

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ลำปางปากีสู่ขงกันท์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งผลการศึกษาเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ การวิเคราะห์พื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แหล่งที่ทำให้ทราบเกี่ยวกับห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ลำปางปากีสู่ขงกันท์ สินค้าที่ซื้อ และจำนวนครั้งที่มาซื้อสินค้า แสดงในตารางที่ 1- 8

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด คือ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด แสดงในตารางที่ 9-12

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด คือ การวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วยปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด แสดงในตารางที่ 13-16

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามข้อมูลทั่วไป คือ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด แสดงในตารางที่ 17-36

ส่วนที่ 5 ปัญหาของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามข้อมูลทั่วไป คือ การวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งประกอบด้วยปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด แสดงในตารางที่ 37-56

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	179	57.20
หญิง	134	42.80
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.20 นอกนั้นเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 42.80

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	11	3.50
21-30 ปี	71	22.70
31-40 ปี	77	24.60
41-50 ปี	121	38.70
51-60 ปี	18	5.70
มากกว่า 60 ปี	15	4.80
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.70 รองลงมา อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.60 อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.70 อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.70 อายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.80 และอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.50

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	76	24.30
มัธยมศึกษาตอนปลาย	47	15.00
อนุปริญญา หรือ ปวส.	52	16.60
ปริญญาตรี	129	41.20
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.90
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาเป็นการศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 24.30 อนุปริญญา หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 16.60 มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 15.00 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.90

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	8.60
พนักงานธุรกิจเอกชน	17	5.40
ธุรกิจส่วนตัว	140	44.80
รับจ้างอิสระ	108	34.50
พ่อบ้าน แม่บ้าน	21	6.70
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 44.80 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างอิสระ คิดเป็นร้อยละ 34.50 เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 8.60 พ่อบ้าน แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 6.70 และเป็นพนักงานธุรกิจเอกชน คิดเป็นร้อยละ 5.40

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	25	8.00
5,001-10,000 บาท	74	23.60
10,001 –15,000 บาท	96	30.70
15,001-20,000 บาท	55	17.60
20,001-25,000 บาท	22	7.00
25,001-30,000 บาท	12	3.80
มากกว่า 30,000 บาท	29	9.30
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.70 รองลงมา มีรายได้ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.60 รายได้ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.60 มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.30 รายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.00 รายได้ 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.00 และรายได้ 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.80

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่ทำให้ทราบเกี่ยวกับ
ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ลำปางป่าแก๊สขงภัณฑ์

แหล่ง	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	10	3.19
วิทยุ	8	2.56
บุคคลในครอบครัวหรือญาติ	50	15.97
เพื่อนหรือคนรู้จัก	120	38.34
รู้จักเอง ขับรถผ่านร้าน	200	63.89
รวม	388	-

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 313 คน)

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบเกี่ยวกับห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ลำปางป่าแก๊สขงภัณฑ์ ด้วยการรู้จักเอง ขับรถผ่านร้าน คิดเป็นร้อยละ 63.89 รองลงมา ทราบจากเพื่อนหรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 38.34 บุคคลในครอบครัวหรือญาติ คิดเป็นร้อยละ 15.97 หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 3.19 และทราบจากวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 2.56

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกจำนวนครั้งที่มาซื้อสินค้า

ประเภทสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	60	19.20
ครั้งที่ 2-5	141	45.00
ครั้งที่ 6-10	24	7.70
มากกว่าครั้งที่ 10	88	28.10
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อสินค้าครั้งที่ 2-5 คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาซื้อมากกว่าครั้งที่ 10 คิดเป็นร้อยละ 28.10 ซื้อเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 19.20 และ ซื้อเป็นครั้งที่ 6-10 คิดเป็นร้อยละ 7.70

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้าที่มาซื้อ

ประเภทสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
กระเบื้อง	274	87.54
สุขภัณฑ์	99	31.63
ก๊อกน้ำ	21	6.71
ประตู พี.วี.ซี	4	1.28
อิฐแก้ว	2	0.64
อุปกรณ์ห้องน้ำ	58	18.53
อุปกรณ์ห้องครัว	10	3.19
ลูกบิด บานพับ มือจับ กลอน	18	5.75
รวม	486	-

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 313 คน)

จากตารางที่ 8 พบว่า สินค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อ คือ กระเบื้อง คิดเป็นร้อยละ 87.54 รองลงมา เป็นสุขภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 31.63 อุปกรณ์ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 18.53 ก๊อกน้ำ คิดเป็นร้อยละ 6.71 ลูกบิด บานพับ มือจับและกลอน คิดเป็นร้อยละ 5.75 อุปกรณ์ห้องครัว คิดเป็นร้อยละ 3.19 ประตู พี.วี.ซี คิดเป็นร้อยละ 1.28 และอิฐแก้วคิดเป็นร้อยละ 0.64

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	ไม่พึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด			
คุณภาพของสินค้า	2 0.60	-	7 2.20	265 84.70	39 12.50	4.08	มาก	3
ความหลากหลายของสินค้า	2 0.60	-	7 2.20	239 76.40	65 20.80	4.17	มาก	1
ความหลากหลายของยี่ห้อ	2 0.60	-	14 4.50	250 79.90	47 15.00	4.09	มาก	2
การมีสินค้าตัวอย่าง	2 0.60	-	43 13.80	210 67.10	58 18.50	4.03	มาก	5
ความครบถ้วนของสินค้า	2 0.60	-	35 11.20	216 69.00	60 19.20	4.06	มาก	4
ความทันสมัยของสินค้า	2 0.60	-	14 4.50	259 82.7	38 12.20	4.06	มาก	4
การมีสินค้าพร้อมขาย	4 1.30	1 0.30	23 7.30	254 81.20	31 9.90	3.98	มาก	6
การรับประกันหรือเปลี่ยนสินค้า	8 2.60	54 17.30	51 16.30	169 54.00	31 9.90	3.51	มาก	7
รวม						3.99	มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 – 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 – 3.49 = น้อย / 3.50 – 4.49 = มาก / 4.50 – 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ 3.99 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความหลากหลายของสินค้า ความหลากหลายของยี่ห้อ ความครบถ้วนของสินค้า ความทันสมัยของสินค้า การมีสินค้าตัวอย่าง การมีสินค้าพร้อมขาย และการรับประกันหรือเปลี่ยนสินค้า ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	ไม่พึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด			
ราคาขาย	2 0.60	-	56 17.90	218 69.70	37 11.80	3.92	มาก	4
การติดป้ายราคา	2 0.60	2 0.60	10 3.20	226 72.20	73 23.30	4.17	มาก	1
การต่อรองราคาได้	6 1.90	29 9.20	128 40.90	126 40.30	24 7.70	3.42	น้อย	5
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	2 0.60	2 0.60	12 3.80	259 82.70	38 12.10	4.05	มาก	3
สินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก	2 0.60	2 0.60	19 6.10	222 70.90	68 21.70	4.12	มาก	2
การชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต	19 6.10	87 27.80	17 5.40	157 50.20	33 10.50	3.31	น้อย	7
การให้ส่วนลดเงินสด	9 2.70	55 17.60	120 38.20	85 27.20	44 14.10	3.32	น้อย	6
การให้สินเชื่อ	19 6.10	86 27.50	23 7.30	167 53.40	18 5.70	3.25	น้อย	8
รวม						3.70	มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 – 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 – 3.49 = น้อย / 3.50 – 4.49 = มาก / 4.50 – 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ 3.70 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การติดป้ายราคา สินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า และราคาขาย และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การต่อรองราคาสินค้า การให้ส่วนลดเงินสด การชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิต และการให้สินเชื่อ ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	ไม่พึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด			
ที่จอดรถ	47 15.00	81 25.90	125 39.90	54 17.30	6 1.90	2.65	น้อย	8
ที่พักรับรองลูกค้า	25 8.00	43 13.70	101 32.30	137 43.80	7 2.20	3.19	น้อย	7
พื้นที่ในร้าน	5 1.60	17 5.40	73 23.30	190 60.70	28 8.60	3.70	มาก	6
ทำเลที่ตั้งของร้าน	7 2.20	6 1.90	33 10.50	207 66.10	60 19.30	3.98	มาก	3
บรรยากาศในร้าน	7 2.20	5 1.60	20 6.40	229 73.20	52 16.60	4.00	มาก	2
แสงสว่างในร้าน	7 2.20	5 1.60	9 2.90	235 75.10	57 18.20	4.05	มาก	1
การตกแต่งภายในร้าน	7 2.20	6 1.90	28 8.90	218 69.70	54 17.30	3.98	มาก	3
การจัดหมวดหมู่สินค้า	10 3.20	6 1.90	17 5.40	230 73.50	50 16.00	3.97	มาก	4
การจัดหน้าร้าน	6 1.90	6 1.90	55 17.60	197 62.9	49 15.70	3.88	มาก	5
รวม						3.71	มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 – 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 – 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ 3.71 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ แสงสว่างในร้าน บรรยากาศในร้าน การตกแต่งภายใน การจัดหมวดหมู่สินค้า การจัดหน้าร้าน พื้นที่ในร้าน และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ ที่พักรับรองลูกค้า และที่จอดรถตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	ไม่พึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด			
การโฆษณา	11 3.50	106 33.90	74 23.60	94 30.00	28 8.90	3.07	น้อย	9
การประชาสัมพันธ์	9 2.90	108 34.40	70 22.40	96 30.70	30 9.60	3.10	น้อย	7
การส่งเสริมการขาย ลด แลก แจก แถม	16 5.10	79 25.20	101 32.30	9 30.40	22 7.00	3.09	น้อย	8
การจัดแสดงสินค้าให้เห็นวิธีติดตั้งและการใช้งานจริง	12 3.80	30 9.60	125 39.90	99 31.70	47 15.00	3.44	น้อย	6
จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวก	7 2.20	10 3.20	13 4.20	213 68.10	70 22.40	4.05	มาก	3
ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	6 1.90	8 2.60	7 2.20	225 71.90	67 21.40	4.08	มาก	1
ความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าของพนักงาน	7 2.20	7 2.20	13 4.20	228 72.80	58 18.60	4.03	มาก	4
การปฏิบัติงานของพนักงาน	7 2.20	6 1.90	12 3.80	219 70.00	69 22.00	4.08	มาก	1
ความชำนาญและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงาน	6 1.90	6 1.90	8 2.60	236 75.40	57 18.20	4.06	มาก	2
การอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยสินค้าของพนักงาน	4 1.30	6 1.90	18 5.80	223 71.20	62 19.80	4.06	มาก	2
การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน	6 1.90	6 1.90	11 3.50	232 74.10	58 18.50	4.05	มาก	3
การให้บริการและแก้ปัญหาให้ลูกค้าของพนักงาน	7 2.20	6 1.90	14 4.50	232 74.10	54 17.30	4.02	มาก	5
รวม						3.76	มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 – 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 – 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ 3.76 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การปฏิบัติงานของพนักงาน ความชำนาญและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงาน การอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยสินค้าของพนักงาน การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของ

พนักงาน ความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าของพนักงาน การให้บริการและแก้ปัญหาให้ลูกค้าของพนักงาน และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การจัดแสดงสินค้าให้เห็นวิธีติดตั้งและการใช้งานจริงการประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย ลด แลก แจก แถม และการโฆษณาตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด			
สินค้าไม่มีคุณภาพ	226 72.20	52 16.60	34 10.90	1 0.30	-	1.39	ไม่มีปัญหา	6
สินค้าชำรุด เสียหาย	207 66.10	71 22.70	34 10.90	1 0.30	-	1.45	ไม่มีปัญหา	5
สินค้าขาดตลาด	203 64.90	60 19.20	34 10.90	16 5.10	-	1.56	น้อยที่สุด	1
มีสินค้าให้เลือกน้อย	234 74.70	35 11.20	30 9.60	10 3.20	4 1.30	1.45	ไม่มีปัญหา	3
สินค้าล้าสมัย	231 73.80	39 12.50	38 12.10	5 1.60	-	1.42	ไม่มีปัญหา	4
การเคลมสินค้าใช้เวลานาน	211 67.40	37 11.80	60 19.20	5 1.60	-	1.55	น้อยที่สุด	2
รวม						1.47	ไม่มีปัญหา	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับไม่มีปัญหา คือ 1.47 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ สินค้าขาดตลาด และการเคลมสินค้าใช้เวลานาน และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับไม่มีปัญหา ได้แก่ มีสินค้าให้เลือกน้อย สินค้าล้าสมัย สินค้าชำรุดเสียหาย และสินค้าไม่มีคุณภาพ ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย
ด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด			
ราคาขายไม่คงที่	151 48.20	108 34.50	45 14.40	9 2.90	-	1.72	น้อยที่สุด	4
ไม่ติดป้ายบอกราคาให้ชัดเจน	248 79.20	40 12.80	22 7.00	3 1.00	-	1.30	ไม่มีปัญหา	5
ต่อรองราคาสินค้าได้ไม่มาก	96 30.70	123 39.30	83 26.50	11 3.50	-	2.03	น้อยที่สุด	2
ไม่มีส่วนลดเงินสด	85 27.20	115 36.70	92 29.40	20 6.40	1 0.30	2.16	น้อยที่สุด	1
ราคาแพงกว่าที่อื่น	179 57.20	76 24.20	41 13.10	13 4.20	4 1.30	1.68	น้อยที่สุด	3
รวม						1.78	น้อยที่สุด	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อยที่สุด คือ 1.78 สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ไม่มีส่วนลดเงินสด ต่อรองราคาสินค้าได้ไม่มาก ราคาแพงกว่าที่อื่น และราคาขายไม่คงที่ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับไม่มีปัญหา ได้แก่ ไม่ติดป้ายบอกราคาให้ชัดเจน ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย
ด้านสถานที่

ปัญหาด้านสถานที่	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด			
มีที่จอดรถน้อย	53 16.90	26 8.30	40 12.80	155 49.50	39 12.50	3.32	น้อย	1
ป้ายชื่อร้านไม่เห็นอย่างเด่นชัด	195 62.30	45 14.40	54 17.30	16 5.10	3 1.00	1.68	น้อยที่สุด	3
พื้นที่ในร้านไม่กว้างขวาง	204 65.20	41 13.10	45 14.40	22 7.00	1 0.30	1.64	น้อยที่สุด	4
ที่พักรับรองลูกค้าไม่พอเพียง	197 62.90	37 11.80	33 10.50	35 11.20	11 3.50	1.81	น้อยที่สุด	2
แสงสว่างภายในร้านไม่พอเพียง	232 74.10	38 12.10	35 11.20	7 2.20	1 0.30	1.42	ไม่มีปัญหา	5
อากาศภายในร้านถ่ายเทไม่สะดวก	234 74.80	43 13.70	31 9.90	5 1.60	-	1.38	ไม่มีปัญหา	8
หาสินค้ายาก	242 77.30	37 11.80	29 9.30	5 1.60	-	1.35	ไม่มีปัญหา	9
ไม่จัดสินค้าเป็นหมวดหมู่	255 81.60	32 10.20	23 7.30	2 0.60	1 0.30	1.28	ไม่มีปัญหา	10
การส่งของล่าช้า	227 72.50	57 18.20	24 7.70	3 1.00	2 0.60	1.39	ไม่มีปัญหา	7
การส่งของไม่ครบจำนวน	222 70.90	61 19.50	25 8.00	5 1.60	-	1.40	ไม่มีปัญหา	6
รวม						1.67	น้อยที่สุด	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 – 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 – 3.49 = น้อย / 3.50 – 4.49 = มาก / 4.50 – 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อยที่สุด คือ 1.67 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ มีที่จอดรถน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ที่พักรับรองลูกค้าไม่พอเพียง ป้ายชื่อร้านไม่เห็นอย่างเด่นชัด และพื้นที่ในร้านไม่กว้างขวาง และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับไม่มีปัญหา ได้แก่

แสงสว่างในร้านไม่เพียงพอ การส่งของไม่ครบจำนวน การส่งของล่าช้า อากาศภายในร้านถ่ายเทไม่สะดวก ราคาสินค้าแพง และไม่จัดสินค้าเป็นหมวดหมู่ ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด			
การส่งเสริมการขาย ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ	89 28.40	136 43.50	81 25.90	7 2.20	-	2.02	น้อยที่สุด	1
การจัดส่งสินค้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา	188 60.10	67 21.40	50 16.00	8 2.60	-	1.61	น้อยที่สุด	3
มีการโฆษณาบ่อย ไม่น่าสนใจ	109 34.80	100 31.90	95 3.40	9 2.90	-	2.01	น้อยที่สุด	2
จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อความต้องการ	231 73.80	40 12.80	25 8.00	16 5.10	1 0.30	1.45	ไม่มีปัญหา	4
พนักงานคิดเงินผิด	221 70.60	59 18.80	33 10.50	-	-	1.40	ไม่มีปัญหา	5
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์	234 74.80	56 17.90	19 6.10	4 1.30	-	1.34	ไม่มีปัญหา	8
พนักงานไม่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	241 77.00	42 13.40	28 8.90	2 0.60	-	1.33	ไม่มีปัญหา	9
พนักงานไม่มีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน	229 73.20	53 16.90	29 9.30	2 0.60	-	1.37	ไม่มีปัญหา	7
พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้า	256 81.80	33 10.50	22 7.00	2 0.60	-	1.27	ไม่มีปัญหา	11
พนักงานไม่สามารถอธิบายถึงสินค้าได้อย่างถูกต้อง	254 81.20	32 10.20	23 7.30	2 0.60	2 0.60	1.29	ไม่มีปัญหา	10
พนักงานไม่สามารถให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว	241 77.00	40 12.80	18 5.80	11 3.50	3 1.00	1.39	ไม่มีปัญหา	6
รวม						1.49	ไม่มีปัญหา	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 – 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 – 3.49 = น้อย / 3.50 – 4.49 = มาก / 4.50 – 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับไม่มีปัญหาคือ 1.49 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การส่งเสริมการขาย ลด แลก แจก แถม และการโฆษณาไม่น่าสนใจ การจัดส่งสินค้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับไม่มีปัญหา ได้แก่ จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวกไม่พอเพียงต่อความต้องการ พนักงานคิดเงินผิด ไม่สามารถให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ไม่มีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ไม่สามารถอธิบายถึงสินค้าได้อย่างถูกต้อง และพนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้า ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ชาย		หญิง		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
คุณภาพของสินค้า	4.07	มาก	4.10	มาก	4.08	มาก
ความหลากหลายของสินค้า	4.16	มาก	4.18	มาก	4.17	มาก
ความหลากหลายของยี่ห้อ	4.12	มาก	4.04	มาก	4.09	มาก
การมีสินค้าตัวอย่าง	4.06	มาก	3.99	มาก	4.03	มาก
ความครบถ้วนของสินค้า	4.03	มาก	4.10	มาก	4.06	มาก
ความทันสมัยของสินค้า	4.10	มาก	4.01	มาก	4.06	มาก
การมีสินค้าพร้อมขาย	4.06	มาก	3.88	มาก	3.98	มาก
การรับประกันหรือเปลี่ยนสินค้า	3.61	มาก	3.38	มาก	3.51	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ ความหลากหลายของสินค้า

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	ชาย		หญิง		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ราคาขาย	3.98	มาก	3.84	มาก	3.92	มาก
การคิดป้ายราคา	4.22	มาก	4.10	มาก	4.17	มาก
การต่อรองราคา	3.47	น้อย	3.37	น้อย	3.42	น้อย
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	4.09	มาก	4.00	มาก	4.05	มาก
สินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก	4.17	มาก	4.06	มาก	4.12	มาก
การชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต	3.21	น้อย	3.46	น้อย	3.31	น้อย
การให้ส่วนลดเงินสด	3.39	น้อย	3.25	น้อย	3.32	น้อย
การให้สินเชื่อ	3.16	น้อย	3.34	มาก	3.25	น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 – 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 – 3.49 = น้อย / 3.50 – 4.49 = มาก / 4.50 – 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อ
ปัจจัยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ การคิดป้ายราคา

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	ชาย		หญิง		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ที่จอดรถ	2.66	น้อย	2.64	น้อย	2.65	น้อย
ที่พักรับรองลูกค้า	3.32	น้อย	3.00	น้อย	3.19	น้อย
พื้นที่ในร้าน	3.77	มาก	3.61	มาก	3.70	มาก
ทำเลที่ตั้งของร้าน	4.01	มาก	3.94	มาก	3.98	มาก
บรรยากาศในร้าน	4.06	มาก	3.93	มาก	4.00	มาก
แสงสว่างในร้าน	4.13	มาก	3.95	มาก	4.05	มาก
การตกแต่งภายในร้าน	4.06	มาก	3.87	มาก	3.98	มาก
การจัดหมวดหมู่สินค้า	4.02	มาก	3.90	มาก	3.97	มาก
การจัดหน้าร้าน	3.98	มาก	3.76	มาก	3.88	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจ
ต่อปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ แสงสว่างในร้าน

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน

การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ชาย		หญิง		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณา	3.16	น้อย	2.95	น้อย	3.07	น้อย
การประชาสัมพันธ์	3.22	น้อย	2.98	น้อย	3.10	น้อย
การจัดโปรโมชัน ลด แลก แจก แถม	3.16	น้อย	3.00	น้อย	3.09	น้อย
การจัดแสดงสินค้าให้เห็นวิธีติดตั้ง และการใช้งานจริง	3.54	มาก	3.33	น้อย	3.44	น้อย
จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวก	4.08	มาก	4.01	มาก	4.05	มาก
ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	4.16	มาก	3.99	มาก	4.08	มาก
ความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ของพนักงาน	4.10	มาก	3.94	มาก	4.03	มาก
การปฏิบัติงานของพนักงาน	4.16	มาก	3.99	มาก	4.08	มาก
ความชำนาญและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของ พนักงาน	4.13	มาก	3.97	มาก	4.06	มาก
การอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยสินค้า ของพนักงาน	4.09	มาก	4.03	มาก	4.06	มาก
การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ของพนักงาน	4.12	มาก	3.97	มาก	4.05	มาก
การให้บริการและแก้ปัญหาให้ลูกค้า ของพนักงาน	4.08	มาก	3.95	มาก	4.02	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน
การส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับแรก คือ ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ และการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับแรก
คือ การอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยของพนักงาน

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำนวนตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เกิน 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี		มากกว่า 60 ปี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	เกรด	ค่าเฉลี่ย	เกรด	ค่าเฉลี่ย	เกรด	ค่าเฉลี่ย	เกรด	ค่าเฉลี่ย	เกรด	ค่าเฉลี่ย	เกรด	ค่าเฉลี่ย	เกรด
คุณภาพของสินค้า	4.18	มาก	4.03	มาก	4.04	มาก	4.10	มาก	4.08	มาก	4.13	มาก	4.08	มาก
ความหลากหลายของสินค้า	4.27	มาก	4.17	มาก	4.03	มาก	4.21	มาก	4.16	มาก	4.17	มาก	4.17	มาก
ความหลากหลายของยี่ห้อ	4.18	มาก	4.07	มาก	4.03	มาก	4.12	มาก	4.11	มาก	4.03	มาก	4.09	มาก
การมีสินค้าตัวอย่าง	4.09	มาก	4.18	มาก	3.85	มาก	3.84	มาก	4.11	มาก	4.10	มาก	4.03	มาก
ความครบถ้วนของสินค้า	4.27	มาก	3.85	มาก	3.81	มาก	4.17	มาก	4.25	มาก	4.00	มาก	4.06	มาก
ความทันสมัยของสินค้า	4.07	มาก	4.06	มาก	3.56	มาก	4.03	มาก	4.11	มาก	4.53	มาก	4.06	มาก
การมีสินค้าพร้อมขาย	4.09	มาก	3.90	มาก	3.88	มาก	4.02	มาก	4.02	มาก	4.03	มาก	3.98	มาก
การรับประกันหรือเปลี่ยนสินค้า	3.61	มาก	3.32	น้อย	3.29	น้อย	3.53	มาก	3.34	น้อย	4.00	มาก	3.51	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 – 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 – 3.49 = น้อย / 3.50 – 4.49 = มาก / 4.50 – 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ ความหลากหลายของสินค้า และความครบถ้วนของสินค้า ผู้มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ การมีสินค้าตัวอย่าง ผู้มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ คุณภาพของสินค้า ผู้มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ ความหลากหลายของสินค้า ผู้มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ ความครบถ้วนของสินค้า และผู้มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ ความทันสมัยของสินค้า

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	ไม่เกิน 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี		มากกว่า 60 ปี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ราคาขาย	3.63	มาก	3.92	มาก	3.92	มาก	3.94	มาก	4.10	มาก	3.97	มาก	3.92	มาก
การคิดป้ายราคา	4.00	มาก	4.28	มาก	4.10	มาก	4.12	มาก	4.28	มาก	4.15	มาก	4.17	มาก
การต่อรองราคา	3.45	น้อย	3.45	น้อย	3.22	น้อย	3.53	มาก	3.61	มาก	3.27	น้อย	3.42	น้อย
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	4.08	มาก	4.10	มาก	4.02	มาก	3.88	มาก	4.18	มาก	4.03	มาก	4.05	มาก
สินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก	4.18	มาก	4.07	มาก	4.00	มาก	4.11	มาก	4.06	มาก	4.30	มาก	4.12	มาก
การชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต	3.00	น้อย	3.35	น้อย	2.95	น้อย	3.50	น้อย	3.67	มาก	3.33	น้อย	3.31	น้อย
การให้ส่วนลดเงินสด	3.27	น้อย	3.44	น้อย	3.14	น้อย	3.44	น้อย	3.22	น้อย	3.33	น้อย	3.32	น้อย
การให้สินเชื่อ	3.00	น้อย	3.34	น้อย	2.92	น้อย	3.40	น้อย	3.33	น้อย	3.47	น้อย	3.25	น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดครั้งแรก คือ สินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก ผู้มีอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี และ ผู้มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดครั้งแรก คือ การคิดป้ายราคา

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่	ไม่เกิน 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี		มากกว่า 60 ปี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผก	ค่าเฉลี่ย	แปรผก	ค่าเฉลี่ย	แปรผก	ค่าเฉลี่ย	แปรผก	ค่าเฉลี่ย	แปรผก	ค่าเฉลี่ย	แปรผก	ค่าเฉลี่ย	แปรผก
ที่จอดรถ	2.82	น้อย	2.66	น้อย	2.70	น้อย	2.65	น้อย	2.11	น้อย	2.87	น้อย	2.65	น้อย
ที่พักรับรองลูกค้า	3.64	มาก	3.21	น้อย	3.30	น้อย	3.15	น้อย	2.67	มาก	3.17	น้อย	3.19	น้อย
พื้นที่ในร้าน	3.92	มาก	3.62	มาก	3.83	มาก	3.91	มาก	3.27	มาก	3.60	มาก	3.70	มาก
ทำเลที่ตั้งของร้าน	3.72	มาก	3.80	มาก	3.82	มาก	4.00	มาก	4.34	มาก	4.13	มาก	3.98	มาก
บรรยากาศในร้าน	3.73	มาก	3.97	มาก	3.86	มาก	4.08	มาก	4.28	มาก	4.13	มาก	4.00	มาก
แสงสว่างในร้าน	3.73	มาก	4.03	มาก	3.95	มาก	4.10	มาก	4.44	มาก	4.13	มาก	4.05	มาก
การตกแต่งภายในร้าน	3.82	มาก	3.65	มาก	3.79	มาก	4.08	มาก	4.44	มาก	4.17	มาก	3.98	มาก
การจัดหมวดหมู่สินค้า	3.82	มาก	3.90	มาก	3.96	มาก	4.04	มาก	3.77	มาก	4.27	มาก	3.97	มาก
การจัดหน้าร้าน	3.54	มาก	3.68	มาก	3.78	มาก	3.85	มาก	4.34	มาก	4.13	มาก	3.88	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ พื้นที่ในร้าน ผู้มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ แสงสว่างในร้าน ผู้มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ การจัดหมวดหมู่สินค้า ผู้มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ แสงสว่างในร้าน ผู้มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ แสงสว่าง และการตกแต่งในร้าน สำหรับผู้มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ การจัดหมวดหมู่สินค้า

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่เกิน 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี		มากกว่า 60 ปี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณา	2.55	น้อย	3.01	น้อย	2.83	น้อย	3.06	น้อย	3.51	มาก	3.50	มาก	3.07	น้อย
การประชาสัมพันธ์	2.64	น้อย	3.01	น้อย	2.60	น้อย	3.12	น้อย	3.61	มาก	3.63	มาก	3.10	น้อย
การจัดโปรโมชัน ลด แลก แจก แถม	2.64	น้อย	3.13	น้อย	2.78	น้อย	3.12	น้อย	3.51	มาก	3.40	น้อย	3.09	น้อย
การจัดแสดงสินค้าให้เห็นวิธีใช้และการใช้งานจริง	2.90	น้อย	3.75	มาก	3.40	น้อย	3.45	น้อย	3.33	น้อย	3.73	มาก	3.44	น้อย
จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวก	3.82	มาก	4.23	มาก	3.60	มาก	4.05	มาก	4.34	มาก	4.27	มาก	4.05	มาก
ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	3.81	มาก	4.11	มาก	3.76	มาก	4.16	มาก	4.49	มาก	4.13	มาก	4.08	มาก
ความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าของพนักงาน	3.81	มาก	4.03	มาก	3.72	มาก	4.09	มาก	4.23	มาก	4.30	มาก	4.03	มาก
การปฏิบัติงานของพนักงาน	3.81	มาก	4.06	มาก	3.84	มาก	4.12	มาก	4.28	มาก	4.40	มาก	4.08	มาก
ความชำนาญและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงาน	3.73	มาก	4.07	มาก	3.92	มาก	4.13	มาก	4.38	มาก	4.13	มาก	4.06	มาก
การอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยสินค้าของพนักงาน	3.73	มาก	3.92	มาก	3.90	มาก	4.25	มาก	4.28	มาก	4.23	มาก	4.06	มาก
การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน	3.82	มาก	4.06	มาก	4.04	มาก	4.03	มาก	4.23	มาก	4.13	มาก	4.05	มาก
การให้บริการและแก้ปัญหาให้ลูกค้าของพนักงาน	3.78	มาก	4.00	มาก	3.78	มาก	4.09	มาก	4.28	มาก	4.13	มาก	4.02	มาก
หมายเหตุ	ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 - 2.49 = พึงพอใจ / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด													

จากการที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวก และการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน ผู้มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวก ผู้มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน ผู้มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยสินค้าของพนักงาน ผู้มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำหน่ายตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าความรู้ชมงาปลาย		มัธยมปลาย		อนุปริญา/ปวส.		ปริญาตรี		สูงกว่าปริญาตรี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
คุณภาพของสินค้า	4.05	มาก	4.36	มาก	4.12	มาก	3.86	มาก	4.00	มาก	4.08	มาก
ความหลากหลายของสินค้า	4.12	มาก	4.38	มาก	4.26	มาก	4.05	มาก	4.00	มาก	4.17	มาก
ความหลากหลายของยี่ห้อ	4.12	มาก	4.17	มาก	4.12	มาก	3.97	มาก	4.00	มาก	4.09	มาก
การมีสินค้าตัวอย่าง	4.01	มาก	4.32	มาก	4.22	มาก	3.98	มาก	3.66	มาก	4.03	มาก
ความครบถ้วนของสินค้า	4.06	มาก	4.36	มาก	4.13	มาก	3.72	มาก	4.00	มาก	4.06	มาก
ความทันสมัยของสินค้า	4.11	มาก	4.10	มาก	4.17	มาก	3.87	มาก	4.00	มาก	4.06	มาก
การมีสินค้าพร้อมขาย	4.03	มาก	4.04	มาก	4.01	มาก	3.62	มาก	4.24	มาก	3.98	มาก
การรับประกันหรือเปลี่ยนสินค้า	3.30	น้อย	3.71	มาก	3.63	มาก	3.37	น้อย	3.60	มาก	3.51	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 – 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 – 3.49 = น้อย / 3.50 – 4.49 = มาก / 4.50 – 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ความหลากหลายของสินค้า และความหลากหลายของยี่ห้อ ผู้มีระดับการศึกษาต่อมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ความครบถ้วนของสินค้า ผู้มีการศึกษาในระดับอนุปริญา/ปวส. มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ความหลากหลายของสินค้า ผู้มีการศึกษาในระดับปริญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การมีสินค้าตัวอย่าง และผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญาตรีที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การมีสินค้าพร้อมขาย

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ต่ำกว่ามัธยขปลาย		มัธยขปลาย		อนุปริญญา/ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ราคาขาย	3.93	มาก	3.98	มาก	3.99	มาก	3.88	มาก	3.78	มาก	3.92	มาก
การคิดป้ายราคา	4.16	มาก	4.36	มาก	4.13	มาก	4.17	มาก	4.00	มาก	4.17	มาก
การต่อรองราคา	3.15	น้อย	3.53	มาก	3.67	มาก	3.10	น้อย	3.67	มาก	3.42	น้อย
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	4.10	มาก	4.09	มาก	4.08	มาก	3.93	มาก	4.00	มาก	4.05	มาก
สินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก	4.13	มาก	4.23	มาก	4.10	มาก	3.85	มาก	4.34	มาก	4.12	มาก
การชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต	3.01	น้อย	3.50	มาก	3.10	น้อย	3.20	น้อย	3.77	มาก	3.31	น้อย
การให้ส่วนลดเงินสด	2.99	น้อย	3.56	มาก	3.52	มาก	2.78	น้อย	3.68	มาก	3.32	น้อย
การให้สินเชื่	2.80	น้อย	3.50	มาก	2.99	น้อย	3.23	น้อย	3.79	มาก	3.25	น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวส. และผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การคิดป้ายราคา สำหรับผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ สินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสถานที่	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา		มัธยมศึกษาปลาย		มัธยมศึกษาปลาย		อนุปริญญา/ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ที่จอดรถ	2.74	น้อย	2.53	น้อย	2.94	น้อย	2.37	น้อย	2.67	น้อย	2.65	น้อย		
ที่พักรับรองลูกค้า	3.29	น้อย	3.17	น้อย	3.31	น้อย	2.91	น้อย	3.33	น้อย	3.19	น้อย		
พื้นที่ในร้าน	3.79	มาก	3.89	มาก	4.00	มาก	3.49	น้อย	3.31	มาก	3.70	มาก		
ทำเลที่ตั้งของร้าน	3.96	มาก	4.21	มาก	4.02	มาก	3.86	มาก	3.78	มาก	3.98	มาก		
บรรยากาศในร้าน	4.00	มาก	4.13	มาก	4.13	มาก	3.80	มาก	4.00	มาก	4.00	มาก		
แสงสว่างในร้าน	4.03	มาก	4.15	มาก	4.15	มาก	3.96	มาก	4.00	มาก	4.05	มาก		
การตกแต่งภายในร้าน	3.99	มาก	4.25	มาก	3.97	มาก	3.84	มาก	3.78	มาก	3.98	มาก		
การจัดหมวดหมู่สินค้า	4.13	มาก	4.21	มาก	3.98	มาก	3.83	มาก	3.66	มาก	3.97	มาก		
การจัดหน้าร้าน	3.97	มาก	4.09	มาก	3.87	มาก	3.64	มาก	3.78	มาก	3.88	มาก		

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การจัดหมวดหมู่สินค้า ผู้มีระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การตกแต่งภายในร้าน ระดับอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ แสงสว่างในร้าน สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ บรรยากาศและแสงสว่างในร้าน

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา		มัธยมศึกษาปลาย		อนุปริญญา/ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณา	2.79	น้อย	3.54	มาก	2.57	น้อย	2.89	น้อย	3.56	มาก	3.07	น้อย
การประชาสัมพันธ์	3.01	น้อย	3.40	น้อย	2.73	น้อย	3.07	น้อย	3.33	น้อย	3.10	น้อย
การจัดโปรโมชั่น ลด แลก แจก แถม	2.65	น้อย	3.22	น้อย	2.89	น้อย	3.09	น้อย	3.67	มาก	3.09	น้อย
การจัดแสดงสินค้าให้เห็นวิธีติดตั้งและการใช้งานจริง	3.20	น้อย	3.60	มาก	3.58	มาก	3.54	มาก	3.33	น้อย	3.44	น้อย
จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวก	4.15	มาก	4.19	มาก	4.33	มาก	4.03	มาก	3.56	มาก	4.05	มาก
ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	4.08	มาก	4.04	มาก	4.23	มาก	4.03	มาก	4.00	มาก	4.08	มาก
ความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าของพนักงาน	4.22	มาก	4.16	มาก	4.23	มาก	3.95	มาก	3.56	มาก	4.03	มาก
การปฏิบัติงานของพนักงาน	4.28	มาก	4.04	มาก	4.40	มาก	3.96	มาก	3.67	มาก	4.08	มาก
ความทันมือและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงาน	4.11	มาก	4.06	มาก	4.13	มาก	3.93	มาก	4.00	มาก	4.06	มาก
การอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยสินค้าของพนักงาน	4.01	มาก	4.11	มาก	3.98	มาก	3.94	มาก	4.22	มาก	4.06	มาก
การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน	4.09	มาก	4.11	มาก	4.04	มาก	4.00	มาก	3.99	มาก	4.05	มาก
การให้บริการและแก้ปัญหาให้ลูกค้าของพนักงาน	4.18	มาก	4.23	มาก	4.10	มาก	3.99	มาก	3.59	มาก	4.02	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าของพนักงาน ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวก และความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยสินค้าของพนักงาน

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ข้าราชการ พนักงานรัฐสภาถึง		พนักงานธุรกิจเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		รับจ้างอิสระ		พ่อบ้านแม่บ้าน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปดผด	ค่าเฉลี่ย	แปดผด	ค่าเฉลี่ย	แปดผด	ค่าเฉลี่ย	แปดผด	ค่าเฉลี่ย	แปดผด	ค่าเฉลี่ย	แปดผด
คุณภาพของสินค้า	3.96	มาก	4.00	มาก	4.07	มาก	4.24	มาก	4.10	มาก	4.08	มาก
ความหลากหลายของสินค้า	4.19	มาก	4.00	มาก	4.14	มาก	4.32	มาก	4.14	มาก	4.17	มาก
ความหลากหลายของยี่ห้อ	3.96	มาก	4.00	มาก	4.20	มาก	4.22	มาก	4.05	มาก	4.09	มาก
การมีสินค้าตัวอย่าง	3.93	มาก	4.25	มาก	3.88	มาก	4.06	มาก	4.05	มาก	4.03	มาก
ความครบถ้วนของสินค้า	3.74	มาก	3.98	มาก	4.16	มาก	4.27	มาก	4.15	มาก	4.06	มาก
ความทันสมัยของสินค้า	4.12	มาก	4.08	มาก	4.00	มาก	4.06	มาก	4.04	มาก	4.06	มาก
การมีสินค้าพร้อมขาย	4.18	มาก	3.78	มาก	3.79	มาก	4.09	มาก	4.00	มาก	3.98	มาก
การรับประกันหรือเปลี่ยนสินค้า	3.66	มาก	3.28	น้อย	3.84	มาก	3.46	น้อย	3.29	น้อย	3.51	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ความหลากหลายของสินค้า พนักงานธุรกิจเอกชน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การมีสินค้าตัวอย่าง ผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ความหลากหลายของยี่ห้อ ส่วนผู้มีอาชีพรับจ้างอิสระมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ความหลากหลายของสินค้า และผู้ที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ความครบถ้วนของสินค้า

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พนักงานธุรกิจเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		รับจ้างอิสระ		ท้องถิ่น		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ราคาขาย	3.81	มาก	3.94	มาก	4.23	มาก	3.82	มาก	3.81	มาก	3.92	มาก
การคิดป้ายราคา	4.37	มาก	4.29	มาก	4.14	มาก	4.19	มาก	3.86	มาก	4.17	มาก
การต่อรองราคา	3.56	มาก	3.47	น้อย	3.52	มาก	3.52	มาก	3.10	น้อย	3.42	น้อย
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	4.00	มาก	3.94	มาก	4.23	มาก	4.30	มาก	3.81	มาก	4.05	มาก
สินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก	4.32	มาก	4.00	มาก	4.19	มาก	4.07	มาก	3.95	มาก	4.12	มาก
การชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต	3.45	น้อย	3.60	มาก	3.56	มาก	2.70	น้อย	3.29	น้อย	3.31	น้อย
การให้ส่วนลดเงินสด	3.37	น้อย	3.47	น้อย	3.45	น้อย	3.21	น้อย	3.10	น้อย	3.32	น้อย
การให้สินเชื่อ	3.31	น้อย	3.31	น้อย	3.40	น้อย	2.92	น้อย	3.38	น้อย	3.25	น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การคิดป้ายราคา ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ราคาขาย ผู้มีอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า สำหรับพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ สินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่	ข้าราชการ		พนักงานธุรกิจเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		รับจ้างอิสระ		พ่อค้าแม่ค้า		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ที่จอดรถ	2.73	น้อย	2.50	น้อย	2.53	น้อย	2.99	น้อย	2.51	น้อย	2.65
ที่พักรับรองลูกค้า	3.22	น้อย	3.39	น้อย	3.15	น้อย	3.25	น้อย	2.95	น้อย	3.19	น้อย
พื้นที่ในร้าน	3.48	น้อย	3.63	มาก	3.76	มาก	3.93	มาก	3.67	มาก	3.70	มาก
ทำเลที่ตั้งของร้าน	3.99	มาก	3.68	มาก	3.89	มาก	4.36	มาก	3.97	มาก	3.98	มาก
บรรยากาศในร้าน	3.99	มาก	3.94	มาก	3.90	มาก	4.26	มาก	3.90	มาก	4.00	มาก
แสงสว่างในร้าน	3.96	มาก	4.12	มาก	3.94	มาก	4.34	มาก	3.90	มาก	4.05	มาก
การตกแต่งภายในร้าน	3.81	มาก	3.82	มาก	3.85	มาก	4.29	มาก	4.15	มาก	3.98	มาก
การจัดหมวดหมู่สินค้า	3.63	มาก	4.12	มาก	3.94	มาก	4.04	มาก	4.14	มาก	3.97	มาก
การจัดหน้าร้าน	3.88	มาก	3.25	มาก	4.00	มาก	4.09	มาก	4.16	มาก	3.88	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของร้านและบรรยากาศในร้าน ส่วนผู้มีอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ แสงสว่างในร้าน ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การจัดหน้าร้าน ผู้มีอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของร้าน และ พ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การจัดหน้าร้าน

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พนักงานธุรกิจเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		รับจ้างอิสระ		ท้องถิ่น/หมู่บ้าน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณา	3.30	น้อย	2.88	น้อย	3.26	น้อย	3.00	น้อย	2.90	น้อย	3.07	น้อย
การประชาสัมพันธ์	3.32	น้อย	2.98	น้อย	3.24	น้อย	3.07	น้อย	2.90	น้อย	3.10	น้อย
การจัดโปรโมชัน ลด แลก แจก แถม	2.99	น้อย	2.98	น้อย	3.29	น้อย	3.27	น้อย	2.85	น้อย	3.09	น้อย
การจัดแสดงสินค้าให้เป็นที่วิจิตรดึงดูดและการใช้งานจริง	3.25	น้อย	3.47	น้อย	3.73	มาก	3.45	น้อย	3.25	น้อย	3.44	น้อย
จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวก	3.93	มาก	4.10	มาก	3.84	มาก	4.18	มาก	4.18	มาก	4.05	มาก
ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	4.18	มาก	4.12	มาก	3.89	มาก	4.17	มาก	4.10	มาก	4.08	มาก
ความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าของพนักงาน	3.97	มาก	4.15	มาก	3.87	มาก	4.06	มาก	4.17	มาก	4.03	มาก
การปฏิบัติงานของพนักงาน	3.96	มาก	4.06	มาก	4.06	มาก	4.09	มาก	4.29	มาก	4.08	มาก
ความชำนาญและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงาน	4.07	มาก	3.94	มาก	4.03	มาก	4.11	มาก	4.10	มาก	4.06	มาก
การอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยสินค้าของพนักงาน	4.00	มาก	3.82	มาก	4.35	มาก	4.04	มาก	4.14	มาก	4.06	มาก
พนักงาน												
การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน	4.07	มาก	3.88	มาก	3.96	มาก	4.18	มาก	4.14	มาก	4.05	มาก
การให้บริการและแก้ปัญหาให้ลูกค้าของพนักงาน	3.78	มาก	3.92	มาก	4.01	มาก	4.10	มาก	4.24	มาก	4.02	มาก
หมายเหตุ	ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด											

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ความสุภาพ

มีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน พนักงานธุรกิจเอกชน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าของพนักงาน ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยของสินค้าของพนักงาน ผู้มีอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวกและการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน และหมู่บ้าน/หมู่บ้าน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อบ่งชี้ด้านผลิตภัณฑ์ฯ จำนวนตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เกิน 5,000 บาท		5,001-10,000 บาท		10,001-15,000 บาท		15,001-20,000 บาท		20,001-25,000 บาท		25,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แบ่งผล	ค่าเฉลี่ย	แบ่งผล	ค่าเฉลี่ย	แบ่งผล	ค่าเฉลี่ย	แบ่งผล	ค่าเฉลี่ย	แบ่งผล	ค่าเฉลี่ย	แบ่งผล	ค่าเฉลี่ย	แบ่งผล	ค่าเฉลี่ย	แบ่งผล
คุณภาพของสินค้า	4.20	มาก	4.12	มาก	3.97	มาก	4.31	มาก	3.73	มาก	4.17	มาก	4.04	มาก	4.08	มาก
ความหลากหลายของสินค้า	4.28	มาก	4.22	มาก	4.05	มาก	4.24	มาก	4.18	มาก	4.08	มาก	4.21	มาก	4.17	มาก
ความหลากหลายของยี่ห้อ	4.28	มาก	4.07	มาก	4.04	มาก	4.15	มาก	4.00	มาก	4.08	มาก	4.07	มาก	4.09	มาก
การมีสินค้าตัวอย่าง	4.08	มาก	4.07	มาก	4.03	มาก	4.07	มาก	3.69	มาก	4.08	มาก	4.10	มาก	4.03	มาก
ความครบถ้วนของสินค้า	4.08	มาก	4.03	มาก	4.01	มาก	4.25	มาก	4.05	มาก	3.92	มาก	4.00	มาก	4.06	มาก
ความทันสมัยของสินค้า	4.16	มาก	4.11	มาก	4.04	มาก	4.04	มาก	3.73	มาก	4.17	มาก	4.14	มาก	4.06	มาก
การมีสินค้าพร้อมขาย	4.24	มาก	3.87	มาก	3.83	มาก	4.02	มาก	3.91	มาก	4.08	มาก	3.90	มาก	3.98	มาก
การรับประกันหรือเปลี่ยนสินค้า	3.66	มาก	3.12	น้อย	3.31	น้อย	3.69	มาก	3.76	มาก	3.15	น้อย	3.83	มาก	3.51	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ความหลากหลายของสินค้า และความหลากหลายของยี่ห้อ ผู้มีรายได้ 5,001-10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ความหลากหลายของสินค้า ผู้มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ความครบถ้วนของสินค้า ผู้มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ความหลากหลายของสินค้า ผู้มีรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ คุณภาพและความทันสมัยของสินค้า และผู้มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ความหลากหลายของสินค้า

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	ไม่เกิน 5,000 บาท		5,001-10,000 บาท		10,001-15,000 บาท		15,001-20,000 บาท		20,001-25,000 บาท		25,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผกผัน	ค่าเฉลี่ย	แปรผกผัน	ค่าเฉลี่ย	แปรผกผัน	ค่าเฉลี่ย	แปรผกผัน	ค่าเฉลี่ย	แปรผกผัน	ค่าเฉลี่ย	แปรผกผัน	ค่าเฉลี่ย	แปรผกผัน	ค่าเฉลี่ย	แปรผกผัน
ราคาขาย	4.20	มาก	4.00	มาก	3.76	มาก	4.02	มาก	3.82	มาก	3.50	มาก	4.07	มาก	3.92	มาก
การคิดป้ายราคา	4.42	มาก	4.20	มาก	3.89	มาก	4.20	มาก	4.10	มาก	4.17	มาก	4.28	มาก	4.17	มาก
การต่อรองราคา	3.66	มาก	3.33	น้อย	3.06	น้อย	3.34	น้อย	3.54	มาก	3.57	มาก	3.52	มาก	3.42	น้อย
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	4.08	มาก	4.14	มาก	3.97	มาก	4.13	มาก	3.82	มาก	4.00	มาก	4.14	มาก	4.05	มาก
สินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก	4.24	มาก	4.15	มาก	3.88	มาก	4.13	มาก	4.43	มาก	3.82	มาก	4.28	มาก	4.12	มาก
การชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต	3.72	มาก	3.50	มาก	2.61	น้อย	2.98	น้อย	3.53	มาก	3.12	น้อย	3.70	มาก	3.31	น้อย
การให้ส่วนลดเงินสด	3.35	น้อย	3.40	น้อย	2.96	น้อย	3.42	น้อย	3.55	มาก	3.23	น้อย	3.39	น้อย	3.32	น้อย
การให้สินเชื่อ	3.78	มาก	3.12	น้อย	2.65	น้อย	3.25	น้อย	3.72	มาก	2.94	น้อย	3.35	น้อย	3.25	น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การคิดป้ายราคา ผู้มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การคิดป้ายราคา และผู้มีรายได้ 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การคิดป้ายราคาและสินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริษัทด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่	ไม่เกิน 5,000 บาท		5,001-10,000 บาท		10,001-15,000 บาท		15,001-20,000 บาท		20,001-25,000 บาท		25,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ที่จอดรถ	2.26	น้อย	3.17	น้อย	2.55	น้อย	2.45	น้อยที่สุด	2.77	น้อย	2.67	น้อย	2.67	น้อย	2.65	น้อย
ที่พักรับรองลูกค้า	2.56	น้อย	3.05	น้อย	3.44	น้อย	2.98	น้อย	3.55	มาก	3.42	น้อย	3.24	น้อย	3.19	น้อย
พื้นที่ในร้าน	3.60	มาก	3.58	มาก	3.78	มาก	3.82	มาก	3.59	มาก	3.67	มาก	3.90	มาก	3.70	มาก
ทำเลที่ตั้งของร้าน	4.24	มาก	3.97	มาก	3.96	มาก	3.91	มาก	3.82	มาก	3.92	มาก	4.14	มาก	3.98	มาก
บรรยากาศในร้าน	4.24	มาก	3.97	มาก	3.93	มาก	4.02	มาก	3.80	มาก	4.15	มาก	3.99	มาก	4.00	มาก
แสงสว่างในร้าน	4.18	มาก	3.97	มาก	4.02	มาก	4.07	มาก	3.61	มาก	4.17	มาก	4.34	มาก	4.05	มาก
การตกแต่งภายในร้าน	4.28	มาก	3.69	มาก	3.89	มาก	4.00	มาก	3.71	มาก	4.17	มาก	4.17	มาก	3.98	มาก
การจัดหมวดหมู่สินค้า	4.32	มาก	3.74	มาก	4.00	มาก	3.83	มาก	3.67	มาก	4.17	มาก	4.07	มาก	3.97	มาก
การจัดหน้าร้าน	4.24	มาก	3.72	มาก	3.76	มาก	4.02	มาก	3.63	มาก	4.08	มาก	3.76	มาก	3.88	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = น้อยที่สุด / 1.50 - 2.49 = น้อย / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การจัดหมวดหมู่สินค้า ผู้มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของร้าน บรรยากาศและแสงสว่างในร้าน ผู้มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ แสงสว่างในร้าน ผู้มีรายได้ 25,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของร้าน ผู้มีรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ แสงสว่าง การตกแต่งภายในร้าน และการจัดหมวดหมู่สินค้า สำหรับผู้มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ แสงสว่างในร้าน

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่เกิน 5,000 บาท		5,001-10,000 บาท		10,001-15,000 บาท		15,001-20,000 บาท		20,001-25,000 บาท		25,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปดหมุด	ค่าเฉลี่ย	แปดหมุด	ค่าเฉลี่ย	แปดหมุด	ค่าเฉลี่ย	แปดหมุด	ค่าเฉลี่ย	แปดหมุด	ค่าเฉลี่ย	แปดหมุด	ค่าเฉลี่ย	แปดหมุด	ค่าเฉลี่ย	แปดหมุด
การโฆษณา	3.50	มาก	3.02	น้อย	3.02	น้อย	2.61	น้อย	3.05	น้อย	3.49	น้อย	2.82	น้อย	3.07	น้อย
การประชาสัมพันธ์	3.58	มาก	3.10	น้อย	3.10	น้อย	2.60	น้อย	3.16	น้อย	3.50	มาก	2.65	น้อย	3.10	น้อย
การจัดโปรโมชั่น	3.08	น้อย	2.95	น้อย	2.94	น้อย	2.63	น้อย	3.05	น้อย	3.50	มาก	3.52	มาก	3.09	น้อย
การจัดแสดงสินค้าให้แก่นักวิจัยคิดตั้งและการใช้งานจริง	3.76	มาก	3.35	น้อย	3.35	น้อย	3.16	น้อย	3.58	มาก	3.73	มาก	3.23	น้อย	3.44	น้อย
จำนวนพนักงานช่วยเหลือความสะดวก	4.42	มาก	4.19	มาก	4.19	มาก	3.96	มาก	4.15	มาก	3.92	มาก	3.43	น้อย	4.05	มาก
ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	4.32	มาก	4.08	มาก	4.08	มาก	4.02	มาก	4.16	มาก	3.95	มาก	3.85	มาก	4.08	มาก
ความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าของพนักงาน	4.44	มาก	4.13	มาก	4.13	มาก	3.99	มาก	4.35	มาก	3.55	มาก	3.58	มาก	4.03	มาก
การปฏิบัติงานของพนักงาน	4.34	มาก	4.17	มาก	4.17	มาก	4.19	มาก	4.21	มาก	3.78	มาก	3.77	มาก	4.08	มาก
ความชำนาญและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงาน	4.40	มาก	4.17	มาก	4.17	มาก	4.00	มาก	4.05	มาก	3.86	มาก	3.83	มาก	4.06	มาก
การอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยสินค้าของพนักงาน	4.40	มาก	4.05	มาก	4.05	มาก	3.92	มาก	4.16	มาก	4.27	มาก	3.67	มาก	4.06	มาก
การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน	4.32	มาก	4.07	มาก	4.07	มาก	3.97	มาก	4.16	มาก	3.55	มาก	4.17	มาก	4.05	มาก
การให้บริการและแก้ปัญหาให้ลูกค้าของพนักงาน	4.42	มาก	3.97	มาก	3.97	มาก	3.98	มาก	4.21	มาก	3.78	มาก	3.77	มาก	4.02	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่พึงพอใจ / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรกคือ ความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าของพนักงาน ผู้มีรายได้ 5,001-10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรกคือ จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวก ผู้มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรกคือ การปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรกคือ ความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าของพนักงาน และผู้มีรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรกคือ การอธิบายถึงคุณภาพ และประโยชน์ใช้สอยสินค้าของพนักงาน และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรกคือ การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของพนักงาน

ส่วนที่ 5 ปัญหาของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ชาย		หญิง		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
สินค้าไม่มีคุณภาพ	1.31	ไม่มีปัญหา	1.49	ไม่มีปัญหา	1.39	ไม่มีปัญหา
สินค้าชำรุด เสียหาย	1.38	ไม่มีปัญหา	1.55	น้อยที่สุด	1.45	ไม่มีปัญหา
สินค้าขาดตลาด	1.44	ไม่มีปัญหา	1.73	น้อยที่สุด	1.56	น้อยที่สุด
มีสินค้าให้เลือกน้อย	1.46	ไม่มีปัญหา	1.43	ไม่มีปัญหา	1.45	ไม่มีปัญหา
สินค้าล้าสมัย	1.39	ไม่มีปัญหา	1.46	ไม่มีปัญหา	1.42	ไม่มีปัญหา
การเคลมสินค้าใช้เวลานาน	1.42	ไม่มีปัญหา	1.72	น้อยที่สุด	1.55	น้อยที่สุด

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 – 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 – 3.49 = น้อย / 3.50 – 4.49 = มาก / 4.50 – 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ มีสินค้าให้เลือกน้อย สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ สินค้าขาดตลาด

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา

จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านราคา	ชาย		หญิง		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ราคาขายไม่คงที่	1.69	น้อยที่สุด	1.75	น้อยที่สุด	1.72	น้อยที่สุด
ไม่ติดป้ายบอกราคาให้ชัดเจน	1.32	ไม่มีปัญหา	1.27	ไม่มีปัญหา	1.30	ไม่มีปัญหา
ต่อรองราคาสินค้าได้ไม่มาก	1.94	น้อยที่สุด	2.15	น้อยที่สุด	2.03	น้อยที่สุด
ไม่มีส่วนลดเงินสด	2.06	น้อยที่สุด	2.30	น้อยที่สุด	2.16	น้อยที่สุด
ราคาแพงกว่าที่อื่น	1.63	น้อยที่สุด	1.75	น้อยที่สุด	1.68	น้อยที่สุด

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 – 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 – 3.49 = น้อย / 3.50 – 4.49 = มาก / 4.50 – 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงพบปัญหาด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ ไม่มีส่วนลดเงินสด

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่

จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านสถานที่	ชาย		หญิง		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีที่จอดรถน้อย	3.35	น้อย	3.29	น้อย	3.32	น้อย
ป้ายชื่อร้าน ไม่เห็นอย่างเด่นชัด	1.43	ไม่มีปัญหา	2.01	น้อยที่สุด	1.68	น้อยที่สุด
พื้นที่ในร้านไม่กว้างขวาง	1.55	น้อยที่สุด	1.77	น้อยที่สุด	1.64	น้อยที่สุด
ที่พักรับรองลูกค้าไม่พอเพียง	1.69	น้อยที่สุด	1.95	น้อยที่สุด	1.81	น้อยที่สุด
แสงสว่างภายในร้านไม่พอเพียง	1.40	ไม่มีปัญหา	1.46	ไม่มีปัญหา	1.42	ไม่มีปัญหา
อากาศภายในร้านถ่ายเทไม่สะดวก	1.32	ไม่มีปัญหา	1.47	ไม่มีปัญหา	1.38	ไม่มีปัญหา
หาสินค้ายาก	1.34	ไม่มีปัญหา	1.37	ไม่มีปัญหา	1.35	ไม่มีปัญหา
ไม่จัดสินค้าเป็นหมวดหมู่	1.24	ไม่มีปัญหา	1.33	ไม่มีปัญหา	1.28	ไม่มีปัญหา
การส่งของล่าช้า	1.28	ไม่มีปัญหา	1.54	น้อยที่สุด	1.39	ไม่มีปัญหา
การส่งของไม่ครบจำนวน	1.28	ไม่มีปัญหา	1.56	น้อยที่สุด	1.40	ไม่มีปัญหา

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงพบปัญหาด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ มีที่จอดรถน้อย

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม

การตลาด จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ชาย		หญิง		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การส่งเสริมการขายด้วยการ ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ	1.96	น้อยที่สุด	2.10	น้อยที่สุด	2.02	น้อยที่สุด
การจัดส่งสินค้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา	1.45	ไม่มีปัญหา	1.82	น้อยที่สุด	1.61	น้อยที่สุด
มีการโฆษณาบ่อย ไม่น่าสนใจ	1.92	น้อยที่สุด	2.14	น้อยที่สุด	2.01	น้อยที่สุด
จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อความต้องการ	1.46	ไม่มีปัญหา	1.45	ไม่มีปัญหา	1.45	ไม่มีปัญหา
พนักงานคิดเงินผิด	1.37	ไม่มีปัญหา	1.44	ไม่มีปัญหา	1.40	ไม่มีปัญหา
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์	1.32	ไม่มีปัญหา	1.36	ไม่มีปัญหา	1.34	ไม่มีปัญหา
พนักงานไม่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	1.33	ไม่มีปัญหา	1.35	ไม่มีปัญหา	1.33	ไม่มีปัญหา
พนักงานไม่มีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน	1.39	ไม่มีปัญหา	1.36	ไม่มีปัญหา	1.37	ไม่มีปัญหา
พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้า	1.25	ไม่มีปัญหา	1.28	ไม่มีปัญหา	1.27	ไม่มีปัญหา
พนักงานไม่สามารถอธิบายถึงสินค้าได้อย่างถูกต้อง	1.30	ไม่มีปัญหา	1.28	ไม่มีปัญหา	1.29	ไม่มีปัญหา
พนักงานไม่สามารถให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว	1.39	ไม่มีปัญหา	1.38	ไม่มีปัญหา	1.39	ไม่มีปัญหา

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ การส่งเสริมการตลาด ด้วยการ ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ มีการโฆษณามากเกินไป ไม่น่าสนใจ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เกิน 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี		มากกว่า 60 ปี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ประเภท	ค่าเฉลี่ย	ประเภท	ค่าเฉลี่ย	ประเภท	ค่าเฉลี่ย	ประเภท	ค่าเฉลี่ย	ประเภท	ค่าเฉลี่ย	ประเภท	ค่าเฉลี่ย	ประเภท
สินค้าไม่มีคุณภาพ	1.45	ไม่มี	1.70	น้อยที่สุด	1.45	ไม่มี	1.21	ไม่มี	1.22	ไม่มี	1.26	ไม่มี	1.39	ไม่มี
สินค้าชำรุดเสียหาย	1.36	ไม่มี	1.76	น้อยที่สุด	1.44	ไม่มี	1.29	ไม่มี	1.44	ไม่มี	1.40	ไม่มี	1.45	ไม่มี
สินค้าขาดตลาด	1.37	ไม่มี	1.87	น้อยที่สุด	1.62	น้อยที่สุด	1.39	ไม่มี	1.45	ไม่มี	1.59	น้อยที่สุด	1.56	น้อยที่สุด
มีสินค้าให้เลือกน้อย	1.36	ไม่มี	1.77	น้อยที่สุด	1.42	ไม่มี	1.29	ไม่มี	1.22	ไม่มี	1.67	น้อยที่สุด	1.45	ไม่มี
สินค้าได้สมัย	1.23	ไม่มี	1.65	น้อยที่สุด	1.43	ไม่มี	1.20	ไม่มี	1.44	ไม่มี	1.61	น้อยที่สุด	1.42	ไม่มี
การเคลมสินค้าใช้เวลานาน	1.27	ไม่มี	1.72	น้อยที่สุด	1.49	ไม่มี	1.50	น้อยที่สุด	1.33	ไม่มี	1.96	น้อยที่สุด	1.55	น้อยที่สุด

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ สินค้าไม่มีคุณภาพ ผู้มีอายุ 21-30 ปี และอายุ 31-40 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ สินค้าขาดตลาด ผู้มีอายุ 41-50 พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การเคลมสินค้าใช้เวลานาน ผู้มีอายุ 51-60 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ สินค้าขาดตลาด สำหรับผู้มีอายุมากกว่า 60 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การเคลมสินค้าใช้เวลานาน

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านราคา	ไม่เกิน 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี		มากกว่า 60 ปี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
ราคาขายไม่คงที่	1.73	น้อยที่สุด	1.92	น้อยที่สุด	1.80	น้อยที่สุด	1.65	น้อยที่สุด	1.61	น้อยที่สุด	1.60	น้อยที่สุด	1.72	น้อยที่สุด
ไม่คิดป้ายบอกราคาให้ชัดเจน	1.27	ไม่มี	1.76	น้อยที่สุด	1.29	ไม่มี	1.17	ไม่มี	1.16	ไม่มี	1.18	ไม่มี	1.30	ไม่มี
ต่อรองราคาสินค้าได้ไม่มาก	2.37	น้อยที่สุด	2.48	น้อยที่สุด	2.18	น้อยที่สุด	1.91	น้อยที่สุด	1.60	น้อยที่สุด	1.63	น้อยที่สุด	2.03	น้อยที่สุด
ไม่มีส่วนลดเงินสด	2.29	น้อยที่สุด	2.40	น้อยที่สุด	2.42	น้อยที่สุด	2.25	น้อยที่สุด	1.53	น้อยที่สุด	2.09	น้อยที่สุด	2.16	น้อยที่สุด
ราคาแพงกว่าที่อื่น	1.29	ไม่มี	2.19	น้อยที่สุด	1.91	น้อยที่สุด	1.62	น้อยที่สุด	1.49	ไม่มี	1.49	ไม่มี	1.68	น้อยที่สุด

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี และ 21-30 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ต่อรองสินค้าได้ไม่มาก ผู้มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ไม่มีส่วนลดเงินสด ผู้มีอายุ 51-60 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ราคาขายไม่คงที่ และผู้มีอายุมากกว่า 60 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ไม่มีส่วนลดเงินสด

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านสถานที่	ไม่เกิน 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี		มากกว่า 60 ปี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีที่จอดรถน้อย	2.84	น้อย	3.75	มาก	3.48	น้อย	3.53	มาก	3.53	มาก	2.76	น้อย	3.32	น้อย
ป้ายชื่อร้านไม่เห็นอย่างเด่นชัด	1.55	น้อยที่สุด	1.99	น้อยที่สุด	1.57	น้อยที่สุด	1.59	น้อยที่สุด	1.78	น้อยที่สุด	1.53	น้อยที่สุด	1.68	น้อยที่สุด
พื้นที่ในร้านไม่กว้างขวาง	1.27	ไม่มี	2.31	น้อยที่สุด	1.71	น้อยที่สุด	1.59	น้อยที่สุด	1.61	น้อยที่สุด	1.27	ไม่มี	1.64	น้อยที่สุด
ที่พักรับรองลูกค้าไม่พอเพียง	1.18	ไม่มี	2.48	น้อยที่สุด	1.86	น้อยที่สุด	1.71	น้อยที่สุด	1.78	น้อยที่สุด	1.80	น้อยที่สุด	1.81	น้อยที่สุด
แสงสว่างภายในร้านไม่พอเพียง	1.30	ไม่มี	1.76	น้อยที่สุด	1.36	ไม่มี	1.26	ไม่มี	1.22	ไม่มี	1.67	น้อยที่สุด	1.42	ไม่มี
อากาศภายในร้านถ่ายเทไม่สะดวก	1.36	ไม่มี	1.66	น้อยที่สุด	1.31	ไม่มี	1.11	ไม่มี	1.33	ไม่มี	1.53	น้อยที่สุด	1.38	ไม่มี
หาสินค้ายาก	1.34	ไม่มี	1.65	น้อยที่สุด	1.29	ไม่มี	1.14	ไม่มี	1.01	ไม่มี	1.67	น้อยที่สุด	1.35	ไม่มี
ไม่จัดสินค้าเป็นหมวดหมู่	1.00	ไม่มี	1.60	น้อยที่สุด	1.34	ไม่มี	1.19	ไม่มี	1.22	ไม่มี	1.27	ไม่มี	1.28	ไม่มี
การส่งของล่าช้า	1.19	ไม่มี	1.73	น้อยที่สุด	1.43	ไม่มี	1.29	ไม่มี	1.33	ไม่มี	1.29	ไม่มี	1.39	ไม่มี
การส่งของไม่ครบจำนวน	1.32	ไม่มี	1.63	น้อยที่สุด	1.42	ไม่มี	1.31	ไม่มี	1.33	ไม่มี	1.40	ไม่มี	1.40	ไม่มี

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ มีที่จอดรถน้อย

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่เกิน 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี		มากกว่า 60 ปี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล
การส่งเสริมการขายด้วยการ ลดราคาแจกแถม ให้นำเสนอได้	2.28	น้อยที่สุด	2.20	น้อยที่สุด	2.15	น้อยที่สุด	1.89	น้อยที่สุด	1.78	น้อยที่สุด	1.73	น้อยที่สุด	2.02	น้อยที่สุด
การจัดส่งสินค้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลา	1.38	ไม่มี	1.98	น้อยที่สุด	1.64	น้อยที่สุด	1.46	ไม่มี	1.72	น้อยที่สุด	1.53	น้อยที่สุด	1.61	น้อยที่สุด
มีการโฆษณาน้อย ให้นำเสนอได้	2.24	น้อยที่สุด	2.29	น้อยที่สุด	2.32	น้อยที่สุด	1.97	น้อยที่สุด	1.74	น้อยที่สุด	1.53	น้อยที่สุด	2.01	น้อยที่สุด
จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อความต้องการ	1.28	ไม่มี	1.79	น้อยที่สุด	1.48	ไม่มี	1.41	ไม่มี	1.32	ไม่มี	1.42	ไม่มี	1.45	ไม่มี
พนักงานคิดเงินผิด	1.09	ไม่มี	1.52	น้อยที่สุด	1.59	น้อยที่สุด	1.26	ไม่มี	1.39	ไม่มี	1.53	น้อยที่สุด	1.40	ไม่มี
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์	1.00	ไม่มี	1.46	ไม่มี	1.35	ไม่มี	1.24	ไม่มี	1.61	น้อยที่สุด	1.40	ไม่มี	1.34	ไม่มี
พนักงานไม่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	1.00	ไม่มี	1.65	น้อยที่สุด	1.44	ไม่มี	1.35	ไม่มี	1.18	ไม่มี	1.35	ไม่มี	1.33	ไม่มี
พนักงานไม่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	1.00	ไม่มี	1.04	น้อยที่สุด	1.38	ไม่มี	1.35	ไม่มี	1.49	ไม่มี	1.27	ไม่มี	1.37	ไม่มี
พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้า	1.00	ไม่มี	1.45	ไม่มี	1.43	ไม่มี	1.22	ไม่มี	1.49	ไม่มี	1.00	ไม่มี	1.27	ไม่มี
พนักงานไม่สามารถอธิบายถึงสินค้า ได้อย่างถูกต้อง	1.00	ไม่มี	1.65	น้อยที่สุด	1.35	ไม่มี	1.15	ไม่มี	1.14	ไม่มี	1.38	ไม่มี	1.29	ไม่มี
พนักงานไม่สามารถให้บริการและมีปัญหาจากข้อร้องเรียน	1.09	ไม่มี	1.73	น้อยที่สุด	1.36	ไม่มี	1.29	ไม่มี	1.44	ไม่มี	1.27	ไม่มี	1.39	ไม่มี

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 =ไม่มีปัญหา /1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด /2.50 - 3.49 = น้อย 3.50 - 4.49 = มาก /4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากรายงานที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี 51-60 ปี และมากกว่า 60 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายด้วยการลด แลก แจก แถม ให้นำเสนอได้ ส่วนผู้มีอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ มีการโฆษณาน้อย ให้นำเสนอได้

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ต่ำกว่ามัธยมปลาย		มัธยมปลาย		อนุปริญาต/ปวส.		ปริญาตรี		สูงกว่าปริญาตรี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
สินค้าไม่มีคุณภาพ	1.22	ไม่มี	1.25	ไม่มี	1.36	ไม่มี	1.95	น้อยที่สุด	1.11	ไม่มี	1.39	ไม่มี
สินค้าชำรุดเสียหาย	1.29	ไม่มี	1.29	ไม่มี	1.29	ไม่มี	2.25	น้อยที่สุด	1.11	ไม่มี	1.45	ไม่มี
สินค้าขาดตลาด	1.34	ไม่มี	1.43	ไม่มี	1.50	น้อยที่สุด	2.19	น้อยที่สุด	1.33	น้อยที่สุด	1.56	น้อยที่สุด
มีสินค้าให้เลือกน้อย	1.13	ไม่มี	1.19	ไม่มี	1.32	ไม่มี	1.54	น้อยที่สุด	2.09	น้อยที่สุด	1.45	ไม่มี
สินค้าล้าสมัย	1.23	ไม่มี	1.40	ไม่มี	1.50	น้อยที่สุด	1.99	น้อยที่สุด	1.00	ไม่มี	1.42	ไม่มี
การลดมสินค้าใช้เวลานาน	1.48	ไม่มี	1.45	ไม่มี	1.37	ไม่มี	1.89	น้อยที่สุด	1.56	น้อยที่สุด	1.55	น้อยที่สุด

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การลดมสินค้าใช้เวลานาน ผู้มีการศึกษาอนุปริญาต/ปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ สินค้าขาดตลาดและลำดับผู้มีการศึกษาระดับปริญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ สินค้าชำรุดเสียหาย และผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ มีสินค้าให้เลือกน้อย

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านราคา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปลาย		มัธยมศึกษาปลาย		อนุปริญา/ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ราคาขายไม่คงที่	1.60	น้อยที่สุด	1.71	น้อยที่สุด	1.51	น้อยที่สุด	1.81	น้อยที่สุด	2.00	น้อยที่สุด	1.72	น้อยที่สุด
ไม่คิดป้ายบอกราคาให้ชัดเจน	1.17	ไม่มี	1.39	ไม่มี	1.29	ไม่มี	1.58	น้อยที่สุด	1.00	ไม่มี	1.30	ไม่มี
ค่าธรรมเนียมค่าได้ไม่มาก	1.95	น้อยที่สุด	2.30	น้อยที่สุด	2.12	น้อยที่สุด	2.48	น้อยที่สุด	1.28	ไม่มี	2.03	น้อยที่สุด
ไม่มีส่วนลดเงินสด	2.30	น้อยที่สุด	2.39	น้อยที่สุด	2.12	น้อยที่สุด	2.47	น้อยที่สุด	1.47	ไม่มี	2.16	น้อยที่สุด
ราคาแพงกว่าที่อื่น	1.43	ไม่มี	1.53	น้อยที่สุด	1.38	ไม่มี	2.50	น้อยที่สุด	1.56	น้อยที่สุด	1.68	น้อยที่สุด

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ไม่มีส่วนลดเงินสด ส่วนผู้มีการศึกษาระดับอนุปริญา/ปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมค่าได้ไม่มาก และไม่มีส่วนลดเงินสด ผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ราคาแพงกว่าที่อื่น ส่วนผู้มีการศึกษาระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ราคาขายไม่คงที่

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านสถานที่	ต่ำกว่ามัธยมปลาย		มัธยมปลาย		อนุปริญาโท/วส.		ปริญาตรี		สูงกว่าปริญาตรี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีที่จอดรถน้อย	3.01	น้อย	3.15	น้อย	3.02	น้อย	3.52	มาก	3.95	มาก	3.32	น้อย
ป้ายชื่อร้านไม่เห็นอย่างเด่นชัด	1.57	น้อยที่สุด	1.55	น้อยที่สุด	1.52	น้อยที่สุด	2.27	น้อยที่สุด	1.48	ไม่มี	1.68	น้อยที่สุด
พื้นที่ในร้านไม่กว้างขวาง	1.52	น้อยที่สุด	1.64	น้อยที่สุด	1.34	ไม่มี	2.01	น้อยที่สุด	1.67	น้อยที่สุด	1.64	น้อยที่สุด
ที่ห้กรับรองลูกค้าไม่พอเพียง	1.64	น้อยที่สุด	1.51	น้อยที่สุด	1.29	ไม่มี	2.35	น้อยที่สุด	2.21	น้อยที่สุด	1.81	น้อยที่สุด
แสงสว่างภายในร้านไม่พอเพียง	1.39	ไม่มี	1.44	ไม่มี	1.42	ไม่มี	1.85	น้อยที่สุด	1.00	ไม่มี	1.42	ไม่มี
อากาศภายในร้านค้าไม่สะดวก	1.22	ไม่มี	1.38	ไม่มี	1.35	ไม่มี	1.70	น้อยที่สุด	1.22	ไม่มี	1.38	ไม่มี
หาสินค้ายาก	1.15	ไม่มี	1.32	ไม่มี	1.42	ไม่มี	1.86	น้อยที่สุด	1.00	ไม่มี	1.35	ไม่มี
ไม่จัดสินค้าเป็นหมวดหมู่	1.10	ไม่มี	1.36	ไม่มี	1.31	ไม่มี	1.67	น้อยที่สุด	1.00	ไม่มี	1.28	ไม่มี
การส่งของล่าช้า	1.25	ไม่มี	1.46	ไม่มี	1.27	ไม่มี	1.95	น้อยที่สุด	1.00	ไม่มี	1.39	ไม่มี
การส่งของไม่ครบถ้วน	1.37	ไม่มี	1.45	ไม่มี	1.20	ไม่มี	1.99	น้อยที่สุด	1.00	ไม่มี	1.40	ไม่มี

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ มีที่จอดรถน้อย

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการระดับการศึกษา

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา		มัธยมศึกษาปลาย		อนุปริญญา/ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน
การส่งเสริมการขายด้วยการ ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ	2.13	น้อยที่สุด	1.98	น้อยที่สุด	2.11	น้อยที่สุด	2.47	น้อยที่สุด	1.42	ไม่มี	2.02	น้อยที่สุด
การจัดส่งสินค้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา	1.36	ไม่มี	1.55	น้อยที่สุด	1.67	น้อยที่สุด	2.13	น้อยที่สุด	1.33	ไม่มี	1.61	น้อยที่สุด
มีการโฆษณาบ่อย ไม่น่าสนใจ	2.00	น้อยที่สุด	1.83	น้อยที่สุด	2.12	น้อยที่สุด	2.39	น้อยที่สุด	1.72	น้อยที่สุด	2.01	น้อยที่สุด
จำนวนพนักงานหน้าร้านความสะอาดไม่เพียงพอต่อความต้องการ	1.10	ไม่มี	1.21	ไม่มี	1.23	ไม่มี	1.75	น้อยที่สุด	2.03	น้อยที่สุด	1.45	ไม่มี
พนักงานคิดเงินผิด	1.26	ไม่มี	1.43	ไม่มี	1.25	ไม่มี	1.85	น้อยที่สุด	1.22	ไม่มี	1.40	ไม่มี
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์	1.18	ไม่มี	1.45	ไม่มี	1.27	ไม่มี	1.61	น้อยที่สุด	1.22	ไม่มี	1.34	ไม่มี
พนักงานไม่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	1.05	ไม่มี	1.15	ไม่มี	1.14	ไม่มี	1.46	ไม่มี	1.83	น้อยที่สุด	1.33	ไม่มี
พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	1.06	ไม่มี	1.21	ไม่มี	1.29	ไม่มี	1.54	น้อยที่สุด	1.81	น้อยที่สุด	1.37	ไม่มี
พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้า	1.11	ไม่มี	1.28	ไม่มี	1.29	ไม่มี	1.64	น้อยที่สุด	1.00	ไม่มี	1.27	ไม่มี
พนักงานไม่สามารถอธิบายถึงสินค้าได้อย่างถูกต้อง	1.13	ไม่มี	1.30	ไม่มี	1.32	ไม่มี	1.68	น้อยที่สุด	1.00	ไม่มี	1.29	ไม่มี
พนักงานไม่สามารถให้บริการและแก้ปัญหาลูกค้าอย่างรวดเร็ว	1.06	ไม่มี	1.14	ไม่มี	1.24	ไม่มี	1.52	น้อยที่สุด	2.02	น้อยที่สุด	1.39	ไม่มี

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษายู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายด้วยการ ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ ผู้มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ มีการโฆษณาน้อย ไม่น่าสนใจ และผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ พนักงานอำนวยความสะดวก ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริษัทผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับอาชีพ

ปัญหาค่าผลิตภัณฑ์	ข้าราชการ		พนักงานธุรกิจเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		รับจ้างอิสระ		พ่อค้าแม่บ้าน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
สินค้าไม่มีคุณภาพ	1.30	ไม่มี	1.57	น้อยที่สุด	1.50	น้อยที่สุด	1.24	ไม่มี	1.38	ไม่มี	1.39	ไม่มี
สินค้าชำรุดเสียหาย	1.37	ไม่มี	1.70	น้อยที่สุด	1.50	น้อยที่สุด	1.25	ไม่มี	1.42	ไม่มี	1.45	ไม่มี
สินค้าขาดตลาด	1.70	น้อยที่สุด	1.81	น้อยที่สุด	1.62	น้อยที่สุด	1.30	ไม่มี	1.41	ไม่มี	1.56	น้อยที่สุด
มีสินค้าให้เลือกน้อย	1.75	น้อยที่สุด	1.72	น้อยที่สุด	1.51	น้อยที่สุด	1.08	ไม่มี	1.23	ไม่มี	1.45	ไม่มี
สินค้าต่ำสมัย	1.51	น้อยที่สุด	1.66	น้อยที่สุด	1.40	ไม่มี	1.13	ไม่มี	1.40	ไม่มี	1.42	ไม่มี
การเคลมสินค้าใช้เวลานาน	1.51	น้อยที่สุด	1.62	น้อยที่สุด	1.59	น้อยที่สุด	1.33	ไม่มี	1.72	น้อยที่สุด	1.55	น้อยที่สุด

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ มีสินค้าให้เลือกน้อย ผู้มีอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน และผู้ประกอบการที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ สินค้าขาดตลาด ถ้าสำหรับผู้มีอาชีพรับจ้างอิสระและพ่อค้าแม่บ้าน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การเคลมสินค้าใช้เวลานาน

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับอาชีพ

ปัญหาด้านราคา	ข้าราชการ		พนักงานธุรกิจเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		รับจ้างอิสระ		พ่อค้าแม่ค้า		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ราคาขายไม่คงที่	2.07	น้อยที่สุด	1.81	น้อยที่สุด	1.64	น้อยที่สุด	1.52	น้อยที่สุด	1.54	น้อยที่สุด	1.72	น้อยที่สุด
ไม่คิดป้ายบอกราคาให้ชัดเจน	1.63	น้อยที่สุด	1.50	น้อยที่สุด	1.21	ไม่มี	1.12	ไม่มี	1.10	ไม่มี	1.30	ไม่มี
ต้องรอสินค้าได้ไม่มาก	1.89	น้อยที่สุด	2.14	น้อยที่สุด	2.01	น้อยที่สุด	2.04	น้อยที่สุด	2.09	น้อยที่สุด	2.03	น้อยที่สุด
ไม่มีส่วนลดเงินสด	2.09	น้อยที่สุด	2.47	น้อยที่สุด	1.41	ไม่มี	2.29	น้อยที่สุด	2.47	น้อยที่สุด	2.16	น้อยที่สุด
ราคาแพงกว่าที่อื่น	1.50	น้อยที่สุด	2.06	น้อยที่สุด	1.71	น้อยที่สุด	1.51	น้อยที่สุด	1.62	น้อยที่สุด	1.68	น้อยที่สุด

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานธุรกิจเอกชน รับจ้างอิสระ และพ่อค้าแม่บ้าน/แม่บ้านพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ไม่มีส่วนลดเงินสด ส่วนผู้ประกอบการอิสระ ส่วนผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ต้องรอสินค้าได้ไม่มาก

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามระดับอาชีพ

ปัญหาด้านสถานที่	ข้าราชการ		พนักงานธุรกิจเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		รับจ้างอิสระ		พ่อบ้านแม่บ้าน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ประเภท	ค่าเฉลี่ย	ประเภท	ค่าเฉลี่ย	ประเภท	ค่าเฉลี่ย	ประเภท	ค่าเฉลี่ย	ประเภท	ค่าเฉลี่ย	ประเภท
มีที่จอดรถน้อย	3.49	น้อย	2.88	น้อย	3.45	น้อย	3.49	น้อย	3.25	น้อย	3.32	น้อย
ป้ายชื่อร้านไม่เห็นอย่างเด่นชัด	1.40	ไม่มี	1.98	น้อยที่สุด	1.70	น้อยที่สุด	1.53	น้อยที่สุด	1.80	น้อยที่สุด	1.68	น้อยที่สุด
พื้นที่ในร้านไม่กว้างขวาง	1.44	ไม่มี	1.97	น้อยที่สุด	1.87	น้อยที่สุด	1.54	น้อยที่สุด	1.38	ไม่มี	1.64	น้อยที่สุด
ที่พักรับรองลูกค้าไม่พอเพียง	2.04	น้อยที่สุด	1.83	น้อยที่สุด	1.91	น้อยที่สุด	1.52	น้อยที่สุด	1.81	น้อยที่สุด	1.81	น้อยที่สุด
แสงสว่างภายในร้านไม่พอเพียง	1.64	น้อยที่สุด	1.51	น้อยที่สุด	1.43	ไม่มี	1.22	ไม่มี	1.32	ไม่มี	1.42	ไม่มี
อากาศภายในร้านถ่ายเทไม่สะดวก	1.54	น้อยที่สุด	1.53	น้อยที่สุด	1.34	ไม่มี	1.17	ไม่มี	1.38	ไม่มี	1.38	ไม่มี
ราคินค้าแพง	1.46	ไม่มี	1.45	ไม่มี	1.39	ไม่มี	1.13	ไม่มี	1.27	ไม่มี	1.35	ไม่มี
ไม่จัดสินค้าเป็นหมวดหมู่	1.15	ไม่มี	1.53	น้อยที่สุด	1.33	ไม่มี	1.14	ไม่มี	1.24	ไม่มี	1.28	ไม่มี
การส่งของล่าช้า	1.34	ไม่มี	1.49	ไม่มี	1.39	ไม่มี	1.25	ไม่มี	1.52	น้อยที่สุด	1.39	ไม่มี
การส่งของไม่ครบจำนวน	1.35	ไม่มี	1.43	ไม่มี	1.44	ไม่มี	1.33	ไม่มี	1.46	ไม่มี	1.40	ไม่มี

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด 2.50 - 3.49 = น้อย 3.50 - 4.49 = มาก 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ เรื่องที่มีที่จอดรถน้อย

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับอาชีพ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พนักงานธุรกิจเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		รับจ้างอิสระ		พ่อค้าแม่ค้า		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน น้อยที่สุด
การส่งเสริมการขายด้วยการ ดด แลก แจก ไม่น่าสนใจ	1.56	น้อยที่สุด	2.29	น้อยที่สุด	2.00	น้อยที่สุด	2.09	น้อยที่สุด	2.14	น้อยที่สุด	2.02	น้อยที่สุด
การจัดส่งสินค้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา	1.64	น้อยที่สุด	1.82	น้อยที่สุด	1.67	น้อยที่สุด	1.45	ไม่มี	1.52	น้อยที่สุด	1.61	น้อยที่สุด
มีการโฆษณาบ่อย ไม่น่าสนใจ	1.85	น้อยที่สุด	2.06	น้อยที่สุด	1.94	น้อยที่สุด	2.11	น้อยที่สุด	2.14	น้อยที่สุด	2.01	น้อยที่สุด
จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอความต้องการ	1.89	น้อยที่สุด	1.29	ไม่มี	1.50	น้อยที่สุด	1.36	ไม่มี	1.19	ไม่มี	1.45	ไม่มี
พนักงานคิดเงินผิด	1.22	ไม่มี	1.47	ไม่มี	1.49	ไม่มี	1.29	ไม่มี	1.57	น้อยที่สุด	1.40	ไม่มี
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์	1.35	ไม่มี	1.18	ไม่มี	1.47	ไม่มี	1.24	ไม่มี	1.39	ไม่มี	1.34	ไม่มี
พนักงานไม่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	1.71	น้อยที่สุด	1.18	ไม่มี	1.40	ไม่มี	1.16	ไม่มี	1.20	ไม่มี	1.33	ไม่มี
พนักงานไม่มีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน	1.67	น้อยที่สุด	1.24	ไม่มี	1.50	น้อยที่สุด	1.19	ไม่มี	1.29	ไม่มี	1.37	ไม่มี
พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้า	1.32	ไม่มี	1.16	ไม่มี	1.49	ไม่มี	1.19	ไม่มี	1.14	ไม่มี	1.27	ไม่มี
พนักงานไม่สามารถอธิบายถึงสินค้าได้อย่างถูกต้อง	1.34	ไม่มี	1.06	ไม่มี	1.31	ไม่มี	1.70	น้อยที่สุด	1.10	ไม่มี	1.29	ไม่มี
พนักงานไม่สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	2.04	น้อยที่สุด	1.06	ไม่มี	1.47	ไม่มี	1.19	ไม่มี	1.24	ไม่มี	1.39	ไม่มี

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากรายงที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ พนักงานไม่สามารถให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ผู้มีอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน และผู้ประกอบการที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายด้วยการ ดด แลก แจก แจก ไม่น่าสนใจ สำหรับผู้มีอาชีพรับจ้างอิสระ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ มีการโฆษณาน้อย ไม่น่าสนใจ และพนักงานแก้ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายด้วยการ ดด แลก แจก และมีการโฆษณาน้อย ไม่น่าสนใจ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำหน่ายตามรายได้ต่อเดือน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เกิน 5,000 บาท		5,001-10,000 บาท		10,001-15,000 บาท		15,001-20,000 บาท		20,001-25,000 บาท		25,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลง	ค่าเฉลี่ย	แปลง	ค่าเฉลี่ย	แปลง	ค่าเฉลี่ย	แปลง	ค่าเฉลี่ย	แปลง	ค่าเฉลี่ย	แปลง	ค่าเฉลี่ย	แปลง	ค่าเฉลี่ย	แปลง
สินค้าไม่มีคุณภาพ	1.59	น้อยที่สุด	1.55	น้อยที่สุด	1.40	ไม่มี	1.25	ไม่มี	1.27	ไม่มี	1.25	ไม่มี	1.41	ไม่มี	1.39	ไม่มี
สินค้าชำรุดเสียหาย	1.52	น้อยที่สุด	1.57	น้อยที่สุด	1.44	ไม่มี	1.36	ไม่มี	1.18	ไม่มี	1.58	น้อยที่สุด	1.48	ไม่มี	1.45	ไม่มี
สินค้าขาดตลาด	1.80	น้อยที่สุด	1.74	น้อยที่สุด	1.43	ไม่มี	1.47	ไม่มี	1.18	ไม่มี	1.67	น้อยที่สุด	1.76	น้อยที่สุด	1.56	น้อยที่สุด
มีสินค้าให้เลือกน้อย	1.65	น้อยที่สุด	1.51	น้อยที่สุด	1.24	ไม่มี	1.17	ไม่มี	1.75	น้อยที่สุด	1.50	น้อยที่สุด	1.40	ไม่มี	1.45	ไม่มี
สินค้าล้าสมัย	1.82	น้อยที่สุด	1.63	น้อยที่สุด	1.35	ไม่มี	1.33	ไม่มี	1.18	ไม่มี	1.11	ไม่มี	1.48	ไม่มี	1.42	ไม่มี
การเคลมสินค้าใช้เวลานาน	1.79	น้อยที่สุด	1.69	น้อยที่สุด	1.58	น้อยที่สุด	1.34	ไม่มี	1.54	น้อยที่สุด	1.17	ไม่มี	1.72	น้อยที่สุด	1.55	น้อยที่สุด

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกช่วงรายได้ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ สินค้าขาดตลาด ยกเว้นผู้มีรายได้ 10,001-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การเคลมสินค้าใช้เวลานาน และผู้มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ มีสินค้าให้เลือกน้อย

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัญหาด้านราคา	ไม่เกิน 5,000 บาท		5,001-10,000 บาท		10,001-15,000 บาท		15,001-20,000 บาท		20,001-25,000 บาท		25,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์
ราคาขายไม่คงที่	1.97	น้อยกว่าที่สุด	1.91	น้อยกว่าที่สุด	1.78	น้อยกว่าที่สุด	1.61	น้อยกว่าที่สุด	1.77	น้อยกว่าที่สุด	1.35	ไม่มี	1.58	น้อยกว่าที่สุด	1.72	น้อยกว่าที่สุด
ไม่คิดปียบอกราคาให้ชัดเจน	1.24	ไม่มี	1.49	ไม่มี	1.28	ไม่มี	1.24	ไม่มี	1.20	ไม่มี	1.21	ไม่มี	1.38	ไม่มี	1.30	ไม่มี
ต้องรอราคาสินค้าได้ไม่มาก	1.88	น้อยกว่าที่สุด	2.48	น้อยกว่าที่สุด	2.37	น้อยกว่าที่สุด	1.88	น้อยกว่าที่สุด	1.45	ไม่มี	1.97	น้อยกว่าที่สุด	2.13	น้อยกว่าที่สุด	2.03	น้อยกว่าที่สุด
ไม่มีส่วนลดเงินสด	2.29	น้อยกว่าที่สุด	2.48	น้อยกว่าที่สุด	2.27	น้อยกว่าที่สุด	1.97	น้อยกว่าที่สุด	1.73	น้อยกว่าที่สุด	1.99	น้อยกว่าที่สุด	2.34	น้อยกว่าที่สุด	2.16	น้อยกว่าที่สุด
ราคาแพงกว่าที่อื่น	1.88	น้อยกว่าที่สุด	1.99	น้อยกว่าที่สุด	1.57	น้อยกว่าที่สุด	1.45	ไม่มี	1.45	ไม่มี	1.67	น้อยกว่าที่สุด	1.72	น้อยกว่าที่สุด	1.68	น้อยกว่าที่สุด

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด 2.50 - 3.49 = น้อย 3.50 - 4.49 = มาก 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท 15,001-20,000 บาท 25,001-30,000 บาท และ ผู้มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ไม่มีส่วนลดเงินสด ผู้มีรายได้ 5,0001-10,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ต้องรอราคาสินค้าได้ไม่มาก และไม่มีส่วนลดเงินสด ผู้มีรายได้ 10,001-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ต้องรอราคาสินค้าได้ไม่มาก สำหรับผู้มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ ราคาขายไม่คงที่

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำนวนคำถามรายได้ข้อเดือน

ปัญหาด้านสถานที่	ไม่เกิน 5,000 บาท		5,001-10,000 บาท		10,001-15,000 บาท		15,001-20,000 บาท		20,001-25,000 บาท		25,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีที่จอดรถน้อย	3.82	มาก	2.95	น้อย	3.28	น้อย	3.12	น้อย	3.35	น้อย	3.73	มาก	3.07	น้อย	3.32	น้อย
ป้ายชื่อร้านไม่เห็นอย่างเด่นชัด	1.66	น้อยที่สุด	1.93	น้อยที่สุด	1.79	น้อยที่สุด	1.63	น้อยที่สุด	1.37	ไม่มี	1.27	ไม่มี	2.01	น้อยที่สุด	1.68	น้อยที่สุด
พื้นที่ในร้านไม่กว้างขวาง	1.98	น้อยที่สุด	1.91	น้อยที่สุด	1.63	น้อยที่สุด	1.85	น้อยที่สุด	1.18	ไม่มี	1.17	น้อยที่สุด	1.72	น้อยที่สุด	1.64	น้อยที่สุด
ที่พักรับรองลูกค้าไม่พอเพียง	1.96	น้อยที่สุด	2.03	น้อยที่สุด	1.66	น้อยที่สุด	1.73	น้อยที่สุด	1.59	น้อยที่สุด	1.83	น้อยที่สุด	1.90	น้อยที่สุด	1.81	น้อยที่สุด
แสงสว่างภายในร้านไม่พอเพียง	1.82	น้อยที่สุด	1.74	น้อยที่สุด	1.39	ไม่มี	1.25	ไม่มี	1.09	ไม่มี	1.17	ไม่มี	1.44	ไม่มี	1.42	ไม่มี
อากาศภายในร้านถ่ายเทไม่สะดวก	1.84	น้อยที่สุด	1.51	น้อยที่สุด	1.36	ไม่มี	1.15	ไม่มี	1.09	ไม่มี	1.17	ไม่มี	1.48	ไม่มี	1.38	ไม่มี
กลิ่นคั่วกาแฟ	1.48	ไม่มี	1.49	ไม่มี	1.39	ไม่มี	1.29	ไม่มี	1.09	ไม่มี	1.29	ไม่มี	1.38	ไม่มี	1.35	ไม่มี
ไม้ตัดกิ่งค้ำเป็นหมวดหมู่	1.42	ไม่มี	1.46	ไม่มี	1.26	ไม่มี	1.29	ไม่มี	1.09	ไม่มี	1.00	ไม่มี	1.41	ไม่มี	1.28	ไม่มี
การส่งของล่าช้า	1.42	ไม่มี	1.52	น้อยที่สุด	1.82	น้อยที่สุด	1.31	ไม่มี	1.09	ไม่มี	1.17	ไม่มี	1.42	ไม่มี	1.39	ไม่มี
การส่งของไม่ครบจำนวน	1.56	น้อยที่สุด	1.75	ไม่มี	1.28	น้อยที่สุด	1.31	ไม่มี	1.09	ไม่มี	1.17	ไม่มี	1.55	น้อยที่สุด	1.40	ไม่มี

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 – 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 – 3.49 = น้อย / 3.50 – 4.49 = มาก / 4.50 – 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ มีที่จอดรถน้อย

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่เกิน 5,000 บาท		5,001-10,000 บาท		10,001-15,000 บาท		15,001-20,000 บาท		20,001-25,000 บาท		25,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผก	ค่าเฉลี่ย	แปรผก	ค่าเฉลี่ย	แปรผก	ค่าเฉลี่ย	แปรผก	ค่าเฉลี่ย	แปรผก	ค่าเฉลี่ย	แปรผก	ค่าเฉลี่ย	แปรผก	ค่าเฉลี่ย	แปรผก
การส่งเสริมการขายด้วยการ ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ	1.92	น้อยกว่าที่สุด	2.23	น้อยกว่าที่สุด	2.30	น้อยกว่าที่สุด	2.00	น้อยกว่าที่สุด	1.49	ไม่มี	2.21	น้อยกว่าที่สุด	1.97	น้อยกว่าที่สุด	2.02	น้อยกว่าที่สุด
การจัดส่งสินค้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา	1.90	น้อยกว่าที่สุด	1.95	น้อยกว่าที่สุด	1.48	ไม่มี	1.60	น้อยกว่าที่สุด	1.18	ไม่มี	1.50	น้อยกว่าที่สุด	1.75	น้อยกว่าที่สุด	1.61	น้อยกว่าที่สุด
มีการโฆษณาบ่อย ไม่น่าสนใจ	1.96	น้อยกว่าที่สุด	2.32	น้อยกว่าที่สุด	2.31	น้อยกว่าที่สุด	1.91	น้อยกว่าที่สุด	1.13	ไม่มี	2.14	น้อยกว่าที่สุด	2.29	น้อยกว่าที่สุด	2.01	น้อยกว่าที่สุด
จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ	1.52	น้อยกว่าที่สุด	1.60	น้อยกว่าที่สุด	1.28	ไม่มี	1.10	ไม่มี	1.68	น้อยกว่าที่สุด	1.62	น้อยกว่าที่สุด	1.39	ไม่มี	1.45	ไม่มี
พนักงานคิดเงินผิด	1.38	ไม่มี	1.37	ไม่มี	1.29	ไม่มี	1.24	ไม่มี	1.20	ไม่มี	1.98	น้อยกว่าที่สุด	1.31	ไม่มี	1.40	ไม่มี
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์	1.52	น้อยกว่าที่สุด	1.25	ไม่มี	1.21	ไม่มี	1.23	ไม่มี	1.21	ไม่มี	1.50	น้อยกว่าที่สุด	1.51	น้อยกว่าที่สุด	1.34	ไม่มี
พนักงานไม่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	1.49	ไม่มี	1.32	ไม่มี	1.15	ไม่มี	1.20	ไม่มี	1.47	ไม่มี	1.50	น้อยกว่าที่สุด	1.24	ไม่มี	1.33	ไม่มี
พนักงานไม่มีความละเอียดในการปฏิบัติงาน	1.38	ไม่มี	1.39	ไม่มี	1.11	ไม่มี	1.12	ไม่มี	1.61	น้อยกว่าที่สุด	1.30	ไม่มี	1.69	น้อยกว่าที่สุด	1.37	ไม่มี
พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้า	1.28	ไม่มี	1.39	ไม่มี	1.17	ไม่มี	1.18	ไม่มี	1.09	ไม่มี	1.25	ไม่มี	1.55	น้อยกว่าที่สุด	1.27	ไม่มี
พนักงานไม่สามารถอธิบายสินค้าได้อย่างถูกต้อง	1.28	ไม่มี	1.46	ไม่มี	1.21	ไม่มี	1.18	ไม่มี	1.09	ไม่มี	1.25	ไม่มี	1.55	น้อยกว่าที่สุด	1.29	ไม่มี
พนักงานไม่สามารถให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	1.32	ไม่มี	1.41	ไม่มี	1.31	ไม่มี	1.09	ไม่มี	1.83	น้อยกว่าที่สุด	1.25	ไม่มี	1.55	น้อยกว่าที่สุด	1.39	ไม่มี

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 = ไม่มีปัญหา / 1.50 - 2.49 = น้อยที่สุด / 2.50 - 3.49 = น้อย / 3.50 - 4.49 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ มีการโฆษณาน้อยไม่น่าสนใจ ผู้มีรายได้ 15,001-20,000 บาท และ 25,001-30,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายด้วยการลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ ส่วนผู้ที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือ พนักงานไม่สามารถบริการและแก้ปัญหาของลูกค้า