

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและทำให้ธุรกิจมีกำไรในระยะยาว โดยทำการศึกษากลุ่มลูกค้าที่ซื้อสินค้าเพื่อนำไปซ่อมแซม ตกแต่งบ้านตนเอง เป็นกลุ่มที่สร้างยอดขายให้กับกิจการกว่าร้อยละ 50 ของยอดขายทั้งหมด ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 234 ราย โดยวิธีเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวกจากผู้ที่มาใช้บริการ ร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นการจัดเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

สำหรับการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษากลุ่มลูกค้าที่ซื้อสินค้าเพื่อนำไปซ่อมแซม ตกแต่งบ้านตนเองเป็นกลุ่มที่สร้างยอดขายให้กับกิจการกว่าร้อยละ 50 ของยอดขายทั้งหมด ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 234 ราย ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 40 แสดงร้อยละข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่	ร้อยละ
เพศชาย	72.60
ช่วงอายุ 31-41 ปี	37.60
สถานภาพสมรส	63.70
ระดับการศึกษาปริญญาตรี	42.70
อาชีพธุรกิจส่วนตัว	40.20
ระดับรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท	45.70
ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านที่สร้างเอง	38.50
วัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าเพื่อซ่อมแซม/ต่อเติมที่อยู่อาศัย	83.30
ซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์ประปา ก๊อกน้ำ สายยาง	25.20
การใช้จ่ายเงินในแต่ละครั้งเป็นจำนวนเงิน 101 – 500 บาท	57.30
ซื้อสินค้าจากร้านค้าอื่นมากที่สุดคือ โฮมโปร	33.80

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านแบงค์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 41 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านแบงค์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสมการค้าปลีก	ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับแรก	ค่าเฉลี่ย
ส่วนประสมสินค้าและบริการ	มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว	4.36 (ระดับมาก)
ส่วนประสมด้านราคา	ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ	3.77 (ระดับมาก)
ส่วนประสมทางการกระจายตัวของสินค้า	ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย	3.97 (ระดับมาก)
ส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ	พนักงานขายมีอัธยาศัยดี	4.44 (ระดับมาก)

ตารางที่ 42 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อส่วนประสม สินค้าและบริการ ของร้าน
เบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสมสินค้า และบริการ	ค่าเฉลี่ย
มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว	4.36 (ระดับมาก)
การรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า	4.30 (ระดับมาก)
ขั้นตอนการบริการถูกต้องและรวดเร็ว	4.18 (ระดับมาก)
มีการวางสินค้าเป็นหมวดชัดเจน	4.15 (ระดับมาก)
มีสินค้าที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ลูกค้าต้องการ	4.12 (ระดับมาก)
15 มีสินค้าที่มีตราหือเป็นที่ยอมรับ	4.02 (ระดับมาก)
มีสินค้าครบตรงตามจำนวนที่ลูกค้าต้องการ	3.96 (ระดับมาก)
มีสินค้าให้เลือกหลากหลายหือ	3.93 (ระดับมาก)
มีสินค้าให้เลือกหลายชนิด หลายหมวด	3.87 (ระดับมาก)
มีสินค้าครบทุกขนาดตามความต้องการ	3.86 (ระดับมาก)
มีการรับคืนแลกเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีการชำรุด	3.50 (ระดับมาก)

ตารางที่ 43 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อส่วนประสม ด้านราคา ของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสมด้านราคา	ค่าเฉลี่ย
ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ	3.77 (ระดับมาก)
ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด	3.73 (ระดับมาก)
ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า	3.70 (ระดับมาก)
สินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นในสินค้าประเภทเดียวกัน	3.63 (ระดับมาก)
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	3.62 (ระดับมาก)
มีการบอกป้ายราคาชัดเจน	3.16 (ระดับปานกลาง)

ตารางที่ 44 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้า ของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้า	ค่าเฉลี่ย
ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย	3.97 (ระดับมาก)
ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน	3.87 (ระดับมาก)
มีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน	3.47 (ระดับปานกลาง)
ที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก	3.40 (ระดับปานกลาง)
มีที่จอดรถได้สะดวก	3.36 (ระดับปานกลาง)

ตารางที่ 45 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ	ค่าเฉลี่ย
พนักงานขายมีอัตราขายดี	4.44 (ระดับมาก)
มีพนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้	4.39 (ระดับมาก)
พนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	4.33 (ระดับมาก)
พนักงานขายมีการเอาใจใส่ลูกค้า	3.53 (ระดับมาก)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยรวมและพฤติกรรมในอนาคต ของลูกค้าที่มีต่อร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่

ลูกค้าทั้งหมดพึงพอใจโดยรวมต่อส่วนประสมการค้ำปดึก พร้อมทั้งจะกลับมาซื้อสินค้าที่ร้านอีก และจะแนะนำเพื่อน/คนรู้จักมาใช้บริการของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีก โดยจำแนกตามเพศ
ช่วงรายได้ อายุ อาชีพ ลักษณะที่อยู่อาศัย

ตารางที่ 46 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของร้าน
แบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามช่วงเพศ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ส่วนประสม การค้ำปลีก	ส่วนประสมสินค้า และบริการ	ส่วนประสมด้าน ราคา	ส่วนประสมการ กระจายตัว	ส่วนประสม ทางการสื่อสาร
ชาย	กระบวนการ สั่งซื้อง่ายและ รวดเร็ว (ระดับมาก)	ราคาสินค้า สามารถยืดหยุ่น ได้ตามปริมาณการ สั่งซื้อสินค้า (ระดับมาก)	ที่ตั้งของร้าน สามารถหาได้ง่าย (ระดับมาก)	พนักงานขายมี อัธยาศัยดี (ระดับมาก)
หญิง	กระบวนการ สั่งซื้อง่ายและ รวดเร็ว (ระดับมาก)	ราคาสินค้า สามารถยืดหยุ่น ได้ตามปริมาณการ สั่งซื้อสินค้า (ระดับมาก)	ที่ตั้งของร้าน สามารถหาได้ง่าย (ระดับมาก)	พนักงานขายมี อัธยาศัยดี (ระดับมาก)

ตารางที่ 47 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของร้าน
เบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามช่วงรายได้ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ส่วนประสม การค้ำปลีก	ส่วนประสม สินค้าและบริการ	ส่วนประสม ด้านราคา	ส่วนประสมการ กระจายตัว	ส่วนประสมการ สื่อสาร
รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท	มีกระบวนการ สั่งซื้อง่ายและ รวดเร็ว (ระดับมาก)	ราคาสินค้าสามารถ ยืดหยุ่นได้ตาม ปริมาณการสั่งซื้อ สินค้า (ระดับมาก)	ที่ตั้งของร้าน สามารถหาได้ง่าย (ระดับมาก)	พนักงานขาย สามารถให้ คำแนะนำได้อย่าง ถูกต้อง (ระดับมาก)
รายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาท	มีกระบวนการ สั่งซื้อง่ายและ รวดเร็ว (ระดับมาก)	ราคาสินค้าสามารถ ยืดหยุ่นได้ตาม ปริมาณการสั่งซื้อ สินค้า (ระดับมาก)	ที่ตั้งของร้าน สามารถหาได้ง่าย (ระดับมาก)	พนักงานมี อัธยาศัยดี (ระดับมาก)
รายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท	มีสินค้าให้เลือก หลากหลายยี่ห้อ (ระดับมาก)	ระดับราคามีความ หลากหลายตาม คุณภาพสินค้า (ระดับมาก)	ที่ตั้งของร้าน สามารถหาได้ง่าย (ระดับมาก)	พนักงานมี อัธยาศัยดี (ระดับมาก)

ตารางที่ 48 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้าน
เบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามช่วงอายุ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ส่วนประสม การค้าปลีก	ส่วนประสมสินค้า และบริการ	ส่วนประสม ด้านราคา	ส่วนประสมการ กระจายตัว	ส่วนประสมการ สื่อสาร
อายุไม่เกิน 30 ปี	มีกระบวนการสั่งซื้อ ง่ายและรวดเร็ว (ระดับมาก)	ราคาสินค้า สามารถ ยืดหยุ่นได้ตาม ปริมาณการ สั่งซื้อ (ระดับมาก)	ที่ตั้งของร้าน สามารถหาได้ง่าย (ระดับมาก)	พนักงานขาย สามารถให้ คำแนะนำได้อย่าง ถูกต้อง (ระดับมาก)
อายุระหว่าง 31-50 ปี	มีการรับฟัง ข้อเสนอแนะลูกค้า (ระดับมาก)	ราคาสินค้า สามารถ ยืดหยุ่นได้ตาม ปริมาณการ สั่งซื้อ (ระดับมาก)	ที่ตั้งของร้าน สามารถหาได้ง่าย (ระดับมาก)	พนักงานมี อัธยาศัยดี (ระดับมาก)
อายุ 51 ปีขึ้นไป	มีกระบวนการสั่งซื้อ ง่ายและรวดเร็ว (ระดับมาก)	ระดับราคามี ความ หลากหลายตาม คุณภาพสินค้า (ระดับมาก)	ที่ตั้งของร้าน สามารถหาได้ง่าย (ระดับมาก)	พนักงานมี อัธยาศัยดี (ระดับมาก)

ตารางที่ 49 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้าน
เบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามอาชีพ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ส่วนประสม การค้าปลีก	ส่วนประสมสินค้า และบริการ	ส่วนประสม ด้านราคา	ส่วนประสม การกระจายตัว	ส่วนประสม การสื่อสาร
นร./นศ	มีกระบวนการสั่งซื้อ ง่ายและรวดเร็ว (ระดับมาก)	ระดับราคามีความ หลากหลายตาม คุณภาพสินค้า (ระดับมาก)	ที่ตั้งของร้าน สามารถหาได้ ง่าย (ระดับมาก)	พนักงานขายมี การเอาใจใส่ ลูกค้า (ระดับมาก)
ธุรกิจส่วนตัว	มีการรับฟัง ข้อเสนอแนะลูกค้า (ระดับมาก)	ราคาสินค้าสามารถ ยืดหยุ่นได้ตาม ปริมาณการสั่งซื้อ (ระดับมาก)	ที่ตั้งของร้าน สามารถหาได้ ง่าย (ระดับมาก)	พนักงานมี อัธยาศัยดี (ระดับมาก)
รับราชการ	มีกระบวนการสั่งซื้อ ง่ายและรวดเร็ว (ระดับมาก)	ระดับราคามีความ หลากหลายตาม คุณภาพสินค้า (ระดับมาก)	ที่ตั้งของร้าน สามารถหาได้ ง่าย (ระดับมาก)	กระบวนการ สั่งซื้อง่ายและ รวดเร็ว (ระดับมาก)
พนักงานบริษัท	มีกระบวนการสั่งซื้อ ง่ายและรวดเร็ว (ระดับมาก)	สามารถยืดหยุ่นได้ ตามปริมาณการ สั่งซื้อ (ระดับมาก)	ที่ตั้งของร้าน สามารถหาได้ ง่าย (ระดับมาก)	พนักงานขายมี อัธยาศัยดี (ระดับมาก)
พนักงานรัฐ	มีกระบวนการสั่งซื้อ ง่ายและรวดเร็ว (ระดับมาก)	ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อ สินค้าเงิน (ระดับมาก)	ที่ตั้งของร้าน สามารถหาได้ ง่าย (ระดับมาก)	พนักงานขายมี อัธยาศัยดี (ระดับมาก)
อาชีพอื่นๆ	มีกระบวนการสั่งซื้อ ง่ายและรวดเร็ว (ระดับมาก)	ราคาสินค้าสามารถ ยืดหยุ่นได้ตาม ปริมาณการสั่งซื้อ (ระดับมาก)	ป้ายร้านค้า มองเห็น ชัดเจน (ระดับมาก)	พนักงานขายมี อัธยาศัยดี (ระดับมาก)

ตารางที่ 50 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้าน
เบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ส่วนประสม การค้าปลีก	ส่วนประสมสินค้า และบริการ	ส่วนประสม ด้านราคา	ส่วนประสมการ กระจายตัว	ส่วนประสม การสื่อสาร
บ้านจัดสรร	มีกระบวนการสั่งซื้อ ง่ายและรวดเร็ว (ระดับมาก)	ราคาสินค้า สามารถยืดหยุ่น ได้ตามปริมาณ การสั่งซื้อ (ระดับมาก)	ที่ตั้งของร้าน สามารถหาได้ง่าย (ระดับมาก)	พนักงานขายมี อัธยาศัยดี (ระดับมาก)
ทาวเฮ้าส์	สินค้าที่มีตราชื่อ เป็นที่ยอมรับ (ระดับมาก)	ระดับราคามี ความหลากหลาย ตามคุณภาพ สินค้า (ระดับมาก)	ที่ตั้งของร้าน สามารถหาได้ง่าย (ระดับมาก)	พนักงานขายมี อัธยาศัยดี (ระดับมาก)
อาคารพาณิชย์	มีกระบวนการสั่งซื้อ ง่ายและรวดเร็ว (ระดับมาก)	ได้รับส่วนลดเมื่อ ซื้อสินค้าเงินสด (ระดับมาก)	ป้ายร้านค้า มองเห็นชัดเจน (ระดับมาก)	พนักงานขายมี อัธยาศัยดี (ระดับมาก)
หอพัก	มีกระบวนการสั่งซื้อ ง่ายและรวดเร็ว (ระดับมาก)	ระดับราคามี ความหลากหลาย ตามคุณภาพ สินค้า (ระดับมาก)	ที่ตั้งของร้าน สามารถหาได้ง่าย (ระดับมาก)	พนักงานขายมี อัธยาศัยดี (ระดับมาก)
บ้านที่สร้างเอง	มีกระบวนการสั่งซื้อ ง่ายและรวดเร็ว (ระดับมาก)	ราคาสินค้า สามารถยืดหยุ่น ได้ตามปริมาณ การสั่งซื้อ (ระดับมาก)	ที่ตั้งของร้าน สามารถหาได้ง่าย (ระดับมาก)	พนักงานขาย สามารถ แก้ปัญหาของ ลูกค้าได้ (ระดับมาก)

อภิปรายผล

เมื่อศึกษาจากผลการศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่โดยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ ส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ ส่วนประสมสินค้าและบริการ ส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้า และส่วนประสมด้านราคา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชยากร โกศลธนากุล (2552) ได้ศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ซึ่งพบว่าความพึงพอใจ โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ปัจจัยเช่นกัน สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ส่วนประสมสินค้าและบริการ รองลงมาส่วนประสมราคา ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า ส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการการตลาดแบบบูรณาการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ตามส่วนประสมสินค้าและบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามส่วนประสมสินค้าและบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ 4.02 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีกระบวนการสั่งซื้อง่ายและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย คือ 4.36 มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า ค่าเฉลี่ย คือ 4.30 ขั้นตอนการบริการถูกต้องและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย คือ 4.18 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชยากร โกศลธนากุล (2552) ได้ศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ซึ่งพบว่าความพึงพอใจ ด้านส่วนประสมสินค้าและบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ 3.94 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรกคือขั้นตอนการบริการในการชำระเงิน ถูกต้อง และรวดเร็วค่าเฉลี่ย คือ 4.18 มีการวางสินค้าแยกเป็นหมวดชัดเจนค่าเฉลี่ย คือ 4.16 และมีบริการส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย คือ 4.10

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่

ตามส่วนประสมด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามส่วนประสมด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ 3.60 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อ ค่าเฉลี่ย คือ 3.77 ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเงินสด ค่าเฉลี่ย คือ 3.73 ระดับราคามีความหลากหลายตามคุณภาพสินค้า ค่าเฉลี่ย คือ 3.70 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชยากร โกศลธนากุล (2552) ได้ศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้า

ปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ซึ่งพบว่าความพึงพอใจด้านส่วนประสมราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ 3.88 ปัจจัยย่อยที่มีค่าความเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก คือมีป้ายบอกราคาสินค้าชัดเจนถูกต้อง ค่าเฉลี่ย คือ 4.08 ราคาเหมาะกับคุณภาพสินค้า ค่าเฉลี่ย คือ 4.02 และมีการยื่นราคาให้กับลูกค้า ค่าเฉลี่ย คือ 3.86

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่

ตามส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่หลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ 3.61 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ที่ตั้งของร้านสามารถหาได้ง่าย ค่าเฉลี่ย คือ 3.97 ป้ายร้านค้ามองเห็นชัดเจน ค่าเฉลี่ย คือ 3.87 มีระยะเวลาเปิด-ปิดร้านที่แน่นอน ค่าเฉลี่ย คือ 3.47 ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการศึกษาของชยากร โกศลธนากุล (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ซึ่งพบว่าความพึงพอใจด้านส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ 3.71 ปัจจัยย่อยที่มีค่าความเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก คือมีระยะเวลาเปิด-ปิด ห้างฯที่แน่นอน ค่าเฉลี่ย คือ 4.06 การจัดการร้านที่สะอาด เป็นระเบียบมีความสวยงาม ค่าเฉลี่ย คือ 3.91 และสามารถทำการสั่งซื้อได้ทางโทรศัพท์ ค่าเฉลี่ย คือ 3.88

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่

ตามส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่หลังจากการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง จำแนกตามส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ 4.15 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่พนักงานขายมีอัธยาศัยดี ค่าเฉลี่ย คือ 4.44 มีพนักงานขายสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้ ค่าเฉลี่ย คือ 4.39 พนักงานขายสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย คือ 4.33 ซึ่งสอดคล้องกับผล การศึกษาของชยากร โกศลธนากุล (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ซึ่งพบว่าความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ 3.66 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก คือพนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย ค่าเฉลี่ย คือ 4.18 พนักงานสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ได้ดี ค่าเฉลี่ย คือ 4.15 และสามารถให้คำแนะนำแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ชัดเจนค่าเฉลี่ย คือ 4.07

ข้อค้นพบจากการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบจากการศึกษาหลายประเด็นดังนี้

1. ประเด็นของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่

1. ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุ 31-41 ปี ส่วนมากประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ระดับรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท โดยมากมีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านที่สร้างเอง

2. มีวัตถุประสงค์ในการซื้อเพื่อซ่อมแซม/ต่อเติมที่อยู่ และสินค้าประเภทอุปกรณ์ประปา ก๊อกน้ำ สายยาง ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาซื้อสินค้าจะเป็นลูกค้าประจำที่เคยมาซื้อแล้วกลับมาซื้อซ้ำ

2. ประเด็นของ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามส่วนประสมการค้าปลีก

จากตารางที่ 16 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการค้าปลีก โดยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ

ส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ ค่าเฉลี่ยรวม 4.15

ส่วนประสมสินค้าและบริการ ค่าเฉลี่ยรวม 4.02

ส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้า ค่าเฉลี่ยรวม 3.61

ส่วนประสมด้านราคา ค่าเฉลี่ยรวม 3.60

ดังนั้นจากตารางที่ 16 จะเห็นได้ว่า ควรพัฒนาด้านที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด นั่นคือ ปัจจัยทางด้านราคาของสินค้า ซึ่งเป็นสาเหตุที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ลูกค้าจะเปลี่ยน ไปซื้อสินค้าจากร้านอื่นที่มีราคาถูกกว่าได้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ ได้พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พร้อมกับพัฒนากลยุทธ์ในส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ให้ตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด

1. ส่วนประสมสินค้าและบริการ

เนื่องจาก ทางร้านมี จุดอ่อนในด้านส่วนประสมสินค้าและบริการคือ ปัญหาเกี่ยวกับการรับคืนแลกเปลี่ยนสินค้าเมื่อ เกิดการชำรุด โดยเมื่อจำแนกตามช่วงรายได้พบว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจุบันด้านนี้้น้อยที่สุด

ดังนั้นทางร้านควรปรับปรุงจุดอ่อนด้านนี้ โดยการบอกกล่าวลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากทางร้าน ว่าสินค้าที่ท่านซื้อไปนั้นสามารถเปลี่ยน หรือคืนได้หรือไม่ ซึ่งสินค้าบางรายการ ไม่สามารถเปลี่ยนหรือคืนได้ อย่างเช่น หลอดไฟไฮโดรเจน ซึ่งเมื่อลูกค้าซื้อสินค้าไปแล้วทางร้าน ไม่สามารถเปลี่ยน หรือคืนเงินให้ ควรบอกกล่าวลูกค้าว่า เมื่อไม่แน่ใจว่าสินค้าที่ซื้อไปนั้นใช้หรือไม่ จะใช้ได้หรือไม่ ถ้าต้องการเปลี่ยนคืน สินค้า ควรเก็บ ใบเสร็จไว้สามารถเปลี่ยนคืนสินค้าภายใน 3 วัน และสินค้าต้องอยู่ในสภาพเดิม ไม่มีร่องรอยการใช้งานใดๆ

นอกจากนั้น ทางร้านเบงค์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีสินค้าครบทุกขนาดตามที่ลูกค้าต้องการ เนื่องจากพบว่าช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจุบันนี้้น้อยที่สุด ดังนั้นควรมีการสอบถามความต้องการของลูกค้าเพิ่มเติม ว่าต้องการสินค้าประเภทใด ขนาดใด ทางร้านจะนำมาพิจารณา เพื่อนำมาจัดจำหน่าย ให้สินค้ามีครบทุกขนาดครบตรงตามที่ลูกค้าต้องการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่อาคารพาณิชย์มีความพึงพอใจน้อยที่สุด จากการที่ทางร้านมีสินค้าให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ ดังนั้นทางร้านควรจัดหาสินค้าที่หลากหลายยี่ห้อเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้า ทั้งนี้ควรเลือกตราสินค้าที่เป็นที่รู้จัก เพื่อป้องกันการขาดตลาดหรือโรงงานยกเลิกการผลิต เนื่องด้วย ถ้าสินค้าขาดตลาดบ่อยอาจจะทำให้ เสียลูกค้าได้ เพราะลูกค้าอาจเปลี่ยนไปซื้อร้านอื่น ทำให้ไม่กลับมาซื้อร้านเรานอีก สำหรับทางแก้ไขเมื่อสินค้าขาดตลาดควรต่อรองกับลูกค้าว่าสามารถรอได้หรือไม่ ถ้าลูกค้าให้โอกาส สามารถรอได้ เราควรจะจัดหาซื้อสินค้าให้รวดเร็วที่สุด หรือถ้าลูกค้าไม่รอ ควรจะเจรจา หรือแนะนำสินค้าอื่นที่สามารถทดแทนได้เช่นกัน

2. ส่วนประสมด้านราคา

เนื่องจากทางร้านมีจุดอ่อนด้านส่วนประสมด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ไม่มีป้ายราคาบอกที่ชัดเจน ดังนั้นทางร้านควรมีป้ายราคาบอกที่ชัดเจน โดยเมื่อจำแนกตามช่วงรายได้พบว่าผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,00-30,000 บาท ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป พร้อมกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน นักศึกษา และผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่อาคารพาณิชย์ มีความพึงพอใจในปัจจุบันด้านนี้้น้อยที่สุด

ดังนั้นทางร้าน ควร มีป้ายราคาบอกที่ชัดเจน มีการตั้ง ราคาที่คงที่ สามารถยึดหยุ่นได้ตามปริมาณการสั่งซื้อสินค้า ควรลดราคาให้เมื่อลูกค้าประจำมาซื้อสินค้าที่ร้านเพื่อที่จะสร้างควมจงรักภักดี ต่อร้านของเราไม่ให้ลูกค้าเปลี่ยนไปซื้อสินค้าร้านอื่น

นอกจากนี้ทางร้านควรมีการศึกษาราคาจากคู่แข่งชั้น เนื่องจากการแข่งขัน มีอัตราเพิ่มขึ้นทุกวันดังนั้นราคาเป็นจึงสิ่งที่สำคัญ ในการจูงใจให้ลูกค้ามาซื้อสินค้า ควรตั้งราคาสินค้าที่ในระดับลูกค้าพึงพอใจหรือสามารถทำราคาที่ถูกกว่าสินค้าประเภทเดียวกัน ของคู่แข่งชั้น ได้ เพื่อรักษาฐานลูกค้าไว้ได้

3. ส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้า

เนื่องจากทางร้านมีจุดอ่อนในด้าน ส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้า และเป็นจุดอ่อนในส่วนที่ไม่ มีที่จอดรถที่สะดวก โดยเมื่อจำแนกตามช่วงรายได้พบว่าผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,00-30,000 บาท ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป พร้อมกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐ และผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ทาวเฮ้าส์ มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านนี้น้อยที่สุด

ดังนั้น ทางร้านควรมีการเพิ่มที่จอดรถ แต่เนื่องด้วยที่ตั้งของร้านอยู่ติดริมถนน ไม่สามารถหาพื้นที่เพิ่มได้ จึงควรแนะนำลูกค้าว่าสามารถนำรถไปจอดในลานจอดรถ ของตลาดและทางเราจะจ่ายค่าที่จอดรถให้ ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการที่ร้าน จะทราบว่าไม่สามารถจอดรถได้ในช่วงเวลาที่มีการจราจรคับคั่งช่วงเย็น ดังนั้นส่วนใหญ่จะ เดินทางมาโดยรถจักรยานยนต์ ทางร้านควรจัดหน้าร้าน และตกแต่งร้านให้สะอาดตาและจัดวางสินค้าภายในร้านให้เป็นระเบียบ หมวดยุ่ม สามารถเลือกซื้อได้ง่าย และสามารถหยิบสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

4. ส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ

เนื่องจากทางร้านมีจุดอ่อนในด้าน ส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ คือ มีการให้ของแถมแก่ลูกค้า โดยเมื่อจำแนกตามช่วงรายได้พบว่าผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,00-30,000 บาท ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป พร้อมกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ รับราชการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่อาคารพาณิชย์ มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านนี้น้อยที่สุด

ดังนั้น ทางร้านควรจัดรายการลด แลก แจก แถม เมื่อซื้อสินค้าครบ ตามยอดที่กำหนดไว้สามารถได้ของแถมตามรายการที่กำหนดไว้ หรือจัดรายการสินค้าที่สามารถขายพ่วงได้ เช่น ซื้อสินน้ำทภายใน 2 ถึง สามารถซื้อลูกกลิ้งได้ในราคา 50 บาทจากปกติ 80 บาท

ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,00-30,000 บาท ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป พร้อมกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ รับราชการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ทาวเฮ้าส์ มีความพึงพอใจพนักงานขายมีการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นปัจจัยที่มีจุดอ่อนรองมาจาก ปัจจัยการให้ของแถมแก่ลูกค้า ทั้งนี้มีสาเหตุ มาจากพนักงานที่คอยให้บริการมีจำนวนน้อยเกินไป จึงอาจจะทำให้

ลูกค้าบางรายต้องรอนาน หรืออาจไม่ได้รับบริการที่รวดเร็ว ดังนั้น ควรจัดพนักงานขายให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ในวันและเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการมากพร้อมกับเลือกพนักงานขายที่มีบุคลิกดีและน่าเชื่อถือคอยให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าอย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจซื้อ

ในส่วนที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ แล้ว มีความพึงพอใจที่พนักงานขายมีอัธยาศัยดี สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ และสามารถแนะนำสินค้าได้อย่าง ถูกต้อง นั้น ทางร้านให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้เป็นอย่างมาก เพราะเมื่อเราสามารถแก้ไขปัญหาและ แนะนำสินค้าได้ถูกต้อง เราจะสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้าเกิดการซื้อซ้ำจากทางร้านเราอีก

ในส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ ในปัจจัยด้านอื่นที่ทางร้านควรเพิ่มเติมคือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ อย่างเช่น การลงโฆษณา กับ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ หรือการลงโฆษณาทางวิทยุชุมชน เพื่อ เป็นแนะนำ ส่งข่าวสาร จากทางร้าน ไปสู่กลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved