

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไหม่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไหม่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ และ ปัญหาของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไหม่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าของ ร้านไหม่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 250 คน โดยจากผลการศึกษา สามารถสรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ รวมถึงข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 60,000 บาท จำนวนนาฬิกาข้อมือที่มีอยู่ในปัจจุบัน 2 - 3 เรือน ระบบการทำงานของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการ ระบบพลังงานกล ลักษณะหรือแบบของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการ ตัวเรือนและสายเป็น สแตนเลสสตีล สีของหน้าปัดนาฬิกาข้อมือที่ต้องการ สีขาว จุดประสงค์ของการซื้อนาฬิกาข้อมือ เพื่อใช้ดูเวลา ไม่สามารถระบุโอกาสที่แน่นอนในการเลือกซื้อนาฬิกาข้อมือได้ แหล่งที่ซื้อนาฬิกาข้อมือ ร้านขายนาฬิกาในห้างสรรพสินค้า วิธีการรู้จักร้านไหม่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ รู้จักด้วยตัวเอง / เจอหน้าร้านเอง บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านไหม่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด คือ ตนเอง ราคาโดยเฉลี่ยที่ซื้อนาฬิกาข้อมือจากร้านไหม่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ 10,001 – 30,000 บาท ยี่ห้อของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการซื้อมากที่สุด Rado และเหตุผลที่เลือกซื้อนาฬิกาข้อมือที่ร้านไหม่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ คือ ความมีชื่อเสียงของทางร้าน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไหม่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อบัจจัยส่วนประสมการตลาด ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไหม่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมาก คือ บัจจัยด้านราคา และ บัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนบัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางร้าน รองลงมาคือ ความหลากหลายของยี่ห้อนาฬิกาข้อมือ และ มีบริการซ่อมและทำความสะอาดนาฬิกาข้อมือโดยช่างมืออาชีพ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบุราคาบนสินค้าไว้อย่างชัดเจนรองลงมาคือ ความยืดหยุ่นในการต่อรองราคาได้และ ชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิตได้ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าซึ่งสะดวกต่อการเดินทางรองลงมาคือ สินค้าของร้าน มีการจัดเรียงสินค้าสวยงามเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ และ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่สวยงาม ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ และมีความสุภาพเหมาะสม และ พนักงานขายเอาใจใส่และติดตามความต้องการของลูกค้า ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของร้านไท่มสตรีท จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ควรจัดพนักงานขาย และช่างซ่อมนาฬิกาให้มีจำนวนพอเพียงกับการให้บริการ ควรอธิบายรายละเอียดหรือข้อมูลของนาฬิกาแต่ละแบบให้มากกว่านี้ และ ควรเพิ่มส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าประจำมากกว่านี้ เช่น เมื่อลูกค้าซื้อเป็นเรือนที่ 2 เป็นต้น

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไหม่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไหม่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไหม่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) และ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) และ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางร้าน รองลงมาคือ ความหลากหลายของยี่ห้อนาฬิกาข้อมือ และ มีบริการซ่อมและทำความสะอาดนาฬิกาข้อมือโดยช่างมืออาชีพ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางร้าน รองลงมาคือ มีบริการซ่อมและทำความสะอาดนาฬิกาข้อมือโดยช่างมืออาชีพ และ มีการอธิบายรายละเอียดของสินค้า และวิธีดูแลรักษานาฬิกาข้อมือของพนักงาน ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบุราคารับสินค้าไว้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ความยืดหยุ่นในการต่อรองราคาได้ และ ชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิตได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบุราคารับสินค้าไว้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิตได้ และ ความยืดหยุ่นในการต่อรองราคาได้ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าซึ่งสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือ สินค้าของร้าน มีการจัดเรียงสินค้าสวยงามเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ และลูกค้าสามารถเลือกดูสินค้าในร้านได้เองอย่างอิสระ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าซึ่งสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือ สินค้าของร้าน มีการจัดเรียงสินค้าสวยงามเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ และ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่สวยงาม ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ และมีความสุขเหมาะสม และ พนักงานขายเอาใจใส่และติดตามความต้องการของลูกค้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ รองลงมาคือ พนักงานแต่ง

กายด้วยชุดเครื่องแบบ และมีความสุภาพเหมาะสม และ การจัดรายการลดแลกแจกแถม เช่น ลดราคา ช่วง Low season เทศกาลสำคัญ หรือ การแจกของสมนาคุณในช่วงปีใหม่ เป็นต้น ตามลำดับ

ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม อายุ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 21 - 30 ปีสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 31 - 40 ปีสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) และ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) และ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางร้าน รองลงมาคือ มีบริการซ่อมและทำความสะอาดนาฬิกาข้อมือ โดยช่างมืออาชีพ และ คุณภาพของนาฬิกาข้อมือ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 - 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางร้าน รองลงมาคือ ความหลากหลายของยี่ห้อนาฬิกาข้อมือ และ สินค้าถูกต้องตามแบบ หรือรุ่นที่ได้สั่งไว้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางร้าน รองลงมาคือ ความหลากหลายของยี่ห้อนาฬิกาข้อมือ และ สามารถสั่งนาฬิกาข้อมือในรุ่นพิเศษตามที่ลูกค้าต้องการได้ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระบุราคابนสินค้าไว้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ความยืดหยุ่นในการต่อรองราคาได้ และ ชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิตได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 - 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระบุราคابนสินค้าไว้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิตได้ และ ความยืดหยุ่นในการต่อรองราคาได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระบุราคابนสินค้าไว้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิตได้ และ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าซึ่งสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือ สินค้าของร้าน มีการจัดเรียงสินค้าสวยงามเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ และ ลูกค้าสามารถเลือกดูสินค้าในร้านได้อย่างอิสระ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 - 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าซึ่งสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือ สินค้าของร้าน มีการจัดเรียงสินค้าสวยงามเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ และ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่สวยงาม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าซึ่งสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือ สินค้าของร้าน มีการจัดเรียงสินค้าสวยงามเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ และ ลูกค้าสามารถเลือกดูสินค้าในร้านได้เองอย่างอิสระ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ และมีความสุภาพเหมาะสม และ พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 - 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ และมีความสุภาพเหมาะสม และ พนักงานขายเอาใจใส่และติดตามความต้องการของลูกค้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ และมีความสุภาพเหมาะสม และ การจ้ดรายการลดแลกแจกแถม เช่น ลดราคาช่วง Low season เทศกาลสำคัญ หรือ การแจกของสมนาคุณในช่วงปีใหม่ เป็นต้น ตามลำดับ

ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่
จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาทสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่

ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41)ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40)และ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 60,000 บาทสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74)ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40)และ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 80,000 บาทสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76)ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55)ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37)และ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 80,000 บาทสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84)ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68)ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42)และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางร้าน รองลงมาคือ ความหลากหลายของยี่ห้อนาฬิกาข้อมือ และ คุณภาพของนาฬิกาข้อมือ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 60,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางร้าน รองลงมาคือ ความหลากหลายของยี่ห้อนาฬิกาข้อมือ และ มีบริการซ่อมและทำความสะอาดนาฬิกาข้อมือโดยช่างมืออาชีพ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 80,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางร้าน รองลงมาคือ ความหลากหลายของยี่ห้อนาฬิกาข้อมือ และ มีบริการซ่อมและทำความสะอาดนาฬิกาข้อมือโดยช่างมืออาชีพ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 80,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางร้าน รองลงมาคือ ความหลากหลายของยี่ห้อนาฬิกาข้อมือ และ สามารถส่งนาฬิกาข้อมือในรุ่นพิเศษตามที่ลูกค้าต้องการได้ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบุราคابนสินค้าไว้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิตได้ และ ความยืดหยุ่นในการต่อรองราคาได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 60,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบุราคابนสินค้าไว้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ความยืดหยุ่นในการต่อรองราคาได้ และ ชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิตได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 80,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบุราคابนสินค้าไว้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ความยืดหยุ่นในการต่อรองราคาได้ และ ชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิตได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 80,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบุราคาสินค้าไว้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ความยืดหยุ่นในการต่อรองราคาได้ และ ชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิตได้ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าซึ่งสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือ สินค้าของร้าน มีการจัดเรียงสินค้าสวยงามเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ และ ลูกค้าสามารถเลือกดูสินค้าในร้านได้เองอย่างอิสระตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 60,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าซึ่งสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือ สินค้าของร้าน มีการจัดเรียงสินค้าสวยงามเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ และ ความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่สวยงาม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 80,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าซึ่งสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือ สินค้าของร้าน มีการจัดเรียงสินค้าสวยงามเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ และ ความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่สวยงาม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 80,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าซึ่งสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ และ สินค้าของร้าน มีการจัดเรียงสินค้าสวยงามเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ รองลงมาคือ การจัดรายการลดแลก แจกแถม เช่น ลดราคาช่วง Low season เทศกาลสำคัญ หรือ การแจกของสมนาคุณในช่วงปีใหม่ เป็นต้น และ พนักงานแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ และมีความสุภาพเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 60,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ และมีความสุภาพเหมาะสม และ พนักงานขายเอาใจใส่และติดตามความต้องการของลูกค้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 80,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ และมีความสุภาพเหมาะสม และ มีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อสินค้ากับที่ร้านหลายชิ้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 80,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ และมีความสุภาพเหมาะสมและ พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ และอายุ

ระบบการทำงานของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการ จำแนกตาม เพศ จากผลการศึกษาพบว่า ระบบการทำงานของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบพลังงานถ่าน รองลงมาคือ ระบบพลังงานกล และ ระบบพลังงานแสง ตามลำดับ

และ ระบบการทำงานของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบพลังงานถ่าน รองลงมาคือ ระบบพลังงานกล และ ระบบพลังงานแสงตามลำดับ

ลักษณะหรือแบบของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการ จำแนกตาม เพศ จากผลการศึกษาพบว่า ลักษณะหรือแบบของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย 3 ลำดับแรกได้แก่ ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีล รองลงมาคือ ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีลสีเงินและสีทอง (สองกษัตริย์) และ ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีลเคลือบสีทอง ตามลำดับ

และลักษณะหรือแบบของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง 3 ลำดับแรกได้แก่ ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีล รองลงมาคือ ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีลเคลือบสีทอง และ ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีลสีเงินและสีทอง (สองกษัตริย์) และ ตัวเรือนเป็นสแตนเลสสตีลแต่สายเป็นหนัง เท่ากัน ตามลำดับ

สีของหน้าปัดนาฬิกาข้อมือที่ต้องการ จำแนกตาม เพศ จากผลการศึกษาพบว่า สีของหน้าปัดนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย 3 ลำดับแรกได้แก่ สีขาว รองลงมาคือ สีทอง และ สีดำ ตามลำดับ

และสีของหน้าปัดนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง 3 ลำดับแรกได้แก่ สีขาว รองลงมาคือ สีดำ และ สีทอง ตามลำดับ

ระบบการทำงานของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการ จำแนกตาม อายุ จากผลการศึกษาพบว่า ระบบการทำงานของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21 - 30 ปี 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบพลังงานถ่าน รองลงมาคือ ระบบพลังงานกล และ ระบบพลังงานแสง ตามลำดับ

ระบบการทำงานของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 - 40 ปี 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบพลังงานถ่าน รองลงมาคือ ระบบพลังงานกล และ ระบบพลังงานแสง ตามลำดับ

ระบบการทำงานของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 - 50 ปี 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบพลังงานถ่าน รองลงมาคือ ระบบพลังงานกล และ ระบบพลังงานแสง ตามลำดับ

และ ระบบการทำงานของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบพลังงานถ่าน รองลงมาคือ ระบบพลังงานกล และ ระบบพลังงานแสง ตามลำดับ

ลักษณะหรือแบบของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการ จำแนกตาม อายุ จากผลการศึกษาพบว่า ลักษณะหรือแบบของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21 - 30 ปี 3 ลำดับแรกได้แก่ ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีล รองลงมาคือ ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีลเคลือบสีทอง และ ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีลสีเงินและสีทอง (สองกษัตริย์) ตามลำดับ

ลักษณะหรือแบบของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 - 40 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีล รองลงมาคือ ตัวเรือนและสายเป็น สแตนเลสสตีลเคลือบสีทอง และ ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีลสีเงินและสีทอง (สองกษัตริย์) ตามลำดับ

ลักษณะหรือแบบของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 - 50 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีล รองลงมาคือ ตัวเรือนและสายเป็น สแตนเลสสตีลเคลือบสีทอง และ ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีลสีเงินและสีทอง (สองกษัตริย์) ตามลำดับ

และ ลักษณะหรือแบบของนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป 3 ลำดับแรก ได้แก่ ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีล รองลงมาคือ ตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีลสีเงินและสีทอง (สองกษัตริย์) และ ตัวเรือนและสายเป็น สแตนเลสสตีลเคลือบสีทอง ตัวเรือนเป็นสแตนเลสสตีลแต่สายเป็นหนัง และตัวเรือนและสายเป็นยาง เท่ากัน ตามลำดับ

สีของหน้าปัดนาฬิกาข้อมือที่ต้องการ จำแนกตาม อายุ จากผลการศึกษาพบว่า สีของหน้าปัดนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21 - 30 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ สีขาว รองลงมาคือ สีทอง และ สีดำ ตามลำดับ

สีของหน้าปัดนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 - 40 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ สีดำ รองลงมาคือ สีขาว และ สีทอง ตามลำดับ

สีของหน้าปัดนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 - 50 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ สีขาว รองลงมาคือ สีดำ และ สีทอง ตามลำดับ

และ สีของหน้าปัดนาฬิกาข้อมือที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป 3 ลำดับแรก ได้แก่ สีดำ รองลงมาคือ สีทอง และ สีขาว ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้าน "ไทม์สตรีท" จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2552) อันประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ หรือ ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) สามารถอภิปรายผลการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผ่องพรรณ นันทชัย (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณีในตลาดชายแดน อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผ่องพรรณ นันทชัย (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณีในตลาดชายแดน อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผ่องพรรณ นันทชัย (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณีในตลาดชายแดน อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผ่องพรรณ นันทชัย (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณีในตลาดชายแดน อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้าน ไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

5.3.1 ข้อค้นพบความพึงพอใจที่มีผลต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา มากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด บัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่าย น้อยที่สุด โดยสามารถสรุป 10 ลำดับระดับความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ เป็นดังตารางที่ 5.1 – 5.2 ซึ่งมีข้อค้นพบดังนี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางร้าน	ด้านผลิตภัณฑ์	4.60	มากที่สุด
2	ร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าซึ่งสะดวกต่อการเดินทาง	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.59	มากที่สุด
3	ระบุราคาบนสินค้าไว้อย่างชัดเจน	ด้านราคา	4.56	มากที่สุด
4	พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้	ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.30	มาก
5	ความหลากหลายของยี่ห้อนาฬิกาข้อมือ	ด้านผลิตภัณฑ์	4.22	มาก
6	พนักงานแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ และมีความสุภาพเหมาะสม	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.90	มาก
7	สินค้าของร้าน มีการจัดเรียงสินค้าสวยงามเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.86	มาก
8	มีบริการซ่อมและทำความสะอาดนาฬิกาข้อมือโดยช่างมืออาชีพ	ด้านผลิตภัณฑ์	3.83	มาก
9	มีการอธิบายรายละเอียดของสินค้า และวิธีดูแลรักษานาฬิกาข้อมือของพนักงาน	ด้านผลิตภัณฑ์	3.78	มาก
10	ความยืดหยุ่นในการต่อรองราคาได้	ด้านราคา	3.77	มาก

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางร้าน รองลงมา คือ ร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าซึ่งสะดวกต่อการเดินทาง และ ระบุราคาบนสินค้าไว้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไหม่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	มีบริการจัดส่งสินค้าไว้ให้ถึงบ้าน	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.18	น้อย
2	การมีเอกสาร แผ่นพับ ที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับร้าน	ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.19	น้อย
3	นาฬิกาข้อมือแต่ละรุ่นมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ เช่น หากลูกค้าต้องการนาฬิกา รุ่นเดียวกันมากกว่า 1 เรือนทางร้านสามารถจัดหาให้ได้ตามความต้องการ เป็นต้น	ด้านผลิตภัณฑ์	2.22	น้อย
4	การมีที่จอดรถที่เพียงพอของห้างสรรพสินค้า	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.73	ปานกลาง
5	ความสวยงามของสีส้นและลวดลายของนาฬิกาข้อมือ	ด้านผลิตภัณฑ์	2.82	ปานกลาง
6	Website/Facebook ของร้านให้รายละเอียดชัดเจน	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.83	ปานกลาง
7	มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทีวี หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น	ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.94	ปานกลาง
8	ความหลากหลายของแบบนาฬิกาข้อมือ	ด้านผลิตภัณฑ์	3.02	ปานกลาง

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
9	มีพื้นที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.03	ปานกลาง
10	มีการประชาสัมพันธ์ร้านผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook เป็นต้น	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.03	ปานกลาง

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด 3 ลำดับแรก คือ มีบริการจัดส่งสินค้าไว้ให้ถึงบ้าน รองลงมา คือ การมีเอกสาร แผ่นพับ ที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับร้าน และ นาฬิกาข้อมือแต่ละรุ่นมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ เช่น หากลูกค้าต้องการนาฬิกาเรือนเดียวกันมากกว่า 1 เรือนทางร้านสามารถจัดหาให้ได้ตามความต้องการ เป็นต้น ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.3.2 ข้อค้นพบความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไทม์สตรีท จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ

1. เพศชายมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยเรื่องความหลากหลายของแบบนาฬิกาข้อมือ ในระดับปานกลาง ในขณะที่เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยเรื่องความหลากหลายของแบบนาฬิกาข้อมือ ในระดับน้อย

2. เพศชายมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยเรื่องความหลากหลายของยี่ห้อนาฬิกาข้อมือ ในระดับมากที่สุด ในขณะที่เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยเรื่องความหลากหลายของยี่ห้อนาฬิกาข้อมือ ในระดับมาก

3. เพศชายมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยเรื่องราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า ในระดับมาก ในขณะที่เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยเรื่องราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า ในระดับปานกลาง

4. เพศชายมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยเรื่องความยืดหยุ่นในการต่อรองราคาได้ ในระดับมาก ในขณะที่เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยเรื่องความยืดหยุ่นในการต่อรองราคาได้ ในระดับปานกลาง

5. เพศชายมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยเรื่องระบุราคาสินค้าไว้อย่างชัดเจน ในระดับมากที่สุด ในขณะที่เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยเรื่องระบุราคาสินค้าไว้อย่างชัดเจน ในระดับมาก

6. เพศชายมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยเรื่องร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าซึ่งสะดวกต่อการเดินทาง ในระดับมาก ในขณะที่เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยเรื่องร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าซึ่งสะดวกต่อการเดินทาง ในระดับมากที่สุด

7. เพศชายมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยเรื่องเวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ ในระดับปานกลาง ในขณะที่เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยเรื่องเวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ ในระดับมาก

8. เพศชายมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยเรื่องการจัดรายการลดแลกแจกแถม เช่น ลดราคาช่วง Low season เทศกาลสำคัญ หรือ การแจกของสมนาคุณในช่วงปีใหม่ เป็นต้น ในระดับปานกลาง ในขณะที่เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยเรื่องการจัดรายการลดแลกแจกแถม เช่น ลดราคาช่วง Low season เทศกาลสำคัญ หรือ การแจกของสมนาคุณในช่วงปีใหม่ เป็นต้น ในระดับมาก

5.3.3 ข้อค้นพบความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไทม์สตรีท จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 21 - 30 ปี และ อายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ความหลากหลายของแบบนาฬิกาข้อมือ ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ความหลากหลายของแบบนาฬิกาข้อมือ ในระดับมาก

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ความหลากหลายของยี่ห้อนาฬิกาข้อมือ ในระดับ ปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 31 - 40 ปี และ อายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ความหลากหลายของยี่ห้อนาฬิกาข้อมือ ในระดับมาก

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ความสวยงามของสีสันทและลวดลายของนาฬิกาข้อมือ ในระดับ น้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 31 - 40 ปี และ อายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ความสวยงามของสีสันทและลวดลายของนาฬิกาข้อมือ ในระดับ ปานกลาง

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง สินค้าถูกต้องตามแบบ หรือรุ่นที่ได้สั่งไว้ ในระดับ ปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 31 - 40 ปี และ อายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง สินค้าถูกต้องตามแบบ หรือรุ่นที่ได้สั่งไว้ ในระดับ มาก

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางร้าน ในระดับ มาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 31 - 40 ปี และ อายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางร้าน ในระดับ มากที่สุด

6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง มีการรับประกันสินค้าหลังการขาย ในระดับ ปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 31 - 40 ปี และ อายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง มีการรับประกันสินค้าหลังการขาย ในระดับ มาก

7. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่องมีบริการให้คำปรึกษาเรื่องทางเทคนิค ของนาฬิกาข้อมือ เช่น การใช้ฟังก์ชันพิเศษ การตั้งวันที่ ของนาฬิกาข้อมือ เป็นต้น ในระดับ ปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 31 - 40 ปี และ อายุ มากกว่า

40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง มีบริการให้คำปรึกษาเรื่องทางเทคนิค ของนาฬิกาข้อมือ เช่น การใช้ฟังก์ชันพิเศษ การตั้งวันที่ ของนาฬิกาข้อมือ เป็นต้น ในระดับ มาก

8. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่องราคา เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า ในระดับ ปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 31 - 40 ปี และ อายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า ในระดับ มาก

9. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่องความ ยืดหยุ่นในการต่อรองราคาได้ ในระดับ ปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 31 - 40 ปี และ อายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง ความยืดหยุ่นในการต่อรองราคาได้ ในระดับ มาก

10. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่องระบบ ราคาบนสินค้าไว้อย่างชัดเจน ในระดับ ปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 31 - 40 ปี และ อายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง ระบบราคาบนสินค้าไว้อย่างชัดเจน ใน ระดับ มากที่สุด

11. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง ชำระ สินค้าด้วยบัตรเครดิตได้ ในระดับ ปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 31 - 40 ปี และ อายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง ชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิตได้ ในระดับ มาก

12. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง Website/Facebook ของร้านให้รายละเอียดชัดเจน ในระดับ น้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 31 - 40 ปี และ อายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง Website/Facebook ของร้านให้รายละเอียดชัดเจน ในระดับ ปานกลาง

13. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง การจัด รายการลดแลกแจกแถม เช่น ลดราคาช่วง Low season เทศกาลสำคัญ หรือ การแจกของสมนาคุณ ในช่วงปีใหม่ เป็นต้น ในระดับ ปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 31 - 40 ปี และ อายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง การจัดรายการลดแลกแจกแถม เช่น ลดราคา ช่วง Low season เทศกาลสำคัญ หรือ การแจกของสมนาคุณในช่วงปีใหม่ เป็นต้น ในระดับ มาก

14. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ร้านผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook เป็นต้น ในระดับ น้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 31 - 40 ปี และ อายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ร้านผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook เป็นต้น ในระดับ ปานกลาง

5.3.4 ข้อค้นพบความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไทม์สตรีท จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท 40,001 – 60,000 บาท และ 60,001 – 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยเรื่อง ความหลากหลายของแบบนาฬิกาข้อมือ ในระดับ ปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยเรื่อง ความหลากหลายของแบบนาฬิกาข้อมือ ในระดับ มาก

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยเรื่อง ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางร้าน ในระดับ มาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 60,000 บาท 60,001 – 80,000 บาท และ มากกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยเรื่อง ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางร้าน ในระดับ มากที่สุด

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท และ 40,001 – 60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยเรื่อง มีการรับประกันสินค้าหลังการขาย ในระดับ ปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 80,000 บาท และ มากกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยเรื่องมีการรับประกันสินค้าหลังการขาย ในระดับ มาก

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยเรื่อง มีบริการให้คำปรึกษาเรื่องทางเทคนิค ของนาฬิกาข้อมือ เช่น การใช้ฟังก์ชันพิเศษ การตั้งวันที่ ของนาฬิกาข้อมือ เป็นต้น ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 60,000 บาท 60,001 – 80,000 บาท และ มากกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยเรื่อง มีบริการให้คำปรึกษาเรื่องทางเทคนิค ของนาฬิกาข้อมือ เช่น การใช้ฟังก์ชันพิเศษ การตั้งวันที่ ของนาฬิกาข้อมือ เป็นต้น ในระดับ มาก

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยเรื่อง ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 60,000 บาท 60,001 – 80,000 บาท และ

มากกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า ในระดับ มาก

6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท และ 40,001 – 60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง ระบุราคาบนสินค้าไว้อย่างชัดเจน ในระดับ มาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 80,000 บาท และ มากกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง ระบุราคาบนสินค้าไว้อย่างชัดเจน ในระดับ มากที่สุด

7. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท 40,001 – 60,000 บาท และ 60,001 – 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ ในระดับ ปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ ในระดับ มาก

8. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่สวยงาม ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 60,000 บาท 60,001 – 80,000 บาท และ มากกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่สวยงาม ในระดับ มาก

9. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท 40,001 – 60,000 บาท และ 60,001 – 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง มีพื้นที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ ในระดับ ปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง มีพื้นที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ ในระดับ มาก

10. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท และ 40,001 – 60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง การจัดรายการลดแลกแจกแถม เช่น ลดราคาช่วง Low season เทศกาลสำคัญ หรือ การแจกของสมนาคุณในช่วงปีใหม่ เป็นต้น ในระดับ มาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 80,000 บาท และ มากกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยเรื่อง การจัดรายการลดแลกแจกแถม เช่น ลดราคาช่วง Low season เทศกาลสำคัญ หรือ การแจกของสมนาคุณในช่วงปีใหม่ เป็นต้น ในระดับ ปานกลาง

11. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 60,000 บาท 60,001 – 80,000 บาท และ มากกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม ในระดับ มาก

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และแก้ไข เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ของร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับน้อย ในเรื่องนาฬิกาข้อมือแต่ละรุ่นมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ เช่น หากลูกค้าต้องการนาฬิกาข้อมือรุ่นเดียวกันมากกว่า 1 เรือนทางร้านสามารถจัดหาให้ได้ตามความต้องการ เป็นต้น เนื่องจากนาฬิกาข้อมือของทางร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ มีมูลค่าค่อนข้างสูงในแต่ละรุ่น จึงเป็นนโยบายของทางร้านที่จะไม่สต็อกสินค้าไว้ในปริมาณมาก ดังนั้น ทางร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ อาจจะบริหารระบบคลังสินค้า โดยอาศัยหุ้นส่วนทางธุรกิจ (Business Partner) หรือ ร้านนาฬิกาในเครือ หากลูกค้าต้องการนาฬิกาข้อมือในรุ่นเดียวกันมากกว่า 1 เรือน ทางร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่สามารถดึงสต็อกของนาฬิกาข้อมือในรุ่นดังกล่าวมาจากร้านนาฬิกาในเครือ ให้ลูกค้าเพิ่มแทนได้ และทางร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ควรปรับปรุงในเรื่อง ความสวยงามของสีส้นและลวดลายของนาฬิกาข้อมือ ความหลากหลายของแบบนาฬิกาข้อมือ ความเรียบร้อยของบรรจุภัณฑ์ ของทางร้าน เช่น ถุง หรือกล่องของนาฬิกาข้อมือ เป็นต้น และการมีนาฬิกาข้อมือ รูปแบบใหม่ออกมาแสดงอย่างสม่ำเสมอ ด้วย

อีกทั้ง ร้านไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ควรหันมาให้ความสำคัญกับการออกแบบเพื่อพัฒนาความสวยงามของบรรจุภัณฑ์ (Packaging) ซึ่งปัจจุบันบรรจุภัณฑ์ของทางร้านนั้นจะเน้นไปที่ความทนทาน เน้นหนา เพื่อเก็บรักษาสินค้า และความสะดวกในการส่งมอบสินค้าเท่านั้น แต่เมื่อมีการแข่งขันทางการค้ามากขึ้น และบรรจุภัณฑ์มีบทบาทในด้านการส่งเสริมการตลาด จึงควรพิจารณาการบรรจุหีบห่อที่เน้นความสวยงามด้วยเพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่า และสร้างคุณค่า โดยเริ่มเน้นเรื่องความสวยงาม สะอาดตา สามารถช่วยบ่งชี้ ของร้านไทม์สตรีท ได้ทันทีที่ได้พบเห็น รวมถึงการแจ้งข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ของร้าน เช่น ประวัติความเป็นมาของร้านไทม์สตรีท และเบอร์โทรศัพท์ โดยติดไว้

สั้นๆ แต่ได้ใจความที่ข้างบรรจุกัณฑ์ ซึ่งจะช่วยสร้างเรื่องราว (Story) ให้กับทางร้าน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มคุณค่ารับรู้ (Perceived Value) ของตัวสินค้า ที่สร้างความประทับใจ และมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาลูกค้า และเพื่อดึงดูดลูกค้าให้ซื้อสินค้ามากขึ้นและกลับมาซื้อซ้ำอีกครั้ง รวมถึงการบอกต่อให้กับลูกค้ารายอื่นๆ ด้วย

นอกจากนั้น หากทางร้านไท่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ต้องการเจาะกลุ่มตลาดหญิง เพิ่มขึ้น ควรนำเข้านาฬิกาข้อมือระบบพลังงานถ่าน แบบตัวเรือนและสายเป็นสแตนเลสสตีล หน้าปัดเป็นสีขาวมากขึ้น เนื่องจากเป็นแบบที่ทางลูกค้าในกลุ่มนี้ต้องการเป็นส่วนใหญ่ด้วย และหากทางร้านไท่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ต้องการเน้นกลุ่มตลาดของลูกค้าช่วง อายุ 21 - 30 ปี มากขึ้น ควรให้ความสำคัญกับความหลากหลายของแบบ และยี่ห้อนาฬิกาข้อมือที่นำมาจำหน่ายในร้าน ประกอบกับทางร้าน ควรเพิ่มรูปแบบของนาฬิกา ในรุ่นที่เหมาะสมกับกลุ่มอายุ ต่ำกว่า 40 ปี เพิ่มขึ้นด้วย เนื่องจากกลุ่มดังกล่าวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เท่านั้น

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคา ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่องความถี่ของการปรับราคานาฬิกาข้อมือ โดยประเด็นนี้อาจเป็นเพราะทางร้านไท่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ เป็นตัวแทนจำหน่ายนาฬิกาข้อมือให้กับบริษัทนำเข้าจาก ต่างประเทศเกือบทั้งหมด ดังนั้น ทางร้านไท่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ จึงไม่สามารถกำหนดความคงที่ของราคาได้ตลอด เนื่องจากบริษัทนำเข้าจาก ต่างประเทศ จะเป็นผู้กำหนดราคาขายของแต่ละรุ่น และอาจจะมีการปรับเปลี่ยนไปตามค่าเงินสกุล ต่างประเทศ ซึ่งทางร้านจะต้องปรับราคาขาย ตามบริษัทนำเข้า เช่น หากโรงงานผู้ผลิตและจำหน่ายที่ ต่างประเทศ มีการปรับราคาเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 3 ทางบริษัทผู้นำเข้าจากต่างประเทศ จะแจ้งให้ทางร้านไท่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ปรับราคาขายขึ้นตามไปด้วย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ทางร้านไท่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ อาจจะบรรเทาปัญหาดังกล่าว โดยใช้นโยบายประกันราคาให้กับทางลูกค้า แทน เช่น หากลูกค้าจองและมัดจำนาฬิกาไว้ ทางร้านจะคงราคาดังกล่าวต่อไปให้อีก 7 วัน หรือ 14 วัน แม้ว่าช่วงเวลาดังกล่าว อาจจะมีการปรับราคาจากทางผู้ผลิตหรือจำหน่ายที่ต่างประเทศ ก็ตาม เพื่อเป็นการลดความไม่พึงพอใจในปัจจัยด้านนี้ลงด้วย และทางร้านไท่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการชี้แจงให้ลูกค้าทราบเพิ่มเติมในเรื่องการปรับราคาของผู้ผลิตและจำหน่ายที่ต่างประเทศ ด้วย

นอกจากนั้น หากทางร้านไท่สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ต้องการเจาะกลุ่มตลาดของลูกค้าช่วง อายุ 21-30 ปีมากขึ้น ในปัจจัยด้านราคานี้ ทางร้านควรเลือกนาฬิกาในกลุ่มที่มีความยืดหยุ่นในการ

ต่อราคาได้สูง เพื่อนำเสนอให้ลูกค้ากลุ่มนี้ เช่น กลุ่มยี่ห้อ Rado หรือ Tissot ทางร้านสามารถให้ส่วนลดแก่ลูกค้าได้มากกว่าปกติอีก 5% จากราคาที่ทางร้านลดให้แก่ลูกค้า เป็นต้น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่องการมีบริการจัดส่งสินค้าไว้ให้ถึงบ้าน เนื่องจากทางร้าน ไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ขาดการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว ซึ่งปัจจุบันจะบริการให้สำหรับลูกค้าประจำของทางร้านเท่านั้น รวมถึงข้อจำกัดด้านบุคลากรของทางร้านเองด้วย ทางร้าน ไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ จึงให้ลูกค้ามารับสินค้าที่ส่งไว้กับทางที่ร้านเป็นหลัก ดังนั้น ทางร้าน ไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ควรกำหนดมูลค่าขั้นต่ำที่จะมีการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า รวมถึงกำหนดขอบเขตของพื้นที่ในการให้บริการจัดส่งอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ส่วนปัจจัยย่อยเรื่องเว็บไซต์ หรือ Facebook ของร้านนั้น ควรมีการปรับปรุงด้วยเนื่องจากการศึกษาพบว่าเป็นปัจจัยที่ลูกค้าพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นร้าน ไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีจัดทำเว็บไซต์อย่างเป็นทางการ โดยเน้นเนื้อหา คำอธิบาย และรูปภาพของสินค้าให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และจัดกลุ่มของผลิตภัณฑ์ให้ง่ายต่อการเลือกชมสินค้า และมีวิดีโอสั้น หรือ Video Clip เพื่ออธิบายข้อมูลของนาฬิกาแต่ละรุ่น ยิ่งไปกว่านั้น ทางร้าน ไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ควรเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายโดยการนำเสนอขายสินค้าผ่านทางออนไลน์ ด้วย

นอกจากนั้น หากทางร้าน ไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ต้องการเจาะกลุ่มตลาดของลูกค้าช่วงอายุ 21-30 ปีมากขึ้น ในปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายนี้ ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องร้านอยู่ในห้างสรรพสินค้าซึ่งสะดวกต่อการเดินทาง และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ ดังนั้น ทางร้าน ไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ควรสื่อสารช่องทางดังกล่าวผ่านทาง Social media อาทิเช่น Facebook หรือ LINE มากขึ้นด้วย

ส่วนปัจจัยย่อยเรื่อง การมีที่จอดรถที่เพียงพอของห้างสรรพสินค้า ลูกค้าพึงพอใจในระดับปานกลาง เนื่องจากทางร้านเช่าพื้นที่ของทางห้างสรรพสินค้า ซึ่งไม่ได้รวมพื้นที่จอดรถ จึงไม่สามารถกำหนดพื้นที่ให้บริการจอดรถของทางร้านได้เอง ดังนั้น ทางร้าน ไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ควรอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่เดินทางมาใช้บริการมากขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์บริการจอดรถฟรี 30 นาที ของทางห้างสรรพสินค้า รวมถึงการแจ้งช่วงเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการผ่านทาง Facebook

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกคามีความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่อง การมีเอกสาร แผ่นพับ ที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับร้าน ดังนั้น ทางร้าน ไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ควรพิจารณาจัดทำเพิ่มมากขึ้น เพื่อจัดวางตามมุมต่างๆ ของทางร้าน และทางร้าน ไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ อาจพิจารณาจัดทำ Sale kit และ Application บนอุปกรณ์สื่อสาร เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับร้าน รวมถึงสินค้าใหม่ และแสดงแคตตาล็อกสินค้าแบบจำลอง เช่น ทำเป็น Time Street Shop App บน Appstore หรือบน Google Playstore ซึ่งถือเป็นสื่อที่เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้อย่างกว้างขวาง สะดวก และรวดเร็วที่สุดในปัจจุบัน รวมถึงการผูกโยงแผนที่ของร้านกับ Google Map และ Google Street View เพื่อความสะดวกในการค้นหาและการเข้าถึงของลูกค้า และยังเป็นการประหยัดต้นทุนการพิมพ์เป็นจำนวนมาก ในระยะยาวของทางร้าน ได้อีกด้วย

ร้าน ไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ควรเพิ่มการจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้าเพื่อทำ Contact List และจัดส่ง E-Card เพื่อส่งความสุขในเทศกาลต่างๆ หรืออาจส่งเป็นสินค้าที่ระลึกเล็กๆ น้อยๆ เช่น พวงกุญแจที่มีชื่อร้านร้าน ไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ให้กับลูกค้าประจำ หรือลูกค้ารายสำคัญ เพื่อสร้างความประทับใจและยังถือเป็นสารเพื่อย้ำเตือนให้คิดถึงร้าน ไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งถือเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation) ในระยะยาว และส่งผลให้เกิดการบอกต่อถึงชื่อเสียงของร้าน ได้อีกด้วย

นอกจากนั้น จากการศึกษพบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจในเรื่อง การจัดรายการลดแลกแจกแถม เช่น ลดราคาช่วง Low season เทศกาลสำคัญ หรือ การแจกของสมนาคุณ ในช่วงปีใหม่ เป็นต้น เพียงระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ทางร้าน ไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ อาจจะมีการส่งเสริมการขายที่ยังไม่ตรงกับลูกค้าในกลุ่มเพศชายนี้ ดังนั้น ทางร้าน ควรทบทวนการส่งเสริมการขายของร้านใหม่ เพื่อนำเสนอให้แก่ลูกค้ากลุ่มนี้มากขึ้นด้วย

และลูกค้าในกลุ่ม อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อย่อยเรื่อง การประชาสัมพันธ์ร้านผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook เป็นต้น ในระดับ น้อย ดังนั้น ทางร้าน ไทม์สตรีท จังหวัดเชียงใหม่ ควรเร่งปรับปรุง Facebook ของทางร้าน ให้มีข้อมูล Update อย่างสม่ำเสมอ และใช้ช่องทางนี้ในการนำเสนอสินค้าใหม่ หรือ โปรโมชันใหม่ ของทางร้าน ได้อีกด้วย