

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้กล่าวถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากลูกค้าโดยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 90 ชุด และนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาแปลผล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดันตืออโตเมชั่น ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบในแต่ละส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดันตืออโตเมชั่น ส่วนที่ 4 ปัญหาอื่น ๆ ที่พบ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดันตืออโตเมชั่นจำแนกตามประเภทการประกอบการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงาน

ลักษณะงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้มีหน้าที่จัดซื้อ	45	50.00
ผู้มีหน้าที่ติดตั้งซ่อมบำรุง	45	50.00
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 1 กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีหน้าที่จัดซื้อ และเป็นผู้มีหน้าที่ติดตั้งและซ่อมบำรุงเครื่องจักร เป็นสัดส่วนที่เท่ากัน คือร้อยละ 50.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	57	63.30
หญิง	33	36.70
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.30 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 36.70

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	42	46.70
แปรรูปผลิตผลทางการเกษตร	6	6.70
อาหารและเครื่องดื่ม	4	4.40
เคมีและเวชภัณฑ์	0	0.00
วัสดุก่อสร้าง	2	2.20
อัญมณีและเครื่องประดับ	6	6.70
สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	6	6.70
อื่น ๆ	24	26.70
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าลูกค้าประกอบธุรกิจด้านผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมาได้แก่ ประกอบการค้าอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 26.70 ประกอบการค้าด้านแปรรูปผลิตผลทางการเกษตร อัญมณีและเครื่องประดับ สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามสัญชาติเจ้าของบริษัท/ผู้ถือหุ้น

เจ้าของ/ผู้ถือหุ้น	จำนวน	ร้อยละ
คนไทย	20	22.20
คนไทยและคนต่างชาติ	14	15.60
คนต่างชาติ	56	62.20
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีเจ้าของบริษัท/ผู้ถือหุ้นเป็นคนต่างชาติ คิดเป็นร้อยละ 62.20 รองลงมาได้แก่ คนไทย คิดเป็นร้อยละ 22.20 คนไทยและคนต่างชาติ คิดเป็นร้อยละ 15.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
1-49 คน	6	6.70
50-199 คน	30	33.30
200 คนขึ้นไป	54	60.00
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นกิจการขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาได้แก่กิจการขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.30 และกิจการขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัดต้นตืออโตะเมชั่น

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกจ้างต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นตืออ โตะเมชั่น ด้านผลิตภัณฑ์

ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ												
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		รวม	ค่าเฉลี่ย	แปดผล
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน			
ความหลากหลายของประเภท/ชนิดสินค้า	0	24	46	18	2	0	90					2.98	ปานกลาง
คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย	0	11	49	30	0	0	90					3.21	ปานกลาง
ความทันสมัยของเทคโนโลยีของสินค้าที่จำหน่าย	0	6	49	34	0	1	90					3.31	ปานกลาง
ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราสัญลักษณ์ที่จำหน่าย	0	2	60	15	13	0	90					3.43	ปานกลาง
ความหลากหลายของตราสัญลักษณ์ที่จำหน่าย	0	17	40	30	3	0	90					3.21	ปานกลาง
การบรรจุหีบห่อของสินค้า	0	2	72	12	1	3	90					3.14	ปานกลาง
ขนาดบรรจุของสินค้า	0	15	50	20	1	4	90					3.08	ปานกลาง
บริการให้ข้อมูล/ปรึกษาทางวิศวกรรม	2	11	53	6	13	5	90					3.20	ปานกลาง
เอกสารประกอบสินค้า/คู่มือการใช้งาน	0	21	33	32	2	2	90					3.17	ปานกลาง
เงื่อนไขการรับประกันสินค้า	11	13	31	29	4	2	90					3.02	ปานกลาง
เงื่อนไขการเปลี่ยน/คืนสินค้า	0	26	49	11	3	1	90					2.90	ปานกลาง
การบริการหลังการขาย	12	22	41	8	4	3	90					2.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่าลูกจ้างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อทุกปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจของถูกคำต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดันดิออล โดเมชั่น ด้านราคา

ส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ														
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ไม่ทราบ		รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน			
ราคาจำหน่ายของสินค้า	1	15	62	11	1	0	0	0	0	0	0	90	2.96	ปานกลาง	
ระยะเวลาขึ้นราคาสินค้า	0	14	53	21	2	0	0	0	0	0	0	90	3.12	ปานกลาง	
การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ	0	33	37	17	2	1	0	0	0	0	0	90	2.87	ปานกลาง	
ระยะเวลาการชำระเงิน/เครดิตเทอม	0	2	58	28	0	2	0	0	0	0	0	90	3.30	ปานกลาง	
วิธีการชำระเงิน	0	4	34	47	1	4	0	0	0	0	0	90	3.52	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่าลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นในเรื่องวิธีการชำระเงินที่ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของถูกค่าต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดันตืออโตเมชั่น ด้านของการจัดการจำหน่าย

ส่วนประสมทางการตลาดด้านของการจัดการจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ													
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ไม่ทราบ		รวม	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
ทำเลที่ตั้งของห้างฯ	1	48	15	14	12	0	90							ปานกลาง
ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้าที่ส่งซื้อจนได้รับสินค้า	12	8	45	10	15	0	90							ปานกลาง
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	0	26	37	26	1	0	90							ปานกลาง
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับห้างฯ	0	11	43	34	2	0	90							ปานกลาง
ความถูกต้องของประเภท/ชนิดสินค้าที่จัดส่ง	1	11	53	22	3	0	90							ปานกลาง
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง	0	24	37	26	3	0	90							ปานกลาง
มารยาท/การให้ข้อมูลของพนักงานจัดส่ง	0	17	51	20	2	0	90							ปานกลาง
ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า	0	3	61	23	2	1	90							ปานกลาง
ความพร้อมของสต็อกสินค้าของห้างฯ	0	17	55	15	2	1	90							ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่าลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อทุกปัจจัยย่อยด้านของการจัดการจำหน่าย "

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ศึกษาต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดันดีออล โดเมชั่น ด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ														
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ไม่ทราบ		รวม	ค่าเฉลี่ย	แปดผล
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน			
การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่นการลดราคา การแถมสินค้า	5	10	36	36	0	3	90	3.18	ปานกลาง						
การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ	6	32	24	25	0	3	90	2.78	ปานกลาง						
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ	7	21	45	12	0	5	90	2.73	ปานกลาง						
มายาทัศนคติภพของพนักงานขาย	0	2	60	15	13	0	90	3.09	ปานกลาง						
ความเหมาะสม เรียบร้อยของเครื่องแบบพนักงาน	0	4	59	21	0	6	90	3.20	ปานกลาง						
ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย	0	27	54	5	1	3	90	2.77	ปานกลาง						
ความถี่ในการเข้าเยี่ยมชม ติดต่อนของพนักงานขาย	5	22	47	14	0	2	90	2.80	ปานกลาง						
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	4	22	47	4	12	1	90	2.98	ปานกลาง						
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย	1	23	48	16	0	2	90	2.90	ปานกลาง						
ความระมัดระวังในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย	0	8	49	28	3	2	90	3.30	ปานกลาง						
จำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้าในรอบปี	6	11	31	37	0	5	90	"3.16	ปานกลาง						
ความหลากหลายของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมแก่ลูกค้า	4	24	41	12	0	9	90	2.75	ปานกลาง						

จากตารางที่ 9 พบว่าลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูก้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัดต้นตอโตเมชั่น

ตารางที่ 10 แสดงระดับของปัญหาที่ถูกค่าพบในส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นตอโตเมชั่น ด้านผลิตภัณฑ์

ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	ระดับของปัญหา													
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ไม่ทราบ		รวม	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
ความหลากหลายของประเภท/ชนิดสินค้า	1	51	33	4	0	1	90	2.45	น้อย					
คุณภาพของสินค้าที่จำหน่าย	26	19	41	3	0	1	90	2.24	น้อย					
ความทันสมัยเทคโนโลยีของสินค้าที่จำหน่าย	11	41	19	17	0	2	90	2.48	น้อย					
ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราสัญลักษณ์ที่จำหน่าย	14	35	33	3	2	3	90	2.36	น้อย					
ความหลากหลายของตราสัญลักษณ์ที่จำหน่าย	12	25	36	13	2	2	90	2.64	ปานกลาง					
การบรรจุหีบห่อของสินค้า	14	30	42	0	0	4	90	2.33	น้อย					
ขนาดบรรจุของสินค้า	14	35	26	12	0	3	90	2.41	น้อย					
บริการให้ข้อมูล/ปรึกษาทางวิศวกรรม	1	36	46	2	0	5	90	2.58	ปานกลาง					
เอกสารประกอบสินค้า/คู่มือการใช้งาน	15	23	22	25	0	5	90	2.67	ปานกลาง					
เงื่อนไขการรับประกันสินค้า	0	66	15	5	0	4	90	2.29	น้อย					
เงื่อนไขการเปลี่ยน/คืนสินค้า	0	32	50	5	0	3	90	2.69	ปานกลาง					
การบริการหลังการขาย	2	37	33	14	2	2	90	2.74	ปานกลาง					

จากตารางที่ 10 พบว่าลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในปัจจุบันย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับน้อยเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นในเรื่องความหลากหลายของตราผลิตภัณฑ์ที่จัดจำหน่าย บริการให้ข้อมูลปรึกษาทางวิศวกรรม เอกสารประกอบสินค้า/คู่มือการใช้งาน เงื่อนไขการเปลี่ยน/คืนสินค้า และการบริการหลังการขายที่ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 11 แสดงระดับของปัญหาที่ถูกแก้พบในส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นตอโตเมชั่น ด้านราคา

ส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา	ระดับของปัญหา											ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ไม่ทราบ			รวม	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน				
ราคาจำหน่ายของสินค้า	1	32	47	7	1	2	90	2.72	ปานกลาง						
ระยะเวลาขึ้นราคาสินค้า	0	56	25	6	0	3	90	2.43	น้อย						
การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ	11	28	44	5	0	2	90	2.49	น้อย						
ระยะเวลาการชำระเงิน/เครดิตเทอม	12	34	24	15	0	5	90	2.49	น้อย						
วิธีการชำระเงิน	12	34	34	4	0	6	90	2.36	น้อย						

จากตารางที่ 11 พบว่าลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับน้อยเป็นส่วนใหญ่มากกว่าในเรื่องราคาจำหน่ายของสินค้าที่ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง

ตารางที่ 12 แสดงระดับของปัญหาที่ถูกกล่าวถึงในส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ตันตืออโตเมชั่น ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับของปัญหา										แปลผล			
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			ไม่ทราบ		รวม
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน		จำนวน		
ทำเลที่ตั้งของห้าง ฯ	23	32	23	6	2	4	90	2.21	น้อย					
ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อจนได้รับสินค้า	0	32	48	8	0	2	90	2.73	ปานกลาง					
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	2	44	33	9	0	2	90	2.56	ปานกลาง					
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับห้างฯ	0	40	28	20	0	2	90	2.77	ปานกลาง					
ความถูกต้องของประเภท/ชนิดสินค้าที่จัดส่ง	14	31	40	3	0	2	90	2.36	น้อย					
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง	0	34	51	3	0	2	90	2.65	ปานกลาง					
มารยาท/การให้ข้อมูลของพนักงานจัดส่ง	3	42	27	15	0	3	90	2.62	ปานกลาง					
ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า	11	14	45	17	0	3	90	2.78	ปานกลาง					
ความพร้อมของรถต็อกสินค้าของห้าง ฯ	1	56	27	3	1	2	90	2.40	น้อย					

จากตารางที่ 12 พบว่าลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในปีวิจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นในเรื่องทำเลที่ตั้งของห้าง ฯ ความถูกต้องของประเภท/ชนิดสินค้าที่จัดส่ง และความพร้อมของรถต็อกสินค้าของห้าง ฯ ที่ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ตารางที่ 13 แสดงระดับของปัญหาที่ถูกค้นพบในส่วนประสมทางการตลาดของทั้งส่วนจำกัด ต้นตอโตเมชั่น ด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับของปัญหา										ผลผลิต
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ไม่ทราบ	รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน				
การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่นการลดราคา การแถมสินค้า	24	33	20	3	5	5	90	2.20	น้อย		
การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ	3	56	22	5	2	2	90	2.40	น้อย		
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ	4	59	20	5	1	1	90	2.33	น้อย		
บรรยากาศ/บุคลิกภาพของพนักงานขาย	1	44	26	16	0	3	90	2.66	ปานกลาง		
ความเหมาะสม เรียบร้อยของเครื่องแบบพนักงาน	0	23	46	14	0	7	90	2.89	ปานกลาง		
ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย	3	40	27	17	1	2	90	2.69	ปานกลาง		
ความดีในการเข้าเขียนยื่น ติดต่อกงานของพนักงานขาย	13	32	38	2	2	3	90	2.40	น้อย		
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	12	24	37	15	1	1	90	2.65	ปานกลาง		
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย	0	56	27	4	0	3	90	2.40	น้อย		
ความระแวดระวังในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย	13	33	39	4	0	1	90	2.38	น้อย		
จำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้าในรายปี	10	55	14	7	0	4	90	2.21	น้อย		
ความหลากหลายของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมแก่ลูกค้า	1	33	44	8	0	4	90	2.69	ปานกลาง		

จากตารางที่ 13 พบว่าลูกจ้างผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในปัจจุบันย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับน้อยเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นในเรื่องมารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานขาย ความเหมาะสมเรียบร้อยของเครื่องแบบพนักงาน ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และความหลากหลายของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมแก่ลูกจ้างที่ลูกจ้างผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ส่วนที่ 4 ปัญหาอื่น ๆ ที่พบ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ปัญหาอื่น ๆ ที่พบ

1. ในการขอใบเสนอราคาทางห้างฯ ได้ใช้เวลาในการจัดทำค่อนข้างนาน จำนวน 2 ราย
2. ทางห้างฯ ควรแก้ไขปัญหาเรื่องความล่าช้าในการออกเอกสารกำกับสินค้า จำนวน 3 ราย
3. การให้คำปรึกษาทางด้านวิศวกรรมน้อยมาก จำนวน 2 ราย
4. สินค้าที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ทางห้างฯ นำเข้ามาจำหน่ายล่าช้า จำนวน 1 ราย

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ควรมีการจัดโปรแกรมชั้นสินค้าแก่ลูกค้า จำนวน 1 ราย
2. สินค้าบางชนิด/บางประเภทราคาค่อนข้างแพงกว่าร้านจากเชียงใหม่ จำนวน 1 ราย
3. ควรจัดทำแคตตาล็อกสินค้าให้ครอบคลุมสินค้าที่จำหน่ายทั้งหมด จำนวน 2 ราย
4. รูปแบบการนำเสนอสินค้าควรจัดทำเป็นเว็บไซต์ และมีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าทางอีเมลเพื่อความสะดวกในการประสานงาน จำนวน 6 ราย
5. ควรจัดให้มีวิศวกรประจำฝ่ายการตลาดจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น จำนวน 4 ราย
6. ควรจัดให้มีการจัดแสดงเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับลูกค้าโดยเน้นกลุ่มวิศวกร เพื่อให้ลูกค้าสามารถก้าวทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ จำนวน 2 ราย

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัดต้นตอโตม่อโตม่อตามประเภทการประกอบกิจการ

ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกจ้างต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นตอโตม่อโตม่อ คำนวณสถิติด้วยวิธีคำนวณตามประเภทการประกอบกิจการของลูกจ้างผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนประสมทางการตลาดด้านสถิติ	ประเภทการประกอบกิจการ							รวม
	1	2	3	4	5	6	7	
ความหลากหลายของประเภท/ชนิดสินค้า	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	3.02	2.83	2.75	2.50	3.33	3.00	2.92	2.98
คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	3.29	3.50	3.25	3.00	3.00	3.00	3.13	3.21
ความทันสมัยของเทคโนโลยีของสินค้าที่จัดจำหน่าย	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	3.27	3.50	3.25	3.50	3.67	3.33	3.25	3.31
ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราสัญลักษณ์ที่จัดจำหน่าย	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	3.36	3.83	3.50	3.50	4.17	3.33	3.29	3.43
ความหลากหลายของตราสัญลักษณ์ที่จัดจำหน่าย	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	3.24	2.67	3.25	3.00	3.50	3.50	3.17	3.21
การบรรจุหีบห่อของสินค้า	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
	3.08	3.20	3.25	3.50	3.00	3.00	3.25	3.14
ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทการประกอบบริการ						
	1	2	3	4	5	6	7
ขนาดบรรจุภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย 3.08 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.75 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.75 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.50 มาก	ค่าเฉลี่ย 3.17 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.08 ปานกลาง
บริการให้ข้อมูล/ปรึกษาทางวิศวกรรม	3.10 ปานกลาง	3.67 มาก	3.50 มาก	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	3.33 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
เอกสารประกอบสินค้า/คู่มือการใช้งาน	3.12 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.83 มาก	3.33 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง
เงื่อนไขการรับประกันสินค้า	3.02 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	3.83 มาก	3.00 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง
เงื่อนไขการเปลี่ยน/คืนสินค้า	3.02 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง
การบริการหลังการขาย	2.73 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง

1 = ส่วนอิเล็กทรอนิกส์ 2 = แปรรูปผลิตภัณฑ์ทางกาย 3 = อาหารและเครื่องดื่ม 4 = วัสดุก่อสร้าง 5 = อัญมณีและเครื่องประดับ

6 = สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม 7 = อื่น ๆ

จากตารางที่ 14 พบว่าลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปัจจัยด้านคุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย ความทันต่อเทคโนโลยีของสินค้าที่จัดจำหน่าย ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย และบริการให้ข้อมูล/ปรึกษาทางวิศวกรรมที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปัจจัยด้านความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย และบริการให้ข้อมูล/ปรึกษาทางวิศวกรรมที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการวัสดุก่อสร้างมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปัจจัยด้านความทันต่อเทคโนโลยีของสินค้าที่จัดจำหน่าย ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย การบรรจุหีบห่อของสินค้า และเงื่อนไขการรับประกันสินค้าที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการอัญมณีและเครื่องประดับมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปัจจัยด้านความหลากหลายของประเภท/ชนิดสินค้า คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย การบรรจุหีบห่อของสินค้า เงื่อนไขการเปลี่ยน/คืนสินค้า และการบริการหลังการขายที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปัจจัยด้านความหลากหลายของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่ายที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจของถูกค่าต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด คัมคิอโตเมชั่น ด้านราคา จำแนกตามประเภทการประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา	ประเภทการประกอบการ							รวม
	1	2	3	4	5	6	7	
ราคาจำหน่ายสินค้า	ค่าเฉลี่ย 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.83 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.75 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.83 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.96 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.96 ปานกลาง
ระยะเวลาการขึ้นราคาสินค้า	3.19 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ	2.88 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.50 มาก	3.00 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง
ระยะเวลาการชำระเงิน/เครดิตเทอม	3.35 ปานกลาง	3.50 มาก	3.50 มาก	3.00 ปานกลาง	3.67 มาก	3.17 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
วิธีการชำระเงิน	3.58 มาก	3.67 มาก	3.25 ปานกลาง	3.50 มาก	3.83 มาก	3.67 มาก	3.33 ปานกลาง	3.52 ปานกลาง

1 = ส่วนอิเลคทรอนิกส์ 2 = แปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร 3 = อาหารและเครื่องดื่ม 4 = วัสดุก่อสร้าง 5 = อัญมณีและเครื่องประดับ

6 = สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม 7 = อื่น ๆ

จากตารางที่ 15 พบว่าลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการขึ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปัจจัยด้านวิธีการชำระเงินที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปัจจัยด้านระยะเวลาการชำระเงิน/เครดิตเทอม และวิธีการชำระเงินที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปัจจัยด้านระยะเวลาการชำระเงิน/เครดิตเทอมที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการวัสดุก่อสร้างมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปัจจัยด้านวิธีการชำระเงินที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการอัญมณีและเครื่องประดับมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปัจจัยด้านราคาจำหน่ายสินค้าที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปัจจัยด้านวิธีการชำระเงินที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกจ้างต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นตืออโตนเต้น ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำนวนตามประเภทการประกอบกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ประเภทการประกอบกิจการ							รวม
	1	2	3	4	5	6	7	
ส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย มาก	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย ปานกลาง
ทำเลที่ตั้งของห้าง ฯ	2.81 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	4.00 มาก	2.50 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง
ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อจนได้รับสินค้า	3.07 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.50 มาก	4.17 มาก	3.33 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	3.10 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	3.50 มาก	2.83 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับห้าง ฯ	3.29 ปานกลาง	3.50 มาก	3.50 มาก	4.00 มาก	3.67 มาก	3.33 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ความถูกต้องของประเภท/ชนิดสินค้าที่จัดตั้ง	3.26 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	4.00 มาก	3.33 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดตั้ง	3.19 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	3.67 มาก	2.83 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทการประกอบการ							
	1	2	3	4	5	6	7	รวม
ค่านิยม	ค่านิยม	ค่านิยม	ค่านิยม	ค่านิยม	ค่านิยม	ค่านิยม	ค่านิยม	ค่านิยม
3.07	3.50	3.00	2.50	3.50	3.00	2.96	3.08	
ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	
3.32	3.33	3.25	3.50	3.33	3.17	3.17	3.27	
ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	
3.10	2.83	2.75	2.50	2.83	3.17	3.04	3.02	
ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	

1 = ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ 2 = แปรรูปผลิตผลทางการเกษตร 3 = อาหารและเครื่องดื่ม 4 = วัสดุก่อสร้าง 5 = อัญมณีและเครื่องประดับ

6 = สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม 7 = อื่น ๆ

จากตารางที่ 16 พบว่าลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปัจจัยด้านความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับห้าง ฯ และมารยาท/การให้ข้อมูลของพนักงานจัดส่งที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปัจจัยด้านความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับห้าง ฯ ที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการวัสดุก่อสร้างมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของห้าง ฯ มารยาท/การให้ข้อมูลของพนักงานจัดส่ง และความพร้อมของสต็อกสินค้าของห้าง ฯ ที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการอัญมณีและเครื่องประดับมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปัจจัยด้านความถูกต้องของประเภท/ชนิดสินค้าที่จัดส่ง ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า และความพร้อมของสต็อกสินค้าของห้าง ฯ ที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ที่ต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นตืออโตะเมชั่น ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทการประกอบธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทการประกอบกิจการ							
	1	2	3	4	5	6	7	รวม
การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า	3.13 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.83 มาก	3.26 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ	2.68 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.50 มาก	4.17 มาก	3.33 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ	2.58 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.00 ปานกลาง	3.50 มาก	3.17 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง
มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานขาย	3.08 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.67 มาก	3.17 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง
ความเหมาะสม เรียบร้อยของเครื่องแบบพนักงาน	3.27 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	3.17 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย	2.85 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทการประกอบกิจการ							
	1	2	3	4	5	6	7	รวม
ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียน คัดต้องงานของพนักงานขาย	ค่าเฉลี่ย 2.68 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.20 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.25 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.33 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.83 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.67 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.80 ปานกลาง
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	ค่าเฉลี่ย 2.88 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.33 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.50 มาก	ค่าเฉลี่ย 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.71 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.98 ปานกลาง
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย	ค่าเฉลี่ย 2.90 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.17 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.75 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.50 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.17 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.79 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.90 ปานกลาง
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย	ค่าเฉลี่ย 3.27 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.33 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.25 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.50 มาก	ค่าเฉลี่ย 3.50 มาก	ค่าเฉลี่ย 3.25 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.30 ปานกลาง
จำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้าในรอบปี	ค่าเฉลี่ย 3.03 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.75 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.50 มาก	ค่าเฉลี่ย 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย 3.50 มาก	ค่าเฉลี่ย 3.67 มาก	ค่าเฉลี่ย 3.17 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.16 ปานกลาง
ความหลากหลายของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมแก่ลูกค้า	ค่าเฉลี่ย 2.74 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.75 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.75 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.50 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.17 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.77 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.75 ปานกลาง

1 = ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ 2 = แปรรูปผลิตผลทางการเกษตร 3 = อาหารและเครื่องดื่ม 4 = วัสดุก่อสร้าง 5 = อัญมณีและเครื่องประดับ

6 = สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม 7 = อื่น ๆ

จากตารางที่ 17 พบว่าลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดระดับปานกลางทุกปีจ้อย่อย

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดระดับปานกลางทุกปีจ้อย่อย

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปีจ้อย่อยด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และจำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้าในรอบปีที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการวัสดุก่อสร้างมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปีจ้อย่อยด้านการโฆษณาในสื่อต่าง ๆ และจำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้าในรอบปีที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการอัญมณีและเครื่องประดับมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปีจ้อย่อยด้านการจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียนติดต่องานของพนักงานขาย ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย และความหลากหลายของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมแก่ลูกค้าที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปีจ้อย่อยด้านการจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย และจำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้าในรอบปีที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบการด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดระดับปานกลางทุกปีจ้อย่อย