

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมการตลาดของสหกรณ์ร้านค้า วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง จังหวัดลำปาง เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่ถูกเลือก เป็นกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม โดยกำหนดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 262 ราย และนำผลการศึกษามาเสนอแนะเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงกิจการสหกรณ์ร้านค้า ที่เป็นกรณีศึกษาต่อไป

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ผู้ตอบที่เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปวช. ปวส. และกลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ทุกกลุ่ม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยในกลุ่มที่เป็นนักศึกษาระดับปวช. ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 18 ปี รองลงมาคืออายุมากกว่า 18 ปี แต่ไม่เกิน 22 ปี ในกลุ่มที่เป็นนักศึกษาระดับ ปวส. ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 18 ปี แต่ไม่เกิน 22 ปี รองลงมา น้อยกว่า 18 ปี และ มากกว่า 22 ปี แต่ไม่เกิน 30 ปี และในกลุ่มที่เป็นอาจารย์และ เจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี แต่ไม่เกิน 50 ปี รองลงมา มากกว่า 18 ปี แต่ไม่เกิน 22 ปี และสมาชิกสหกรณ์ร้านค้าที่เป็นนักศึกษาระดับปวช. และ ปวส. ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 1,500 บาท และในกลุ่มที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 6,000 บาท แต่ไม่เกิน 7,500 บาท ผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับปวช. และปวส. ส่วนใหญ่พักอาศัยกับบ้านผู้ปกครอง กลุ่มที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่นอกวิทยาลัย และผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาในระดับปวช. ปวส. และอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการของสหกรณ์ร้านค้า 2-3 วัน/ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสหกรณ์ร้านค้า จำแนกตามกลุ่มสมาชิก

### ด้านผลิตภัณฑ์

พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับปวช. มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ คุณภาพของสินค้า ความใหม่สดของสินค้า ประเภทของสินค้าหลากหลาย

กลุ่มที่เป็นนักศึกษาระดับปวส. มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก คือ คุณภาพของสินค้า

กลุ่มที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก คือ การเก็บรักษาสินค้า

### ด้านราคา

พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับปวช. มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก คือ ราคาของหนังสือหรือตำราเรียนต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่น ๆ สินค้ามีป้ายราคาปิดแสดง ราคาของสมุดและเครื่องเขียนเมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่น ๆ ราคาของเครื่องดื่ม เช่น น้ำ นม นมเปรี้ยว ชา น้ำอัดลม น้ำผลไม้ เมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่น ๆ

กลุ่มที่เป็นนักศึกษาระดับปวส. ความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก คือ ราคาของหนังสือหรือตำราเรียนต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่น ๆ และสินค้ามีป้ายราคาปิดแสดง

กลุ่มที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก คือ ราคาของหนังสือหรือตำราเรียนต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่น ๆ และ สินค้ามีป้ายราคาปิดแสดง

### ด้านสถานที่

พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับปวช. มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก คือ ความสว่างของสหกรณ์ร้านค้า ทำเลที่ตั้งของสหกรณ์ร้านค้า ความสะอาดของสหกรณ์ร้านค้า การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่

กลุ่มที่เป็นนักศึกษาระดับปวส. มีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก คือ ความสว่างของสหกรณ์ร้านค้า ความสะอาดของสหกรณ์ร้านค้า การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่

กลุ่มที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก คือ ความสว่างของสหกรณ์ร้านค้า ความสะอาดของสหกรณ์ร้านค้า การจัดตกแต่งภายในของสหกรณ์ร้านค้า

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับปวช. มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการขายโดยการจับฉลากหาผู้โชคดี

กลุ่มที่เป็นนักศึกษาระดับปวส. มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการจับฉลากหาผู้โชคดี การโฆษณา เช่น แผ่นพับ ใบปัด ผนังอาคาร หรือบอร์ดนิเทศต่าง ๆ ฯลฯ ดึงดูดใจ และการส่งเสริมการขายโดยให้ส่วนลด

กลุ่มที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ในโอกาสหรือพิธีการต่าง ๆ เช่น หน้าเสาธง ฯลฯ การส่งเสริมการขายโดยการจับฉลากหาผู้โชคดี และการสมนาคุณแก่สมาชิกโดยการแจกแถม

#### ด้านบุคลากร

พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับปวช. มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ ความรู้ความสามารถของพนักงานขาย ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงานคิดเงิน และการแต่งกายของพนักงานขาย

กลุ่มที่เป็นนักศึกษาระดับปวส. มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ การแต่งกายของพนักงานขาย ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงานคิดเงิน และความรู้ความสามารถของพนักงานขาย

กลุ่มที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก คือ การแต่งกายของพนักงานขาย การมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานขาย ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงานคิดเงิน

ความรวดเร็วถูกต้องหรือมีประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานขาย ความรู้ความสามารถของพนักงานขาย และความเหมาะสมของจำนวนพนักงานขาย

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับปวช. มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมเวลาให้บริการของสหกรณ์ร้านค้า (07.00-18.00 น.)

กลุ่มที่เป็นนักศึกษาระดับปวส. มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมเวลาให้บริการของสหกรณ์ร้านค้า (07.00-18.00 น.)

กลุ่มที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมเวลาให้บริการของสหกรณ์ร้านค้า (07.00-18.00 น.) และความรวดเร็วในการซื้อสินค้าด้วยเงินสด

#### ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับปวช. มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การคืนประโยชน์ให้แก่สังคมหรือสมาชิก เช่น การให้เงินสนับสนุนกิจกรรม วัสดุและครุภัณฑ์ เพื่อส่งเสริมการศึกษา การให้ทุนการศึกษา ฯลฯ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่สมาชิกของสหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์ร้านค้ามีภาพลักษณ์ของการบริการ โดยสมาชิก เพื่อสมาชิก

กลุ่มที่เป็นนักศึกษาระดับปวส. มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก คือ การคืนประโยชน์ให้แก่สังคมหรือสมาชิก เช่น การให้เงินสนับสนุนกิจกรรม วัสดุและครุภัณฑ์ เพื่อส่งเสริมการศึกษา การให้ทุนการศึกษา ฯลฯ

กลุ่มที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก คือ การคืนประโยชน์ให้แก่สังคมหรือสมาชิก เช่น การให้เงินสนับสนุนกิจกรรม วัสดุและครุภัณฑ์ เพื่อส่งเสริมการศึกษา การให้ทุนการศึกษา ฯลฯ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่สมาชิกของสหกรณ์ร้านค้า และสหกรณ์ร้านค้ามีภาพลักษณ์ของการบริการ โดยสมาชิก เพื่อสมาชิก

สรุประดับความพึงพอใจของสมาชิกทั้ง 3 กลุ่ม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของสหกรณ์ร้านค้า มีดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับ ปวช. และระดับปวส. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคุณภาพของสินค้า ในระดับมาก เป็นอันดับแรก ส่วนกลุ่มที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเก็บรักษาสินค้า ในระดับมาก เป็นอันดับแรก โดยเฉลี่ยสมาชิกทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคุณภาพของสินค้าในระดับมาก เป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเก็บรักษาสินค้าในระดับปานกลาง เป็นอันดับรองลงมา

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษา ระดับปวช. และระดับปวส. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของหนังสือหรือตำราเรียนต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่น ๆ ในระดับมาก เป็นอันดับแรก ส่วนที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านราคาของหนังสือหรือตำราเรียนต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่นๆ และสินค้ามีป้ายราคาปิดแสดงในระดับมาก เป็นอันดับแรก โดยเฉลี่ยทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของหนังสือหรือตำราเรียนต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่น ๆ ในระดับมาก เป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสินค้ามีป้ายราคาปิดแสดงในระดับมาก เป็นอันดับรองลงมา

ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่า ผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับ ปวช. ระดับปวส. และกลุ่มของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ โดยเฉลี่ยทั้ง 3 กลุ่ม ตรงกันคือ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสว่างของสหกรณ์ร้านค้า ในระดับมากเป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะอาดของสหกรณ์ร้านค้า ในระดับมาก เป็นอันดับรองลงมา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับ ปวช. และระดับปวส. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายโดยการจับฉลากหาผู้โชคดี ในระดับมากและปานกลาง ตามลำดับ เป็นอันดับแรก ส่วนที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ในโอกาสหรือพิธีการต่าง ๆ เช่น หน้าเสาธง ฯลฯ ในระดับปานกลาง อันดับแรก โดยเฉลี่ยทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด ในด้านการส่งเสริมการขายโดยการจับฉลากหาผู้โชคดี ในระดับปานกลาง เป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ในโอกาสหรือพิธีการต่าง ๆ เช่น หน้าเสาธง ฯลฯ ในระดับปานกลาง เป็นอันดับรองลงมา

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับ ปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานขายและความถูกต้องในการให้บริการของพนักงานคิดเงินในระดับปานกลาง เป็นอันดับแรก ส่วนที่เป็นนักศึกษาระดับปวส. และกลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการแต่งกายของพนักงานขาย ในระดับปานกลางและมากตามลำดับ เป็นอันดับแรก โดยเฉลี่ยทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการแต่งกายของพนักงานขาย ในระดับปานกลาง เป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการของพนักงานคิดเงิน ในระดับปานกลาง เป็นอันดับรองลงมา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับปวช. ระดับปวส. และกลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ โดยเฉลี่ยทั้ง 3 กลุ่ม ตรงกันคือ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเหมาะสมเวลาให้บริการของสหกรณ์ร้านค้า (07.00-18.00 น.) ในระดับมาก เป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความรวดเร็วในการซื้อสินค้าด้วยเงินสด ในระดับปานกลาง เป็นอันดับรองลงมา

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับ ปวช. ปวส. และกลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ โดยเฉลี่ยทั้ง 3 กลุ่มตรงกันคือ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการคืนประโยชน์ให้แก่สังคมหรือสมาชิก เช่น การให้เงินสนับสนุนกิจกรรม วัสดุและครุภัณฑ์ เพื่อส่งเสริมการศึกษา การให้ทุนการศึกษา ฯลฯ ในระดับมาก เป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่สมาชิกของสหกรณ์ร้านค้า ในระดับมาก เป็นอันดับรองลงมา

ตารางที่ 42 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยเป็นเปอร์เซ็นต์สูงสุด จำแนกตามกลุ่มสมาชิก

ปัจจัยส่วน ประสมการตลาด	สมาชิกสหกรณ์ร้านค้า		
	นักศึกษาระดับปวช.	นักศึกษาระดับปวส.	อาจารย์และเจ้าหน้าที่
ด้านผลิตภัณฑ์	คุณภาพของสินค้า (ระดับมาก)	คุณภาพของสินค้า (ระดับมาก)	การเก็บรักษาสินค้า (ระดับมาก)
ด้านราคา	ราคาของหนังสือหรือตำราเรียนต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่น ๆ (ระดับมาก)	ราคาของหนังสือหรือตำราเรียนต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่น ๆ (ระดับมาก)	-ราคาของหนังสือหรือตำราเรียนต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่น ๆ (ระดับมาก) - สินค้ามีป้ายราคาปิดแสดง (ระดับมาก)
ด้านสถานที่	ความสว่างของสหกรณ์ร้านค้า (ระดับมาก)	ความสว่างของสหกรณ์ร้านค้า (ระดับมาก)	ความสว่างของสหกรณ์ร้านค้า (ระดับมาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การส่งเสริมการขายโดยการจับฉลากหาผู้โชคดี (ระดับมาก)	การส่งเสริมการขายโดยการจับฉลากหาผู้โชคดี (ระดับปานกลาง)	การประชาสัมพันธ์ในโอกาสหรือพิธีการต่างๆ เช่น หน้าเสาธง ฯลฯ (ระดับปานกลาง)
ด้านบุคลากร	- ความรู้ความสามารถของพนักงานขาย (ระดับปานกลาง) - ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงานคิดเงิน (ระดับปานกลาง)	การแต่งกายของพนักงานขาย (ระดับปานกลาง)	การแต่งกายของพนักงานขาย (ระดับมาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	ความเหมาะสมเวลาให้บริการของสหกรณ์ร้านค้า (07.00-18.00 น.) (ระดับมาก)	ความเหมาะสมเวลาให้บริการของสหกรณ์ร้านค้า (07.00-18.0น.) (ระดับมาก)	ความเหมาะสมเวลาให้บริการของสหกรณ์ร้านค้า (07.00-18.0น.) (ระดับมาก)

(ตาราง 42) ต่อ

ปัจจัยส่วน ประสมการตลาด	สมาชิกสหกรณ์ร้านค้า		
	นักศึกษาระดับปวช.	นักศึกษาระดับปวส.	อาจารย์และเจ้าหน้าที่
ด้านการสร้าง และนำเสนอ ลักษณะทางกาย ภาพ	การคืนประโยชน์ให้แก่ สังคมหรือสมาชิก เช่น การให้เงินสนับสนุนกิจ กรรม วัสดุและครุภัณฑ์ เพื่อส่งเสริมการศึกษา การให้ทุนการศึกษา ฯลฯ (ระดับมาก)	การคืนประโยชน์ให้แก่ สังคมหรือสมาชิก เช่น การให้เงินสนับสนุนกิจ กรรม วัสดุและครุภัณฑ์ เพื่อส่งเสริมการศึกษา การให้ทุนการศึกษา ฯลฯ (ระดับมาก)	การคืนประโยชน์ให้แก่ สังคมหรือสมาชิก เช่น การให้เงินสนับสนุน กิจกรรม วัสดุและครุ ภัณฑ์เพื่อส่งเสริมการ ศึกษา การให้ทุนการ ศึกษา ฯลฯ (ระดับมาก)

ส่วนที่ 3 สรุปปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดและข้อเสนอแนะของผู้ตอบ ประกอบด้วย ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามกลุ่มสมาชิก

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ตอบพบมากที่สุด พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับปวช. พบปัญหาสินค้าล้าสมัย ส่วนกลุ่มที่เป็นนักศึกษาระดับปวส. และอาจารย์และเจ้าหน้าที่พบปัญหาประเภทของ สินค้าไม่หลากหลาย และสินค้าล้าสมัย โดยเฉลี่ยทั้ง 3 กลุ่มพบปัญหาสินค้าล้าสมัย และพบปัญหาประเภทของสินค้าไม่หลากหลาย

ปัญหาด้านราคา ที่ผู้ตอบพบมากที่สุด พบว่า ผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับ ปวช. พบปัญหาราคาสินค้าไม่มีความยืดหยุ่นหรือไม่สามารถต่อรองราคาได้ ส่วนกลุ่มที่เป็นนักศึกษา ระดับ ปวส. และอาจารย์และเจ้าหน้าที่ พบปัญหาราคาของสินค้าอุปโภคบริโภค เช่น ผงซักฟอก สบู่ ยาสีฟัน ผ่าอนามัย ขนมหื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่น ๆ มีราคาแพงกว่า โดยเฉลี่ยทั้ง 3 กลุ่ม พบปัญหาด้านราคา ได้แก่ ราคาของเครื่องดื่ม เช่น น้ำ นม นมเปรี้ยว ชา น้ำอัดลม น้ำผลไม้ เมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่น ๆ มีราคาแพงกว่า และพบปัญหาด้าน ราคาของ สินค้าอุปโภค บริโภค เช่น ผงซักฟอก สบู่ ยาสีฟัน ผ่าอนามัย ขนมหื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่น ๆ มีราคาแพงกว่า



ปัญหาด้านสถานที่ ที่ผู้ตอบพบมากที่สุด พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับ ปวช. พบปัญหาด้านการจัดตกแต่งบริเวณโดยรอบหรือภายนอกของสหกรณ์ร้านค้าไม่ดี ส่วนกลุ่มที่เป็นนักศึกษาระดับ ปวส. พบปัญหาด้านการจัดตกแต่งภายในของสหกรณ์ร้านค้าไม่ดี ส่วนกลุ่มที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ พบปัญหาด้านสหกรณ์ร้านค้ามีอุณหภูมิร้อนอบอ้าว และทางเดินจากตึกเรียนมาสหกรณ์ร้านค้าไม่สะดวก โดยเฉลี่ยทั้ง 3 กลุ่มพบปัญหาด้านการจัดตกแต่งบริเวณโดยรอบหรือภายนอกของสหกรณ์ร้านค้าไม่ดี และพบปัญหาด้านการจัดตกแต่งภายในของสหกรณ์ร้านค้าไม่ดี

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบพบมากที่สุด พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับปวช. พบปัญหาด้าน การโฆษณา เช่น แผ่นพับ ใบปิด ฅ อาคาร หรือบอร์ดนิเทศต่าง ๆ ฯลฯ ไม่ดึงดูดใจ ส่วนกลุ่มที่เป็นนักศึกษาระดับ ปวส. พบปัญหาด้านการโฆษณา เช่น แผ่นพับ ใบปิด ฅ อาคาร หรือบอร์ดนิเทศต่าง ๆ ฯลฯ ภายในสถานศึกษามีไม่ครบทุกจุด ส่วนกลุ่มที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ พบปัญหาด้านการสมนาคุณแก่สมาชิกโดยการแจกแถมมีน้อยเกินไป โดยเฉลี่ยทั้ง 3 กลุ่มพบปัญหาด้านการโฆษณา เช่น แผ่นพับ ใบปิด ฅ อาคาร หรือบอร์ดนิเทศต่าง ๆ ฯลฯ ภายในสถานศึกษามีไม่ครบทุกจุด และพบปัญหาด้าน การส่งเสริมการขายไม่มีส่วนลด

ปัญหาด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบพบมากที่สุด พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับ ปวช. /และ นักศึกษาระดับปวส. พบปัญหาด้านพนักงานขายมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ส่วนกลุ่มที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ พบปัญหาด้านการให้บริการของพนักงานขายชำและ ผิดพลาดบ่อย พนักงานขายมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานคิดเงิน คิดเงินชำ พนักงานคิดเงินไม่มีความเต็มใจและไม่ยิ้มมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉลี่ยทั้ง 3 กลุ่ม พบปัญหาด้านพนักงานขายมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส และพบปัญหาด้าน พนักงานคิดเงิน คิดเงินชำ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบพบมากที่สุด พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับ ปวช. พบปัญหาด้านการซื้อสินค้าด้วยเงินสดได้รับบริการช้า ส่วนกลุ่มที่เป็นนักศึกษาระดับ ปวส. พบปัญหาด้านการซื้อสินค้าด้วยเงินเชื่อได้รับบริการช้า ส่วนกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ร้านค้าที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ พบปัญหาด้านการซื้อสินค้าด้วยเงินสดได้รับบริการช้า โดยเฉลี่ย ทั้ง 3 กลุ่ม พบปัญหาด้านการซื้อสินค้าด้วยเงินสดได้รับบริการช้า และพบปัญหาด้านการซื้อสินค้าด้วยเงินเชื่อได้รับบริการช้า

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ที่ตอบพบมากที่สุด พบว่าผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาระดับ ปวช. ระดับ ปวส. และกลุ่มที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ พบปัญหาด้านสหกรณ์ร้านค้ามีภาพลักษณ์ของความลำสมัย โดยเฉลี่ยทั้ง 3 กลุ่มพบปัญหาด้านสหกรณ์

ร้านค้ามีภาพลักษณ์ของความล้ำสมัย และพบปัญหาด้านสหกรณ์ร้านค้าไม่มีภาพลักษณ์ของการบริการ โดยสมาชิก เพื่อสมาชิก

ตารางที่ 43 แสดงปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยเป็นเปอร์เซ็นต์สูงสุด จำแนกตามกลุ่มสมาชิก

ปัญหาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วน ประสมการตลาด	สมาชิกสหกรณ์ร้านค้า		
	นักศึกษาระดับปวช.	นักศึกษาระดับปวส.	อาจารย์และเจ้าหน้าที่
ด้านผลิตภัณฑ์	สินค้าล้ำสมัย	สินค้าล้ำสมัย สินค้าไม่หลากหลาย	สินค้าล้ำสมัย สินค้าไม่หลากหลาย
ด้านราคา	ราคาสินค้าไม่มีความยืดหยุ่นหรือไม่สามารถต่อรองได้	สินค้าอุปโภคบริโภค เช่น ผงซักฟอก สบู่ ยา สีฟัน ผ่าอนามัย ขนม เมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่น ๆ มีราคาแพงกว่า	สินค้าอุปโภคบริโภค เช่น ผงซักฟอก สบู่ ยา สีฟัน ผ่าอนามัย ขนม เมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่น ๆ มีราคาแพงกว่า
ด้านสถานที่	การจัดตกแต่งบริเวณโดยรอบหรือภายนอกของสหกรณ์ร้านค้าไม่ดี	การจัดตกแต่งภายในของสหกรณ์ร้านค้าไม่ดี	-สหกรณ์ร้านค้ามีอุณหภูมิร้อนอบอ้าว -ทางเดินจากตึกเรียนมาสหกรณ์ร้านค้าไม่สะดวก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การโฆษณา เช่น แผ่นพับ ใบปัด ณ อาคารหรือบอร์ดนิเทศต่าง ๆ ฯลฯ ไม่ดึงดูดใจ	การโฆษณา เช่น แผ่นพับ ใบปัด ณ อาคารหรือบอร์ดนิเทศต่าง ๆ ฯลฯ ภายในสถานศึกษา มีไม่ครบทุกจุด	การสมนาคุณแก่สมาชิกโดยการแจกแถมมีน้อยเกินไป

(ตาราง 43) ต่อ

ปัญหาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วน ประสมการตลาด	สมาชิกสหกรณ์ร้านค้า		
	นักศึกษาระดับปวช.	นักศึกษาระดับปวส.	อาจารย์และเจ้าหน้าที่
ด้านบุคลากร	พนักงานขายมนุษย์ สัมพันธ์ไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส	พนักงานขายมนุษย์ สัมพันธ์ไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส	-การให้บริการของ พนักงานขายชำและผิด พลาดบ่อย -พนักงานขายมนุษย์ สัมพันธ์ไม่ดี ไม่ยิ้ม แย้มแจ่มใส -พนักงานคิดเงิน คิด เงินช้า -พนักงานคิดเงิน ไม่มี ความเต็มใจและไม่มี มนุษยสัมพันธ์
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	การซื้อสินค้าด้วยเงินสด ได้รับบริการช้า	การซื้อสินค้าด้วยเงิน เชื่อได้รับบริการช้า	การซื้อสินค้าด้วยเงิน สดได้รับบริการช้า
ด้านการสร้าง และนำเสนอ ลักษณะทางกาย ภาพ	ภาพลักษณ์ของความล้ำ สมัย	ภาพลักษณ์ของความล้ำ สมัย	ภาพลักษณ์ของความ ล้ำสมัย

## 5.2 อภิปรายผล

กรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) และทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ของ ฟิลิป คอตเลอร์ (2000) มาประกอบการอภิปรายผล ซึ่งพบว่า

จากการศึกษาสมาชิกสหกรณ์ร้านค้า ทั้ง 3 กลุ่ม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เมื่อพิจารณาในด้านอายุ พบว่าในกลุ่มสมาชิกที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับ ปวช. ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 18 ปี ในกลุ่มที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับ ปวส. ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 18 ปี แต่ไม่เกิน 22 ปี ส่วนกลุ่มสมาชิกที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี แต่ไม่เกิน 50 ปี ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ในกลุ่มสมาชิกที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับ ปวช. และ ปวส. มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 1,500 บาท และส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่กับผู้ปกครอง สำหรับกลุ่มสมาชิกที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้ 6,000 บาท แต่ไม่เกิน 7,500 บาท และอาศัยอยู่นอกวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง ในด้านความถี่ในการมาใช้บริการที่สหกรณ์ร้านค้า ทุกกลุ่มสมาชิกมีการใช้บริการ 2-3 วันต่อ 1 ครั้ง จึงอธิบายได้ว่าปัจจัยที่สนับสนุนให้มีการใช้บริการของสมาชิก คือที่ตั้งของวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง อยู่ในตัวเมืองลำปาง ประกอบกับในการเรียนการสอนของวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง มีการลงทะเบียนเรียนตามวิชาเรียนที่เปิดสอนในแต่ละชั้นเรียน ที่ทำให้นักศึกษา และอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ มีช่วงเวลาว่างจากการเรียนการสอนที่สามารถออกไปทำธุระนอกวิทยาลัย และอาจมีการใช้บริการจากร้านค้าภายนอกวิทยาลัย ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก และมีสินค้าที่หลากหลายได้ ซึ่งตรงกับการศึกษาของ สิริภักดิ์ นับบแสง (2545) ที่ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมการณ์บริโภคของนักศึกษาที่มีต่อร้านค้า สหกรณ์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการศึกษาได้พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-22 ปี มีรายได้ 3,500-5,000 บาท และพักอยู่ภายนอกมหาวิทยาลัย ในด้านปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จซื้อสินค้าในร้านสหกรณ์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ คือ การที่นักศึกษานิยมไปเลือกซื้อสินค้าจากร้านอื่นมากที่สุด ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า และร้านขายของชำทั่วไป ส่วนร้านสหกรณ์ มีนักศึกษานิยมไปเลือกซื้อสินค้าเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้านค้าภายนอกกับร้านสหกรณ์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่าร้านค้าภายนอกดีกว่าร้านสหกรณ์ เนื่องจากมีสินค้าให้เลือกหลากหลายตรงกับความต้องการของนักศึกษา และสินค้านั้นมีราคาถูกกว่า

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการกำหนดระดับความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ร้านค้าของวิทยาลัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ สมาชิกจะพึงพอใจต่อคุณภาพของสินค้าและการเก็บรักษาสินค้า ซึ่งทั้งสองด้านจะต้องมีความสอดคล้องกัน หากการเก็บรักษาสินค้าไม่ดี แม้สินค้าจะมีคุณภาพดีเพียงไร จะทำให้สินค้านั้นเสื่อมค่าหรือด้อยค่า แต่หากมีการเก็บรักษาสินค้าดี จะทำให้คุณภาพสินค้าคงสภาพอยู่ได้ในระยะเวลาอันยาวนาน สำหรับปัจจัยด้านราคา สมาชิกร้านค้าสหกรณ์มีความพึงพอใจ ในเรื่องของราคาดังกล่าวหรือตำราเรียนต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่น ๆ และการมีป้ายปิดแสดงราคาสินค้า ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกในเรื่องของการคำนวณค่าใช้จ่าย โดยที่สมาชิกต้องรู้ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าที่

เกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนการสอน ซึ่งรายได้ของสมาชิกส่วนใหญ่ของนักศึกษา มาจากผู้ปกครองซึ่งจะต้องมีการชี้แจงรายละเอียดเพื่อให้ได้เงินมาซื้อสินค้าที่จำเป็น ส่วนปัจจัยด้านสถานที่ กลุ่มสมาชิกที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปวช. ปวส. และกลุ่มของอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในเรื่อง ความสว่าง และความสะอาดของสหกรณ์ร้านค้า ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจให้เข้าไปใช้บริการมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มสมาชิกที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปวช. และปวส. มีความพึงพอใจการส่งเสริมการขายโดยการจับฉลากหาผู้โชคดี ส่วนกลุ่มสมาชิกที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ในโอกาสหรือพิธีการต่าง ๆ เช่น ในขณะที่มีกิจกรรม หรือหน้าเสาธง การส่งเสริมการขายดังกล่าวเป็นสิ่งจูงใจให้สมาชิกมาใช้บริการมากขึ้นกว่าเดิม ส่วนในด้านบุคลากร สมาชิกสหกรณ์ร้านค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรในเรื่องความรู้ความสามารถของพนักงานขาย และการแต่งกายของพนักงานขาย ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเหมาะสมเวลาให้บริการของสหกรณ์ร้านค้า (07.00-18.00 น.) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ สมาชิกร้านค้าสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการคืนประโยชน์ให้แก่สังคมหรือสมาชิก เช่น การให้เงินสนับสนุนกิจกรรม วัสดุและครุภัณฑ์ เพื่อส่งเสริมการศึกษา การให้ทุนการศึกษา และความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่สมาชิกของสหกรณ์ร้านค้า ซึ่งปัจจัยดังกล่าวข้างต้น มีผลจูงใจให้สมาชิกมาใช้บริการ

จากผลการศึกษาข้างต้นอธิบายได้ว่า ในการเลือกซื้อสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักเรียนนักศึกษา ซึ่งสามารถเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าได้หลากหลาย เช่น ซื้อจากร้านขายของชำ หรือเลือกซื้อจากร้านขายเครื่องเขียน ตลอดจนซื้อจากร้านขายหนังสือ เช่น ร้านดวงกมล หรือร้านเซฟเว่นอีเลฟเว่น ตลอดจนซื้อจากห้างสรรพสินค้าซึ่งมีอยู่หลายแห่งในตัวเมืองจังหวัดลำปาง โดยการเลือกซื้อสินค้าในแต่ละครั้ง อนุมานได้ว่าเป็นการเลือกซื้อในลักษณะของการตัดสินใจซื้อตามความพึงพอใจ หรือจากการพบเห็นสินค้าที่ชอบและมีการเลือกซื้อในที่สุด ซึ่งเป็นการเลือกซื้อโดยบังเอิญ โดยสังเกตได้จากระดับคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มสมาชิกอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ สินค้าที่สมาชิกเลือกซื้อและมีจำหน่าย เป็นสินค้าที่ใช้สำหรับการเรียนการสอน เช่น อุปกรณ์การเรียน เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความแปลกใหม่ หรือเป็นที่น่าสนใจ และที่สำคัญมีความทันสมัย ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของอุไรวรรณ อรุณาทิตย์ (2531) ที่ได้ศึกษา ถึงความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการบริโภคสินค้าของสมาชิกที่มีต่อร้านสหกรณ์นครเชียงใหม่ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุเฉลี่ย 37.65 ปี สมรสแล้ว มีสมาชิกในครอบครัว จำนวน 4-6 คน อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้อยู่ในระดับปานกลาง สมาชิกส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจ

ถูกต้องในหลักสหกรณ์ วัตถุประสงค์และสิทธิหน้าที่ของสมาชิก ส่วนทัศนคติในสินค้า สมาชิก มีความพอใจในปริมาณสินค้าในระดับปานกลาง ต้องการให้ร้านสหกรณ์จำหน่ายสินค้าน่าเชื่อถือ ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ และอำนวยความสะดวกภายในร้านเป็นอย่างดี มี ทัศนคติต่อคณะกรรมการและฝ่ายจัดการในระดับปานกลางและทัศนคติที่ดีต่อผลประโยชน์ของสมาชิก ที่ได้รับส่วนลดทันทีเมื่อซื้อสินค้า ส่วนการได้รับเงินปันผลมีทัศนคติในอัตราที่เหมาะสม อีกทั้งพฤติกรรมในการซื้อสินค้าของสมาชิก ส่วนใหญ่มาใช้บริการเพราะมีสิ่งจูงใจ เช่น โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ตลอดจนคุณภาพของสินค้า นอกจากนั้นที่สมาชิกมาซื้อสินค้าเพราะว่าเป็นสมาชิกและคาดว่าจะได้รับผลตอบแทนในรูปของเงินปันผล การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการบริโภคสินค้า กับสถานภาพส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พฤติกรรมในการบริโภคสินค้ากับความรู้ ทัศนคติมีความสัมพันธ์กัน

ผลการศึกษากรณีศึกษาครั้งนี้ ยังมีความใกล้เคียงกับ ผลการศึกษาของสุมาตราชรรณสูตร (2544) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ซื้อต่อส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์ขนมบ้านอาจารย์ ซึ่งได้พบว่าผู้ซื้อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 20-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ซื้อส่วนใหญ่พึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ในความใหม่และสด ด้านราคา คือการชำระเงินด้วยเงินสด ด้านสถานที่คือความสะดวกของสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด คือความสุภาพและมารยาทของพนักงานขาย สำหรับปัญหาที่ผู้ซื้อส่วนใหญ่ประสบ คือประเภทของผลิตภัณฑ์มีให้เลือกน้อยเกินไป ผู้ซื้อไม่สามารถต่อรองราคาได้ สถานที่จอดรถแคบ อีกทั้งมีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ น้อยเกินไป การส่งเสริมการขายมีน้อย

สำหรับปัจจัยที่เป็นปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า กลุ่มสมาชิกสหกรณ์ร้านค้า พบปัญหาความไม่หลากหลายของสินค้า สินค้าล้าสมัย และประเภทของสินค้าไม่หลากหลาย สำหรับด้านราคา กลุ่มสมาชิกพบปัญหาเกี่ยวกับราคาของเครื่องดื่ม เช่น น้ำ นม นมเปรี้ยว ชา น้ำอัดลม น้ำผลไม้ และราคาของสินค้าอุปโภคบริโภค เช่น ผงซักฟอก สบู่ ยาสีฟัน ผ้านอนามัย ขนม มีราคาแพงเมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่น ในด้านสถานที่ กลุ่มสมาชิกพบปัญหาด้านการจัดตกแต่งบริเวณโดยรอบหรือทั้งภายในและภายนอกของสหกรณ์ร้านค้าไม่ดี สหกรณ์ร้านค้ามีอุณหภูมิร้อนอบอ้าว และทางเดินจากตึกเรียนมาสหกรณ์ร้านค้าไม่สะดวก ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มสมาชิกพบปัญหาการโฆษณา เช่น แผ่นพับ ใบปิด ฌ อากาศ หรือบอร์ดนิเทศต่างๆ ภายในสถานศึกษามีไม่ครบทุกจุด และไม่สวยงาม ในด้านบุคลากร กลุ่มสมาชิก พบปัญหาคือพนักงานขายมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานคิดเงินช้า ไม่มีความเต็มใจและ

ไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์ สำหรับด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มสมาชิก พบปัญหาในการซื้อสินค้าด้วยเงินเชื่อและการซื้อสินค้าด้วยเงินสดได้รับบริการช้า และปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบปัญหาคือ ร้านค้าสหกรณ์มีภาพลักษณ์ของความลำสมัย และการคืนประโยชน์ให้แก่สังคมหรือสมาชิก เช่น การให้เงินสนับสนุน กิจกรรม วัสดุและครุภัณฑ์เพื่อส่งเสริมการศึกษา การให้ทุนการศึกษามีน้อย

การศึกษาในครั้งนี้สรุปได้ว่า สมาชิกของสหกรณ์ร้านค้าได้มีการเลือกซื้อสินค้าจากหลายแห่ง นอกเหนือจากการเลือกซื้อหนังสือเรียน หรืออุปกรณ์การเรียนที่เป็นลักษณะเฉพาะเจาะจงโดยเลือกซื้อจากสหกรณ์ร้านค้าของวิทยาลัย ส่วนอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ไม่เฉพาะเจาะจง สมาชิกจะเลือกซื้อจากร้านค้าอื่น ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากความหลากหลายของสินค้า ความทันสมัยของสินค้าและสถานที่ซึ่งเป็นที่นิยม เช่น ห้างสรรพสินค้า หรือตามร้านเซฟเว่น อีเลฟเว่น ซึ่งมีแนวโน้มว่ามีภาพลักษณ์ที่มีความทันสมัย นอกจากนั้นยังมีการบริการที่ดี มีพนักงานคอยให้บริการตลอดเวลา และยังมีความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสามารถดึงดูดใจให้มีการเลือกซื้อมากที่สุด

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่ ผู้วิจัยรวบรวมจาก ข้อเสนอแนะของประชากรทั้ง 3 กลุ่มมีข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงกิจการในรูปสหกรณ์ร้านค้าของสถาบันการศึกษา และเป็นประโยชน์ในการวางแผนการตลาดของสหกรณ์ร้านค้าวิทยาลัยอาชีวศึกษา ลำปาง โดยแยกเสนอแนะในแต่ละด้านดังนี้

#### 1. ด้านผลิตภัณฑ์

เนื่องจากกลุ่มสมาชิกของสหกรณ์ร้านค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพของ สินค้าและความใหม่สดของสินค้า ในระดับมาก ดังนั้นเพื่อจูงใจให้กลุ่มสมาชิกทั้ง 3 กลุ่มเข้ามาซื้อสินค้ามากขึ้นจึงควรเน้นพัฒนาคุณภาพของสินค้า ตลอดจนพัฒนาและให้ความสำคัญต่อความใหม่สดของสินค้าอยู่เสมอ และพยายามเสริมสร้างความเป็นมาตรฐานให้สินค้ามีคุณภาพ โดยการจัดระบบการจัดซื้อสินค้าที่มีคุณภาพ ตรวจสอบวันผลิตและวันหมดอายุของสินค้า ก่อนรับสินค้ามาจำหน่าย และตรวจเช็คสินค้าจากชั้นวางสินค้าทุกวัน หากพบว่าสินค้าชนิดใดที่ใกล้จะหมดอายุจะต้องนำออกจากชั้นจำหน่ายสินค้าทันทีที่ตรวจพบ นอกจากนั้นต้องมีการตรวจสอบให้มีการทำความสะอาดภาชนะบรรจุสินค้าและชั้นวางสินค้าเสมอ

ในด้านผลิตภัณฑ์เนื่องจากปัญหาที่พบมากที่สุดคือประเภทสินค้าไม่หลากหลายและค่อนข้างลำสมัย ดังนั้นกลยุทธ์ที่สหกรณ์ร้านค้าควรใช้คือ การจัดหาสินค้ามาจำหน่ายให้มีความ

หลากหลายและทันสมัยมากขึ้น อาจพิจารณาจากชนิดของสินค้าที่มียอดซื้อสูงหรือติดตามข่าวจากสื่อที่โฆษณาหรือเสนอสินค้าตัวใหม่เข้าสู่ตลาด โดยเน้นคุณภาพของสินค้าเป็นหลัก ซึ่งจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบที่ต้องการให้มีการจำหน่ายขนมบรรจุถุงที่หลากหลาย ดังนั้นสหกรณ์อาจพิจารณาจากความนิยมในการบริโภคขนมของสมาชิกว่าส่วนใหญ่มีความนิยมบริโภคขนมประเภทหรือกลุ่มใดมาก เพื่อเป็นแนวทางการจัดซื้อจำหน่าย โดยมีการเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในรสนิยมตลอดเวลา

## 2. ด้านราคา

เนื่องจาก ราคาของหนังสือหรือตำราเรียน ราคาของเครื่องดื่ม และการปิดป้ายราคา เป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมากอยู่แล้ว ดังนั้นควรรักษาและเพิ่มความพึงพอใจในปัจจัยย่อยดังกล่าว โดยจัดรายการให้ส่วนลดราคาสินค้าดังกล่าว เพื่อส่งเสริมการขาย และตรวจดูการปิดป้ายราคาก่อนนำสินค้าจัดวางจำหน่ายทุกครั้ง

สำหรับปัญหาด้านราคาที่พบมากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคบริโภคมีราคาแพงกว่าร้านค้าอื่น ๆ สหกรณ์จึงไม่สามารถแข่งขันทางด้านราคาได้ และสหกรณ์ร้านค้าต้องคืนเงินปันผลให้แก่สมาชิก จากข้อเสนอแนะโดยสมาชิกบางท่านได้ให้คำแนะนำคือ ไม่ต้องการคืนเงินปันผล แต่ต้องการซื้อสินค้าได้ในราคาที่ถูกลง ซึ่งโดยหลักการในการปฏิบัติสหกรณ์ร้านค้าวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปางไม่สามารถทำได้ ดังนั้นควรจัดให้มีรายการลดราคาหรือแถมสินค้าอื่น ๆ บ้างตามโอกาสเพื่อเป็นการส่งเสริมการขาย โดยเฉพาะสินค้าอุปโภคบริโภค

## 3. ด้านสถานที่

ในเรื่องของความสว่าง ความสะอาด และการจัดวางสินค้าให้เป็นหมวดหมู่เพื่อหาง่ายและทำเลที่ตั้ง เป็นปัจจัยย่อยที่สมาชิกสหกรณ์ร้านค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนั้นจึงควรรักษามาตรฐานในปัจจัยย่อยดังกล่าวเอาไว้ตลอด โดยหมั่นตรวจดูความสว่างของหลอดไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ หากพบว่าหลอดไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพการใช้งานควรเปลี่ยนทันที รวมทั้งดูแลรักษาและทำความสะอาดสถานที่ ตลอดจนการจัดวางสินค้าให้เป็นหมวดหมู่เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ

สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ด้านการจัดตกแต่งบริเวณโดยรอบหรือภายนอกของสหกรณ์ร้านค้ามีที่ยังมีน้อย ดังนั้นจึงควรมีการจัดการตกแต่งบริเวณด้านนอกเสียใหม่ โดยอาจจัดสวนหย่อม หาดต้นไม้มาปลูกให้ดูร่มรื่นและจัดสวนดอกไม้โดยรอบเพื่อความสดชื่นและสวยงามและควรปรับปรุงสถานที่ให้มีความสวยงาม สะอาดอยู่เสมอ หรืออาจจะจัดรายการประกวด



ความคิดเห็นจากสมาชิกเกี่ยวกับการจัดตกแต่งสถานที่ ซึ่งอาจรวมทั้งการจัดตกแต่งภายใน โดย จัดหารางวัลตอบแทนให้ด้วย

#### 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

การส่งเสริมการขาย โดยการจับฉลากหาผู้โชคดีเป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน ระดับความ พึงพอใจปานกลาง แต่เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นควรเพิ่ม จำนวนครั้งของการจับฉลากในแต่ละเทอม

ปัญหาที่พบมากที่สุดในด้านนี้ คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ภายในสถานศึกษา ไม่ทั่วถึง ดังนั้น สหกรณ์ร้านค้า ควรจัดให้สมาชิกรับทราบข่าวสารการดำเนินงานและกิจกรรม ของสหกรณ์อย่างรวดเร็วและทั่วถึง อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยการประกาศเสียงตามสาย ผ่านฝ่ายประชาสัมพันธ์ ของวิทยาลัยฯ และมีข้อเสนอเพื่อส่งเสริมการขาย เช่น จัดรายการสะสม คะแนนเพื่อให้ได้รับส่วนลด ภายหลังจากที่ได้สะสมคะแนนครบ หรือให้มีการจัดประกวดการ เขียนป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ให้สมาชิกได้ทราบเป็นต้น

#### 5. ด้านบุคลากร

การให้บริการของพนักงานคิดเงิน เป็นปัจจัยย่อยที่สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง แต่เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นควรหาทางเพิ่มระดับ ความพึงพอใจในปัจจัยย่อยดังกล่าวไว้

ปัญหาที่พบมากที่สุดคือพนักงานขายไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งผู้ตอบ จะมีข้อเสนอแนะไว้เพื่อการแก้ไขมากที่สุด ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่จะต้องเร่งปรับปรุงและดำเนินการแก้ไข โดยด่วน จากข้อเสนอแนะเช่นให้ย้ายไปทำงานในตำแหน่งอื่น หรืออาจมีการตัดเตือน พนักงานให้มีการบริการลูกค้า ด้วยใจมีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น โดยการพูดคุยทักทายสมาชิก ด้วย ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและควรปรับปรุงในทุกปัจจัยย่อย ของด้านบุคลากร อาทิเช่น ให้พนักงาน ขายช่วยเหลือหรือแนะนำสินค้า เมื่อลูกค้าต้องการ หาวิธีปรับปรุงให้พนักงานคิดเงินบริการด้วย ความรวดเร็วและลดความผิดพลาดให้มีน้อยลง

## 6. ด้านกระบวนการให้บริการ

ความเหมาะสมของเวลาให้บริการโดยสหกรณ์ร้านค้า คือ 07.00 – 18.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมอยู่แล้ว หรืออาจจะเพิ่มเวลาให้บริการถึง 18.30 น. เพื่อสนองตอบความต้องการของสมาชิกได้มากขึ้น เนื่องจากอยู่ในช่วงของเวลาเรียนอยู่

ส่วนปัญหาที่พบคือการซื้อสินค้าด้วยเงินสดและเงินเชื่อได้รับบริการช้า ดังนั้น ควรเพิ่มจุดชำระเงินในชั่วโมงเร่งด่วน ขจัดขั้นตอนความล่าช้า เช่น เตรียมเงินทอน ถุงใส่ของ สินค้ามีป้ายปิดราคาให้พร้อมและควรมีผู้ช่วยพนักงานคิดเงินช่วยบรรจุของใส่ถุงให้ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว เพื่อลดปัญหาการรอคอยนาน ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าเกิดความเบื่อหน่ายได้

## 7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

การคืนประโยชน์ให้แก่สังคมหรือสมาชิก ความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่สมาชิก สหกรณ์ร้านค้ามีภาพลักษณ์ของการให้บริการ โดยสมาชิก เพื่อสมาชิก เป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ดังนั้นควรรักษาและเพิ่มภาพลักษณ์ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เหล่านี้ไว้ โดยการปรับปรุงส่วนประสมการตลาดทุกด้านให้ดีขึ้นอีก ซึ่งจะช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ของสหกรณ์ร้านค้าได้มากขึ้นตามไปด้วย

ส่วนปัญหาที่พบคือสหกรณ์ร้านค้ามีภาพลักษณ์ของความลำสมัย ดังนั้นควรปรับปรุงภายในร้านสหกรณ์ให้มีความทันสมัย จัดหาที่วางสินค้าให้เพียงพอและจัดวางให้เป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการหาสินค้า และมีระบบระบายอากาศภายในร้านเพื่อขจัดอากาศเสียและกลิ่นอับ และขอรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้านสหกรณ์โดยเฉพาะ เพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดตกแต่งร้านค้า สหกรณ์ต่อไป