บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-5)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ตารางที่ 6-19)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้าน กระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ตารางที่ 20-27)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ต่อเดือน (ตารางที่ 28- 62)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	133	33.2
หญิง	267	66.8
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.8 เป็นเพศชาย ร้อยละ 33.2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	56	14.0
15-20 ปี	61	15.3
21-25 ปี	57	14.3
26-30 ปี	61	15.3
31-35 ปี	55	13.8
36-40 ปี	59	14.8
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	51	12.8
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สดมีอายุ 15-20 ปีและ 26-30 ปี เท่ากัน ร้อยละ 15.3 อายุ 36-40 ปี ร้อยละ14.8 21-25 ปี ร้อยละ 14.3 อายุต่ำกว่า 15 ปี ร้อยละ 14.0 31-35 ปี ร้อยละ 13.8 และอายุ ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ12.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	154	38.5
รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	70	17.5
พนักงานเอกชน/รับจ้าง	110	27.5
เจ้าของกิจการ	41	10.3
อื่นๆ	25	6.2
รวม	**400**	**100.0**

อาชีพอื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน (6 คน) พ่อบ้าน (1 คน) - บำนาญ (8 คน) - มัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่น (1 คน)
เกษตรกร (2 คน) อาชีพอิสระ (4 คน) ครูอัตราจ้าง (3 คน)

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 38.5 รองลงมา นักงานเอกชน/รับจ้าง ร้อยละ 27.5 รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 27.5 เจ้าของกิจการ ร้อยละ 10.3 และ อื่นๆ ร้อยละ 6.2

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	78	19.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	75	18.8
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า / ปวส.	45	11.1
ปริญญาตรี	156	39.0
ปริญญาโท	39	9.8
ปริญญาเอก	7	1.8
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 39.0 รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ร้อยละ 19.5 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ร้อยละ 18.8 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส. ร้อยละ 11.1 ปริญญาโท ร้อยละ 9.8 และปริญญาเอก ร้อยละ 1.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	118	29.5
5,000-10,000 บาท	111	27.8
10,001-15,000 บาท	57	14.1
15,000-20,000 บาท	31	7.8
มากกว่า 20,000 บาท	83	20.8
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 29.5 รองลงมา 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 27.8 มากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 20.8 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 14.1 และ15,000-20,000 บาท ร้อยละ 7.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการร้านขายหนังสือ

ความถี่ในการใช้บริการร้านขายหนังสือ	จำนวน	ร้อยละ
เฉลี่ยเดือนละครั้ง	101	25.1
เฉลี่ยเดือนละ 2-3 ครั้ง	106	26.5
เฉลี่ยทุกสัปดาห์	59	14.8
เฉลี่ยสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	24	6.0
เฉลี่ย 2 เดือนครั้ง	56	14.0
เฉลี่ยปีละ 1-2 ครั้ง	27	6.8
เฉลี่ย ปีละ 3-4 ครั้ง	23	5.8
อื่นๆ	4	1.0
รวม	**400**	**100.0**

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ทุกวัน (1 ราย) นานๆ ครั้ง (1 ราย) ตามความต้องการ (2 ราย)

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดความถี่ในการใช้บริการร้านขายหนังสือ เฉลี่ยเดือนละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 26.5 รองลงมาเฉลี่ยเดือนละครั้ง ร้อยละ 25.1 เฉลี่ยทุกสัปดาห์ ร้อยละ 14.8 เฉลี่ย 2 เดือนครั้ง ร้อยละ 14.0 เฉลี่ยปีละ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 6.8 เฉลี่ยสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 6.0 เฉลี่ย ปีละ 3-4 ครั้ง ร้อยละ 5.8 อื่น ๆ ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ชอบมาใช้บริการ

วันที่ชอบมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์-เสาร์	35	8.8
เสาร์-อาทิตย์	172	43.0
ไม่กำหนดวันที่แน่นอน	193	48.2
รวม	**400**	**100.0**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดวันที่ชอบมาใช้บริการ คือ ไม่กำหนดวันที่แน่นอน ร้อยละ 48.2 รองลงมา เสาร์-อาทิตย์ ร้อยละ 43.0 เสาร์-อาทิตย์ ร้อยละ 8.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่ชอบมาใช้บริการ

เวลาที่ชอบมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
9.00-12.00 น.	165	41.3
12.01-15.00 น.	154	38.5
15.01-18.00 น.	163	40.8
18.01-21.00 น.	96	24.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 คน

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเวลาที่ชอบมาใช้บริการ คือ 9.00-12.00 น. ร้อยละ 41.3 รองลงมา 15.01-18.00 น. ร้อยละ 40.8 12.01-15.00 น. ร้อยละ 38.5 18.01-21.00 น. ร้อยละ 24.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการในร้านขายหนังสือ

ระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการในร้านขายหนังสือ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 นาที	7	1.7
15-30 นาที	142	35.5
นานกว่า 30 นาที	251	62.8
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการในร้านขายหนังสือ คือ นานกว่า 30 นาที ร้อยละ 62.8 รองลงมา 15-30 นาที ร้อยละ 35.5 และน้อยกว่า 15 นาที ร้อยละ 1.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อหนังสือเมื่อเข้ามาใช้บริการ ต่อการซื้อ 1 ครั้ง

จำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อหนังสือเมื่อเข้ามาใช้บริการ ต่อการซื้อ 1 ครั้ง	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ต่ำกว่า 100 บาท	29	7.2
101-200 บาท	99	24.8
201-300 บาท	106	26.5
301-400 บาท	62	15.5
มากกว่า 400 บาท	104	26.0
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อหนังสือเมื่อเข้ามาใช้บริการ ต่อการซื้อ 1 ครั้ง คือ 201-300 บาท ร้อยละ 26.5 รองลงมา มากกว่า 400 บาท ร้อยละ 26.0 101-200 บาท ร้อยละ 24.8 301-400 บาท ร้อยละ 15.5 ต่ำกว่า 100 บาท ร้อยละ 7.2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการร้านหนังสือแหล่งอื่นนอกเหนือจากร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์

การใช้บริการร้านหนังสือแหล่งอื่นนอกเหนือจากร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ร้านหนังสือดวงกมล	246	61.5
ร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์	237	59.3
ร้านหนังสือ B2S	184	46.0
ร้านหนังสือนายอินทร์	74	18.5
ร้านหนังสือดอกหญ้า	61	15.3
ร้านหนังสือเกียวโด	45	11.3
ร้านหนังสือจุฬาฯ	30	7.5
ร้านหนังสือเนชั่นบุ๊ค	20	5.0
ร้านหนังสือเสียงทิพย์	8	2.0
ร้านหนังสือสิทธา	7	1.8
ร้านหนังสือศึกษาภัณฑ์พาณิชย์	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 คน

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดการใช้บริการร้านหนังสือแหล่งอื่นนอกเหนือจากร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ คือ ร้านหนังสือดวงกมล ร้อยละ 61.5 รองลงมา คือ ร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ ร้อยละ 59.3 และ ร้านหนังสือ B2S ร้อยละ 46.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของหนังสือที่นิยมเลือกซื้อ

ประเภทของหนังสือที่นิยมเลือกซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือทั่วไป	329	82.3
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	43	10.8
มนุษย์ศาสตร์	36	9.0
หนังสืออ้างอิง	36	9.0
สังคมศาตร์	30	7.5
สินค้าหมวดไอที	22	5.5
บริหารธุรกิจและการจัดการ	21	5.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 คน

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทของหนังสือที่นิยมเลือกซื้อ คือ หนังสือทั่วไป ร้อยละ 82.3 รองลงมาคือ วิทยาศาสตร์ประยุกต์ ร้อยละ 10.8 และ มนุษย์ศาสตร์ และหนังสืออ้างอิง เท่ากัน ร้อยละ 9.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทหนังสือมนุษย์ศาสตร์ที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติม

ประเภทหนังสือมนุษย์ศาสตร์ที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
วรรณคดี วรรณกรรม	81	20.3
ประวัติศาสตร์	75	18.8
นันทนาการ การแสดง กีฬา เกม	69	17.3
ศิลปะ ดนตรี	61	15.3
แผนที่	55	13.8
ภาษาศาสตร์	37	9.3
ปรัชญา จิตวิทยา	24	6.0
ศาสนา โหราศาสตร์	16	4.0
บรรณารักษศาสตร์	5	1.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทหนังสือมนุษย์ศาสตร์ที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติมคือวรรณคดี วรรณกรรม ร้อยละ 20.3 รองลงมาคือประวัติศาสตร์ ร้อยละ 18.8 และนันทนาการ การแสดง กีฬา เกม ร้อยละ 17.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทหนังสือสังคมศาสตร์ที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติม

ประเภทหนังสือสังคมศาสตร์ที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
ภูมิศาสตร์ การท่องเที่ยว	103	25.8
การเมือง การปกครอง	71	17.8
เอเชียศึกษา	60	15.0
สังคมวิทยา	50	12.5
นิเทศศาสตร์ประชาสัมพันธ์	28	7.0
ไทยศึกษา	23	5.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทหนังสือสังคมศาสตร์ที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติมคือภูมิศาสตร์ การท่องเที่ยว ร้อยละ 25.8 รองลงมาคือ การเมือง การปกครอง ร้อยละ 17.8 และ เอเชียศึกษา ร้อยละ 15.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทหนังสือวิทยาศาสตร์ประยุกต์ที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติม

ประเภทหนังสือวิทยาศาสตร์ประยุกต์ที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
คณิตศาสตร์	80	20.0
วิทยาศาสตร์ทั่วไป	60	15.0
ฟิสิกส์	57	14.3
แพทย์ศาสตร์	45	11.3
เคมี	39	9.8
ชีววิทยา	35	8.8
วิศวกรรมศาสตร์	29	7.3
พยาบาล สาธารณสุข	24	6.0
เภสัชศาสตร์	23	5.8
สัตวิทยา	22	5.5
เกษตรศาสตร์	19	4.8
คหกรรมศาสตร์	15	3.8
ทรัพยากรสถิติศาสตร์	14	3.5
พฤกศาสตร์	7	1.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทหนังสือวิทยาศาสตร์ประยุกต์ที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติมคือ คณิตศาสตร์ ร้อยละ 20.0 รองลงมาคือ วิทยาศาสตร์ทั่วไป ร้อยละ 15.0 และฟิสิกส์ ร้อยละ 14.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทหนังสือบริหารธุรกิจและการจัดการที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติม

ประเภทหนังสือบริหารธุรกิจและการจัดการที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
การตลาด	79	19.8
การบัญชี	63	15.8
การเงินและการธนาคาร	61	15.3
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	22	5.5
การคลังภาษีอากร	16	4.0
การบริหารงานบุคคล แรงงาน	14	3.5
อุตสาหกรรมบริการ	11	2.8
บริหารรัฐกิจและนโยบาย	8	2.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทหนังสือบริหารธุรกิจและการจัดการที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติมคือ การตลาด ร้อยละ 19.8 รองลงมาคือ การบัญชี ร้อยละ 15.8 และ การเงินและการธนาคาร ร้อยละ 15.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทหนังสืออ้างอิงที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติม

ประเภทหนังสืออ้างอิงที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
วารสาร	150	37.5
อ้างอิง, พจนานุกรม	97	24.3
หนังสือพระราชนิพนธ์	38	9.5
หนังสือเฉลิมพระเกียรติ	25	6.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทหนังสืออ้างอิงที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติมคือ วารสาร ร้อยละ 37.5 รองลงมา คือ อ้างอิง, พจนานุกรม ร้อยละ 24.3 และหนังสือพระราชนิพนธ์ ร้อยละ 9.5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทหนังสือทั่วไปที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติม

ประเภทหนังสือทั่วไปที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
นวนิยาย เรื่องสั้น สารคดี ปกิณกะ	187	46.8
หนังสือสำหรับเยาวชน	149	37.3
คู่มือสอบต่างๆ	143	35.8
หนังสือได้รับรางวัล	93	23.3
หนังสือสำหรับเด็ก	78	19.5
หนังสือสำหรับพ่อแม่	33	8.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทหนังสือทั่วไปที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติมคือ นวนิยาย เรื่องสั้น สารคดี ปกิณกะร้อยละ 46.8 รองลงมาคือ หนังสือสำหรับเยาวชน ร้อยละ 37.3 และมือสอบต่างๆ ร้อยละ 35.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทหนังสือหมวดไอทีที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติม

ประเภทหนังสือหมวดไอทีที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
เทคโนโลยีสมัยใหม่	104	26.0
ซีดี-รอม VCD DVD Internet	91	22.8
โปรแกรมสำเร็จรูป	81	20.3
สื่อเพื่อการศึกษาและฝึกทักษะ	58	14.5
วีดีทัศน์	39	9.8
เทปบันทึกเสียง	20	5.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทหนังสือหมวดไอทีที่ต้องการให้ร้านหนังสือจัดหามาบริการเพิ่มเติมคือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ร้อยละ 26.0 รองลงมาดี-รอม VCD DVD Internet ร้อยละ 22.8 และโปรแกรมสำเร็จรูป ร้อยละ 203

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ	125 (31.3)	195 (48.8)	73 (18.1)	3 (0.8)	4 (1.0)	4.09 (มาก)	3
มีหนังสือของผู้แต่งหนังสือที่มีชื่อเสียงไว้ บริการ	91 (22.8)	211 (52.8)	94 (23.4)	0 (0.0)	4 (1.0)	3.96 (มาก)	7
มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง)	119 (29.8)	179 (44.7)	92 (23.0)	10 (2.5)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	6
หนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม	93 (23.2)	243 (60.8)	54 (13.5)	10 (2.5)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	4
มีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ	104 (26.0)	221 (55.2)	60 (15.0)	15 (3.8)	0 (0.0)	4.04 (มาก)	5
มีการบรรจุหนังสือใส่ถุงที่สวยงาม	101 (25.2)	191 (47.8)	100 (25.0)	6 (1.5)	2 (0.5)	3.96 (มาก)	7
มีการจำหน่ายหนังสือที่ออกวางตลาดใหม่ก่อนร้านอื่นๆ	79 (198)	169 (42.2)	117 (29.3)	35 (8.8)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	10
มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย	130 (32.5)	167 (41.8)	94 (23.5)	9 (2.2)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	4
หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด	152 (38.0)	196 (49.0)	46 (11.5)	6 (1.5)	0 (0.0)	4.24 (มาก)	1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีหนังสือต่างประเทศจำหน่ายครบถ้วน	99 (24.8)	184 (46.0)	91 (22.8)	23 (5.6)	3 (0.8)	3.88 (มาก)	8
มีบริการสั่งซื้อหนังสือที่ไม่มีวางจำหน่ายในร้าน	74 (18.5)	203 (50.8)	113 (28.2)	10 (2.5)	0 (0.0)	3.85 (มาก)	9
ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป	121 (30.2)	212 (53.0)	52 (13.0)	15 (3.8)	0 (0.0)	4.10 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**4.00 (มาก)**	

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจทุกปัจจัยในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) หนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม และ มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่น ที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง) (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีหนังสือของผู้แต่งหนังสือที่มีชื่อเสียงไว้ บริการ และมีการบรรจุหนังสือใส่ถุงที่สวยงาม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีหนังสือต่างประเทศจำหน่ายครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีบริการสั่งซื้อหนังสือที่ไม่มีวางจำหน่ายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การติดป้ายราคาชัดเจน	132 (33.0)	170 (42.5)	73 (18.2)	18 (4.5)	7 (1.8)	4.01 (มาก)	3
มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ	123 (30.8)	186 (46.5)	77 (19.2)	14 (3.5)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	2
สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้	120 (30.0)	202 (50.5)	64 (16.0)	14 (3.5)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	1
การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก	145 (36.2)	138 (34.5)	92 (23.0)	25 (6.3)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**4.03 (มาก)**	

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจทุกปัจจัยในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.05) การติดป้ายราคาชัดเจน และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก	158 (39.4)	172 (43.0)	55 (13.8)	15 (3.8)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	1
สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ	136 (34.0)	205 (51.2)	44 (11.0)	15 (3.8)	0 (0.0)	4.16 (มาก)	2
มีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ	128 (32.0)	182 (45.4)	83 (20.8)	7 (1.8)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	3
บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์	132 (33.0)	214 (53.4)	47 (11.8)	7 (1.8)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	1
ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้าและพื้นที่สำหรับลูกค้า	113 (28.2)	199 (49.8)	81 (20.3)	7 (1.8)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	5
บริการสั่งซื้อหนังสือทางไปรษณีย์ หรือโทรศัพท์	91 (22.8)	206 (51.5)	93 (23.2)	10 (2.5)	0 (0.0)	3.95 (มาก)	6
มีหลายช่องทางให้ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าได้	82 (20.5)	198 (49.5)	94 (23.5)	26 (6.5)	0 (0.0)	3.84 (มาก)	7
เป็นร้านหนังสือที่เป็นสาขาจากกรุงเทพฯ	86 (21.5)	154 (38.5)	133 (33.2)	10 (2.5)	17 (4.3)	3.71 (มาก)	8
มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว	116 (29.0)	201 (50.2)	73 (18.3)	10 (2.5)	0 (0.0)	4.06 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**4.02 (มาก)**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจทุกปัจจัยในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวกและ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ(ค่าเฉลี่ย 4.16) มีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว (ค่าเฉลี่ย 4.06) ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้าและพื้นที่สำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 405) บริการสั่งซื้อหนังสือทางไปรษณีย์ หรือโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีหลายช่องทางให้ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และเป็นร้านหนังสือที่เป็นสาขาจากกรุงเทพฯ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	85 (21.2)	151 (37.8)	142 (35.5)	15 (3.8)	7 (1.8)	3.73 (มาก)	5
มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ	90 (22.5)	198 (49.5)	109 (27.3)	3 (0.8)	0 (0.0)	3.94 (มาก)	1
มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด	98 (24.5)	177 (44.2)	103 (25.8)	19 (4.8)	3 (0.8)	3.87 (มาก)	2
มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	116 (29.0)	147 (36.8)	92 (23.0)	33 (8.2)	12 (3.0)	3.81 (มาก)	3
มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์	99 (24.8)	156 (39.0)	112 (28.0)	27 (6.8)	6 (1.4)	3.79 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**3.83 (มาก)**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจทุกปัจจัยในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (3.87) มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ	153 (38.3)	174 (43.5)	57 (14.2)	16 (4.0)	0 (0.0)	4.16 (มาก)	2
พนักงานมีเครื่องแบบที่สวยงาม	94 (23.5)	197 (49.2)	71 (17.8)	22 (5.5)	16 (4.0)	3.83 (มาก)	6
พนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลา	157 (39.3)	129 (32.2)	104 (26.0)	10 (2.5)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	5
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า	172 (43.0)	124 (31.0)	101 (25.2)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.16 (มาก)	2
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	155 (38.8)	162 (40.4)	72 (18.0)	11 (2.8)	0 (0.0)	4.15 (มาก)	3
พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	165 (41.2)	152 (38.0)	83 (20.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	1
พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ	153 (38.2)	145 (36.3)	102 (25.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	4
พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ	152 (38.0)	164 (41.0)	76 (19.0)	8 (2.0)	0 (0.0)	4.15 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**4.11 (มาก)**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจทุกปัจจัยในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ และพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้าเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานมีเครื่องแบบที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม	138 (34.4)	199 (49.8)	63 (15.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.19 (มาก)	4
การตกแต่งภายร้านทันสมัย สวยงาม บรรยากาศดี	124 (31.0)	214 (53.5)	62 (15.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.16 (มาก)	5
ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน	149 (37.2)	202 (50.5)	49 (12.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.25 (มาก)	3
มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย	172 (43.0)	166 (41.5)	62 (15.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)	2
ร้านหนังสือมีความสะอาด	202 (50.5)	170 (42.5)	28 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.44 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**4.26 (มาก)**	

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจทุกปัจจัยในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ร้านหนังสือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.28) ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) การออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.19) การตกแต่งภายร้านทันสมัย สวยงาม บรรยากาศดี (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้บริการรวดเร็ว	59 (14.8)	233 (58.2)	92 (23.0)	12 (3.0)	4 (1.0)	3.83 (มาก)	5
มีบริการจัดส่งหนังสือถึงบ้าน	73 (18.2)	205 (51.3)	104 (26.0)	9 (2.3)	9 (2.3)	3.81 (มาก)	6
มีระบบคอมพิวเตอร์ค้นหารายชื่อหนังสือที่มีอยู่ในร้าน	75 (18.8)	205 (51.1)	87 (21.8)	23 (5.8)	10 (2.5)	3.78 (มาก)	7
มีบริการเปลี่ยนหนังสือเมื่อหนังสือที่ซื้อไปมีตำหนิ	102 (25.5)	176 (44.0)	92 (23.0)	28 (7.0)	2 (0.5)	3.87 (มาก)	4
ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้	154 (38.5)	181 (45.2)	55 (13.8)	6 (1.5)	4 (1.0)	4.19 (มาก)	1
มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัยสะดวก	132 (33.0)	200 (50.0)	57 (14.2)	11 (2.8)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	2
มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	121 (30.2)	194 (48.5)	66 (16.5)	15 (3.8)	4 (1.0)	4.03 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**3.95 (มาก)**	

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจทุกปัจจัยในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีบริการเปลี่ยนหนังสือเมื่อหนังสือที่ซื้อไปมีตำหนิ (ค่าเฉลี่ย 3.87) การให้บริการรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีบริการจัดส่งหนังสือถึงบ้าน (ค้าเฉลี่ย 3.81) มีระบบคอมพิวเตอร์ค้นหารายชื่อหนังสือที่มีอยู่ในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.00	มาก
ปัจจัยด้านราคา	4.03	มาก
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.02	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.83	มาก
ปัจจัยด้านบุคคล	4.11	มาก
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.26	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.95	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดกะเหรี่ยงซิลเวอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการ และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือน

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ	4.12 (มาก)	4.07 (มาก	4.09 (มาก
มีหนังสือของผู้แต่งหนังสือที่มีชื่อเสียงไว้ บริการ	4.02 (มาก	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)
มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง)	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)	4.02 (มาก)
หนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)
มีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)
มีการบรรจุหนังสือใส่ถุงที่สวยงาม	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)
มีการจำหน่ายหนังสือที่ออกวางตลาดใหม่ก่อนร้านอื่นๆ	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)
มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย	4.11 (มาก)	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)
หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด	4.27 (มาก)	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีหนังสือต่างประเทศจำหน่ายครบถ้วน	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)
มีบริการสั่งซื้อหนังสือที่ไม่มีวางจำหน่ายในร้าน	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)
ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.03 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**4.00 (มาก)**

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง) (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ และร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 412) เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือหนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การติดป้ายราคาชัดเจน	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)	4.01 (มาก)
มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ	4.12 (มาก)	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)
สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้	4.17 (มาก)	4.02 (มาก)	4.07 (มาก)
การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.10 (มาก)**	**4.00 (มาก)**	**4.03 (มาก)**

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และการติดป้ายราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และ การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก	4.25 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)
สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ	4.21 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)
มีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)
บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์	4.23 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)
ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้าและพื้นที่สำหรับลูกค้า	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)
บริการสั่งซื้อหนังสือทางไปรษณีย์ หรือโทรศัพท์	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)
มีหลายช่องทางให้ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าได้	3.87 (มาก)	3.82 (มาก)	3.84 (มาก)
เป็นร้านหนังสือที่เป็นสาขาจากกรุงเทพฯ	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)
มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.05 (มาก)**	**4.01 (มาก)**	**4.02 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และสถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)
มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)
มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)
มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.83 (มาก)**	**3.82 (มาก)**	**3.83 (มาก)**

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.89) และมีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ	4.24 (มาก)	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานมีเครื่องแบบที่สวยงาม	3.95 (มาก)	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)
พนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลา	4.16 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า	4.31 (มาก)	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.29 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)
พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	4.33 (มาก)	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ	4.21 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.21 (มาก)**	**4.06 (มาก)**	**4.11 (มาก)**

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)
การตกแต่งภายร้านทันสมัย สวยงาม บรรยากาศดี	4.21 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)
ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน	4.36 (มาก)	4.19 (มาก)	4.25 (มาก)
มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย	4.41 (มาก)	4.21 (มาก)	4.28 (มาก)
ร้านหนังสือมีความสะอาด	4.52 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.35 (มาก)**	**4.22 (มาก)**	**4.26 (มาก)**

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง ร้านหนังสือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.52) ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ เพศชายมีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.21) และความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการรวดเร็ว	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)
มีบริการจัดส่งหนังสือถึงบ้าน	3.80 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)
มีระบบคอมพิวเตอร์ค้นหารายชื่อหนังสือที่มีอยู่ในร้าน	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)
มีบริการเปลี่ยนหนังสือเมื่อหนังสือที่ซื้อไปมีตำหนิ	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)
ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)
มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.95 (มาก)**	**3.95 (มาก)**	**3.95 (มาก)**

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อนตัดสินใจซื้อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ							
	ต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)
มีหนังสือของผู้แต่งหนังสือที่มีชื่อเสียงไว้ บริการ	4.02 (มาก)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)	3.95 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)
มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)
หนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)
มีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)
มีการบรรจุหนังสือใส่ถุงที่สวยงาม	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ							
	ต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการจำหน่ายหนังสือที่ออกวางตลาดใหม่ก่อนร้านอื่นๆ	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)	3.87 (มาก)	3.73 (มาก)	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)
มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย	4.18 (มาก)	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)	3.89 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)
หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด	4.32 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)	4.33 (มาก)	4.29 (มาก)	4.33 (มาก)	4.24 (มาก)
มีหนังสือต่างประเทศจำหน่ายครบถ้วน	3.98 (มาก)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)
มีบริการสั่งซื้อหนังสือที่ไม่มีวางจำหน่ายในร้าน	3.91 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.79 (มาก)	3.91 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)
ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป	4.13 (มาก)	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**4.07 (มาก)**	**3.95 (มาก)**	**3.94 (มาก)**	**3.92 (มาก)**	**4.06 (มาก)**	**4.02 (มาก)**	**4.03 (มาก)**	**4.00 (มาก)**

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดู

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา หนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง) มีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.12) และหนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่ายมีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.14) และร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ							
	ต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การติดป้ายราคาชัดเจน	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	4.25 (มาก)	3.98 (มาก)	4.04 (มาก)	4.01 (มาก)
มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ	4.11 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)
สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)
การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก	4.11 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**4.07 (มาก)**	**3.95 (มาก)**	**3.96 (มาก)**	**3.94 (มาก)**	**4.16 (มาก)**	**4.08 (มาก)**	**4.08 (มาก)**	**4.03 (มาก)**

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และการติดป้ายราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และการติดป้ายราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และการติดป้ายราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และการติดป้ายราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การติดป้ายราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ							
	ต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)	4.18 (มาก)
สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)
มีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)
บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์	4.20 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.27 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)
ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้าและพื้นที่สำหรับลูกค้า	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	4.05 (มาก)
บริการสั่งซื้อหนังสือทางไปรษณีย์ หรือโทรศัพท์	4.02 (มาก)	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	3.95 (มาก)
มีหลายช่องทางให้ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าได้	3.95 (มาก)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	3.94 (มาก)	3.84 (มาก)
เป็นร้านหนังสือที่เป็นสาขาจากกรุงเทพฯ	3.88 (มาก)	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ							
	ต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว	4.14 (มาก)	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)	3.95 (มาก)	4.09 (มาก)	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**3.62 (มาก)**	**3.53 (มาก)**	**3.54 (มาก)**	**3.53 (มาก)**	**3.57 (มาก)**	**3.60 (มาก)**	**3.61 (มาก)**	**3.57 (มาก)**

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ มีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และบรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.19) และมีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมตลาด	อายุ							
	ต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	3.77 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)
มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ	4.05 (มาก)	3.84 (มาก)	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)	4.04 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด	3.96 (มาก)	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	3.87 (มาก)
มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	3.79 (มาก)	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)	3.87 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์	3.84 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**3.88 (มาก)**	**3.71 (มาก)**	**3.75 (มาก)**	**3.71 (มาก)**	**3.91 (มาก)**	**3.89 (มาก)**	**3.95 (มาก)**	**3.83 (มาก)**

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และ มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.74) และมีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ							
	ต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานมีเครื่องแบบที่สวยงาม	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80v	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)
พนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลา	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)
พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**4.11 (มาก)**	**4.13 (มาก)**	**4.13 (มาก)**	**4.09 (มาก)**	**4.10 (มาก)**	**4.08 (มาก)**	**4.12 (มาก)**	**4.11 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.15) และพนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17) และพนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และพนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ							
	ต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การออกแบบอาคารทันสมัยสวยงาม	4.23 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)	4.19 (มาก)
การตกแต่งภายร้านทันสมัยสวยงามบรรยากาศดี	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)
ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.27 (มาก)	4.25 (มาก)
มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)	4.26 (มาก)	4.31 (มาก)	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)
ร้านหนังสือมีความสะอาด	4.48 (มาก)	4.41 (มาก)	4.42 (มาก)	4.41 (มาก)	4.44 (มาก)	4.44 (มาก)	4.45 (มาก)	4.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**4.29 (มาก)**	**4.23 (มาก)**	**4.25 (มาก)**	**4.24 (มาก)**	**4.25 (มาก)**	**4.27 (มาก)**	**4.29 (มาก)**	**4.26 (มาก)**

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม การตกแต่งภายร้านทันสมัย สวยงาม บรรยากาศดี มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 31-35 ปี และตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.41, 4.42, 4.44, 4.45) รองลงมา มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.30, 4.31, 4.29) และ ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.23, 4.26, 4.24, 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี และ36-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.41, 4.44) รองลงมา ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบายมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26, 4.24) และการออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.15,4.24)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยกระบวนการ	อายุ							
	ต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการรวดเร็ว	3.71 (มาก)	4.05 (มาก)	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	4.14 (มาก)	3.83 (มาก)
มีบริการจัดส่งหนังสือถึงบ้าน	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	3.77 (มาก)	3.59 (มาก)	3.93 (มาก)	3.85 (มาก)	3.98 (มาก)	3.81 (มาก)
มีระบบคอมพิวเตอร์ค้นหารายชื่อหนังสือที่มีอยู่ในร้าน	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)	3.78 (มาก)
มีบริการเปลี่ยนหนังสือเมื่อหนังสือที่ซื้อไปมีตำหนิ	3.91 (มาก)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)
ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อนตัดสินใจซื้อได้	4.25 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	4.31 (มาก)	4.25 (มาก)	4.19 (มาก)
มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัยสะดวก	4.18 (มาก)	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.13 (มาก)
มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	4.11 (มาก)	3.85 (มาก)	3.96 (มาก)	3.87 (มาก)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**3.97 (มาก)**	**3.88 (มาก)**	**3.88 (มาก)**	**3.82 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**4.04 (มาก)**	**4.10 (มาก)**	**3.95 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 15 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี 36-40 ปี และตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25, 4.14, 4.13, 4.31, 4.25) รองลงมา มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.18, 4.18, 4.04, 4.05, 4.24) และ มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.11, 3.96, 3.87, 4.15, 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา การให้บริการรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านสุริวงศ์บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/รับจ้าง	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)	4.22 (มาก)	3.96 (มาก)	4.09 (มาก)
มีหนังสือของผู้แต่งหนังสือที่มีชื่อเสียงไว้บริการ	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)
มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง)	4.02 (มาก)	3.89 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)
หนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)	3.90 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)
มีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)
มีการบรรจุหนังสือใส่ถุงที่สวยงาม	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	4.01 (มาก)	3.98 (มาก)	3.80 (มาก)	3.96 (มาก)
มีการจำหน่ายหนังสือที่ออกวางตลาดใหม่ก่อนร้านอื่นๆ	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	3.82 (มาก)	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)
มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย	3.99 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด	4.20 (มาก)	4.27 (มาก)	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/รับจ้าง	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีหนังสือต่างประเทศจำหน่ายครบถ้วน	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)
มีบริการสั่งซื้อหนังสือที่ไม่มีวางจำหน่ายในร้าน	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)
ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป	4.10 (มาก)	4.01 (มาก)	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.99 (มาก)**	**3.96 (มาก)**	**4.04 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**3.96 (มาก)**	**4.00 (มาก)**

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ หนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.15) และมีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง) มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา หนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม (ค่าเฉลี่ย 4.08) และร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/รับจ้าง	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การติดป้ายราคาชัดเจน	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	4.12 (มาก)	4.01 (มาก)
มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	3.96 (มาก)	4.05 (มาก)
สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้	4.05 (มาก)	3.96 (มาก)	4.13 (มาก)	4.02 (มาก)	4.32 (มาก)	4.07 (มาก)
การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.00 (มาก)**	**3.99 (มาก)**	**4.08 (มาก)**	**4.05 (มาก)**	**4.12 (มาก)**	**4.03 (มาก)**

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และการติดป้ายราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การติดป้ายราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.02) และการติดป้ายราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา การติดป้ายราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.12) และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/รับจ้าง	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	4.26 (มาก)	4.34 (มาก)	3.84 (มาก)	4.18 (มาก)
สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ	4.16 (มาก)	4.01 (มาก)	4.25 (มาก)	4.22 (มาก)	4.04 (มาก)	4.16 (มาก)
มีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)	4.23 (มาก)	4.27 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)
ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้าและพื้นที่สำหรับลูกค้า	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)
บริการสั่งซื้อหนังสือทางไปรษณีย์ หรือโทรศัพท์	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)	4.02 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)
มีหลายช่องทางให้ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าได้	3.86 (มาก)	3.70 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)
เป็นร้านหนังสือที่เป็นสาขาจากกรุงเทพฯ	3.73 (มาก)	3.60 (มาก)	3.78 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.71 (มาก)
มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)	4.20 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.02 (มาก)**	**3.93 (มาก)**	**4.08 (มาก)**	**4.04 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**4.02 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) และมีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และบรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และสถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และสถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้าและพื้นที่สำหรับลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/รับจ้าง	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	3.66 (มาก)	3.56 (มาก)	3.73 (มาก)
มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	4.07 (มาก)	3.84 (มาก)	3.94 (มาก)
มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)	3.60 (มาก)	3.87 (มาก)
มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.80 (มาก)**	**3.86 (มาก)**	**3.87 (มาก)**	**3.83 (มาก)**	**3.68 (มาก)**	**3.83 (มาก)**

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คือ มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/รับจ้าง	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ	4.16 (มาก)	4.07 (มาก)	4.22 (มาก)	4.39 (มาก)	3.76 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานมีเครื่องแบบที่สวยงาม	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	4.02 (มาก)	3.52 (มาก)	3.83 (มาก)
พนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลา	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)	4.27 (มาก)	3.56 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า	4.10 (มาก)	4.19 (มาก)	4.26 (มาก)	4.29 (มาก)	3.84 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.16 (มาก)	4.01 (มาก)	4.21 (มาก)	4.41 (มาก)	3.80 (มาก)	4.15 (มาก)
พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	4.21 (มาก)	4.16 (มาก)	4.25 (มาก)	4.39 (มาก)	3.80 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	3.92 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.24 (มาก)	4.27 (มาก)	3.72 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.10 (มาก)**	**4.07 (มาก)**	**4.17 (มาก)**	**4.29 (มาก)**	**3.74 (มาก)**	**4.11 (มาก)**

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และพนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.16) และพนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และพนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.84) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/รับจ้าง	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การออกแบบอาคารทันสมัยสวยงาม	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)	4.32 (มาก)	4.04 (มาก)	4.19 (มาก)
การตกแต่งภายร้านทันสมัยสวยงาม บรรยากาศดี	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.18 (มาก)	4.34 (มาก)	3.92 (มาก)	4.16 (มาก)
ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)	4.30 (มาก)	4.37 (มาก)	3.92 (มาก)	4.25 (มาก)
มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย	4.24 (มาก)	4.23 (มาก)	4.31 (มาก)	4.46 (มาก)	4.16 (มาก)	4.28 (มาก)
ร้านหนังสือมีความสะอาด	4.44 (มาก)	4.40 (มาก)	4.42 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.26 (มาก)**	**4.21 (มาก)**	**4.28 (มาก)**	**4.41 (มาก)**	**4.07 (มาก)**	**4.26 (มาก)**

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลัษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.27) และมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ร้านหนังสือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.40, 4.42) รองลงมา มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.23, 4.31) และความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.17, 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.46) และความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/รับจ้าง	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการรวดเร็ว	3.84 (มาก)	3.99 (มาก)	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)
มีบริการจัดส่งหนังสือถึงบ้าน	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)
มีระบบคอมพิวเตอร์ค้นหารายชื่อหนังสือที่มีอยู่ในร้าน	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)	3.84 (มาก)	3.78 (มาก)
มีบริการเปลี่ยนหนังสือเมื่อหนังสือที่ซื้อไปมีตำหนิ	3.81 (มาก)	3.94 (มาก)	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)	3.87 (มาก)
ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อนตัดสินใจซื้อได้	4.16 (มาก)	4.27 (มาก)	4.14 (มาก)	4.32 (มาก)	4.12 (มาก)	4.19 (มาก)
มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัยสะดวก	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)	4.29 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)
มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)	4.32 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.91 (มาก)**	**3.99 (มาก)**	**3.92 (มาก)**	**4.03 (มาก)**	**4.03 (มาก)**	**3.95 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน/รับจ้าง และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.16, 4.27, 4.14, 4.32) รองลงมา มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.10, 4.13, 4.12, 4.29) และ มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.01, 4.00, 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านสุริวงศ์บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษาสูงสุด						
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ	4.17 (มาก)	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)	3.90 (มาก)	4.29 (มาก)	4.09 (มาก)
มีหนังสือของผู้แต่งหนังสือที่มีชื่อเสียงไว้บริการ	4.05 (มาก)	3.99 (มาก)	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.22 (มาก)	3.96 (มาก)	3.79 (มาก)	4.29 (มาก)	4.02 (มาก)
หนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)	3.87 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)
มีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)	4.04 (มาก)
มีการบรรจุหนังสือใส่ถุงที่สวยงาม	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)	3.86 (มาก)	3.96 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	จบระดับการศึกษาสูงสุด						
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการจำหน่ายหนังสือที่ออกวางตลาดใหม่ก่อนร้านอื่นๆ	3.86 (มาก)	3.61 (มาก)	3.98 (มาก)	3.68 (มาก)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)
มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย	4.08 (มาก)	3.96 (มาก)	4.22 (มาก)	4.01 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด	4.35 (มาก)	4.15 (มาก)	4.38 (มาก)	4.19 (มาก)	4.18 (มาก)	4.43 (มาก)	4.24 (มาก)
มีหนังสือต่างประเทศจำหน่ายครบถ้วน	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	4.13 (มาก)	3.81 (มาก)	3.56 (มาก)	4.14 (มาก)	3.88 (มาก)
มีบริการสั่งซื้อหนังสือที่ไม่มีวางจำหน่ายในร้าน	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)
ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป	4.10 (มาก)	4.21 (มาก)	4.22 (มาก)	4.07 (มาก)	3.92 (มาก)	3.57 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**4.06 (มาก)**	**4.00 (มาก)**	**4.14 (มาก)**	**3.96 (มาก)**	**3.85 (มาก)**	**4.04 (มาก)**	**4.00 (มาก)**

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาสูงสุด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และ ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.15) และหนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง) มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และมีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และหนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม มีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง) เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และหนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม มีหนังสือต่างประเทศจำหน่ายครบถ้วน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านราคา	จบระดับการศึกษาสูงสุด						
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การติดป้ายราคาชัดเจน	4.13 (มาก)	3.89 (มาก)	4.02 (มาก)	3.99 (มาก)	3.97 (มาก)	4.29 (มาก)	4.01 (มาก)
มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)	4.01 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้	4.13 (มาก)	4.01 (มาก)	4.27 (มาก)	4.06 (มาก)	3.85 (มาก)	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)
การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก	4.08 (มาก)	3.93 (มาก)	4.22 (มาก)	3.99 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**4.11 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**4.17 (มาก)**	**4.01 (มาก)**	**3.89 (มาก)**	**4.07 (มาก)**	**4.03 (มาก)**

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาสูงสุด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การติดป้ายราคาชัดเจน สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และการติดป้ายราคาชัดเจน การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การติดป้ายราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.87) และสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การติดป้ายราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จบระดับการศึกษาสูงสุด						
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก	4.24 (มาก)	4.13 (มาก)	4.29 (มาก)	4.16 (มาก)	4.10 (มาก)	4.29 (มาก)	4.18 (มาก)
สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.33 (มาก)	4.13 (มาก)	3.97 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)
มีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.29 (มาก)	4.08 (มาก)
บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)	4.29 (มาก)	4.18 (มาก)
ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้าและพื้นที่สำหรับลูกค้า	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	3.98 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
บริการสั่งซื้อหนังสือทางไปรษณีย์ หรือโทรศัพท์	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)	4.09 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)	3.57 (มาก)	3.95 (มาก)
มีหลายช่องทางให้ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าได้	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)	3.79 (มาก)	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)	3.84 (มาก)
เป็นร้านหนังสือที่เป็นสาขาจากกรุงเทพฯ	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 51 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จบระดับการศึกษาสูงสุด						
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**4.10 (มาก)**	**4.00 (มาก)**	**4.12 (มาก)**	**3.99 (มาก)**	**3.93 (มาก)**	**4.00 (มาก)**	**4.02 (มาก)**

จากตารางที่ 51 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาสูงสุด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวกสถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว (ค่าเฉลี่ย 4.17) และมีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รองลงมา ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.29) และบรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้าและพื้นที่สำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก มีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาสถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถสถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้าและพื้นที่สำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษาสูงสุด						
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)	3.87 (มาก)	3.76 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	4.57 (มากที่สุด)	3.73 (มาก)
มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)
มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด	3.88 (มาก)	3.76 (มาก)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)
มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	3.94 (มาก)	3.61 (มาก)	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)
มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์	3.94 (มาก)	3.59 (มาก)	3.98 (มาก)	3.80 (มาก)	3.62 (มาก)	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**3.90 (มาก)**	**3.70 (มาก)**	**3.95 (มาก)**	**3.84 (มาก)**	**3.71 (มาก)**	**3.97 (มาก)**	**3.83 (มาก)**

จากตารางที่ 52 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาสูงสุด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา มีบริการห่อปกหนังสือที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) และมีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปริญญาตรี และปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.92, 3.90) รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.76, 3.88, 3.87) และมีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.61, 3.83, 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านบุคลากร	จบระดับการศึกษาสูงสุด						
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ	4.27 (มาก)	4.03 (มาก)	4.40 (มาก)	4.14 (มาก)	3.97 (มาก)	4.29 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานมีเครื่องแบบที่สวยงาม	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	4.16 (มาก)	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)	3.71 (มาก)	3.83 (มาก)
พนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลา	4.12 (มาก)	4.04 (มาก)	4.31 (มาก)	4.06 (มาก)	3.90 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า	4.17 (มาก)	4.05 (มาก)	4.40 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.43 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)	4.44 (มาก)	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)	3.86 (มาก)	4.15 (มาก)
พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	4.44 (มาก)	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ	4.22 (มาก)	4.03 (มาก)	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)	3.71 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**4.13 (มาก)**	**4.05 (มาก)**	**4.32 (มาก)**	**4.09 (มาก)**	**4.02 (มาก)**	**4.04 (มาก)**	**4.11 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 53 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาสูงสุด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และพนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และ พนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และพนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

มีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ พนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลา พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษาสูงสุด						
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)
การตกแต่งภายร้านทันสมัย สวยงาม บรรยากาศดี	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)
ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)	4.42 (มาก)	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)
มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย	4.19 (มาก)	4.31 (มาก)	4.44 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)	3.71 (มาก)	4.28 (มาก)
ร้านหนังสือมีความสะอาด	4.44 (มาก)	4.45 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.41 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**4.25 (มาก)**	**4.29 (มาก)**	**4.38 (มาก)**	**4.24 (มาก)**	**4.20 (มาก)**	**4.11 (มาก)**	**4.26 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 54 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางภายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาสูงสุด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา การออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.24) และความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปริญญาตรี และปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.45, 4.40, 4.41) รองลงมา มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.31, 4.28) และความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.28, 4.23, 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.44) และ ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และการออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม การตกแต่งภายร้านทันสมัย สวยงาม บรรยากาศดีเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านกระบวนการ	จบระดับการศึกษาสูงสุด						
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการรวดเร็ว	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)	3.69 (มาก)	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)	3.57 (มาก)	3.83 (มาก)
มีบริการจัดส่งหนังสือถึงบ้าน	3.90 (มาก)	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)
มีระบบคอมพิวเตอร์ค้นหารายชื่อหนังสือที่มีอยู่ในร้าน	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)	4.09 (มาก)	3.81 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)
มีบริการเปลี่ยนหนังสือเมื่อหนังสือที่ซื้อไปมีตำหนิ	3.87 (มาก)	3.79 (มาก)	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)	3.59 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)
ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้	4.28 (มาก)	4.13 (มาก)	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)	4.18 (มาก)	4.43 (มาก)	4.19 (มาก)
มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.33 (มาก)	4.15 (มาก)	3.97 (มาก)	4.29 (มาก)	4.13 (มาก)
มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	4.12 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	4.01 (มาก)	3.95 (มาก)	4.29 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**3.99 (มาก)**	**3.90 (มาก)**	**4.05 (มาก)**	**3.95 (มาก)**	**3.82 (มาก)**	**3.96 (มาก)**	**3.95 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 55 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาสูงสุด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.13, 4.18) รองลงมา มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.08, 3.97) และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.97, 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.33, 4.15) รองลงมา ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24, 4.14) และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.11, 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และมีบริการเปลี่ยนหนังสือเมื่อหนังสือที่ซื้อไปมีตำหนิ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านสุริวงศ์บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับรายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,000-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ	4.13 (มาก)	4.05 (มาก)	3.88 (มาก)	4.29 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)
มีหนังสือของผู้แต่งหนังสือที่มีชื่อเสียงไว้ บริการ	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)
มีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง)	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)	4.02 (มาก)
หนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)
มีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	3.98 (มาก)	4.04 (มาก)
มีการบรรจุหนังสือใส่ถุงที่สวยงาม	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)
มีการจำหน่ายหนังสือที่ออกวางตลาดใหม่ก่อนร้านอื่นๆ	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.58 (มาก)	3.81 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)
มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)
หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด	4.23 (มาก)	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)	4.10 (มาก)	4.25 (มาก)	4.24 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 56 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับรายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,000-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีหนังสือต่างประเทศจำหน่ายครบถ้วน	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)	3.88 (มาก)
มีบริการสั่งซื้อหนังสือที่ไม่มีวางจำหน่ายในร้าน	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)
ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)	4.19 (มาก)	4.02 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**4.04 (มาก)**	**4.00 (มาก)**	**3.94 (มาก)**	**4.03 (มาก)**	**3.95 (มาก)**	**4.00 (มาก)**

จากตารางที่ 56 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา หนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีการนำหนังสือที่มีชื่อเสียงมาจำหน่าย (เช่นที่เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัล, เป็นหนังสือที่มียอดจำหน่ายสูง) (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา มีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ หนังสือที่นำจำหน่ายเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา ร้านหนังสือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.19) และมีหนังสือให้เลือกหลากหลายประเภทตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หนังสือที่จำหน่ายแลดูใหม่ ไม่สกปรก หน้าปกหนังสือไม่ยับหรือขาด (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา มีหนังสือของสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียงไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีสินค้าหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	ระดับรายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,000-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การติดป้ายราคาชัดเจน	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)	4.09 (มาก)	3.74 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)
มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ	4.12 (มาก)	3.99 (มาก)	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	4.05
สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)	4.23 (มาก)	3.96 (มาก)	4.07 (มาก)
การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	4.04 (มาก)	4.16 (มาก)	3.95 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**4.07 (มาก)**	**4.01 (มาก)**	**4.06 (มาก)**	**4.02 (มาก)**	**4.00 (มาก)**	**4.03 (มาก)**

จากตารางที่ 57 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และการติดป้ายราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การติด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ป้ายราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การติดป้ายราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา มีหนังสือหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับรายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,000-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)	4.18 (มาก)
สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ	4.22 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.06 (มาก)	4.16 (มาก)
มีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ	4.18 (มาก)	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)
บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์	4.22 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)	4.26 (มาก)	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)
ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้าและพื้นที่สำหรับลูกค้า	4.15 (มาก)	3.99 (มาก)	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)
บริการสั่งซื้อหนังสือทางไปรษณีย์ หรือโทรศัพท์	4.03 (มาก)	3.95 (มาก)	3.79 (มาก)	4.13 (มาก)	3.86 (มาก)	3.95 (มาก)
มีหลายช่องทางให้ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าได้	3.99 (มาก)	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)	4.13 (มาก)	3.70 (มาก)	3.84 (มาก)
เป็นร้านหนังสือที่เป็นสาขาจากกรุงเทพฯ	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.94 (มาก)	3.54 (มาก)	3.71 (มาก)
มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว	4.15 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)	4.29 (มาก)	4.01 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**4.11 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**3.92 (มาก)**	**4.14 (มาก)**	**3.97 (มาก)**	**4.02 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 58 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ มีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา มีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และ ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่วางสินค้าและพื้นที่สำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.12) และบรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดวางผังร้านที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและความพอเพียงของพื้นที่จอดรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศในร้านหนังสือสุริวงศ์บุ๊คเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถไปมาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.19) และมีการจัดวางผังร้านให้สามารถสะดวกแก่การเลือกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับรายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,000-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	3.84 (มาก)	3.55 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)
มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)
มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)
มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)	3.94 (มาก)	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**3.85 (มาก)**	**3.79 (มาก)**	**3.81 (มาก)**	**3.85 (มาก)**	**3.84 (มาก)**	**3.83 (มาก)**

จากตารางที่ 59 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา มีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และมีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการลดราคาหนังสือตามเทศกาลต่างๆ มีการลดราคาเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับราคาที่กำหนด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา มีบริการห่อปกหนังสือที่ซื้อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีการบริการจัดส่งรายการหนังสือที่น่าสนใจให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับรายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,000-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานมีเครื่องแบบที่สวยงาม	3.92 (มาก)	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)
พนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลา	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	3.88 (มาก)	4.03 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า	4.12 (มาก)	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	4.29 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)	3.96 (มาก)	4.23 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)
พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)	3.90 (มาก)	4.20 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	3.94 (มาก)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**4.15 (มาก)**	**4.13 (มาก)**	**3.99 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**4.16 (มาก)**	**4.11 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 60 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า พนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และพนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบ พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลา พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา พนักงานมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) และพนักงานมีความเชี่ยวชาญที่จะให้บริการ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับรายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,000-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การออกแบบอาคารทันสมัยสวยงาม	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)
การตกแต่งภายร้านทันสมัยสวยงาม บรรยากาศดี	4.23 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)
ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน	4.29 (มาก)	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)	4.22 (มาก)	4.25 (มาก)
มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย	4.27 (มาก)	4.32 (มาก)	4.18 (มาก)	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)	4.28 (มาก)
ร้านหนังสือมีความสะอาด	4.48 (มาก)	4.43 (มาก)	4.35 (มาก)	4.35 (มาก)	4.46 (มาก)	4.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**4.30 (มาก)**	**4.26 (มาก)**	**4.19 (มาก)**	**4.20 (มาก)**	**4.27 (มาก)**	**4.26 (มาก)**

จากตารางที่ 61 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และ10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.48, 4.35) รองลงมา ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.29, 4.19) และ มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.27, 4.18)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.43, 4.46) รองลงมา มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.32, 4.30) และความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.27, 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ร้านหนังสือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา ความสะอาดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสร้างบรรยากาศในร้านเย็นสบาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23) และการออกแบบอาคารทันสมัย สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับรายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,000-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการรวดเร็ว	3.94 (มาก)	3.65 (มาก)	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
มีบริการจัดส่งหนังสือถึงบ้าน	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)
มีระบบคอมพิวเตอร์ค้นหารายชื่อหนังสือที่มีอยู่ในร้าน	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)
มีบริการเปลี่ยนหนังสือเมื่อหนังสือที่ซื้อไปมีตำหนิ	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)
ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)
มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัยสะดวก	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)
มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)	4.19 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**3.97 (มาก)**	**3.88 (มาก)**	**3.93 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**4.01 (มาก)**	**3.95 (มาก)**

จากตารางที่ 62 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000-10,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.22, 4.13,

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.29) รองลงมา มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.10, 4.19) และ มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.08, 3.94, 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อนตัดสินใจซื้อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา ผู้ซื้อสามารถเปิดอ่านหนังสือก่อน ตัดสินใจซื้อได้ มีระบบการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีบริการเปลี่ยนหนังสือเมื่อหนังสือที่ซื้อไปมีตำหนิ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved