

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของร้านเบงค์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งผลการศึกษาเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (เฉพาะลูกค้าที่ซื้อไปใช้ส่วนตัว) คือ การวิเคราะห์พื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ลักษณะที่อยู่อาศัย วัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านเบงค์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ ประเภทสินค้าที่ซื้อจากร้านเบงค์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าจากร้านเบงค์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ และร้านค้าที่ซื้อวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างนอกจากร้านเบงค์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ แสดงในตารางที่ 1-11

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของร้านเบงค์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ คือ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีก ซึ่งประกอบไปด้วยส่วนประสมสินค้าและบริการ ส่วนประสมด้านราคา ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า และส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ ซึ่งจะเป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีก แสดงในตารางที่ 12-16

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยรวมและพฤติกรรมในอนาคต ของลูกค้าที่มีต่อร้านเบงค์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของร้านเบงค์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงสาเหตุของการกลับมาซื้อซ้ำหรือไม่กลับมาซื้อซ้ำอีก และสาเหตุของการแนะนำหรือไม่แนะนำเพื่อน/คนรู้จักมาใช้บริการที่ร้านเบงค์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ แสดงในตารางที่ 17-19

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมสินค้าและบริการ ส่วนประสมด้านราคา ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า และส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการของร้านเบงค์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามช่วงรายได้ อายุ อาชีพ ลักษณะที่อยู่อาศัย และเพศ ซึ่งประกอบไปด้วยแสดงในตารางที่ 20-39

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน) (N = 234)	ร้อยละ
ชาย	170	72.60
หญิง	64	27.40
รวม	234	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.60 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 27.40

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน(คน) (N = 234)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน 30 ปี	64	27.40
อายุ 31-40 ปี	128	54.70
อายุ 41-50 ปีขึ้นไป	42	17.90
รวม	234	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.70 รองลงมาช่วงอายุ ไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.40 และ อายุ 41-50 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 17.90

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน) (N = 234)	ร้อยละ
โสด	85	36.30
สมรส	149	63.70
รวม	234	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.70 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 36.30

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน) (N = 234)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	5	2.10
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	6.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	59	25.20
ระดับอนุปริญญา/ปวส.	39	16.70
ปริญญาตรี	100	42.70
ปริญญาโท	15	6.40
ปริญญาเอก	1	0.40
รวม	234	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมามีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 25.20 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 16.70

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน) (N = 234)	ร้อยละ
นักเรียน/ นักศึกษา	18	7.60
ธุรกิจส่วนตัว	94	40.20
รับราชการ	26	11.10
พนักงานบริษัทเอกชน	61	26.10
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	7.70
อาชีพอื่นๆ	17	7.30
รวม	234	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 40.20 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 26.10 ประกอบอาชีพรับราชการคิดเป็นร้อยละ 11.10

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

รายได้ของครอบครัวต่อเดือน	จำนวน(คน) (N = 234)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	51	21.80
10,001 – 20,000 บาท	107	45.70
20,001 – 30,000 บาท	28	12.00
30,001 – 40,000 บาท	15	6.40
40,001 บาทขึ้นไป	33	14.10
รวม	234	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาในระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.80 ระดับรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.10

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย

ลักษณะที่อยู่อาศัย	จำนวน(คน) (N = 234)	ร้อยละ
หมู่บ้านจัดสรร	69	29.50
บ้านทาวเฮ้าส์	20	8.50
อาคารพาณิชย์	19	8.10
หอพัก	36	15.40
บ้านที่สร้างเอง	90	38.50
รวม	234	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านที่สร้างเอง คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาเป็นหมู่บ้านจัดสรร คิดเป็นร้อยละ 29.50 เป็นหอพัก คิดเป็นร้อยละ 15.40

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน(คน) (N = 234)	ร้อยละ
เพื่อซ่อมแซม/ต่อเติมที่อยู่อาศัย	195	83.30
เพื่อสร้างที่อยู่อาศัย	4	1.70
เพื่อใช้ทั่วไปภายในที่อยู่อาศัย	34	14.50
เพื่อนำไปซ่อมอุปกรณ์ ภายในที่อยู่อาศัย	1	0.40
รวม	234	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าจากร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อซ่อมแซม/ต่อเติมที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 83.30 รองลงมาเพื่อใช้ทั่วไปภายในที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 14.50 เพื่อสร้างที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 1.70

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้าที่ซื้อจากร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

ประเภทสินค้าที่ซื้อจากร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน(คน) (N = 234)	ร้อยละ
อุปกรณ์ประปา ก๊อกน้ำ สายยาง	59	25.20
อุปกรณ์ไฟฟ้า หลอดไฟ สายไฟ	46	19.70
สี เชลค แปรงทาสี	37	15.80
เคมีภัณฑ์ โชนดาไฟ ซิลิโคลน ปูนซีเมนต์	18	7.70
ตะขாயเหล็ก ตะขாயพลาสติก มุ้งลวดเหล็ก มุ้งลวดพลาสติก	23	9.80
เครื่องมือช่าง เช่น ไขควง ประแจ ค้อน ตลับเมตร ตะไบ คีม ดอกสว่าน ใบตัด	12	5.10
อุปกรณ์ประกอบ เช่น ลวด ตะปู น๊อต ฟุก ลวดสริง	6	2.60
อุปกรณ์ทำความสะอาด เช่น ไม้กวาด น้ำยาล้างห้องน้ำ แปรงรงห้องน้ำ	17	7.30
อุปกรณ์ตกแต่ง เช่น ลูกบิด กลอน มือจับมือดึง บานพับ สายยู	16	6.80
รวม	234	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเข้ามาใช้บริการและซื้อสินค้านร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์ประปา ก๊อกน้ำ สายยาง คิดเป็นร้อยละ 25.20 รองลงมาซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์ไฟฟ้า หลอดไฟ สายไฟ คิดเป็นร้อยละ 19.70 ซื้อสินค้าประเภท สีเชลค แปรงทาสี คิดเป็นร้อยละ 15.80

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินที่ซื้อสินค้าจากร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าจากร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน(คน) (N = 234)	ร้อยละ
ไม่เกิน 100 บาท	65	27.80
101 – 500 บาท	134	57.30
501 – 1,000 บาท	19	8.10
1,001 บาทขึ้นไป	16	6.80
รวม	234	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากได้มีการใช้จ่ายเงินในการซื้อสินค้าในแต่ละครั้งเป็นจำนวนเงิน 101 – 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมาใช้จ่ายเงินในการซื้อสินค้าไม่เกิน 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.80 ซื้อสินค้า 501 – 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.10

ตารางที่ 11 แสดง จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามร้านค้าในการซื้อสินค้าวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง นอกจากร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

ร้านค้าในการซื้อสินค้าวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง นอกจากร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน(คน) (N = 234)	ร้อยละ
ร้านนพดลพานิช	54	23.10
ร้านชินเชียงใหม่	10	4.30
ร้านวีระพานิช	13	5.60
โกลบอลเฮ้าส์	78	33.30
โฮมโปร	79	33.70
รวม	234	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากนอกจาก ซื้อสินค้าจากร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีการซื้อจากโฮมโปร คิดเป็นร้อยละ 33.76 รองลงมาซื้อจาก โกลบอลเฮ้าส์ คิดเป็นร้อยละ 33.33 ร้านนพดลพานิช คิดเป็นร้อยละ 23.08

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์
จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ
ส่วนประสมสินค้าและบริการ ของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสมสินค้าและบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีสินค้าให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	66 (28.2)	98 (41.9)	59 (25.2)	10 (4.3)	1 (0.4)	3.93	มาก
มีสินค้าให้เลือกหลายชนิด หลายหมวด	34 (14.5)	139 (59.4)	58 (24.8)	3 (1.3)	0	3.87	มาก
มีสินค้าครบทุกขนาดตามความต้องการ	45 (19.2)	114 (48.7)	74 (31.6)	0	1 (0.4)	3.86	มาก
มีสินค้าครบตรงตามจำนวนที่ลูกค้าต้องการ	46 (19.7)	136 (58.1)	49 (20.9)	3 (1.3)	0	3.96	มาก
มีสินค้าที่มีตรายี่ห้อเป็นที่ยอมรับ	54 (24.4)	127 (54.3)	49 (20.9)	0	1 (0.4)	4.02	มาก
มีสินค้าที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ลูกค้าต้องการ	73 (31.2)	119 (50.9)	41 (17.5)	0	1 (0.4)	4.12	มาก
มีการวางสินค้าเป็นหมวดชัดเจน	80 (34.2)	113 (48.3)	38 (16.2)	3 (1.3)	0	4.15	มาก

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ส่วนประสมสินค้าและบริการ ของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ส่วนประสมสินค้าและบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว	109 (46.6)	101 (43.2)	23 (9.8)	1 (0.4)	0	4.36	มาก
มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า	99 (42.3)	110 (47)	22 (9.4)	2 (0.9)	1 (0.4)	4.30	มาก
ขั้นตอนการบริการถูกต้องและรวดเร็ว	90 (38.5)	96 (41.0)	47 (20.1)	1 (0.4)	0	4.18	มาก
มีการรับคืนแลกเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีการชำรุด	17 (7.3)	94 (40.2)	112 (47.9)	11 (4.7)	0	3.50	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.02						มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสม การค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามส่วนประสมสินค้าและบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ 4.02 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มี กระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย คือ 4.36 มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า ค่าเฉลี่ย คือ 4.30 ขั้นตอนการบริการถูกต้องและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย คือ 4.18 มีการวางสินค้าเป็นหมวดชัดเจน ค่าเฉลี่ย คือ 4.15 มีสินค้าที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย คือ 4.12 มีสินค้าที่มีตราที่ยี่ห้อ เป็นที่ยอมรับ ค่าเฉลี่ย คือ 4.02 มีสินค้าครบตรงตามจำนวนที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย คือ 3.96 มี สินค้าให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ ค่าเฉลี่ย คือ 3.93 มีสินค้าให้เลือกหลากหลายชนิด หลายหมวด ค่าเฉลี่ย คือ 3.87 มีสินค้าครบทุกขนาดตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย คือ 3.86 มีการรับคืนแลกเปลี่ยนสินค้าเมื่อมี การชำรุดค่าเฉลี่ย คือ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ส่วนประสมด้านราคา ของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสมด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีการบอกป้ายราคาชัดเจน	38 (16.2)	67 (28.6)	83 (35.5)	46 (19.7)	0	3.14	ปานกลาง
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	31 (13.2)	98 (41.9)	89 (38.0)	16 (6.8)	0	3.62	มาก
ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า	37 (15.8)	102 (43.6)	83 (35.5)	12 (5.1)	0	3.7	มาก
ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด	36 (15.4)	103 (44.0)	90 (38.5)	5 (2.1)	0	3.73	มาก
ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ	35 (15.0)	114 (48.7)	81 (34.6)	4 (1.7)	0	3.77	มาก
สินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน	32 (13.7)	99 (42.3)	87 (37.2)	16 (6.8)	0	3.63	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.60						มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามส่วนประสมด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ 3.60 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ ค่าเฉลี่ย คือ 3.77 ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด ค่าเฉลี่ย คือ 3.73 ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า ค่าเฉลี่ย คือ 3.70 สินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน ค่าเฉลี่ย คือ 3.63 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ค่าเฉลี่ย คือ 3.62 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ มีการบอกป้ายราคาชัดเจน ค่าเฉลี่ย คือ 3.14

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ส่วนประสมทางการกระจายตัวของสินค้า ของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสมทางการกระจายตัว ของสินค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน	63 (26.9)	90 (38.5)	68 (29.1)	13 (5.6)	0	3.87	มาก
ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย	67 (28.6)	103 (44.0)	55 (23.5)	9 (3.8)	0	3.97	มาก
มีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน	27 (11.5)	73 (31.2)	116 (49.6)	18 (7.7)	0	3.47	ปานกลาง
มีที่จอดรถได้สะดวก	30 (12.8)	55 (23.5)	117 (50.0)	32 (13.7)	0	3.36	ปานกลาง
ที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก	29 (12.4)	65 (27.8)	110 (47.0)	30 (12.8)	0	3.40	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.60						มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสม การค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามส่วนประสมการกระจายตัวของ สินค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ 3.61 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย ค่าเฉลี่ย คือ 3.97 ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน ค่าเฉลี่ย คือ 3.87 ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ มีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน ค่าเฉลี่ย คือ 3.47 ที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก ค่าเฉลี่ย คือ 3.40 มีที่จอดรถได้สะดวก ค่าเฉลี่ย คือ 3.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ ของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสมทางการสื่อสารทางการ ตลาดแบบบูรณาการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีการให้ของแถมแก่ลูกค้า	30 (12.8)	88 (37.6)	92 (39.3)	24 (10.3)	0	3.53	มาก
พนักงานขายมีความสุภาพเรียบร้อย	66 (28.2)	107 (45.7)	58 (24.8)	3 (1.3)	0	4.01	มาก
พนักงานขายมีการเอาใจใส่ลูกค้า	103 (44.0)	82 (35.0)	46 (19.7)	3 (1.3)	0	4.22	มาก
พนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	114 (48.7)	86 (36.8)	32 (13.7)	2 (0.9)	0	4.33	มาก
พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้	127 (54.3)	73 (31.2)	32 (13.7)	2 (0.9)	0	4.39	มาก
พนักงานขายมีอัธยาศัยดี	133 (56.8)	73 (31.2)	27 (11.5)	1 (0.4)	0	4.44	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.15						มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสม การค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามส่วนประสมทางการสื่อสารทางการ ตลาดแบบบูรณาการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ 4.15 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ มาก ได้แก่ พนักงานขายมีอัธยาศัยดี ค่าเฉลี่ย คือ 4.44 พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้ ค่าเฉลี่ย คือ 4.39 พนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย คือ 4.33 พนักงานขายมี การเอาใจใส่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย คือ 3.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสมการค้ำปลีก	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ส่วนประสมสินค้าและบริการ	4.02	มาก
ส่วนประสมด้านราคา	3.60	มาก
ส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้า	3.61	มาก
ส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ	4.15	มาก
รวม	3.85	มาก

จากตารางที่ 16 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามส่วนประสมการค้ำปลีก โดยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ ส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ ค่าเฉลี่ยรวม 4.15 ส่วนประสมสินค้าและบริการ ค่าเฉลี่ยรวม 4.02 ส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้า ค่าเฉลี่ยรวม 3.61 และส่วนประสมด้านราคา ค่าเฉลี่ยรวม 3.60

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยรวมและพฤติกรรมในอนาคต ของลูกค้าที่มีต่อร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจโดยรวมต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจโดยรวมต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน(คน)	ร้อยละ
พึงพอใจ	234	100.00
ปานกลาง	0	0.00
ไม่พึงพอใจ	0	0.00
รวม	234	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดพึงพอใจโดยรวมต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 100.00

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการกลับมาซื้อซ้ำสินค้าที่ร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

ความตั้งใจในการซื้อซ้ำ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
กลับมาซื้ออีก	234	100.00
ไม่แน่ใจ	0	0.00
ไม่กลับมาซื้อซ้ำอีก	0	0.00
รวม	234	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดกลับมาซื้อสินค้าที่ร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ ซ้ำอีก ร้อยละ 100.00

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการแนะนำเพื่อน/คนรู้จัก มาใช้บริการที่ร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

การแนะนำต่อ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แนะนำ	234	100.00
ไม่แน่ใจ	0	0.00
ไม่แนะนำ	0	0.00
รวม	234	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดแนะนำเพื่อน/คนรู้จักมาใช้บริการที่ร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 100.00

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ ช่วงรายได้ ช่วงอายุ อาชีพ และลักษณะที่อยู่อาศัย

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมสินค้าและบริการของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ

ส่วนประสมสินค้าและบริการ	เพศชาย (n=170)		เพศหญิง (n=64)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีสินค้าให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	3.95	มาก	3.87	มาก	3.93	มาก
มีสินค้าให้เลือกหลายชนิด หลายหมวด	3.89	มาก	3.82	มาก	3.87	มาก
มีสินค้าครบทุกขนาดตามความต้องการ	3.88	มาก	3.82	มาก	3.86	มาก
มีสินค้าครบตรงตามจำนวนที่ลูกค้าต้องการ	3.94	มาก	4.00	มาก	3.96	มาก
มีสินค้าที่มีตราฮือเป็นที่ยอมรับ	4.03	มาก	3.98	มาก	4.02	มาก
มีสินค้าที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ลูกค้าต้องการ	4.14	มาก	4.06	มาก	4.12	มาก
มีการวางสินค้าเป็นหมวดชัดเจน	4.19	มาก	4.06	มาก	4.15	มาก
มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว	4.38	มาก	4.31	มาก	4.36	มาก
มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า	4.28	มาก	4.36	มาก	4.30	มาก
ขั้นตอนการบริการถูกต้องและรวดเร็ว	4.18	มาก	4.15	มาก	4.18	มาก
มีการรับคืนแลกเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีการชำรุด	3.50	มาก	3.50	มาก	3.50	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ กระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า และขั้นตอนการบริการถูกต้องและรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า รองลงมาคือ มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็วและขั้นตอนการบริการถูกต้องและรวดเร็ว

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมด้านราคาของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่โดยจำแนกตามเพศ

ส่วนประสมด้านราคา	เพศชาย (n=170)		เพศหญิง (n=64)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการบอกป้ายราคาชัดเจน	3.40	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	3.60	มาก	3.65	มาก	3.62	มาก
ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า	3.68	มาก	3.75	มาก	3.70	มาก
ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด	3.71	มาก	3.75	มาก	3.73	มาก
ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ	3.74	มาก	3.84	มาก	3.77	มาก
สินค้านั้นถูกกว่าร้านอื่นในสินค้านั้นประเภทเดียวกัน	3.57	มาก	3.78	มาก	3.63	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อสินค้า รองลงมาคือ ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด และระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า

เพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อสินค้า รองลงมาคือ สินค้านั้นถูกกว่าร้านอื่นในสินค้านั้นประเภทเดียวกัน และได้รับส่วนลดเมื่อซื้อเงินสด

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประกอบการกระจายตัวของร้าน
เบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ

ส่วนประกอบการกระจายตัวของสินค้า	เพศชาย (n=170)		เพศหญิง (n=64)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน	3.94	มาก	3.67	มาก	3.87	มาก
ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย	4.00	มาก	3.89	มาก	3.97	มาก
มีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน	3.45	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง
มีที่จอดรถได้สะดวก	3.33	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง
ที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก	3.41	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย รองลงมา คือ ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน และมีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ

ส่วนประสมทางการสื่อสาร ทางการตลาดแบบบูรณาการ	เพศชาย (n=170)		เพศหญิง (n=64)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการให้ของแถมแก่ลูกค้า	3.53	มาก	3.45	ปานกลาง	3.53	มาก
พนักงานชายมีความสุภาพเรียบร้อย	4.02	มาก	3.95	มาก	4.01	มาก
พนักงานชายมีการเอาใจใส่ลูกค้า	4.23	มาก	4.17	มาก	4.22	มาก
พนักงานชายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	4.30	มาก	4.40	มาก	4.33	มาก
พนักงานชายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้	4.35	มาก	4.46	มาก	4.39	มาก
พนักงานชายมีอธยาศัยดี	4.42	มาก	4.48	มาก	4.44	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานชายมีอธยาศัยดีรองลงมาคือ พนักงานชายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้ และพนักงานชายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อส่วนประสมสินค้าและบริการ ของร้านเบงกซ์คาร์ดแวย์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามช่วงรายได้

ส่วนประสมสินค้าและบริการ	รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน (n=51)		รายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาทต่อเดือน (n=135)		รายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทต่อเดือน (n=48)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล
มีสินค้าให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	3.73	มาก	3.91	มาก	4.43	มาก	3.93	มาก
มีสินค้าให้เลือกหลายชนิด หลากหมวด	3.76	มาก	3.84	มาก	3.96	มาก	3.87	มาก
มีสินค้าครบทุกขนาดตามต้องการ	3.94	มาก	3.80	มาก	3.94	มาก	3.86	มาก
มีสินค้าครบตรงตามจำนวนที่ลูกค้าต้องการ	4.06	มาก	3.93	มาก	3.87	มาก	3.96	มาก
มีสินค้าที่มีตราที่หือเป็นที่ยอมรับ	4.08	มาก	3.98	มาก	4.28	มาก	4.02	มาก
มีสินค้าที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ลูกค้าต้องการ	4.16	มาก	4.05	มาก	4.30	มาก	4.12	มาก

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมสินค้าและบริการ ของร้านเบงกฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ หลังจากการเข้ามาใช้ร้านตามช่วงรายได้ (ต่อ)

ส่วนประสมสินค้าและบริการ	รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน (n=51)		รายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาทต่อ เดือน (n=135)		รายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทต่อเดือน (n=48)		รวม
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
มีการวางสินค้าเป็นหมวดชัดเจน	4.02	มาก	4.18	มาก	4.36	แปลผล	แปลผล
มีกระบวนการสั่งซื้อที่ง่ายและรวดเร็ว	4.39	มาก	4.33	มาก	4.33	มาก	มาก
มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า	4.29	มาก	4.27	มาก	4.25	มาก	มาก
ขั้นตอนการบริการถูกต้องและรวดเร็ว	4.18	มาก	4.17	มาก	4.19	มาก	มาก
มีการรับคืนแลกเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีการ ชำรุด	3.43	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.61	มาก	ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า และขั้นตอนการบริการถูกต้องและรวดเร็ว

ผู้มีรายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า และมีการวางสินค้าเป็นหมวดชัดเจน

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ มีสินค้าให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ รองลงมาคือ มีการวางสินค้าเป็นหมวดชัดเจน และมีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมด้านราคาของร้านแบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่โดยจำแนกตามช่วงรายได้

ส่วนประสมด้านราคา	รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน (n=51)		รายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาทต่อ เดือน (n=135)		รายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทต่อเดือน (n=48)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการบอกป้ายราคาชัดเจน	3.37	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	3.65	มาก	3.52	มาก	3.80	มาก	3.62	มาก
ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพ สินค้า	3.84	มาก	3.52	มาก	3.88	มาก	3.70	มาก
ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด	3.63	มาก	3.70	มาก	3.86	มาก	3.73	มาก
ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการ สั่งซื้อ	3.88	มาก	3.70	มาก	3.77	มาก	3.77	มาก
สินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภท เดียวกัน	3.75	มาก	3.49	ปานกลาง	3.70	มาก	3.63	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อสินค้า รองลงมาคือ ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า และสินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน

ผู้มีรายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อสินค้า และได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด รองลงมาคือ ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า และราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า รองลงมาคือ ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด และราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้า ของร้านเบเกอรี่ครัวเวิร์ค จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามช่วงรายได้

ส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้า	รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน (n=51)		รายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาทต่อเดือน (n=135)		รายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทต่อเดือน (n=48)		รวม
	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	
ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน	3.84	มาก	3.86	มาก	3.91	มาก	3.87
ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย	4.06	มาก	3.92	มาก	4.14	มาก	3.97
มีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน	3.61	มาก	3.41	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.47
มีที่จอดรถได้สะดวก	3.55	มาก	3.22	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง	3.36
ที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก	3.57	มาก	3.27	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.40

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ผู้มีรายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาทต่อเดือน และผู้มีรายได้ ตั้งแต่ 30,001 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย รองลงมาคือ ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน และมีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ที่มีต่อส่วนประกอบทางการตลาดแบบบูรณาการ ของร้านแบงก์ชาวดาว์ จังหวัด เชียงใหม่ โดยจำแนกตามช่วงรายได้

ส่วนประกอบทางการตลาด แบบบูรณาการ	รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน (n=51)		รายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาทต่อ เดือน (n=135)		รายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทต่อเดือน (n=48)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
มีการให้ของแถมแก่ลูกค้า	3.53	มาก	3.44	ปานกลาง	3.75	มาก	3.53	มาก
พนักงานขายมีความสุภาพเรียบร้อย	4.06	มาก	3.98	มาก	4.06	มาก	4.01	มาก
พนักงานขายมีการเอาใจใส่ลูกค้า	4.41	มาก	4.15	มาก	4.25	มาก	4.22	มาก
พนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่าง ถูกต้อง	4.45	มาก	4.31	มาก	4.43	มาก	4.33	มาก
พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้า ได้	4.43	มาก	4.37	มาก	4.47	มาก	4.39	มาก
พนักงานขายมีธยาศัยดี	4.41	มาก	4.44	มาก	4.55	มากที่สุด	4.44	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง รองลงมาคือ พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้ และพนักงานมีอัธยาศัยดี การเอาใจใส่ลูกค้า

ผู้มีรายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาทต่อเดือน และผู้มีรายได้ ตั้งแต่ 30,001 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีอัธยาศัยดี รองลงมา คือ พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้ และพนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมสินค้าและบริการ ของร้านแมงคอร์ดแควร์ จังหวัด เชียงใหม่ โดยจำแนกตาม ช่วงอายุ

ส่วนประสมสินค้าและบริการ	อายุไม่เกิน 30 ปี (n=64)		อายุ 31-50 ปี (n=146)		อายุ 51 ปีขึ้นไป (n=24)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีสินค้าให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	3.71	มาก	3.98	มาก	3.96	มาก	3.93	มาก
มีสินค้าให้เลือกหลายชนิด หลายหมวด	3.78	มาก	3.91	มาก	3.92	มาก	3.87	มาก
มีสินค้าครบทุกขนาดตามต้องการ	4.05	มาก	3.88	มาก	3.33	ปานกลาง	3.86	มาก
มีสินค้าครบตรงตามจำนวนที่ลูกค้าต้องการ	4.00	มาก	3.93	มาก	3.44	ปานกลาง	3.96	มาก
มีสินค้าที่มีตร้ายี่ห้อเป็นที่ยอมรับ	3.92	มาก	4.01	มาก	4.11	มาก	4.02	มาก
มีสินค้าที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ถูกคัดค้าน ต้องการ	3.98	มาก	4.15	มาก	4.13	มาก	4.12	มาก
มีการวางสินค้าเป็นหมวดชัดเจน	4.15	มาก	4.18	มาก	4.57	มากที่สุด	4.15	มาก
มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว	4.32	มาก	4.34	มาก	4.70	มากที่สุด	4.36	มาก
มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า	4.11	มาก	4.36	มาก	4.50	มากที่สุด	4.30	มาก
ขั้นตอนการบริการถูกต้องและรวดเร็ว	4.00	มาก	4.22	มาก	4.52	มากที่สุด	4.18	มาก
มีการรับคืนแลกเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีการ ชำรุด	3.48	ปานกลาง	3.58	มาก	4.18	มาก	3.50	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการวางสินค้าเป็นหมวดชัดเจน และมีสินค้าครบทุกขนาดตามความต้องการ

ผู้มีอายุระหว่าง 31-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ มีการรับฟังข้อเสนอแนะลูกค้า รองลงมา คือ มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว และมีการวางสินค้าเป็นหมวดชัดเจน

ผู้มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการวางสินค้าเป็นหมวดชัดเจน และมีขั้นตอนการบริการถูกต้องและรวดเร็ว

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ที่มีต่อส่วนประสมด้านราคาของร้านแบงก์ชาร์ดแวย์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามช่วงอายุ

ส่วนประสมด้านราคา	อายุไม่เกิน 30 ปี (n=64)		อายุ 31-50 ปี (n=146)		อายุ 51 ปีขึ้นไป (n=24)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการบอกป้ายราคาชัดเจน	3.94	มาก	3.43	ปานกลาง	2.70	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	3.72	มาก	3.59	มาก	2.81	ปานกลาง	3.62	ปานกลาง
ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า	4.00	มาก	3.64	มาก	3.37	ปานกลาง	3.70	มาก
ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด	3.78	มาก	3.76	มาก	3.35	ปานกลาง	3.73	มาก
ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ	3.96	มาก	3.80	มาก	3.29	ปานกลาง	3.77	มาก
สินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน	3.78	มาก	3.65	มาก	3.29	ปานกลาง	3.63	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ รองลงมาคือ มีการบอกป้ายราคาชัดเจน ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสดและสินค้าราคาถูกกว่าร้านค้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน

ผู้มีอายุระหว่าง 31-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ รองลงมาคือ ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสดและสินค้าราคาถูกกว่าร้านค้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน

ผู้มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า รองลงมาคือ ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ และสินค้าราคาถูกกว่าร้านค้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อส่วนประกอบการกระจายตัวของสินค้า ของร้านแมงคอร์ดแควร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามช่วงอายุ

ส่วนประกอบการกระจายตัวของสินค้า	อายุไม่เกิน 30 ปี (n=64)		อายุ 31-50 ปี (n=146)		อายุ 51 ปีขึ้นไป (n=24)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน	3.82	มาก	3.88	มาก	3.85	มาก	3.87	มาก
ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย	4.03	มาก	3.95	มาก	3.92	มาก	3.97	มาก
มีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน	3.43	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง
มีที่จอดรถได้สะดวก	3.19	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง
ที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก	3.28	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี ผู้มีอายุระหว่าง 31-50 ปี และผู้มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย รองลงมาคือ ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน และมีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ ของร้านแบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามช่วงอายุ

ส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาด แบบบูรณาการ	อายุไม่เกิน 30 ปี (n=64)		อายุ 31-50 ปี (n=146)		อายุ 51 ปีขึ้นไป (n=24)		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน
มีการให้ของแถมแก่ลูกค้ำ	3.60	มาก	3.57	มาก	3.20	ปานกลาง	3.53	มาก
พนักงานขายมีความสุภาพเรียบร้อย	4.03	มาก	4.07	มาก	3.79	มาก	4.01	มาก
พนักงานขายมีการเอาใจใส่ลูกค้ำ	4.31	มาก	4.22	มาก	3.98	มาก	4.22	มาก
พนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	4.34	มาก	4.35	มาก	4.18	มาก	4.33	มาก
พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้ำได้	4.28	มาก	4.41	มาก	4.22	มาก	4.39	มาก
พนักงานขายมีอัธยาศัยดี	4.29	มาก	4.49	มาก	4.24	มาก	4.44	มาก

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง รองลงมาคือ พนักงานขายมีการเอาใจใส่ลูกค้า และมีธรรมาภิบาล

ผู้มีอายุระหว่าง 31-50 ปี และมีอายุสูงกว่า 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีธรรมาภิบาล รองลงมา คือ พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้ และพนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประกอบบริการของร้านแบงก์ชาร์ดแวย์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามอาชีพ

ส่วนประสมสินค้าและบริการ	นร./นศ (n=18)	ธุรกิจส่วนตัว (n=94)	รับราชการ (n=26)	พวง.บริษัท (n=61)	พวง.รัฐ (n=18)	อาชีพอื่นๆ (n=17)	รวม (n=234)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีสินค้าให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	4.27 (มาก)	3.98 (มาก)	4.17 (มาก)	3.74 (มาก)	3.93 (มาก)
มีสินค้าให้เลือกหลายชนิด หลายหมวด	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	3.83 (มาก)	4.05 (มาก)	3.65 (มาก)	3.87 (มาก)
มีสินค้าครบทุกขนาดตามความต้องการ	4.06 (มาก)	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)	3.61 (มาก)	3.70 (มาก)	3.86 (มาก)
มีสินค้าครบตรงตามจำนวนที่ลูกค้าต้องการ	4.11 (มาก)	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)	3.96 (มาก)	4.05 (มาก)	3.83 (มาก)	3.96 (มาก)
มีสินค้าที่มีตราสัญลักษณ์ที่ยอมรับ	3.94 (มาก)	4.11 (มาก)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)	4.27 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)
มีสินค้าที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ลูกค้าต้องการ	3.94 (มาก)	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)	4.22 (มาก)	4.30 (มาก)	4.12 (มาก)

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมสินค้าและบริการของร้านแบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามอาชีพ(ต่อ)

ส่วนประสมสินค้าและบริการ	นร./นศ (n=18)	ธุรกิจส่วนตัว (n=94)	รับราชการ (n=26)	พวง.บริษัท (n=61)	พวง.รัฐ (n=18)	อาชีพอื่นๆ (n=17)	รวม (n=234)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีการวางสินค้าเป็นหมวดชัดเจน	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	4.27 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)
มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.46 (มาก)	4.44 (มาก)	4.44 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)
มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า	4.11 (มาก)	4.35 (มาก)	4.15 (มาก)	4.36 (มาก)	4.36 (มาก)	4.48 (มาก)	4.30 (มาก)
ขั้นตอนการบริการถูกต้องและรวดเร็ว	4.05 (มาก)	4.24 (มาก)	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)	4.18 (มาก)
มีการรับคืนแลกเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีการชำรุด	3.44 (มาก)	3.56 (มาก)	3.57 (มาก)	3.47 (มาก)	3.47 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นร./นศ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า และมีสินค้าครบทุกขนาดตามความต้องการ

ผู้มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า รองลงมาคือ มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว และการบริการถูกต้องและรวดเร็ว

ผู้มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว รองลงมาคือ มีสินค้าให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และมีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า

ผู้มีอาชีพพนักงาน.บริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า และการบริการถูกต้องและรวดเร็ว

ผู้มีอาชีพพนักงาน.รัฐ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ มี กระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า และมีสินค้าที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ลูกค้าต้องการ

ผู้มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือมี กระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า และมีสินค้าที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ลูกค้าต้องการ

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ที่มีต่อส่วนประสานด้านราคา ของร้านเบงกอร์คัวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามอาชีพ

ส่วนประสานด้านราคา	นร./นศ (n=18)	ธุรกิจส่วนตัว (n=94)	รับราชการ (n=26)	พจน.บริษัท (n=61)	พจน.รัฐ (n=18)	อาชีพอื่นๆ (n=17)	รวม (n=234)
	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (มาก)	ค่าเฉลี่ย (มาก)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)
มีการบอกป้ายราคาชัดเจน	3.22 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.52 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	3.51 (มาก)	3.58 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)	3.73 (มาก)	3.62 (มาก)
ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า	3.88 (มาก)	3.61 (มาก)	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)	3.55 (มาก)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)
ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)	3.83 (มาก)	3.52 (มาก)	3.73 (มาก)
ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณ การสั่งซื้อ	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	3.61 (มาก)	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)
สินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภท เดียวกัน	3.72 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)	3.51 (มาก)	3.78 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นร./นศ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า รองลงมาคือราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ และได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด

ผู้มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ รองลงมาคือ ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า และสินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน

ผู้มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า รองลงมาคือ ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด และราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า

ผู้มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ รองลงมาคือ ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า และได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด

ผู้มีอาชีพพนักงานรัฐ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด รองลงมาคือ ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ และมีการบอกป้ายราคาชัดเจน

ผู้มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ รองลงมาคือระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า และสินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อส่วนประสมด้านการกระจายตัวของสินค้า ของร้านแบงก์ชาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามอาชีพ

ส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้า	นร./นศ (n=18)	ธุรกิจส่วนตัว (n=94)	รับราชการ (n=26)	พจน.บริษัท (n=61)	พจน.รัฐ (n=18)	อาชีพอื่นๆ (n=17)	รวม (n=234)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.69 (มาก)	4.11 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.87 (มาก)
ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย	4.01 (มาก)	4.01 (มาก)	3.73 (มาก)	4.13 (มาก)	3.66 (มาก)	3.53 (มาก)	3.97 (มาก)
มีระยะเวลาเปิดปิดร้านที่แน่นอน	3.39 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
มีที่จอดรถได้สะดวก	3.11 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.05 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก	3.16 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นร./นศ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย รองลงมาคือ ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน และมีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน

ผู้มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย รองลงมาคือ ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน และมีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน

ผู้มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย รองลงมาคือ ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน และที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก

ผู้มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย รองลงมาคือ ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน และมีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน

ผู้มีอาชีพพนักงาน รัฐ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย รองลงมาคือ ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน และมีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน

ผู้มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย และมีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ที่มีต่อส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ ของร้านแบงก์ชาวดาวเหนือ จังหวัด เชียงใหม่ โดยจำแนกตามอาชีพ

ส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาด แบบบูรณาการ	นร./นศ (n=18)	ธุรกิจส่วนตัว (n=94)	รับราชการ (n=26)	พจน.บริษัท (n=61)	พจน.รัฐ (n=18)	อาชีพอื่นๆ (n=17)	รวม (n=234)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีการให้ของแถมแก่ลูกค้า	3.83 (มาก)	3.54 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
พนักงานขายมีความสุภาพเรียบร้อย	4.16 (มาก)	3.98 (มาก)	3.73 (มาก)	4.11 (มาก)	4.01 (มาก)	3.89 (มาก)	4.01 (มาก)
พนักงานขายมีการเอาใจใส่ลูกค้า	4.33 (มาก)	4.21 (มาก)	4.01 (มาก)	4.32 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)
พนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	4.27 (มาก)	4.34 (มาก)	4.15 (มาก)	4.42 (มาก)	4.27 (มาก)	4.27 (มาก)	4.33 (มาก)
พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้	4.16 (มาก)	4.41 (มาก)	4.23 (มาก)	4.45 (มากที่สุด)	4.51 (มาก)	4.43 (มาก)	4.39 (มาก)
พนักงานขายมีอัธยาศัยดี	4.22 (มาก)	4.44 (มาก)	4.42 (มาก)	4.47 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.44 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นร./นศ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกคือ พนักงานขายมีการเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง และพนักงานขายมีอัธยาศัยดี

ผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกคือ พนักงานขายมีอัธยาศัยดี รองลงมาคือ พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้ และพนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง

ผู้มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกคือ พนักงานขายมีอัธยาศัยดี รองลงมาคือ พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้ และพนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง

ผู้มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกคือ พนักงานขายมีอัธยาศัยดี รองลงมาคือ พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้ และพนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง

ผู้มีอาชีพพนักงานรัฐ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก พนักงานขายมีอัธยาศัยดี รองลงมาคือ พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้ และพนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง

ผู้มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกคือ พนักงานขายมีอัธยาศัยดี รองลงมาคือ พนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง และพนักงานขายมีการเอาใจใส่ลูกค้า

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมสินค้าและบริการของร้านแบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย

ส่วนประสมสินค้าและบริการ	บ้านจัดสรร (n=69)		ทาวเฮ้าส์ (n=20)		อาคารพาณิชย์ (n=19)		หอพัก (n=36)		บ้านสร้างเอง (n=90)		รวม (n=234)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีสินค้าให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	4.04	มาก	4.11	มาก	3.52	มาก	3.81	มาก	3.94	มาก	3.93	มาก
มีสินค้าให้เลือกหลายชนิด หลายหมวด	3.95	มาก	3.95	มาก	3.63	มาก	3.81	มาก	3.86	มาก	3.87	มาก
มีสินค้าครบทุกขนาดตามความต้องการ	3.98	มาก	3.85	มาก	3.42	ปานกลาง	3.97	มาก	3.82	มาก	3.86	มาก
มีสินค้าครบตรงตามจำนวนที่ลูกค้าต้องการ	3.98	มาก	4.15	มาก	3.73	มาก	4.08	มาก	3.91	มาก	3.96	มาก
มีสินค้าที่มีตราหือเป็นที่ยอมรับ	3.92	มาก	4.15	มาก	3.89	มาก	4.05	มาก	4.07	มาก	4.02	มาก
มีสินค้าที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ลูกค้าต้องการ	4.18	มาก	3.85	มาก	4.05	มาก	4.11	มาก	4.15	มาก	4.12	มาก
มีการวางสินค้าเป็นหมวดชัดเจน	4.23	มาก	3.91	มาก	4.15	มาก	4.16	มาก	4.14	มาก	4.15	มาก
มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว	4.36	มาก	4.11	มาก	4.52	มากที่สุด	4.31	มาก	4.41	มาก	4.36	มาก

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมสินค้าและบริการของร้านแบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย (ต่อ)

ส่วนประสมสินค้าและบริการ	บ้าน จัดสรร (n=69)		ทาว เฮ้าส์ (n=20)		อาคาร พาณิชย์ (n=19)		หอพัก (n=36)		บ้านสร้าง เอง (n=90)		รวม (n=234)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า	4.34	มาก	4.01	มาก	4.31	มาก	4.32	มาก	4.30	มาก	4.30	มาก
ขั้นตอนการบริการถูกต้องและรวดเร็ว	4.18	มาก	4.15	มาก	3.78	มาก	4.05	มาก	4.18	มาก	4.18	มาก
มีการรับคืนแลกเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีการชำรุด	3.47	ปานกลาง	3.55	มาก	3.57	มาก	3.38	ปานกลาง	3.50	มาก	3.50	มาก

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่บ้านจัดสรร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ มีกระบวนการสั่งซื้อที่ง่ายและรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า และมีการวางสินค้าเป็นหมวดชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ทาวน์เฮ้าส์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ มีสินค้าที่มีตราสัญลักษณ์เป็นที่ยอมรับ รองลงมาคือ ขั้นตอนการบริการถูกต้อง และมีสินค้าให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่อาคารพาณิชย์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ มีกระบวนการสั่งซื้อที่ง่ายและรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า และมีการวางสินค้าเป็นหมวดชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่หอพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ มีกระบวนการสั่งซื้อที่ง่ายและรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการวางสินค้าเป็นหมวดชัดเจน และมีสินค้าที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ลูกค้าต้องการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่บ้านที่สร้างเอง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ มีกระบวนการสั่งซื้อที่ง่ายและรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า และขั้นตอนมีขั้นตอนการบริการถูกต้องและรวดเร็ว

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ที่มีต่อส่วนประสมการด้านราคาของร้านแบบคาร์ดเวียร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย

ส่วนประสมด้านราคา	บ้านจัดสรร (n=69)		ทาวเฮ้าส์ (n=20)		อาคารพาณิชย์ (n=19)		หอพัก (n=36)		บ้านสร้างเอง (n=90)		รวม (n=234)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการบอกป้ายราคาชัดเจน	3.34	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	3.51	มาก	3.14	ปานกลาง
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	3.57	มาก	3.55	มาก	3.36	ปานกลาง	3.80	มาก	3.63	มาก	3.62	มาก
ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า	3.72	มาก	3.80	มาก	3.52	มาก	3.91	มาก	3.66	มาก	3.70	มาก
ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด	3.68	มาก	3.80	มาก	3.94	มาก	3.66	มาก	3.72	มาก	3.73	มาก
ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ	3.78	มาก	3.65	มาก	3.63	มาก	3.83	มาก	3.75	มาก	3.77	มาก
สินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน	3.55	มาก	3.35	มาก	3.47	ปานกลาง	3.72	มาก	3.67	มาก	3.63	มาก

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่บ้านจัดสรร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ รองลงมาคือระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า และได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ทาวน์เฮ้าส์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า รองลงมาคือ ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ และราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่อาคารพาณิชย์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด รองลงมา คือ ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ และสินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่หอพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า รองลงมาคือราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ และราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่บ้านที่สร้างเอง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ รองลงมาคือ ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด และสินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อส่วนประสมการกระจายตัวของร้านค้าของร้านแบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย

ส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้า	บ้านจัดสรร (n=69)		ทาวเฮ้าส์ (n=20)		อาคารพาณิชย์ (n=19)		หอพัก (n=36)		บ้านสร้างเอง (n=90)		รวม (n=234)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน	4.07	มาก	3.35	ปานกลาง	3.84	มาก	3.88	มาก	3.82	มาก	3.87	มาก
ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย	4.18	มาก	3.70	มาก	3.73	มาก	3.94	มาก	3.93	มาก	3.97	มาก
มีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน	3.55	มาก	3.25	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.47	มาก
มีที่จอดรถได้สะดวก	3.40	ปานกลาง	2.65	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.51	มาก	3.36	ปานกลาง
ที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก	3.55	มาก	2.90	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.50	มาก	3.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่บ้านจัดสรร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย รองลงมาคือ ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน และที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ทาวเฮ้าส์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย รองลงมาคือ ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน และมีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่อาคารพาณิชย์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน รองลงมา คือ ที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก และมีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่หอพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย รองลงมาคือ ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน และมี ระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่บ้านที่สร้างเอง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย รองลงมาคือ ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน และมีที่จอดรถได้สะดวก

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้กำกับส่วนประสมทางการตลาดแบบบูรณาการของร้านเบเกอรี่สวีทแวลู จังหวัด เชียงใหม่ โดยจำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย

ส่วนประสมทางการตลาด ทางการตลาดแบบบูรณาการ	บ้าน จัดสรร (n=69)		ชาว ไฮไลต์ (n=20)		อาคาร พาณิชย์ (n=19)		หอพัก (n=36)		บ้าน สร้างเอง (n=90)		รวม (n=234)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการให้ของแถมแก่ลูกค้า	3.59	มาก	3.65	มาก	3.42	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.50	มาก	3.53	มาก
พนักงานขายมีความสุภาพ เรียบร้อย	4.05	มาก	3.70	มาก	3.63	มาก	4.05	มาก	4.10	มาก	4.01	มาก
พนักงานขายมีการเอาใจใส่ ลูกค้า	4.17	มาก	3.90	มาก	4.00	มาก	4.33	มาก	4.32	มาก	4.22	มาก
พนักงานขายสามารถให้ คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	4.36	มาก	4.05	มาก	4.21	มาก	4.38	มาก	4.37	มาก	4.33	มาก
พนักงานขายสามารถ แก้ปัญหาของลูกค้าได้	4.42	มาก	4.05	มาก	4.31	มาก	4.38	มาก	4.45	มาก	4.39	มาก
พนักงานขายมีรอยยิ้ม	4.50	มาก	4.15	มาก	4.42	มาก	4.44	มาก	4.38	มาก	4.44	มาก

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่บ้านจัดสรร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขายมีอัธยาศัยดี รองลงมาคือ พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้ และพนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ทาวน์เฮ้าส์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขายมีอัธยาศัยดี รองลงมาคือ พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้ และพนักงานขายมีการเอาใจใส่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่อาคารพาณิชย์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขายมีอัธยาศัยดี รองลงมา คือ พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้ และพนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่หอพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขายมีอัธยาศัยดี รองลงมาคือ พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้ และพนักงานขายมีการเอาใจใส่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่บ้านที่สร้างเอง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้ รองลงมาพนักงานขายมีอัธยาศัยดี และพนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง