84 (พึงพอใจมาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการร้านค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการขาย

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการขาย | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-----------------------|-------------------|------------------------|-------------------|----------------------|----------------------------|
| | พึงพอใจ น้อยที่สุด | พึงพอใจ น้อย | พึงพอใจ ปาน กลาง | พึงพอใจ มาก | พึงพอใจ มากที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ความเหมาะสมของส่วนลด การค้าและส่วนลดเงินสดที่ได้รับ | 0 (0.0) | 21 (7.9) | 81 (30.6) | 118 (44.5) | 45 (17.0) | 3.71 พึงพอใจ มาก |
| การสนับสนุนของแถมให้กับ ร้านค้าเพื่อส่งเสริมการขายกับผู้ ซื้อเช่น แกรมรุ่ม, กระปุก, ตะกร้า | 5 (1.9) | 10 (3.8) | 99 (37.4) | 97 (36.6) | 54 (20.4) | 3.70 พึงพอใจ มาก |
| การจัดกิจกรรมทางการตลาด สนับสนุนการขายสินค้าเช่น การ จัดรายการทดสอบผ้าขาวกับโอ โม ตามหมู่บ้านต่าง ๆ เป็นต้น | 29 (10.9) | 34 (12.8) | 75 (28.3) | 87 (32.8) | 40 (15.1) | 3.28 พึงพอใจ ปานกลาง |
| ความน่าสนใจของการส่งเสริม การขาย เช่น การสะสมยอดซื้อ การชิงรางวัล ซื้อครบ 10 หีบ แถม 1 หีบ | 24 (9.1) | 40 (15.1) | 69 (26.0) | 79 (29.8) | 53 (20.0) | 3.37 พึงพอใจ ปานกลาง |
| การแจกสินค้าตัวอย่าง | 32 (12.1) | 36 (13.6) | 70 (26.4) | 67 (25.3) | 60 (22.6) | 3.33 พึงพอใจ ปานกลาง |
| การสนับสนุนอุปกรณ์จัดวาง สินค้าเช่น ชั้นวาง ตู้โชว์ | 12 (4.5) | 27 (10.2) | 75 (28.3) | 88 (33.2) | 63 (23.8) | 3.62 พึงพอใจ มาก |
| การจัดกองตั้งโชว์สินค้า โปรโมชั่นในแต่ละรอบการขาย เพื่อสนับสนุนการขาย เช่น การ ตั้งกอง การจัดเรียงหัวแผง | 9 (3.4) | 25 (9.4) | 93 (35.1) | 76 (28.7) | 62 (23.4) | 3.59 พึงพอใจ มาก |

ตารางที่ 18 (ต่อ) แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการร้านค้า
จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการขาย

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการขาย | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) |
|---|-----------------------|-------------------|------------------------|-------------------|----------------------|------------------------|
| | พึงพอใจ น้อยที่สุด | พึงพอใจ น้อย | พึงพอใจ ปาน กลาง | พึงพอใจ มาก | พึงพอใจ มากที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| โฆษณาผ่านสิ่งพิมพ์ เช่น แบรนเนอร์ ป๊อปอัพ ไปสเตอร์ มี ความทันสมัยอยู่เสมอ | 5 (1.9) | 9 (3.4) | 83 (31.3) | 114 (43.0) | 54 (20.4) | 3.77 พึงพอใจ มาก |
| มีส่วนร่วมในกิจกรรมของร้านค้า | 8 (3.0) | 23 (8.7) | 78 (29.4) | 107 (40.4) | 49 (18.5) | 3.63 พึงพอใจ มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.56 พึงพอใจ มาก |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม
การตลาด ด้านการส่งเสริมการขาย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.56 โดยในแต่ละ
ปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ ความเหมาะสมของส่วนลดการค้าและส่วนลดเงินสดที่ได้รับ
ค่าเฉลี่ย 3.71 (พึงพอใจมาก) การสนับสนุนของแถมให้กับร้านค้าเพื่อส่งเสริมการขายกับผู้ซื้อเช่น
แถมร่ม , กระจุก , ตะกร้า เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.70 (พึงพอใจมาก) การจัดกิจกรรมทางการตลาด
สนับสนุนการขายสินค้าเช่น การจัดรายการทดสอบผ้าขาวกับโอโม ตามหมู่บ้านต่าง ๆ เป็นต้น
ค่าเฉลี่ย 3.28 (พึงพอใจปานกลาง) ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการขาย เช่น การสะสมยอด
ซื้อ การชิงรางวัล ซื้อครบ 10 หีบ แถม 1 หีบ ค่าเฉลี่ย 3.37 (พึงพอใจปานกลาง) การแจกสินค้า
ตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย 3.33 (พึงพอใจปานกลาง) การสนับสนุนอุปกรณ์จัดวางสินค้าเช่น ชั้นวาง ตู้โชว์
ค่าเฉลี่ย 3.62 (พึงพอใจมาก) การจัดกองตั้งโชว์สินค้าโปรโมชันในแต่ละรอบการขายเพื่อ
สนับสนุนการขาย เช่น การตั้งกอง การจัดเรียงหัวแผง ค่าเฉลี่ย 3.59 (พึงพอใจมาก) โฆษณาผ่าน

สิ่งพิมพ์ เช่น แบนเนอร์ ป๊อปอัพ โปสเตอร์ มีความทันสมัยอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.77 (พึงพอใจมาก)
มีส่วนร่วมในกิจกรรมของร้านค้า ค่าเฉลี่ย 3.63 (พึงพอใจมาก)

ตารางที่ 19 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการร้านค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-----------------------|-------------------|--------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| | พึงพอใจ น้อยที่สุด | พึงพอใจ น้อย | พึงพอใจ ปานกลาง | พึงพอใจ มาก | พึงพอใจ มากที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ความทันสมัยของเทคโนโลยี ในการช่วยจัดการคำสั่งซื้อ เช่น การใช้แพลตฟอร์มบิลให้ ลูกค้าทันที | 7 (2.6) | 4 (1.5) | 73 (27.5) | 112 (42.3) | 69 (26.0) | 3.88 พึงพอใจมาก |
| มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งก่อน จะปรับราคาสินค้า | 7 (2.6) | 9 (3.4) | 80 (30.2) | 123 (46.4) | 46 (17.4) | 3.72 พึงพอใจมาก |
| มีความสะดวกในการติดต่อ เจ้าของศูนย์และ กอด้งสินค้า เพื่อสอบถามรายการสินค้า หรือคำสั่งซื้อ | 12 (4.5) | 16 (6.0) | 76 (28.7) | 124 (46.8) | 37 (14.0) | 3.60 พึงพอใจมาก |
| มีการแจ้งให้ทราบถึงรายการ ส่งเสริมการขายใหม่ ตลอดเวลา | 2 (0.8) | 15 (5.7) | 90 (34.0) | 118 (44.5) | 40 (15.1) | 3.68 พึงพอใจมาก |
| มีการแจ้งให้ทราบถึงรายการ สินค้าขาด และสินค้าใหม่ ตลอดเวลา | 5 (1.9) | 9 (3.4) | 78 (29.4) | 133 (50.2) | 40 (15.1) | 3.73 พึงพอใจมาก |
| ความเหมาะสมของความถี่ใน การเข้าเยี่ยมชมร้านค้าของศูนย์จัด จำหน่าย | 9 (3.4) | 8 (3.0) | 79 (29.8) | 124 (46.8) | 45 (17.0) | 3.71 พึงพอใจมาก |

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการร้านค้า
จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-----------------------|-------------------|--------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| | พึงพอใจ น้อยที่สุด | พึงพอใจ น้อย | พึงพอใจ ปานกลาง | พึงพอใจ มาก | พึงพอใจ มากที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ความถูกต้อง ชัดเจน ของ เอกสารการซื้อ เช่น ใบกำกับ ภาษี บิลส่งของ เป็นต้น | 6 (2.3) | 6 (2.3) | 57 (21.5) | 142 (53.6) | 54 (20.4) | 3.88 พึงพอใจมาก |
| ความเรียบร้อยในการลงสินค้า และ จัดเรียง | 7 (2.6) | 4 (1.5) | 52 (19.6) | 135 (50.9) | 67 (25.3) | 3.95 พึงพอใจมาก |
| ความถูกต้องสินค้าตรงตามคำ สั่งซื้อทั้งปริมาณ และชนิด ของสินค้า | 2 (0.8) | 7 (2.6) | 65 (24.5) | 129 (48.7) | 62 23.4 | 3.91 พึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.78 พึงพอใจมาก |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม
การตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.78 โดยใน
แต่ละปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ดังนี้ คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการช่วย
จัดการคำสั่งซื้อ เช่น การใช้ปาล์มออกบิลให้ลูกค้าทันที ค่าเฉลี่ย 3.88 (พึงพอใจมาก) มีการแจ้งให้
ทราบทุกครั้งก่อนจะปรับราคาสินค้า ค่าเฉลี่ย 3.72 (พึงพอใจมาก) มีความสะดวกในการติดต่อ
เจ้าหน้าที่และ โกงัดสินค้าเพื่อสอบถามรายการสินค้า หรือคำสั่งซื้อ ค่าเฉลี่ย 3.60 (พึงพอใจมาก)
มีการแจ้งให้ทราบถึงรายการส่งเสริมการขายใหม่ตลอดเวลา 3.68 (พึงพอใจมาก) มีการแจ้งให้
ทราบถึงรายการสินค้าขาด และสินค้าใหม่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 3.73 (พึงพอใจมาก) ความเหมาะสม
ของความถี่ในการเข้าเยี่ยมชมร้านค้าของศูนย์จัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ย 3.71 (พึงพอใจมาก) ความถูกต้อง
ชัดเจน ของเอกสารการซื้อ เช่น ใบกำกับภาษี บิลส่งของ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.88 (พึงพอใจมาก)

ความเรียบร้อยในการลงสินค้า และ จัดเรียง 3.9 5 ค่าเฉลี่ย(พึงพอใจมาก) ความถูกต้องสินค้าตรงตามคำสั่งซื้อทั้งปริมาณ และชนิด ของสินค้า ค่าเฉลี่ย 3.91 (พึงพอใจมาก)

ตารางที่ 20 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการร้านค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพทั่วไป

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพทั่วไป | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) |
|---|-----------------------|-------------------|------------------------|-------------------|------------------------------|----------------------|
| | พึงพอใจ น้อยที่สุด | พึงพอใจ น้อย | พึงพอใจ ปาน กลาง | พึงพอใจ มาก | พึง พอใจ มาก ที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| รถของศูนย์จัดจำหน่ายมีลักษณะ เป็นเอกลักษณ์ง่ายต่อการจดจำ | 10 (3.8) | 3 (1.1) | 64 (24.2) | 121 (45.7) | 67 (25.3) | 3.88 พึงพอใจมาก |
| รถของศูนย์จัดจำหน่ายติดป้ายชื่อ บริษัทและ เบอร์โทรศัพท์เจน | 7 (2.6) | 9 (3.4) | 78 (29.4) | 105 (39.6) | 66 (24.9) | 3.81 พึงพอใจมาก |
| ความสวยงามของสติ๊กเกอร์ โฆษณาที่ติดรอบรถ | 7 (2.6) | 0 (0.0) | 78 (29.4) | 121 (45.7) | 59 (22.3) | 3.85 พึงพอใจมาก |
| ความชัดเจนของชื่อบริษัท ที่อยู่ เลขที่ผู้เสียภาษีและความเข้าใจง่าย ของบิลสินค้า / ใบกำกับภาษี | 5 (1.9) | 8 (3.0) | 84 (31.7) | 112 (42.3) | 56 (21.1) | 3.78 พึงพอใจมาก |
| แบบฟอร์มของพนักงานขาย จดจำ ง่าย และน่าเชื่อถือ | 7 (2.6) | 1 (0.4) | 73 (27.5) | 112 (42.3) | 72 (27.2) | 3.91 พึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.85 พึงพอใจมาก |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.85 โดยในแต่ละปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ดังนี้ คือ รถของศูนย์จัดจำหน่ายมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์ง่ายต่อการจดจำ ค่าเฉลี่ย 3.88 (พึงพอใจมาก) รถของศูนย์จัดจำหน่ายติดป้ายชื่อบริษัท และ เบอร์โทรศัพท์เงิน ค่าเฉลี่ย 3.81 (พึงพอใจมาก) ความสวยงามของสติ๊กเกอร์โฆษณาที่ติดรอบรถ ค่าเฉลี่ย 3.85 (พึงพอใจมาก) ความชัดเจนของชื่อบริษัท ที่อยู่ เลขที่ผู้เสียภาษีและความเข้าใจง่ายของ บิลสินค้า / ใบกำกับภาษี ค่าเฉลี่ย 3.78 (พึงพอใจมาก) แบบฟอร์มของพนักงานขาย จดจำง่าย และ นำเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 3.91 (พึงพอใจมาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการร้านค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (เจ้าของศูนย์)

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (เจ้าของศูนย์) | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-----------------------|-------------------|--------------------|-------------------|----------------------|----------------------------|
| | พึงพอใจ น้อยที่สุด | พึงพอใจ น้อย | พึงพอใจ ปานกลาง | พึงพอใจ มาก | พึงพอใจ มากที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| การเข้าเยี่ยมชมร้านค้าสม่ำเสมอ | 33 (12.5) | 44 (16.) | 89 (33.6) | 73 (27.5) | 26 (9.8) | 3.06 พึงพอใจ ปานกลาง |
| ความคุ้นเคยกับร้านค้า | 31 (11.7) | 45 (17.0) | 77 (29.1) | 81 (30.6) | 31 (11.7) | 3.14 พึงพอใจ ปานกลาง |
| อัตราศัย ไมตรีที่มีต่อร้านค้า | 24 (9.1) | 48 (18.1) | 64 (24.2) | 98 (37.0) | 31 (11.7) | 3.24 พึงพอใจ ปานกลาง |
| ความมีน้ำใจและให้การช่วยเหลือทางด้านการค้า | 21 (7.9) | 41 (15.5) | 71 (26.8) | 103 (38.9) | 29 (10.9) | 3.29 พึงพอใจ ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.18 พึงพอใจ ปานกลาง |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร(เจ้าของศูนย์) โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.18 โดยในแต่ละปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ดังนี้ คือ การเข้าเยี่ยมชมร้านค้าสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.06 (พึงพอใจปานกลาง) ความคุ้นเคยกับร้านค้า ค่าเฉลี่ย 3.14 (พึงพอใจปานกลาง) อัตราศัย ไมตรีที่มีต่อร้านค้า ค่าเฉลี่ย 3.24 (พึงพอใจปานกลาง) ความมีน้ำใจและให้การช่วยเหลือทางด้านการค้า ค่าเฉลี่ย3.29 (พึงพอใจปานกลาง)

ตารางที่ 22 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (พนักงานขาย)

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (พนักงานขาย) | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-----------------------|-------------------|--------------------|-------------------|----------------------|------------------------|
| | พึงพอใจ น้อยที่สุด | พึงพอใจ น้อย | พึงพอใจ ปานกลาง | พึงพอใจ มาก | พึงพอใจ มากที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ความถี่ในการเข้าเยี่ยมชมร้านค้าของ พนักงานขาย | 2 (0.8) | 5 (1.9) | 58 (21.9) | 120 (45.3) | 80 (30.2) | 4.02 พึงพอใจ มาก |
| ความพร้อมในการเสนอขายสินค้า | 0 (0.0) | 7 (2.6) | 53 (20.0) | 136 (51.3) | 69 (26.0) | 4.01 พึงพอใจ มาก |
| ความเชื่อถือได้ และถูกต้อง สม่ำเสมอ | 8 (3.0) | 2 (0.8) | 60 (22.6) | 124 (46.8) | 71 (26.8) | 3.94 พึงพอใจ มาก |
| ความเต็มใจที่จะให้บริการ และ ช่วยเหลือลูกค้า | 8 (3.0) | 2 (0.8) | 61 (23.0) | 122 (46.0) | 72 (27.2) | 3.94 พึงพอใจ มาก |
| การจัดจำร้านค้าของพนักงานขาย เช่น จำชื่อเจ้าของร้านได้ จำชื่อ ร้านค้าได้ | 0 (0.0) | 3 (1.1) | 67 (25.3) | 123 (46.4) | 72 (27.2) | 4.00 พึงพอใจ มาก |
| ความรู้ในผลิตภัณฑ์ มีทักษะการ ขาย | 5 (1.9) | 5 (1.9) | 61 (23.0) | 130 (49.1) | 64 (24.2) | 3.92 พึงพอใจ มาก |
| การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง | 5 (1.9) | 4 (1.5) | 59 (22.3) | 124 (46.8) | 73 (27.5) | 3.97 พึงพอใจ มาก |
| ทำตามคำสั่งญาติ ติดตาม คำสั่งซื้อ ต่าง ๆ ให้เสมอ | 0 (0.0) | 12 (4.5) | 69 (26.0) | 118 (44.5) | 66 (24.9) | 3.90 พึงพอใจ มาก |

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้า
จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (พนักงานขาย)

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (พนักงานขาย) | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-----------------------|-------------------|--------------------|-------------------|----------------------|------------------------|
| | พึงพอใจ น้อยที่สุด | พึงพอใจ น้อย | พึงพอใจ ปานกลาง | พึงพอใจ มาก | พึงพอใจ มากที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ความสะดวกในการติดต่อกับ พนักงานขาย | 2 (0.8) | 11 (4.2) | 63 (23.8) | 126 (47.5) | 63 (23.8) | 3.89 พึงพอใจ มาก |
| มารยาทในการขาย ความสุภาพ อ่อนน้อม | 8 (3.0) | 0 (0.0) | 58 (21.9) | 111 (41.9) | 88 (33.2) | 4.02 พึงพอใจ มาก |
| มีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ มี ความซื่อสัตย์ | 8 (3.0) | 3 (1.1) | 51 (19.2) | 124 (46.8) | 79 (29.8) | 3.99 พึงพอใจ มาก |
| การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย น่า มอง | 6 (2.3) | 0 (0.0) | 43 (16.2) | 134 (50.6) | 82 (30.9) | 4.08 พึงพอใจ มาก |
| การให้บริการของพนักงานขาย สุภาพอ่อนน้อม | 2 (0.8) | 4 (1.5) | 43 (16.2) | 130 (49.1) | 86 (32.5) | 4.11 พึงพอใจ มาก |
| วาจาสุภาพ ภาษาคำพูดเหมาะสม เข้าใจง่าย | 3 (1.1) | 5 (1.9) | 41 (15.5) | 119 (44.9) | 97 (36.6) | 4.14 พึงพอใจ มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.99 พึงพอใจ มาก |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง

1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสม การตลาด ด้านบุคลากร(พนักงานขาย) โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.99 โดยในแต่ละปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ดังนี้ คือ ความถี่ในการเข้าเยี่ยมร้านค้าของพนักงานขาย ค่าเฉลี่ย 4.02 (พึงพอใจมาก) ความพร้อมในการเสนอขายสินค้า ค่าเฉลี่ย 4.01 (พึงพอใจมาก) ความเชื่อถือได้ และถูกต้องสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.94 (พึงพอใจมาก) ความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.94 (พึงพอใจมาก) การจดจำร้านค้าของพนักงานขาย เช่น จำชื่อเจ้าของร้านได้ จำชื่อร้านค้าได้ ค่าเฉลี่ย 4.00 (พึงพอใจมาก) ความรู้ในผลิตภัณฑ์ มีทักษะการขาย ค่าเฉลี่ย 3.92 (พึงพอใจมาก) การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.97 (พึงพอใจมาก) ทำตามคำสัญญา ติดตามคำสั่งซื้อต่าง ๆ ให้เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.90 (พึงพอใจมาก) ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานขาย ค่าเฉลี่ย 3.89 (พึงพอใจมาก) มารยาทในการขาย ความสุภาพอ่อนน้อม ค่าเฉลี่ย 4.02 (พึงพอใจมาก) มีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ ค่าเฉลี่ย 3.99 (พึงพอใจมาก) การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย นามอง ค่าเฉลี่ย 4.08 (พึงพอใจมาก) การให้บริการของพนักงานขาย สุภาพอ่อนน้อม ค่าเฉลี่ย 4.11 (พึงพอใจมาก) วาจาสุภาพ ภาษาคำพูดเหมาะสม เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.14 (พึงพอใจมาก)

ตารางที่ 23 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการร้านค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (พนักงานส่งของและพนักงานจัดเรียง)

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (พนักงานส่ง ของและพนักงานจัดเรียง) | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|-----------------------|-------------------|--------------------|-------------------|----------------------|---------------------------|
| | พึงพอใจ น้อยที่สุด | พึงพอใจ น้อย | พึงพอใจ ปานกลาง | พึงพอใจ มาก | พึงพอใจมาก ที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ความรวดเร็วในการส่งของ | 13 (4.9) | 7 (2.6) | 60 (22.6) | 121 (45.7) | 64 (24.2) | 3.82 พึงพอใจมาก |
| ความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า | 9 (3.4) | 14 (5.3) | 45 (17.0) | 134 (50.6) | 63 (23.8) | 3.86 พึงพอใจมาก |
| ความเรียบร้อยในการส่ง ของและจัดเรียงสินค้า | 7 (2.6) | 11 (4.2) | 52 (19.6) | 121 (45.7) | 74 (27.9) | 3.92 พึงพอใจมาก |
| ความถูกต้อง ชัดเจนในการ ปฏิบัติงาน | 9 (3.4) | 6 (2.3) | 48 (18.1) | 138 (52.1) | 64 (24.2) | 3.91 พึงพอใจมาก |
| มารยาทในการขาย ความ สุภาพอ่อนน้อม | 2 (0.8) | 11 (4.2) | 44 (16.6) | 139 (52.5) | 69 (26.0) | 3.99 พึงพอใจมาก |
| วาจาสุภาพ ภาษาคำพูด เหมาะสม เข้าใจง่าย | 8 (3.0) | 11 (4.2) | 31 (11.7) | 140 (52.8) | 75 (28.3) | 3.99 พึงพอใจมาก |
| มีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ | 7 (2.6) | 11 (4.2) | 44 (16.6) | 126 (47.5) | 77 (29.1) | 3.96 พึงพอใจมาก |
| ความเหมาะสมของการ แต่งกาย | 7 (2.6) | 10 (3.8) | 36 (13.6) | 142 (53.6) | 70 (26.4) | 3.97 พึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.93 พึงพอใจมาก |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสม การตลาด ด้านบุคลากร(พนักงานส่งของและพนักงานจัดเรียง) โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.93 โดยในแต่ละปีจ้อย่อย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ดังนี้ คือ ความรวดเร็วในการส่งของ ค่าเฉลี่ย 3.82 (พึงพอใจมาก) ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้า 3.86 (พึงพอใจมาก) ความเรียบร้อยในการส่งของและจัดเรียงสินค้า ค่าเฉลี่ย 3.92 (พึงพอใจมาก) ความถูกต้อง ชัดเจนในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.91(พึงพอใจมาก) มารยาทในการขาย ความสุภาพอ่อนน้อม ค่าเฉลี่ย3.99 (พึงพอใจมาก) วาจาสุภาพ ภาษาคำพูดเหมาะสม เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 3.96 (พึงพอใจมาก) มีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ ค่าเฉลี่ย 4.01 (พึงพอใจมาก) ความเหมาะสมของการแต่งกาย ค่าเฉลี่ย 3.97 (พึงพอใจมาก)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการ ของ บริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ระดับความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-----------------------|-------------------|--------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| | พึงพอใจ น้อยที่สุด | พึงพอใจ น้อย | พึงพอใจ ปานกลาง | พึงพอใจ มาก | พึงพอใจ มากที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ภาพรวมการให้บริการของ บริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 37 (14.0) | 172 (64.9) | 56 (21.1) | 3.62 พึงพอใจมาก |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง

1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.62

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของผู้
จัดจำหน่ายบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อสินค้า

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้า ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
ด้านผลิตภัณฑ์ ของบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อสินค้า

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความพึงพอใจ | |
|--|--|---------------------------------|
| | ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) | |
| | น้อยกว่า 10,000 บาท (n=220) | 10,001-150,000 บาท (n=45) |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| มีสินค้าตราชื่อที่ต้องการจำหน่าย | 4.01 (พึงพอใจมาก) | 3.13 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ความหลากหลายของ ประเภทสินค้า ตรงกับความ ต้องการ | 4.03 (พึงพอใจมาก) | 3.82 (พึงพอใจมาก) |
| ความหลากหลายของ ขนาดสินค้า ตรงกับความ ต้องการ | 4.01 (พึงพอใจมาก) | 3.07 (พึงพอใจปานกลาง) |
| บริการคืน หรือ เปลี่ยนสินค้า | 4.00 (พึงพอใจมาก) | 3.78 (พึงพอใจมาก) |
| ความทันสมัยของสินค้า | 4.15 (พึงพอใจมาก) | 3.38 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ความเรียบร้อย ความสะอาดของบรรจุภัณฑ์ | 4.14 (พึงพอใจมาก) | 3.44 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.06 (พึงพอใจมาก) | 3.44 (พึงพอใจปานกลาง) |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มียอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) น้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 โดยมีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ความทันสมัยของสินค้า ความเรียบร้อย ความสะอาดของบรรจุภัณฑ์ ความหลากหลายของ ประเภทสินค้าตรงกับความต้องการ และมีสินค้าตราหมีที่ต้องการจำหน่าย ความหลากหลายของ ขนาดสินค้าตรงกับความต้องการ บริการคืน หรือ เปลี่ยนสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มียอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) 10,001-150,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.44 โดยในปัจจัยย่อยที่พึงพอใจมากคือ ความหลากหลายของ ประเภทสินค้า ตรงกับความต้องการบริการคืน หรือ เปลี่ยนสินค้า และพึงพอใจปานกลางในปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ ความเรียบร้อย ความสะอาดของบรรจุภัณฑ์ ความทันสมัยของสินค้า มีสินค้าตราหมีที่ต้องการจำหน่าย ความหลากหลายของ ขนาดสินค้า ตรงกับความต้องการ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาด ด้านราคาของบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อสินค้า

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|--|---------------------------------|
| | ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) | |
| | น้อยกว่า 10,000 บาท (n=220) | 10,001-150,000 บาท (n=45) |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ราคาสินค้าที่จำหน่ายมีความเหมาะสม | 3.80 (พึงพอใจมาก) | 3.47 (พึงพอใจปานกลาง) |
| สามารถต่อรองราคาได้ | 3.45 (พึงพอใจปานกลาง) | 2.93 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ราคาสอดคล้องกับความต้องการของผู้ซื้อ | 3.94 (พึงพอใจมาก) | 3.38 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ราคาสินค้าปรับขึ้น - ลง สมเหตุสมผลยอมรับได้ | 3.76 (พึงพอใจมาก) | 3.16 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ราคาสินค้าสอดคล้องกับราคาสินค้าของคู่แข่ง | 3.85 (พึงพอใจมาก) | 3.33 (พึงพอใจปานกลาง) |
| การให้เครดิตในการชำระเหมาะสมกับความต้องการ | 3.37 (พึงพอใจปานกลาง) | 3.40 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.70 (พึงพอใจมาก) | 3.28 (พึงพอใจปานกลาง) |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง

1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์ เกิดตั้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) น้อยกว่า 10 ,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาด ด้านราคาอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 โดยมีความพึงพอใจมากในปัจจัย ย่อยเรียงตามลำดับ คือ ราคาสอดคล้องกับความต้องการของผู้ซื้อ ราคาสินค้าสอดคล้องกับราคา สินค้าของคู่แข่ง ราคาสินค้าที่จำหน่ายมีความเหมาะสม ราคาสินค้าปรับขึ้น - ลงสมเหตุสมผล ขอมรับได้ พึงพอใจปานในปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ สามารถต่อรองราคาได้ การให้เครดิตใน การชำระเหมาะสมกับความต้องการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เกิดตั้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อ เดือน) 10,001-150,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ในระดับพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 โดยมีความพึงพอใจปานกลางในทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ คือ ราคาสินค้าที่จำหน่ายมีความ เหมาะสม การให้เครดิตในการชำระเหมาะสมกับความต้องการ ราคาสอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ซื้อ ราคาสินค้าสอดคล้องกับราคาสินค้าของคู่แข่ง ราคาสินค้าปรับขึ้น - ลง สมเหตุสมผล ขอมรับได้ สามารถต่อรองราคาได้

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้า ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย ของบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อสินค้า

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|--|---------------------------------|
| | ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) | |
| | น้อยกว่า 10,000 บาท (n=220) | 10,001-150,000 บาท (n=45) |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ทำเลที่ตั้งของโกดังห่างไกลเป็นที่รู้จัก | 3.30 (พึงพอใจปานกลาง) | 3.27 (พึงพอใจปานกลาง) |
| สามารถติดต่อพนักงานขายได้ง่าย | 3.60 (พึงพอใจมาก) | 3.13 (พึงพอใจปานกลาง) |
| สามารถสั่งซื้อทางโทรศัพท์ได้ | 3.60 (พึงพอใจมาก) | 3.00 (พึงพอใจปานกลาง) |
| สั่งซื้อในกรณีมีความต้องการเร่งด่วนได้ | 3.64 (พึงพอใจมาก) | 3.07 (พึงพอใจปานกลาง) |
| บริการส่งสินค้า | 3.98 (พึงพอใจมาก) | 3.40 (พึงพอใจปานกลาง) |
| บริการจัดเรียงสินค้าที่ส่งขึ้นชั้นวาง หรือ จัดเก็บ เข้าโกดัง | 3.94 (พึงพอใจมาก) | 3.33 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.68 (พึงพอใจมาก) | 3.20 (พึงพอใจปานกลาง) |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง

1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์ เก็ดตั้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) น้อยกว่า 10 ,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาด การจัดจำหน่าย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 โดยมีความพึงพอใจมาก ในปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ บริการส่งสินค้า บริการจัดเรียงสินค้าที่สั่งขึ้นชั้นวาง หรือ จัดเก็บ เข้าโกดัง สั่งซื้อในกรณีมีความต้องการเร่งด่วนได้ สามารถติดต่อพนักงานขายได้ง่าย สามารถ สั่งซื้อทางโทรศัพท์ได้ ทำเลที่ตั้งของ โกดังหาง่ายเป็นที่รู้จัก พึงพอใจปานกลางในทำเลที่ตั้งของ โกดังหาง่ายเป็นที่รู้จัก

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์ เก็ดตั้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อ เดือน) 10,001-150,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด การจัด จำหน่ายอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.20 โดยมีความพึงพอใจปานกลางในทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ คือ บริการส่งสินค้า บริการจัดเรียงสินค้าที่สั่งขึ้นชั้นวาง หรือ จัดเก็บเข้าโกดัง ทำเล ที่ตั้งของโกดังหาง่ายเป็นที่รู้จัก สามารถติดต่อพนักงานขายได้ง่าย สั่งซื้อในกรณีมีความต้องการ เร่งด่วนได้ สามารถสั่งซื้อทางโทรศัพท์ได้

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้า ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการขาย ของบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อสินค้า

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการขาย | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|---|------------------------------|
| | ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) | |
| | น้อยกว่า 10,000 บาท (n=220) | 10,001-150,000 บาท (n=45) |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความเหมาะสมของส่วนลดการค้าและส่วนลดเงินสดที่ได้รับ | 3.79 (พึงพอใจมาก) | 3.29 (พึงพอใจปานกลาง) |
| การสนับสนุนของแถมให้กับร้านค้าเพื่อส่งเสริมการขายกับผู้ซื้อเช่น แกรมรุ่ม, กระปุก, ตะกร้า | 3.74 (พึงพอใจมาก) | 3.51 (พึงพอใจมาก) |
| การจัดกิจกรรมทางการตลาดสนับสนุนการขายสินค้าเช่น การจัดรายการทดสอบผ้าขาวกับโอโมตามหมู่บ้านต่าง ๆ เป็นต้น | 3.34 (พึงพอใจปานกลาง) | 3.00 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ความน่าสนใจของการส่งเสริมการขาย เช่น การสะสมยอดซื้อ การชิงรางวัล ซื้อครบ 10 หีบ แกรม 1 | 3.47 (พึงพอใจปานกลาง) | 2.87 (พึงพอใจปานกลาง) |
| การแจกสินค้าตัวอย่าง | 3.42 (พึงพอใจปานกลาง) | 2.87 (พึงพอใจปานกลาง) |
| การสนับสนุนอุปกรณ์จัดวางสินค้าเช่น ชั้นวาง ตู้โชว์ | 3.69 (พึงพอใจมาก) | 3.24 (พึงพอใจปานกลาง) |
| การจัดกองตั้งโชว์สินค้าโปรโมชันในแต่ละรอบการขายเพื่อสนับสนุนการขาย เช่น การตั้งกอง การจัดเรียงหัวแผง | 3.69 (พึงพอใจมาก) | 3.13 (พึงพอใจปานกลาง) |
| โฆษณาผ่านสิ่งพิมพ์ เช่น แบนเนอร์ ป๊อปอัพ โปสเตอร์ มีความทันสมัยอยู่เสมอ | 3.82 (พึงพอใจมาก) | 3.49 (พึงพอใจปานกลาง) |
| มีส่วนร่วมในกิจกรรมของร้านค้า | 3.70 (พึงพอใจมาก) | 3.27 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.63 (พึงพอใจมาก) | 3.19 (พึงพอใจปานกลาง) |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง

1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) น้อยกว่า 10 ,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 โดยมีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ โฆษณาผ่านสิ่งพิมพ์ เช่น แบนเนอร์ ป๊อปอัพ โปสเตอร์ มีความทันสมัยอยู่เสมอ ความเหมาะสมของส่วนลดการค้าและส่วนลดเงินสดที่ได้รับ การสนับสนุนของแถมให้กับร้านค้าเพื่อส่งเสริมการขายกับผู้ซื้อเช่น แกรมม, กระจุก, ตะกร้า มีส่วนร่วมในกิจกรรมของร้านค้า การสนับสนุนอุปกรณ์จัดวางสินค้าเช่น ชั้นวาง ตู้โชว์ การจัดกองตั้งโชว์สินค้าโปรโมชันในแต่ละรอบการขายเพื่อสนับสนุนการขาย เช่น การตั้งกอง การจัดเรียงหัวแผง พึงพอใจปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ คือ ความน่าสนใจของการส่งเสริมการขาย เช่น การสะสมยอดซื้อ การชิงรางวัล ซื้อครบ 10 หีบ แกรม 1 การแจกสินค้าตัวอย่าง การจัดกิจกรรมทางการตลาดสนับสนุนการขายสินค้าเช่น การจัดรายการทดสอบผ้าขาวกับโอโม ตามหมู่บ้านต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) 10,001-150,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.19 โดยในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมากในการสนับสนุนของแถมให้กับร้านค้าเพื่อส่งเสริมการขายกับผู้ซื้อเช่น แกรมม, กระจุก, ตะกร้า พึงพอใจปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ โฆษณาผ่านสิ่งพิมพ์ เช่น แบนเนอร์ ป๊อปอัพ โปสเตอร์ มีความทันสมัยอยู่เสมอ ความเหมาะสมของส่วนลดการค้าและส่วนลดเงินสดที่ได้รับ มีส่วนร่วมในกิจกรรมของร้านค้า การสนับสนุนอุปกรณ์จัดวางสินค้าเช่น ชั้นวาง ตู้โชว์ การจัดกองตั้งโชว์สินค้าโปรโมชันในแต่ละรอบการขายเพื่อสนับสนุนการขาย เช่น การตั้งกอง การจัดเรียงหัวแผง การจัดกิจกรรมทางการตลาดสนับสนุนการขายสินค้าเช่น การจัดรายการทดสอบผ้าขาวกับโอโม ตามหมู่บ้านต่าง ๆ เป็นต้น ความน่าสนใจของการส่งเสริมการขาย เช่น การสะสมยอดซื้อ การชิงรางวัล ซื้อครบ 10 หีบ แกรม 1 การแจกสินค้าตัวอย่าง

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้า ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการของบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อสินค้า

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | |
|--|--|---------------------------------|
| | ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) | |
| | น้อยกว่า 10,000 บาท (n=220) | 10,001-150,000 บาท (n=45) |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการช่วยจัดการคำสั่งซื้อ เช่น การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ให้ลูกค้าทันที | 3.98 (พึงพอใจมาก) | 3.38 (พึงพอใจปานกลาง) |
| มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งก่อนจะปรับราคาสินค้า | 3.85 (พึงพอใจมาก) | 3.13 (พึงพอใจปานกลาง) |
| มีความสะดวกในการติดต่อเจ้าของศูนย์และโกดังสินค้าเพื่อสอบถามรายการสินค้า หรือคำสั่งซื้อ | 3.69 (พึงพอใจมาก) | 3.16 (พึงพอใจปานกลาง) |
| มีการแจ้งให้ทราบถึงรายการส่งเสริมการขายใหม่ตลอดเวลา | 3.76 (พึงพอใจมาก) | 3.27 (พึงพอใจปานกลาง) |
| มีการแจ้งให้ทราบถึงรายการสินค้าขาด และสินค้าใหม่ตลอดเวลา | 3.82 (พึงพอใจมาก) | 3.31 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ความเหมาะสมของควมถี่ในการเข้าเยี่ยมชมร้านค้าของศูนย์จัดจำหน่าย | 3.85 (พึงพอใจมาก) | 3.02 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ความถูกต้อง ชัดเจน ของเอกสารการซื้อ เช่น ใบกำกับภาษี บิลส่งของ เป็นต้น | 3.96 (พึงพอใจมาก) | 3.44 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ความเรียบร้อยในการลงสินค้า และ จัดเรียง | 4.06 (พึงพอใจมาก) | 3.40 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ความถูกต้องสินค้าตรงตามคำสั่งซื้อทั้งปริมาณ และชนิด ของสินค้า | 4.00 (พึงพอใจมาก) | 3.49 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.89 (พึงพอใจมาก) | 3.29 (พึงพอใจปานกลาง) |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง

1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) น้อยกว่า 10 ,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 โดยมีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ คือ ความเรียบร้อยในการลงสินค้า และ จัดเรียง ความถูกต้องสินค้าตรงตามคำสั่งซื้อทั้งปริมาณ และชนิด ของสินค้า ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการช่วยจัดการคำสั่งซื้อ เช่น การใช้ปาล์มออกบิลให้ลูกค้าทันที ความถูกต้อง ชัดเจน ของเอกสารการซื้อ เช่น ใบกำกับภาษี บิลส่งของ เป็นต้น มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งก่อนจะปรับราคาสินค้า ความเหมาะสมของควมถี่ในการเข้าเยี่ยมชมร้านค้าของศูนย์จัดจำหน่าย มีการแจ้งให้ทราบถึงรายการสินค้าขาด และสินค้าใหม่ตลอดเวลา มีการแจ้งให้ทราบถึงรายการส่งเสริมการขายใหม่ตลอดเวลา มีความสะดวกในการติดต่อเจ้าของศูนย์และ โกดังสินค้าเพื่อสอบถามรายการสินค้า หรือคำสั่งซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) 10 ,001-150,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 โดยมีความพึงพอใจปานกลางในทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ คือ ความถูกต้องสินค้าตรงตามคำสั่งซื้อทั้งปริมาณและชนิดของสินค้า ความถูกต้องชัดเจนของเอกสารการซื้อ เช่นใบกำกับภาษี บิลส่งของ เป็นต้น ความเรียบร้อยในการลงสินค้าและจัดเรียง ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการช่วยจัดการคำสั่งซื้อ เช่น การใช้ปาล์มออกบิลให้ลูกค้าทันที มีการแจ้งให้ทราบถึงรายการสินค้าขาด และสินค้าใหม่ตลอดเวลา มีการแจ้งให้ทราบถึงรายการส่งเสริมการขายใหม่ตลอดเวลา มีความสะดวกในการติดต่อเจ้าของศูนย์และโกดังสินค้าเพื่อสอบถามรายการสินค้า หรือคำสั่งซื้อ มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งก่อนจะปรับราคาสินค้า ความเหมาะสมของควมถี่ในการเข้าเยี่ยมชมร้านค้าของศูนย์จัดจำหน่าย

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้า ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพทั่วไปของบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อสินค้า

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพทั่วไป | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|--|---------------------------------|
| | ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) | |
| | น้อยกว่า 10,000 บาท (n=220) | 10,001-150,000 บาท (n=45) |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| รถของศูนย์จัดจำหน่ายมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์ง่ายต่อการจดจำ | 3.99 (พึงพอใจมาก) | 3.33 (พึงพอใจปานกลาง) |
| รถของศูนย์จัดจำหน่ายติดป้ายชื่อบริษัทและ เบอร์โทรศัพท์เงิน | 3.87 (พึงพอใจมาก) | 3.49 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ความสวยงามของสติ๊กเกอร์โฆษณาที่ติดรอบรถ | 3.90 (พึงพอใจมาก) | 3.62 (พึงพอใจมาก) |
| ความชัดเจนของชื่อบริษัท ที่อยู่ เลขที่ผู้เสียภาษี และความเข้าใจง่ายของบิลสินค้า / ใบกำกับภาษี | 3.85 (พึงพอใจมาก) | 3.42 (พึงพอใจปานกลาง) |
| แบบฟอร์มของพนักงานขาย จดจำง่าย และ นำเชื่อถือ | 4.00 (พึงพอใจมาก) | 3.44 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.92 (พึงพอใจมาก) | 3.46 (พึงพอใจปานกลาง) |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) น้อยกว่า 10 ,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพทั่วไป อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 โดยมีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ คือ แบบฟอร์มของพนักงานขาย จัดจำหน่าย และนำเชื่อถือ รถของศูนย์จัดจำหน่ายมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์ง่ายต่อการจดจำ ความสวยงามของสติ๊กเกอร์โฆษณาที่ติดรอบรถ ความชัดเจนของชื่อบริษัท ที่อยู่ เลขที่ผู้เสียภาษีและความเข้าใจง่ายของบิลสินค้า / ใบกำกับภาษี รถของศูนย์จัดจำหน่ายติดป้ายชื่อบริษัทและ เบอร์โทรชัดเจน ความชัดเจนของชื่อบริษัท ที่อยู่ เลขที่ผู้เสียภาษีและความเข้าใจง่ายของบิลสินค้า / ใบกำกับภาษี

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) 10 ,001-150,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพทั่วไป ในระดับพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.46 โดยพึงพอใจมากในความสวยงามของสติ๊กเกอร์โฆษณาที่ติดรอบรถ พึงพอใจปานกลาง ในปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ คือ รถของศูนย์จัดจำหน่ายติดป้ายชื่อบริษัทและ เบอร์โทรชัดเจน แบบฟอร์มของพนักงานขาย จัดจำหน่าย และนำเชื่อถือ รถของศูนย์จัดจำหน่ายติดป้ายชื่อบริษัทและ เบอร์โทรชัดเจน ความสวยงามของสติ๊กเกอร์โฆษณาที่ติดรอบรถ รถของศูนย์จัดจำหน่ายมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์ง่ายต่อการจดจำ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้า ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (เจ้าของศูนย์) ของบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อสินค้า

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (เจ้าของศูนย์) | ระดับความพึงพอใจ | |
|--|--|---------------------------------|
| | ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) | |
| | น้อยกว่า 10,000 บาท (n=220) | 10,001-150,000 บาท (n=45) |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การเข้าเยี่ยมชมร้านค้าสม่ำเสมอ | 3.15 (พึงพอใจปานกลาง) | 2.60 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ความคุ้นเคยกับร้านค้า | 3.20 (พึงพอใจปานกลาง) | 2.80 (พึงพอใจปานกลาง) |
| อخصย ไม้ตรีที่มีต่อร้านค้า | 3.31 (พึงพอใจปานกลาง) | 2.89 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ความมีน้ำใจและให้การช่วยเหลือทางการค้า | 3.38 (พึงพอใจปานกลาง) | 2.89 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.26 (พึงพอใจปานกลาง) | 2.80 (พึงพอใจปานกลาง) |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) น้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้าน บุคลากร (เจ้าของ ศูนย์) อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.26 โดยพึงพอใจปานกลางในทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ คือ ความมีน้ำใจและให้การช่วยเหลือทางการค้า อخصย ไม้ตรีที่มีต่อร้านค้า ความคุ้นเคยกับร้านค้า การเข้าเยี่ยมชมร้านค้าสม่ำเสมอ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) 10,001-150,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (เจ้าของศูนย์) ในระดับพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.80 โดยพึงพอใจปานกลางในทุกปัจจัยย่อย เรียงลำดับ คือ อخصย ไม้ตรีที่มีต่อร้านค้า ความมีน้ำใจและให้การช่วยเหลือทางการค้า ความคุ้นเคยกับร้านค้า การเข้าเยี่ยมชมร้านค้าสม่ำเสมอ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้า ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (พนักงานขาย) ของบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อสินค้า

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (พนักงานขาย) | ระดับความพึงพอใจ | |
|--|--|------------------------------|
| | ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) | |
| | น้อยกว่า 10,000 บาท (n=220) | 10,001-150,000 บาท (n=45) |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความถี่ในการเข้าเยี่ยมชมร้านค้าของพนักงานขาย | 4.11 (พึงพอใจมาก) | 3.58 (พึงพอใจมาก) |
| ความพร้อมในการเสนอขายสินค้า | 4.09 (พึงพอใจมาก) | 3.60 (พึงพอใจมาก) |
| ความเชื่อถือได้ และถูกต้องสม่ำเสมอ | 4.08 (พึงพอใจมาก) | 3.24 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า | 4.08 (พึงพอใจมาก) | 3.24 (พึงพอใจปานกลาง) |
| การจดจำร้านค้าของพนักงานขาย เช่น จำชื่อ เจ้าของร้านได้ จำชื่อร้านค้าได้ | 4.09 (พึงพอใจมาก) | 3.56 (พึงพอใจมาก) |
| ความรู้ในผลิตภัณฑ์ มีทักษะการขาย | 4.06 (พึงพอใจมาก) | 3.22 (พึงพอใจปานกลาง) |
| การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง | 4.10 (พึงพอใจมาก) | 3.33 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ทำตามคำสัญญา ติดตาม คำสั่งซื้อต่าง ๆ ให้เสมอ | 4.02 (พึงพอใจมาก) | 3.31 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานขาย | 4.05 (พึงพอใจมาก) | 3.11 (พึงพอใจปานกลาง) |
| มีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ | 4.15 (พึงพอใจมาก) | 3.24 (พึงพอใจปานกลาง) |

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้า ที่มีต่อส่วนประสม การตลาด ด้านบุคลากร (พนักงานขาย) ของบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด จำแนกตามยอดการ สั่งซื้อสินค้า

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (พนักงานขาย) | ระดับความพึงพอใจ | |
|--|--|------------------------------|
| | ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) | |
| | น้อยกว่า 10,000 บาท (n=220) | 10,001-150,000 บาท (n=45) |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย นามอง | 4.20 (พึงพอใจมาก) | 3.47 (พึงพอใจปานกลาง) |
| การให้บริการของพนักงานขาย สุภาพอ่อนน้อม | 4.23 (พึงพอใจมาก) | 3.53 (พึงพอใจมาก) |
| วาจาสุภาพ ภาษาคำพูดเหมาะสม เข้าใจง่าย | 4.27 (พึงพอใจมาก) | 3.49 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.12 (พึงพอใจมาก) | 3.37 (พึงพอใจปานกลาง) |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) น้อยกว่า 10 ,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (พนักงานขาย) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 ในทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ คือ วาจาสุภาพ ภาษาคำพูดเหมาะสม เข้าใจง่าย การให้บริการของพนักงานขาย สุภาพอ่อนน้อม การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย นามอง มารยาทในการขาย ความสุภาพอ่อนน้อม มีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ ความถี่ในการเข้าเยี่ยมชมร้านค้าของพนักงานขาย การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง การจดจำร้านค้าของพนักงานขาย เช่น จำชื่อเจ้าของร้านได้ จำชื่อร้านค้าได้ ความพร้อมในการเสนอขายสินค้า ความเชื่อถือได้ และถูกต้องสม่ำเสมอ ความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า ความรู้ในผลิตภัณฑ์ มีทักษะการขาย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยอคสังซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) 10,001-150,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (พนักงานขาย) ในระดับพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.37 โดยพึงพอใจมากเรียงตามลำดับ คือ ความพร้อมในการเสนอขายสินค้า การจดจำร้านค้าของพนักงานขาย เช่น จำชื่อเจ้าของร้านได้ จำชื่อร้านค้าได้ ความถี่ในการเข้าเยี่ยมร้านค้าของพนักงานขาย พึงพอใจปานกลางเรียงตามลำดับ คือ การให้บริการของพนักงานขาย สุภาพอ่อนน้อม วาจาสุภาพ ภาษาคำพูดเหมาะสม เข้าใจง่าย การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทำตามคำสัญญา ติดตาม คำสั่งซื้อต่าง ๆ ให้เสมอ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย นามอง มีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ ความเชื่อถือได้ และถูกต้อง สม่ำเสมอ ความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า ความรู้ในผลิตภัณฑ์ มีทักษะการขาย มารยาทในการขาย ความสุภาพอ่อนน้อม ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานขาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้า ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (พนักงานส่งของและพนักงานจัดเรียง) ของบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด จำกัด ตามขอการสั่งซื้อสินค้า

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (พนักงานส่งของ และพนักงานจัดเรียง) | ระดับความพึงพอใจ | |
|---|--|---------------------------------|
| | ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) | |
| | น้อยกว่า 10,000 บาท (n=220) | 10,001-150,000 บาท (n=45) |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความรวดเร็วในการส่งของ | 3.93 (พึงพอใจมาก) | 3.27 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า | 3.98 (พึงพอใจมาก) | 3.27 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ความเรียบร้อยในการส่งของและจัดเรียงสินค้า | 3.99 (พึงพอใจมาก) | 3.60 (พึงพอใจมาก) |
| ความถูกต้อง ชัดเจนในการปฏิบัติงาน | 4.01 (พึงพอใจมาก) | 3.44 (พึงพอใจปานกลาง) |
| มารยาทในการขาย ความสุภาพอ่อนน้อม | 4.05 (พึงพอใจมาก) | 3.69 (พึงพอใจมาก) |
| วาจาสุภาพ ภาษาคำพูดเหมาะสม เข้าใจง่าย | 4.10 (พึงพอใจมาก) | 3.49 (พึงพอใจปานกลาง) |
| มีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ | 4.07 (พึงพอใจมาก) | 3.44 (พึงพอใจปานกลาง) |
| ความเหมาะสมของการแต่งกาย | 4.06 (พึงพอใจมาก) | 3.56 (พึงพอใจมาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.02 (พึงพอใจมาก) | 3.47 (พึงพอใจปานกลาง) |

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) น้อยกว่า 10 ,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (พนักงานส่งของและพนักงานจัดเรียง) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 โดยพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ คือ วาจาสุภาพ ภาษาคำพูดเหมาะสม เข้าใจง่าย มีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ ความเหมาะสมของการแต่งกายมารยาทในการขาย ความสุภาพอ่อนน้อม ความถูกต้อง ชัดเจนในการปฏิบัติงาน ความเรียบร้อยในการส่งของ และจัดเรียงสินค้า ความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า ความรวดเร็วในการส่งของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (เฉลี่ยต่อเดือน) 10,001-150,000 บาท มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร (พนักงานส่งของและพนักงานจัดเรียง) ในระดับพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.47 โดยพึงพอใจมากในความเหมาะสมของการแต่งกาย มารยาทในการขาย ความสุภาพอ่อนน้อม ตามลำดับ พึงพอใจปานกลางเรียงลำดับ คือ ความเหมาะสมของการแต่งกาย วาจาสุภาพ ภาษาคำพูดเหมาะสม เข้าใจง่าย มีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ ความถูกต้อง ชัดเจนในการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วในการส่งของ ความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า