

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจผู้ศึกษาของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด ได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 171 ราย และได้ดำเนินการวิเคราะห์รวมทั้งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในลักษณะคำอธิบายประกอบตาราง และแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนจำหน่าย ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ การศึกษาคำแหน่งในสถานประกอบการ ประเภทกิจการ ระยะเวลาดำเนินกิจการ ตั้งแต่ตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 7

4.2 ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด ประกอบด้วย ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย ที่มีต่อ บริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านบุคลากร ตั้งแต่ตารางที่ 8 ถึงตารางที่ 22

4.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด ประกอบไปด้วย ปัญหาของตัวแทนจำหน่ายที่มีต่อ บริษัทฯ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านบุคลากร ตั้งแต่ตารางที่ 23 ถึงตารางที่ 41

4.4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด จำแนกตามตำแหน่งในสถานประกอบการของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ตั้งแต่ตารางที่ 42 ถึงตารางที่ 56

4.5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด จำแนกตามการประเภทของกิจการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตั้งแต่ตารางที่ 57 ถึงตารางที่ 71

4.6 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด จำแนกตามการระยะเวลาการประกอบกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม ตั้งแต่ตารางที่ 72 ถึงตารางที่ 86

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนจำหน่าย

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	75	43.9
หญิง	96	56.1
รวม	171	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.1 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.9

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	26	15.2
31 – 40 ปี	69	40.4
41 – 50 ปี	61	35.7
51 – 60 ปี	12	7.0
มากกว่า 60 ปี	3	1.7
รวม	171	100.0

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมามีอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.7 มีอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.2 มีอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.0 และที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีน้อยสุด คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษาตอนต้น	15	8.8
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช	34	19.9
อนุปริญญาหรือปวส	23	13.4
ปริญญาตรี	86	50.3
สูงกว่าปริญญาตรี	13	7.6
รวม	171	100.0

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช คิดเป็นร้อยละ 19.9 มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส คิดเป็นร้อยละ 13.4 มีการศึกษาระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 8.8 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามในสถานประกอบการ

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของหรือผู้ประกอบการ	118	69.0
ตัวแทนเจ้าของหรือผู้ประกอบการ เช่น ผู้จัดการ	53	31.0
รวม	171	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามในสถานประกอบการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 69.0 เป็นเจ้าของสถานประกอบการ และรองลงมาเป็นตัวแทนผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 31.0

4.1.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทของกิจการ

ประเภทกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	68	39.8
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	64	37.4
บริษัทจำกัด	39	22.8
รวม	171	100.0

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทของกิจการ พบว่า ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายส่วนใหญ่เป็นกิจการประเภทเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 37.4 และที่เหลือเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 22.8

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	-	-
1-5 ปี	8	4.7
6-10 ปี	39	22.8
มากกว่า 10 ปี	124	72.5
รวม	171	100.0

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ พบว่าตัวแทนจำหน่ายส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจนานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.5 รองลงมาคือ ดำเนินธุรกิจเป็นเวลา 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.8 ที่เหลือดำเนินธุรกิจเป็นเวลา 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามมูลเหตุจูงใจในการสั่งซื้อสินค้าของบริษัท โอลิมปิคกระเบื้องไทย จำกัด

มูลเหตุจูงใจในการสั่งซื้อสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
สั่งซื้อตามพนักงานขายแนะนำ	42	24.6
ซื้อเพิ่มเมื่อเห็นว่าสินค้าที่มีอยู่จนจะหมด	132	77.2
ดูตามรายการส่งเสริมการขาย	63	36.8
ดูตามปริมาณความต้องการสินค้าของลูกค้า	16	9.4

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ, n = 171

จากตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามมูลเหตุจูงใจในการสั่งซื้อสินค้าของบริษัท พบว่าร้านค้าตัวแทนจำหน่ายส่วนใหญ่จะสั่งซื้อสินค้ามาเพิ่มเมื่อเห็นว่าสินค้าที่มีอยู่จนจะหมดถึงร้อยละ 77.2 รองลงมา คือ สั่งซื้อตามรายการส่งเสริมการขาย คิดเป็นร้อยละ 36.8 สั่งซื้อตามพนักงานขายแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 24.6 สั่งซื้อสินค้าโดยดูตามปริมาณความต้องการของลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 9.4

4.2 ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อ บริษัท โอลิมปิก กระเบื้องไทย จำกัด

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้านผลิตภัณฑ์

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับที่
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ		
1	คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนคู่	6 (3.5)	89 (52.0)	69 (40.4)	6 (3.5)	1 (0.6)	3.54 (มาก)	3
2	คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนเล็ก	7 (4.1)	80 (46.8)	80 (46.8)	4 (2.3)	0 (0.0)	3.53 (มาก)	4
3	คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC แผ่นเรียบ	7 (4.1)	65 (38.0)	85 (49.7)	14 (8.2)	0 (0.0)	3.38 (ปานกลาง)	5
4	คุณภาพสินค้าประเภท กระเบื้องกรอบ AC	4 (2.3)	14 (8.2)	59 (34.5)	81 (47.4)	13 (7.6)	2.50 (น้อย)	7
5	คุณภาพสินค้า ไม้ฝา สังกะสี	19 (11.1)	92 (53.8)	51 (29.8)	8 (4.7)	1 (0.6)	3.70 (มาก)	1
6	คุณภาพสินค้า กระเบื้อง คอนกรีต	8 (4.7)	60 (35.1)	90 (52.6)	13 (7.6)	0 (0.0)	3.37 (ปานกลาง)	6
7	สินค้าแต่ละประเภทมีหลากหลายขนาดให้เลือกตามความต้องการ	9 (5.3)	87 (50.9)	68 (39.8)	7 (4.1)	0 (0.0)	3.57 (มาก)	2
รวม							3.37 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 8 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.37) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพสินค้า ไม้ฝาสังกะสี (3.70) รองลงมาคือ สินค้าแต่ละประเภทมีหลากหลายขนาดให้เลือกตามความต้องการ (3.57) คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนคู่ (3.54) และคุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC

ลอนเล็ก (3.53) และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระดับปานกลางด้านคุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC แผ่นเรียบ (3.38) รองลงมาคือ คุณภาพสินค้ากระเบื้องคอนกรีต (3.37) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยด้านคุณภาพสินค้าประเภทกระเบื้องกรอบ AC (2.50)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้านราคา

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่ พอใจ		
1	ราคาของสินค้าที่จำหน่ายมีความเหมาะสม	12 (7.0)	51 (29.8)	94 (55.0)	13 (7.6)	1 (0.6)	3.35 (ปานกลาง)	1
2	สามารถต่อรองราคาได้	9 (5.3)	41 (24.0)	96 (56.1)	25 (14.6)	0 (0.0)	3.20 (ปานกลาง)	2
3	ราคาสินค้าปรับขึ้น-ลง สมเหตุสมผลยอมรับได้	5 (2.9)	45 (26.3)	93 (54.4)	28 (16.4)	0 (0.0)	3.16 (ปานกลาง)	3
4	ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน	9 (5.3)	40 (23.4)	90 (52.6)	27 (15.8)	5 (2.9)	3.12 (ปานกลาง)	4
5	ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าขนส่งสินค้า	2 (1.2)	18 (10.5)	83 (48.5)	49 (28.7)	19 (11.1)	2.62 (ปานกลาง)	5
รวม							3.09 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 9 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านราคา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.09) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเรียงตามลำดับ คือ ราคาของสินค้าที่จำหน่ายมีความเหมาะสม (3.35) รองลงมาคือ สามารถต่อรองราคาได้ (3.20) ราคาสินค้าปรับขึ้น ลง สมเหตุสมผลยอมรับได้ (3.16) ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน (3.12) และความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าขนส่งสินค้า (2.62)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้าน
การจัดจำหน่าย

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านการจัด จำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่ พอใจ		
1	ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการ เดินทาง	8 (4.7)	75 (43.9)	82 (48.0)	6 (3.5)	0 (0.0)	3.50 (ปานกลาง)	2
2	ระยะเวลาการเปิด-ปิด การ ให้บริการขายสินค้า	14 (8.2)	81 (47.4)	71 (41.5)	4 (2.3)	1 (0.6)	3.60 (มาก)	1
รวม							3.55 (มาก)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 10 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.55) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับมากกับระยะเวลาการเปิด-ปิด การให้บริการขายสินค้า (3.60) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (3.50)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้าน
การส่งเสริมการตลาด

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่ พอใจ		
1	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ สินค้า ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ นิตยสารและวาร สารต่างๆ ไปยังผู้บริโภค	24 (14.0)	89 (52.0)	49 (28.7)	7 (4.1)	2 (1.2)	3.74 (มาก)	1
2	ข้อความในแคตตาล็อกสินค้า มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	22 (12.9)	85 (49.7)	56 (32.7)	8 (4.7)	0 (0.0)	3.71 (มาก)	2
3	การให้บริการข้อมูล แนะนำ สินค้าทางอินเทอร์เน็ต	7 (4.1)	42 (24.6)	92 (53.8)	28 (16.4)	2 (1.2)	3.14 (ปานกลาง)	6
4	การมอบของขวัญใน โอกาสพิเศษหรือเทศกาล สำคัญ	13 (7.6)	53 (31.0)	77 (45.0)	22 (12.9)	6 (3.5)	3.26 (ปานกลาง)	4
5	การแจ้งข่าวสาร ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ และกิจกรรม ต่างๆ ของบริษัทถึง ท่าน	6 (3.5)	83 (48.5)	73 (42.7)	9 (5.3)	0 (0.0)	3.50 (ปานกลาง)	3
6	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม การขายที่เหมาะสม	4 (2.3)	59 (34.5)	93 (54.4)	14 (8.2)	1 (0.6)	3.30 (ปานกลาง)	5
7	การจัดประชุมให้ความรู้ เกี่ยวกับสินค้าแก่ร้านค้าตัวแทน จำหน่ายโดยผู้เชี่ยวชาญ	4 (2.3)	41 (24.0)	96 (56.1)	27 (15.8)	3 (1.8)	3.09 (ปานกลาง)	7
รวม							3.39 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 11 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.39) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับมากกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้า ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ นิตยสารและวารสารต่างๆ ไปยังผู้บริโภค (3.74) รองลงมา คือ ข้อความในแคตตาล็อกสินค้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย (3.71) และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การแจ้งข่าวสารและข้อมูลประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทถึงท่าน (3.50) รองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่เหมาะสม (3.30) การมอบของขวัญในโอกาสพิเศษหรือเทศกาลสำคัญ (3.26) การให้บริการข้อมูล แนะนำสินค้าทางอินเทอร์เน็ต (3.14) และการจัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าแก่ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายโดยผู้เชี่ยวชาญ (3.09)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้าน
กระบวนการขายสินค้า

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่ พอใจ		
1.	กระบวนการด้านการขายสินค้า							
1.1	มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้ง ก่อนจะปรับขึ้นราคาสินค้า	9 (5.3)	71 (41.5)	72 (42.1)	18 (10.5)	1 (0.6)	3.40 (ปานกลาง)	5
1.2	ความสะดวกในการ โทรศัพท์ ติดต่อเข้ามาที่ โรงงาน	11 (6.4)	81 (47.4)	62 (36.3)	11 (6.4)	6 (3.5)	3.47 (ปานกลาง)	2
1.3	ความสะดวกในการแพคเกจ ใบสั่งซื้อเข้ามาที่โรงงาน	13 (7.6)	79 (46.2)	60 (35.1)	14 (8.2)	5 (2.9)	3.47 (ปานกลาง)	2
1.4	ความสะดวกในขั้นตอน การสั่งซื้อ	12 (7.0)	93 (54.4)	55 (32.2)	10 (5.8)	1 (0.6)	3.61 (มาก)	1
1.5	ความสะดวกในการสั่งซื้อ สินค้าเป็น พาเลท	12 (7.0)	62 (36.3)	71 (41.5)	22 (12.9)	4 (2.3)	3.33 (ปานกลาง)	6
1.6	มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ถึงระยะเวลาที่ต้องรอคอย กรณีสินค้าบางรายการไม่มี	5 (2.9)	45 (26.3)	70 (40.9)	41 (24.0)	10 (5.8)	2.96 (ปานกลาง)	8
1.7	จัดสินค้าตามรายการสั่งซื้อ ได้ครบ ถูกต้อง รวดเร็ว	11 (6.4)	64 (37.4)	69 (40.4)	24 (14.0)	3 (1.8)	3.33 (ปานกลาง)	6
1.8	ความรวดเร็วในการได้รับ เอกสารหลังการขาย	6 (3.5)	50 (29.2)	72 (42.1)	39 (22.8)	4 (2.3)	3.09 (ปานกลาง)	7
1.9	ความสะดวกในการชำระ เงิน	11 (6.4)	74 (43.3)	68 (39.8)	18 (10.5)	0 (0.0)	3.46 (ปานกลาง)	3
1.10	ความรวดเร็วในการเคลม สินค้า	7 (4.1)	76 (44.4)	72 (42.1)	14 (8.2)	2 (1.2)	3.42 (ปานกลาง)	4
รวม							3.35 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 12 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขายสินค้าโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.35) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับมากด้านความสะดวกในขั้นตอนการสั่งซื้อ (3.61) และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาที่โรงงาน และความสะดวกในการแฟกซ์ใบสั่งซื้อเข้ามาที่โรงงาน (3.47) รองลงมาคือ ความสะดวกในการชำระเงิน (3.46) ความรวดเร็วในการเคลมสินค้า (3.42) มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งก่อนจะปรับขึ้นราคาสินค้า (3.40) ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าเป็นพาเลท และจัดสินค้าตามรายการสั่งซื้อได้ครบ ถูกต้อง รวดเร็ว (3.33) ความรวดเร็วในการได้รับเอกสารหลังการขาย (3.09) และมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอคอยกรณีสินค้าบางรายการไม่มีในสต็อก (2.96)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้าน กระบวนการจัดส่งสินค้า

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ		
2	กระบวนการจัดส่งสินค้า							
2.1	ความพอใจในลักษณะการจัดเรียง/ป้องกันการแตกเสียหายของสินค้า	3 (1.8)	47 (27.5)	88 (51.5)	30 (17.5)	3 (1.8)	3.10 (ปานกลาง)	3
2.2	ความรวดเร็วในการส่งสินค้าตรงตามกำหนด	3 (1.8)	51 (29.8)	92 (53.8)	20 (11.7)	5 (2.9)	3.16 (ปานกลาง)	2
2.3	ความเรียบร้อยในการลงสินค้าและจัดเรียง	5 (2.9)	43 (25.1)	94 (55.0)	22 (12.9)	7 (4.1)	3.10 (ปานกลาง)	3
2.4	ความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับ (ชนิด/จำนวน)	7 (4.1)	62 (36.3)	74 (43.3)	25 (14.6)	3 (1.8)	3.26 (ปานกลาง)	1
รวม							3.16 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 13 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.16) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับทั้งชนิดและจำนวน (3.26) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการส่งสินค้าตรงตามกำหนด (3.16) ความพอใจในลักษณะการจัดเรียง/ป้องกันการแตกเสียหายของสินค้า และความเรียบร้อยในการลงสินค้าและจัดเรียง (3.10)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้าน
กระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่ พอใจ		
3.	กระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง)							
3.1	ความรวดเร็วในการได้รับ สินค้า **	3 (1.8)	36 (21.1)	43 (25.1)	39 (22.8)	8 (4.7)	2.90 (ปานกลาง)	2
3.2	ความพอใจในการบริการ ของพนักงานขึ้นสินค้า **	5 (2.9)	33 (19.3)	56 (32.7)	22 (12.9)	13 (7.6)	2.96 (ปานกลาง)	1
รวม							2.93 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ ** เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายไม่เคยมารับสินค้าด้วยตนเองเป็นจำนวน 42 ราย จึงไม่สามารถตอบคำถาม
ในข้อนี้ได้ ดังนั้นจึงมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 129 ราย

จากตารางที่ 14 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า
(กรณีเข้ามารับสินค้าเอง) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.93) โดยมีค่าเฉลี่ยของความ
พึงพอใจระดับปานกลางด้านความพอใจในการบริการของพนักงานขึ้นสินค้า (2.96) และรองลงมา
คือ ความรวดเร็วในการได้รับสินค้า (2.90)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้านกระบวนการในภาพรวม

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับที่
1.	กระบวนการขายสินค้า	3.35 (ปานกลาง)	1
2.	กระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีบริษัทส่งให้)	3.16 (ปานกลาง)	2
3.	กระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง)	2.93 (ปานกลาง)	3
	รวม	3.15 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 15 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการในภาพรวม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.15) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ กระบวนการขายสินค้า (3.35) กระบวนการจัดส่งสินค้า (3.16) และกระบวนการจัดส่งสินค้ากรณีเข้ามารับสินค้าเอง (2.93)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้าน
ลักษณะทางกายภาพ

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่ พอใจ		
1	ความทันสมัยของเทคโนโลยีการผลิตสินค้า **	15 (8.8)	68 (39.8)	83 (48.5)	5 (2.9)	0 (0.0)	3.54 (มาก)	1
2	ที่จอดรถมีเพียงพอสะดวกต่อการขึ้นลงสินค้า **	3 (1.8)	56 (32.7)	60 (35.1)	9 (5.3)	1 (0.6)	3.40 (ปานกลาง)	2
รวม							3.47 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ ** เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายไม่เคยมารับสินค้าด้วยตนเองเป็นจำนวน 42 ราย จึงไม่สามารถตอบคำถามในข้อนี้ได้ ดังนั้นจึงมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 129 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจทางด้านองค์ประกอบทางกายภาพโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.47) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีการผลิตสินค้า (3.54) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือที่จอดรถมีเพียงพอ สะดวกต่อการขึ้นลงสินค้า (3.40)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้าน
บุคลากร (ผู้แทนขาย)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่ พอใจ		
1	ผู้แทนขาย							
1.1	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	52 (30.4)	106 (62.0)	12 (7.0)	1 (0.6)	0 (0.0)	4.22 (มาก)	1
1.2	การบริการและเข้าเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	55 (32.2)	98 (57.3)	17 (9.9)	1 (0.6)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	2
1.3	ผู้แทนขายมีความรู้และสามารถแนะนำสินค้าได้อย่างดี	41 (24.0)	109 (63.7)	21 (12.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.12 (มาก)	5
1.4	การติดตามงาน/เอาใจใส่ เนื้องาน	46 (26.9)	102 (59.6)	23 (13.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	4
1.5	ความสะดวกในการติดต่อ สื่อสารกับผู้แทนขาย	56 (32.7)	93 (54.4)	22 (12.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	3
รวม							4.18 (มาก)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 17 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจทางด้านบุคลากรที่เป็นผู้แทนขาย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (4.18) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (4.22) รองลงมาคือ การบริการและเข้าเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (4.21) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้แทนขาย (4.20) การติดตามงาน/เอาใจใส่เนื้องาน (4.13) และผู้แทนขายมีความรู้และสามารถแนะนำสินค้าได้อย่างดี (4.12)

All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้าน
บุคลากร (เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่ พอใจ		
2	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า							
2.1	มารยาทในการพูดจา	42 (24.6)	106 (62.0)	18 (10.5)	3 (1.8)	2 (1.2)	4.07 (มาก)	1
2.2	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	37 (21.6)	114 (66.7)	14 (8.2)	5 (2.9)	1 (0.6)	4.06 (มาก)	2
2.3	พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็วไม่ให้ออกย นาน	31 (18.1)	87 (50.9)	43 (25.1)	8 (4.7)	2 (1.2)	3.80 (มาก)	4
2.4	การตอบข้อสงสัยหรือให้ คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว	26 (15.2)	79 (46.2)	53 (31.0)	12 (7.0)	1 (0.6)	3.68 (มาก)	5
2.5	การติดตามงาน /เอาใจใส่ เนื้องาน	30 (17.5)	90 (52.6)	39 (22.8)	12 (7.0)	0 (0.0)	3.81 (มาก)	3
รวม							3.88 (มาก)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 18 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจทางด้านบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.88) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการพูดจา (4.07) รองลงมาคือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (4.06) การติดตามงาน /เอาใจใส่เนื้องาน (3.81) พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็วไม่ให้ออกย นาน (3.80) และ การตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว (3.68)

All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้าน
บุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ (QA))

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่ พอใจ		
3	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (QA)							
3.1	ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหา	5 (2.9)	44 (25.7)	76 (44.4)	41 (24.0)	5 (2.9)	3.02 (ปานกลาง)	2
3.2	ความพอใจในคำแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	4 (2.3)	49 (28.7)	82 (48.0)	33 (19.3)	3 (1.8)	3.11 (ปานกลาง)	1
3.3	ความพอใจในผลของการแก้ไขปัญหา	3 (1.8)	43 (25.1)	79 (46.1)	41 (24.0)	5 (2.9)	2.99 (ปานกลาง)	3
รวม							3.04 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 19 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจทางด้านบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ (QA) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.04) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความพอใจในคำแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (3.11) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหา (3.02) และความพอใจในผลของการแก้ไขปัญหา (2.99)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้าน
บุคลากร (เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่ พอใจ		
4	เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า							
4.1	มารยาทของพนักงานขนส่งสินค้า	0 (0.0)	34 (19.9)	64 (37.4)	58 (33.9)	15 (8.8)	2.68 (ปานกลาง)	2
4.2	การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย	2 (1.2)	29 (17.0)	95 (55.6)	36 (21.1)	9 (5.3)	2.88 (ปานกลาง)	1
รวม							2.78 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 20 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจทางด้านบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.78) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับปานกลางกับการแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย (2.88) รองลงมาคือ มารยาทของพนักงานขนส่งสินค้า (2.68)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้านบุคลากรในภาพรวม

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับที่
1.	ผู้แทนขาย	4.18 (มาก)	1
2.	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	3.88 (มาก)	2
3.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	3.04 (ปานกลาง)	3
4.	เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า	2.78 (ปานกลาง)	4
	รวม	3.47 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 21 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรในภาพรวม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.47) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ผู้แทนขาย (4.18) และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (3.88) และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (3.04) และเจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า (2.78)

**ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในภาพรวมของส่วนประสม
การตลาดบริการ**

ข้อที่	ความพึงพอใจด้าน	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับที่
1.	ด้านผลิตภัณฑ์	3.37 (ปานกลาง)	4
2.	ด้านราคา	3.09 (ปานกลาง)	6
3.	ด้านการจัดจำหน่าย	3.55 (มาก)	1
4.	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.39 (ปานกลาง)	3
5.	ด้านกระบวนการ	3.15 (ปานกลาง)	5
6.	ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.47 (ปานกลาง)	2
7.	ด้านบุคลากร	2.78 (ปานกลาง)	7
รวม		3.26 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 22 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจ ต่อ บริษัทโอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด โดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (3.55) รองลงมาเรียงตามลำดับได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระดับปานกลาง (3.47) ด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.39) ด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระดับปานกลาง (3.37) ด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระดับปานกลาง (3.15) ด้านราคามีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระดับปานกลาง (3.09) และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระดับปานกลาง (2.78)

4.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับปัญหาทางด้านผลิตภัณฑ์ (กระเบื้อง AC ลอนคู่)

ข้อที่	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีปัญหา		
1.	คุณภาพกระเบื้อง AC ลอนคู่							
1.1	สีลอกหลุดง่าย	9 (5.3)	27 (15.8)	65 (38.0)	50 (29.2)	20 (11.7)	2.74 (ปานกลาง)	2
1.2	สีซีดง่าย	7 (4.1)	28 (16.4)	66 (38.6)	52 (30.4)	18 (10.5)	2.73 (ปานกลาง)	3
1.3	ความสูงและขนาดของ ลอนไม่สม่ำเสมอ	4 (2.3)	13 (7.6)	61 (35.7)	60 (35.1)	33 (19.3)	2.39 (น้อย)	4
1.4	กระเบื้องเปราะแตกง่าย	7 (4.1)	40 (23.4)	67 (39.2)	48 (28.1)	9 (5.3)	2.93 (ปานกลาง)	1
1.5	ปัญหาการซึมน้ำ	4 (2.3)	11 (6.4)	51 (29.8)	64 (37.4)	41 (24.0)	2.26 (ปานกลาง)	5
รวม							2.61 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 23 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีปัญหาทางด้านผลิตภัณฑ์ของคุณภาพกระเบื้อง AC ลอนคู่ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.61) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ กระเบื้องเปราะแตกง่าย (2.93) รองลงมาคือ สีลอกหลุดง่าย (2.74) สีซีดง่าย (2.73) ปัญหาการซึมน้ำ (2.26) และมีปัญหาในระดับน้อย ด้านความสูงและขนาดของลอนไม่สม่ำเสมอ (2.39)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายจำแนกตามระดับปัญหาทางด้าน
ผลิตภัณ์ท์ (กระเบื้อง AC ลอนเล็ก)

ข้อที่	ปัญหาด้านผลิตภัณ์ท์	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา		
2.	คุณภาพกระเบื้อง AC ลอนเล็ก							
2.1	สีลอกหลุดง่าย	3 (1.8)	18 (10.5)	59 (34.5)	56 (32.7)	35 (20.5)	2.40 (น้อย)	3
2.2	สีซีดง่าย	2 (1.2)	21 (12.3)	59 (34.5)	63 (36.8)	26 (15.2)	2.47 (น้อย)	2
2.3	ความสูงและขนาดของ ลอนไม่สม่ำเสมอ	0 (0.0)	9 (5.3)	51 (29.8)	67 (39.2)	44 (25.7)	2.15 (น้อย)	4
2.4	กระเบื้องเปราะแตกง่าย	6 (3.5)	24 (14.0)	61 (35.7)	60 (35.1)	20 (11.7)	2.63 (ปานกลาง)	1
2.5	ปัญหาการซึมน้ำ	3 (1.8)	8 (4.7)	42 (24.6)	67 (39.2)	51 (29.8)	2.09 (น้อย)	5
รวม							2.35 (น้อย)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 24 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีปัญหาทางด้านผลิตภัณ์ท์ของคุณภาพกระเบื้อง AC ลอนเล็ก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย (2.35) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลาง กับกรณีกระเบื้องแตกง่าย (2.63) และมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับน้อย เรียงตามลำดับ คือ สีซีดง่าย (2.47) รองลงมา คือ สีลอกหลุดง่าย (2.40) ความสูงและขนาดของลอนไม่สม่ำเสมอ (2.15) และ ปัญหาการซึมน้ำ (2.09)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายจำแนกตามระดับปัญหาทางด้าน
ผลิตภัณ์ท์ (กระเบื้องกรอบ AC)

ข้อที่	ปัญหาด้านผลิตภัณ์ท์	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา		
3.	คุณภาพกระเบื้องกรอบ AC							
3.1	สีหน้าบางไม่เสมอกันทั้ง แผ่น	17 (9.9)	32 (18.7)	51 (29.8)	51 (29.8)	20 (11.7)	2.85 (ปานกลาง)	2
3.2	ขนาดของกรอบล่าง-บนไม่ ได้มาตรฐานกรอบกันไม่ สนิท	26 (15.2)	41 (24.0)	45 (26.3)	47 (27.5)	12 (7.0)	3.13 (ปานกลาง)	1
รวม							2.99 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 25 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีปัญหาทางด้านผลิตภัณ์ท์ของคุณภาพกระเบื้อง
กรอบ AC โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.99) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลาง
ด้านขนาดของกรอบล่าง-บนไม่ได้มาตรฐานกรอบกันไม่สนิท (3.13) รองลงมาคือ สีหน้าบางไม่
เสมอกันทั้งแผ่น (2.85)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายจำแนกตามระดับปัญหาทางด้าน
ผลิตภัณ์ท์ (กระเบื้อง AC แผ่นเรียบ)

ข้อที่	ปัญหาด้านผลิตภัณ์ท์	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา		
4.	คุณภาพกระเบื้อง AC แผ่นเรียบ							
4.1	กระเบื้องเปราะแตกง่าย	10 (5.8)	52 (30.4)	64 (37.4)	36 (21.1)	9 (5.3)	3.11 (ปานกลาง)	1
4.2	กระเบื้องตัดไม่ได้มุมฉาก	9 (5.3)	13 (7.6)	70 (40.9)	49 (28.7)	30 (17.5)	2.54 (ปานกลาง)	2
4.3	ความหนาบางไม่เท่ากันทั้ง แผ่น	6 (3.5)	13 (7.6)	65 (38.0)	57 (33.3)	30 (17.5)	2.46 (น้อย)	3
4.4	พื้นผิวหน้ามีคราบสกปรก	3 (1.8)	10 (5.8)	62 (36.3)	69 (40.4)	27 (15.8)	2.37 (น้อย)	4
รวม							2.62 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 26 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีปัญหาทางด้านผลิตภัณ์ท์ของคุณภาพกระเบื้อง AC แผ่นเรียบ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.62) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลาง กรณีกระเบื้องเปราะแตกง่าย (3.11) รองลงมาคือ กระเบื้องตัดไม่ได้มุมฉาก (2.54) และมีปัญหาในระดับน้อย กับกรณีความหนาบางของกระเบื้องไม่เท่ากันทั้งแผ่น (2.46) และรองลงมาคือ พื้นผิวหน้ามีคราบสกปรก (2.37)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายจำแนกตามระดับปัญหาทางด้าน
ผลิตภัณฑ์ (ไม้ฝาสังเคราะห์)

ข้อที่	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา		
5.	คุณภาพสินค้าไม้ฝาสังเคราะห์							
5.1	สีกระเบื้องลอกหลุดง่าย	6 (3.5)	34 (19.9)	42 (24.6)	64 (37.4)	25 (14.6)	2.60 (ปานกลาง)	1
5.2	สีซีดง่าย	9 (5.3)	26 (15.2)	44 (25.7)	68 (39.8)	24 (14.0)	2.58 (ปานกลาง)	2
5.3	สีเพี้ยนในแต่ละ Lot การ ผลิต	4 (2.3)	18 (10.5)	60 (35.1)	71 (41.5)	18 (10.5)	2.53 (ปานกลาง)	3
5.4	เนื้อกระเบื้องโดนน้ำแล้ว เปื่อยยุ่ย	3 (1.8)	9 (5.3)	51 (29.8)	66 (38.6)	42 (24.6)	2.21 (น้อย)	4
รวม							2.48 (น้อย)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 27 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีปัญหาทางด้านผลิตภัณฑ์ของคุณภาพสินค้า
ไม้ฝาสังเคราะห์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย (2.48) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับ
ปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ สีกระเบื้องลอกหลุดง่าย (2.60) รองลงมาคือ สีซีดง่าย (2.58) และสี
เพี้ยนในแต่ละ Lot การผลิต (2.53) และมีปัญหาในระดับน้อย กรณีเนื้อกระเบื้องโดนน้ำแล้วเปื่อยยุ่ย
(2.21)

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับปัญหาทางด้าน
ผลิตภัณฑ์ (กระเบื้องคอนกรีต)

ข้อที่	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา		
6.	คุณภาพกระเบื้องคอนกรีต							
6.1	สีซีดง่าย	2 (1.2)	16 (9.4)	53 (31.0)	82 (48.0)	18 (10.5)	2.43 (น้อย)	4
6.2	สีเพี้ยนในแต่ละ Lot การ ผลิต	7 (4.1)	9 (5.3)	57 (33.3)	80 (46.8)	18 (10.5)	2.46 (น้อย)	3
6.3	กระเบื้องเปราะแตกง่าย	7 (4.1)	45 (26.3)	61 (35.7)	49 (28.7)	9 (5.3)	2.95 (ปานกลาง)	1
6.4	ขอบกระเบื้องไม่เรียบ	5 (2.9)	26 (15.2)	49 (28.7)	69 (40.4)	22 (12.9)	2.55 (ปานกลาง)	2
6.5	ความไม่สมบูรณ์ของราง น้ำและห้องลอน	3 (1.8)	6 (3.5)	50 (29.2)	73 (42.7)	39 (22.8)	2.19 (น้อย)	5
รวม							2.52 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 28 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีปัญหาทางด้านผลิตภัณฑ์ของคุณภาพกระเบื้อง
คอนกรีต โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.52) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับ
ปานกลาง กรณีกระเบื้องเปราะแตกง่าย (2.95) รองลงมาคือ ขอบกระเบื้องไม่เรียบ (2.55) และมี
ค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับน้อย เรียงตามลำดับ คือ สีเพี้ยนในแต่ละ Lot การผลิต (2.46) รองลงมา
คือ สีซีดง่าย (2.43) และความไม่สมบูรณ์ของรางน้ำและห้องลอน (2.19)

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับปัญหาทางด้าน
ผลิตภัณฑ์ กรณีสินค้าไม่เพียงพอจำหน่าย

ข้อที่	ปัญหาด้านการผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา	
7.	สินค้ามีไม่เพียงพอจำหน่าย	2 (1.2)	59 (34.2)	59 (34.2)	41 (24.0)	10 (5.8)	3.01 (ปานกลาง)
รวม							3.01 (ปานกลาง)

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 29 พบว่าตัวแทนจำหน่ายมีปัญหาทางด้านผลิตภัณฑ์กรณีสินค้าไม่เพียงพอ
จำหน่าย มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.01)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของตัวแทนจำหน่ายในด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวม

ข้อที่	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับที่
1.	คุณภาพกระเบื้อง AC ลอนคู่	2.61 (ปานกลาง)	4
2.	คุณภาพกระเบื้อง AC ลอนเล็ก	2.35 (น้อย)	7
3.	คุณภาพกระเบื้องกรอบ AC	2.99 (ปานกลาง)	2
4.	คุณภาพกระเบื้อง AC แผ่นเรียบ	2.62 (ปานกลาง)	3
5.	คุณภาพสินค้าไม้ฝาสังเคราะห์	2.48 (น้อย)	6
6.	คุณภาพกระเบื้องคอนกรีต	2.52 (ปานกลาง)	5
7.	สินค้ามีไม่เพียงพอจำหน่าย	3.01 (ปานกลาง)	1
	รวม	2.65 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 30 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีปัญหาทางด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.65) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ สินค้ามีไม่เพียงพอจำหน่าย (3.01) รองลงมาคือ คุณภาพกระเบื้องกรอบ AC (2.99) คุณภาพกระเบื้อง AC แผ่นเรียบ (2.62) คุณภาพกระเบื้อง AC ลอนคู่ (2.61) และคุณภาพกระเบื้องคอนกรีต (2.52) และมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับน้อย เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพสินค้าไม้ฝาสังเคราะห์ (2.48) และคุณภาพกระเบื้อง AC ลอนเล็ก (2.35)

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับปัญหาทางด้านราคา

ข้อที่	ปัญหาด้านราคา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา		
1.	สินค้ามีราคาสูงกว่าคู่แข่ง	11 (6.4)	26 (15.2)	92 (53.8)	33 (19.3)	9 (5.3)	2.98 (ปานกลาง)	1
2.	ปัญหาในเรื่องการต่อรอง ราคาสินค้าไม่ได้	7 (4.1)	29 (17.0)	68 (39.8)	56 (32.7)	11 (6.4)	2.80 (ปานกลาง)	2
3.	เงื่อนไขการชำระเงินไม่ เหมาะสม	2 (1.2)	11 (6.4)	74 (43.3)	60 (35.1)	24 (14.0)	2.46 (น้อย)	3
รวม							2.75 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 31 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีปัญหาทางด้านราคา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.75) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลาง คือ สินค้ามีราคาสูงกว่าคู่แข่ง (2.98) รองลงมาคือ ปัญหาในเรื่องการต่อรองราคาสินค้าไม่ได้ (2.80) และมีปัญหาในระดับน้อย ด้านเงื่อนไขการชำระเงินไม่เหมาะสม (2.46)

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับปัญหาทางด้านการจัดจำหน่าย

ข้อที่	ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา	
1.	สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ**	0 (0.0)	1 (0.6)	41 (24.0)	38 (22.2)	49 (28.7)	1.95 (น้อย)
รวม							1.95 (น้อย)

หมายเหตุ ** เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายไม่เคยมารับสินค้าด้วยตนเองเป็นจำนวน 42 ราย จึงไม่สามารถตอบคำถามในข้อนี้ได้ ดังนั้นจึงมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 129 ราย

จากตารางที่ 32 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีปัญหาทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย กรณีสถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ (1.95)

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับปัญหาทางด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้อที่	ปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา		
1.	ได้รับแจ้งข้อมูลโปร โมชั่น ล่าช้า	2 (1.2)	17 (9.9)	72 (42.1)	54 (31.6)	26 (15.2)	2.50 (น้อย)	1
2.	การโฆษณาไม่ดึงดูดใจ	4 (2.3)	15 (8.8)	59 (34.5)	68 (39.8)	25 (14.6)	2.44 (น้อย)	2
รวม							2.47 (น้อย)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 33 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีปัญหาทางด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (2.47) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับน้อย กับกรณีได้รับแจ้งข้อมูลโปร โมชั่นล่าช้า (2.50) รองลงมาคือ การโฆษณาไม่ดึงดูดใจ (2.44)

**ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายจำแนกตามระดับปัญหาทางด้าน
กระบวนการ**

ข้อที่	ปัญหาด้านกระบวนการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา		
1.	ไม่ยืนยันการสั่งซื้อสินค้า	3 (1.8)	14 (8.2)	45 (26.3)	75 (43.9)	34 (19.9)	2.28 (น้อย)	5
2.	ได้รับสินค้าไม่ครบตามใบ ส่งสินค้า	3 (1.8)	11 (6.4)	44 (25.7)	77 (45.0)	36 (21.1)	2.23 (น้อย)	7
3.	ส่งสินค้าผิดรายการ	0 (0.0)	13 (7.6)	35 (20.5)	83 (48.5)	40 (23.4)	2.12 (น้อย)	8
4.	สินค้าในพาเลทมีไม่ครบ ตามจำนวนที่กำหนด	2 (1.2)	16 (9.4)	42 (24.6)	78 (45.6)	33 (19.3)	2.27 (น้อย)	6
5.	จัดส่งสินค้าช้ากว่าที่ กำหนด	5 (2.9)	23 (13.5)	58 (33.9)	54 (31.6)	31 (18.1)	2.51 (ปาน กลาง)	3
6.	กรณีมารับสินค้าเองต้องเสีย เวลารอขึ้นสินค้านาน **	16 (9.4)	21 (12.3)	33 (19.3)	40 (23.4)	19 (11.1)	2.81 (ปาน กลาง)	1
7.	ความล่าช้าในการได้รับ เอกสารหลังการสั่งซื้อสินค้า	5 (2.9)	14 (8.2)	67 (39.2)	66 (38.6)	19 (11.1)	2.53 (ปาน กลาง)	2
8.	ความล่าช้าในการเคลมสิน ค้า	5 (2.9)	11 (6.4)	63 (36.8)	68 (39.8)	24 (14.0)	2.44 (น้อย)	4
รวม							2.40 (น้อย)	

หมายเหตุ ** เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายไม่เคยมารับสินค้าด้วยตนเองเป็นจำนวน 42 ราย จึงไม่สามารถตอบคำถาม
ในข้อนี้ได้ ดังนั้นจึงมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 129 ราย

จากตารางที่ 34 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีปัญหาทางด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพ
รวมมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย (2.40) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ กรณี
มารับสินค้าเองต้องเสียเวลารอขึ้นสินค้านาน (2.81) รองลงมาคือ ความล่าช้าในการได้รับเอกสาร

เลขหมู่..... ๖๕๘.๓๑๔๒๒
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ๑๑๕๓๙
๑.๓

หลังการซื้อสินค้า (2.53) และจัดส่งสินค้าช้ากว่าที่กำหนด (2.51) และมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับน้อย เรียงตามลำดับ คือ ความล่าช้าในการเคลมสินค้า (2.44) ไม่ยืนยันการสั่งซื้อสินค้า (2.28) สินค้าในพาเลทมีไม่ครบตามจำนวนที่กำหนด (2.27) ได้รับสินค้าไม่ครบตามใบส่งสินค้า (2.23) และส่งสินค้าผิดรายการ (2.12)

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับปัญหาทางด้านลักษณะทางกายภาพ

ข้อที่	ปัญหาด้านด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีปัญหา	
1.	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องรอรับสินค้ามีไม่เพียงพอ**	0 (0.0)	3 (1.8)	32 (18.7)	57 (33.3)	37 (21.6)	2.01 (น้อย)
รวม							2.01 (น้อย)

หมายเหตุ ** เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายไม่เคยมารับสินค้าด้วยตนเองเป็นจำนวน 42 ราย จึงไม่สามารถตอบคำถามในข้อนี้ได้ ดังนั้นจึงมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 129 ราย

จากตารางที่ 35 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีปัญหาทางด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องรอรับสินค้ามีไม่เพียงพอ (2.01)

**ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายจำแนกตามระดับปัญหาทางด้าน
บุคลากร**

ข้อที่	ปัญหาด้านบุคลากร	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา		
1.	ผู้แทนขายมีอำนาจในการ ตัดสินใจน้อย	19 (11.1)	30 (17.5)	49 (28.7)	47 (27.5)	26 (15.2)	2.82 (ปาน กลาง)	1
2.	พนักงานบริการไม่สุภาพ	1 (0.6)	3 (1.8)	34 (19.9)	74 (43.3)	59 (34.5)	1.91 (น้อย)	3
3.	พนักงานปล่อยให้ลูกค้ารอ ยาวนาน	2 (1.2)	5 (2.9)	41 (24.0)	73 (42.7)	50 (29.2)	2.04 (น้อย)	2
รวม							2.26 (น้อย)	

หมายเหตุ n = 171

จากตารางที่ 36 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีปัญหาทางด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย (2.26) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลาง กับกรณีผู้แทนขายมีอำนาจในการตัดสินใจน้อย (2.82) และมีปัญหาในระดับน้อย กับกรณีที่พนักงานปล่อยให้ลูกค้ารอยาวนาน (2.04) รองลงมาคือ พนักงานบริการไม่สุภาพ (1.91)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในภาพรวมของส่วนประสมการตลาดบริการ

ข้อที่	ปัญหาด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับที่
1.	ด้านผลิตภัณฑ์	2.65 (ปานกลาง)	2
2.	ด้านราคา	2.75 (ปานกลาง)	1
3.	ด้านการจัดจำหน่าย	1.95 (น้อย)	7
4.	ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.47 (น้อย)	3
5.	ด้านกระบวนการ	2.40 (น้อย)	4
6.	ด้านลักษณะทางกายภาพ	2.01 (น้อย)	6
7.	ด้านบุคลากร	2.26 (น้อย)	5

จากตารางที่ 37 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีปัญหาทางด้านราคา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาระดับปานกลาง (2.75) รองลงมา คือปัญหาทางด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลาง (2.75) และมีค่าเฉลี่ยของปัญหาโดยภาพรวมในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ได้แก่ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (3.47) ด้านกระบวนการ (2.40) ด้านบุคลากร (2.26) ด้านลักษณะทางกายภาพ (2.01) และด้านการจัดจำหน่าย (1.95)

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามความต้องการสั่งซื้อสินค้า จากบริษัทโอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ความต้องการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการมาก	26	15.2
ต้องการ	74	43.3
ไม่ต้องการ	71	41.5
รวม	171	100.0

จากตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามความต้องการสั่งซื้อสินค้าจาก บริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด ผ่านทางอินเทอร์เน็ต พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมีความต้องการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือ ไม่ต้องการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 41.5 และมีความต้องการมาก คิดเป็นร้อยละ 15.2

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทของสื่อเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารของบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด

ประเภทของสื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ทางไปรษณีย์	117	68.4
ทาง อีเมล	15	8.8
ทางโทรศัพท์	25	14.6
ส่งมาพร้อมกับใบกำกับภาษี	14	8.2
รวม	171	100.0

จากตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทของสื่อเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารของบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด พบว่า ตัวแทนจำหน่ายส่วนใหญ่ต้องการให้แจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางไปรษณีย์ คิดเป็นร้อยละ 68.4 รองลงมาทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 14.6 ส่งทางอีเมล คิดเป็นร้อยละ 8.8 และส่งมาพร้อมกับใบกำกับภาษี คิดเป็นร้อยละ 8.2

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามภาพลักษณ์สินค้าของบริษัท เมื่อเทียบกับสินค้าของบริษัทอื่น

ภาพลักษณ์สินค้าของบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
มีภาพลักษณ์ที่ดีกว่า	65	38.0
มีภาพลักษณ์ที่ไม่แตกต่างจากบริษัทอื่น	91	53.2
มีภาพลักษณ์ที่แย่กว่า	15	8.8
รวม	171	100.0

จากตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามภาพลักษณ์สินค้าของบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด เมื่อเทียบกับสินค้าของบริษัทอื่นพบว่า ตัวแทนจำหน่ายส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสินค้ามีภาพลักษณ์ที่ไม่แตกต่างจากบริษัทอื่น คิดเป็นร้อยละ 53.22 รองลงมาคือ มีภาพลักษณ์ที่ดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 38.01 และมีภาพลักษณ์ที่แย่กว่า คิดเป็นร้อยละ 8.78 โดยควรปรับปรุงด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านราคา สินค้า ด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า และด้านคุณภาพสินค้า

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามสาเหตุในการเลือกซื้อสินค้า จากบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด

สาเหตุในการเลือกซื้อสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
สินค้ามีคุณภาพ	78	45.61
สินค้ามีราคาถูก	60	35.09
มีสินค้าที่ต้องการให้เลือกซื้อ	44	25.73
การส่งเสริมการขาย	55	32.16
คุณภาพการบริการ	67	39.18
ภาพลักษณ์ของบริษัท/ยี่ห้อ	21	12.28
บริษัทมีความรับผิดชอบช่วยเหลือตัวแทนจำหน่ายดี	4	2.34

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ, n = 171

จากตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามสาเหตุในการเลือกซื้อสินค้าจาก บริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด พบว่า ตัวแทนจำหน่ายส่วนใหญ่เลือกซื้อสินค้าเพราะเห็นว่า สินค้ามีคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมา ได้แก่ คุณภาพการบริการ คิดเป็นร้อยละ 39.2 สินค้ามีราคาถูก คิดเป็นร้อยละ 35.1 การส่งเสริมการขาย คิดเป็นร้อยละ 32.2 มีสินค้าที่ต้องการให้เลือกซื้อ คิดเป็นร้อยละ 25.7 และเห็นว่าบริษัทมีความรับผิดชอบช่วยเหลือตัวแทนจำหน่ายดี คิดเป็นร้อยละ 2.34

4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัดตามตำแหน่งในสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำกัดตามตำแหน่งในสถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	เจ้าของหรือ ผู้ประกอบการ	ตัวแทนเจ้าของหรือ ผู้ประกอบการ	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1	คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนคู่	3.51 (มาก)	3.62 (มาก)	3.54 (มาก)
2	คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนเล็ก	3.49 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)
3	คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC แผ่นเรียบ	3.38 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
4	คุณภาพสินค้าประเภทกระเบื้องครอบ AC	2.44 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.50 (น้อย)
5	คุณภาพสินค้า ไม้ฝ้าสังเคราะห์	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)
6	คุณภาพสินค้า กระเบื้องคอนกรีต	3.42 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
7	สินค้าแต่ละประเภทมีหลากหลายขนาดให้เลือกตามต้องการ	3.55 (มาก)	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)
	รวม	3.35 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 42 พบว่า ตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการมีผลต่อความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.35) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพสินค้าไม้ฝ้าสังเคราะห์ (3.67) สินค้าแต่ละประเภทมีหลากหลายขนาดให้เลือกตามต้องการ (3.55) และ คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนคู่ (3.51) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC

ลอนเล็ก (3.49) คุณภาพสินค้ากระเบื้องคอนกรีต (3.42) และคุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC แผ่นเรียบ (3.38) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยด้านคุณภาพสินค้าประเภทกระเบื้องกรอบ AC

ตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นตัวแทนเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.41) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพสินค้าไม้ฝ้าสังเคราะห์ (3.77) คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนคู่และสินค้าแต่ละประเภทมีหลากหลายขนาดให้เลือกตามต้องการ (3.62) คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนเล็ก (3.60) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC แผ่นเรียบ (3.38) คุณภาพสินค้ากระเบื้องคอนกรีต (3.26) และคุณภาพสินค้าประเภทกระเบื้องกรอบ AC (2.64)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (Lampang). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งใน
สถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านราคา

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านราคา	เจ้าของหรือ	ตัวแทนเจ้าของหรือ	รวม
		ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1	ราคาของสินค้าที่จำหน่ายมีความเหมาะสม	3.36 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
2	สามารถต่อรองราคาได้	3.26 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
3	ราคาสินค้าปรับขึ้น-ลง สมเหตุสมผลยอมรับได้	3.13 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
4	ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน	3.08 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
5	ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าขนส่งสินค้า	2.58 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)
	รวม	3.08 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 43 จะพบว่า ตำแหน่งในสถานประกอบการกรณีเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการมีผลต่อความพึงพอใจด้านราคา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.08) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ราคาสินค้าที่จำหน่ายมีความเหมาะสม (3.36) สามารถต่อรองราคาได้ (3.26) ราคาสินค้าปรับขึ้นลงสมเหตุสมผลยอมรับได้ (3.13) ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน (3.08) และความเหมาะสมของอัตราค่าขนส่งสินค้า (2.58)

ตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นตัวแทนเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจในด้านราคา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.10) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ราคาของสินค้าที่จำหน่ายมีความเหมาะสม (3.32) ราคาสินค้าปรับขึ้น-ลงสมเหตุสมผลยอมรับได้ (3.23) ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน (3.21) สามารถต่อรองราคาได้ (3.06) และความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าขนส่งสินค้า (2.58)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งใน
สถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย	เจ้าของหรือ ผู้ประกอบการ	ตัวแทนเจ้าของหรือ ผู้ประกอบการ	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1	ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	3.47 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)
2	ระยะเวลาการเปิด-ปิด การให้บริการขายสินค้า	3.57 (มาก)	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)
รวม		3.52 (มาก)	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าตำแหน่งในสถานประกอบการกรณีเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจในด้านการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.52) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือ ระยะเวลาการเปิด-ปิดการให้บริการขายสินค้า (3.57) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง กับทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (3.47)

ตำแหน่งในสถานประกอบการกรณีตัวแทนเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.63) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาเปิด-ปิด การให้บริการขายสินค้า (3.68) และทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (3.57)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งใน
สถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	เจ้าของหรือ	ตัวแทนเจ้าของหรือ	รวม
		ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1	การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ นิตยสารและวารสารต่างๆ ไปยังผู้บริโภค	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)	3.74 (มาก)
2	ข้อความในแคตตาล็อกสินค้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)
3	การให้บริการข้อมูล แนะนำสินค้าทางอินเทอร์เน็ต	3.18 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
4	การมอบของขวัญในโอกาสพิเศษหรือเทศกาลสำคัญ	3.31 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
5	การแจ้งข่าวสาร ข้อมูลประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทถึงท่าน	3.47 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)
6	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่เหมาะสม	3.28 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
7	การจัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าแก่ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย โดยผู้เชี่ยวชาญ	3.08 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
	รวม	3.39 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 45 พบว่า ตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.39) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ นิตยสาร และวารสารต่างๆ ไปยังผู้บริโภค (3.72) และข้อความในแคตตาล็อกสินค้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย (3.70) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ

คือ การแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์และกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทถึงท่าน (3.49) และการมอบของขวัญในโอกาสพิเศษหรือเทศกาลสำคัญ (3.31) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่เหมาะสม (3.28) การให้บริการข้อมูลแนะนำสินค้าทางอินเทอร์เน็ต (3.18) และการจัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าแก่ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายโดยผู้เชี่ยวชาญ (3.08)

ตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นตัวแทนเจ้าของหรือผู้ประกอบการ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.39) โดยมีความพึงพอใจระดับมาก เรียงตามลำดับคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ นิตยสาร และวารสารต่างๆ ไปยังผู้บริโภค (3.77) ข้อความในแคตตาล็อกสินค้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย (3.72) และการแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทถึงท่าน (3.57) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่เหมาะสม (3.34) การมอบของขวัญในโอกาสพิเศษหรือเทศกาลสำคัญ (3.15) การจัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าแก่ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายโดยผู้เชี่ยวชาญ (3.11) และการให้บริการข้อมูลแนะนำสินค้าทางอินเทอร์เน็ต (3.06)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งใน
สถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการขายสินค้า**

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	เจ้าของหรือ	ตัวแทนเจ้าของหรือ	รวม
		ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ค่าเฉลี่ย
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1.	กระบวนการด้านการขายสินค้า			
1.1	มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งก่อนจะ ปรับขึ้นราคาสินค้า	3.47 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
1.2	ความสะดวกในการโทรศัพท์ติดต่อ เข้ามาที่โรงงาน	3.39 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
1.3	ความสะดวกในการแฟกซ์ใบสั่ง ซื้อเข้ามาที่โรงงาน	3.40 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
1.4	ความสะดวกในขั้นตอนการสั่งซื้อ	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)	3.61 (มาก)
1.5	ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า เป็น พาเลท	3.31 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
1.6	มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงระยะ เวลาที่ต้องรอคอยกรณีสินค้าบาง รายการ ไม่มีในสต็อก	2.88 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
1.7	จัดสินค้าตามรายการสั่งซื้อได้ครบ ถูกต้อง รวดเร็ว	3.29 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
1.8	ความรวดเร็วในการได้รับเอกสาร หลังการขาย	3.11 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
1.9	ความสะดวกในการชำระเงิน	3.42 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
1.10	ความรวดเร็วในการเคลม	3.44 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
	รวม	3.33 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 46 พบว่าตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการขายสินค้า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.33) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากด้านความสะดวกในขั้นตอนการสั่งซื้อ (3.59) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งก่อนจะปรับขึ้นราคาสินค้า (3.47) ความรวดเร็วในการเคลมสินค้า (3.44) ความสะดวกในการชำระเงิน (3.42) ความสะดวกในการแฟกซ์ใบสั่งซื้อเข้ามาที่โรงงาน (3.40) ความสะดวกในการโทรศัพท์ติดต่อเข้ามาที่โรงงาน (3.39) ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าเป็นพาเลท (3.31) จัดสินค้าตามรายการสั่งซื้อได้ครบถูกต้องรวดเร็ว (3.29) และความรวดเร็วในการได้รับเอกสารหลังการขาย (3.11) มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอคอยกรณีสินค้าบางรายการไม่มีในสต็อก (2.88)

ตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นตัวแทนเจ้าของหรือผู้ประกอบการ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการขายสินค้า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.75) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความสะดวกในขั้นตอนการสั่งซื้อ (3.66) ความสะดวกในการโทรศัพท์ติดต่อเข้ามาที่โรงงาน และความสะดวกในการแฟกซ์ใบสั่งซื้อสินค้าเข้ามาที่โรงงาน (3.64) และความสะดวกในการชำระเงิน (3.55) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ จัดสินค้าตามรายการสั่งซื้อได้ครบถูกต้องรวดเร็ว (3.42) ความรวดเร็วในการเคลมสินค้า (3.38) ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าเป็นพาเลท (3.36) มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งก่อนจะปรับขึ้นราคาสินค้า (3.26) มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอคอยกรณีสินค้าบางรายการ ไม่มีในสต็อก (3.15) ความรวดเร็วในการได้รับเอกสารหลังการขาย (3.04)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งในสถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	เจ้าของหรือผู้ประกอบการ	ตัวแทนเจ้าของหรือผู้ประกอบการ	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
2	กระบวนการจัดส่งสินค้า			
2.1	ความพอใจในลักษณะการจัดเรียง/ป้องกันการแตกเสียหายของสินค้า	3.08 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
2.2	ความรวดเร็วในการส่งสินค้าตรงตามกำหนด	3.09 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
2.3	ความเรียบร้อยในการลงสินค้าและจัดเรียง	2.99 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
2.4	ความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับ (ชนิด/จำนวน)	3.21 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
	รวม	3.09 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 47 พบว่าตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.09) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับทั้งชนิดและจำนวน (3.21) ความรวดเร็วในการส่งสินค้าตรงตามกำหนด (3.09) ความพึงพอใจในลักษณะการจัดเรียง/ป้องกันการแตกเสียหายของสินค้า (3.08) และความเรียบร้อยในการลงสินค้าและจัดเรียง (2.99)

ตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นตัวแทนหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจ ด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.29) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับทั้งชนิดและจำนวน (3.38) ความเรียบร้อยในการลงสินค้าและจัดเรียง (3.34) ความรวดเร็วในการส่งสินค้าตรงตามกำหนด (3.30) และความพอใจในลักษณะการจัดเรียง/ป้องกันการแตกเสียหายของสินค้า (3.15)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งในสถาน
ประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	เจ้าของหรือ	ตัวแทนเจ้าของหรือ	รวม
		ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ค่าเฉลี่ย
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
		(ความหมาย)	(ความหมาย)	(ความหมาย)
3	กระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง)			
3.1	ความรวดเร็วในการได้รับสินค้า **	2.79 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
3.2	ความพอใจในการบริการของ พนักงานขึ้นสินค้า **	2.91 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
	รวม	2.85 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ** เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายไม่เคยมารับสินค้าด้วยตนเองเป็นจำนวน 42 ราย จึงไม่สามารถตอบคำถาม
ในข้อนี้ได้ ดังนั้นจึงมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 129 ราย

จากตารางที่ 48 พบว่าตำแหน่งในสถานประกอบการกรณีเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.85) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความพอใจในการบริการของพนักงานขึ้นสินค้า (2.91) และความรวดเร็วในการได้รับสินค้า (2.79)

ตำแหน่งในสถานประกอบการกรณีเป็นตัวแทนเจ้าของ หรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.10) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความรวดเร็วในการได้รับสินค้า (3.12) และความพอใจในการบริการของพนักงานขึ้นสินค้า (3.07)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งใน
สถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการในภาพรวม

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	เจ้าของหรือ ผู้ประกอบการ	ตัวแทนเจ้าของหรือ ผู้ประกอบการ	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1.	กระบวนการขายสินค้า	3.33 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
2.	กระบวนการจัดส่งสินค้า	3.09 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
3.	กระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง)**	2.85 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
รวม		3.09 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ** เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายไม่เคยมารับสินค้าด้วยตนเองเป็นจำนวน 42 ราย จึงไม่สามารถตอบคำถาม
ในข้อนี้ได้ ดังนั้นจึงมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 129 ราย

จากตารางที่ 49 พบว่าตำแหน่งในสถานประกอบการกรณีเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ
มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.09) โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ กระบวนการขายสินค้า (3.33) กระบวนการจัดส่ง
สินค้า (3.09) กระบวนการจัดส่งสินค้ากรณีเข้ามารับสินค้าเอง (2.85)

ตำแหน่งในสถานประกอบการกรณีเป็นตัวแทนเจ้าของ หรือผู้ประกอบการ มีผลต่อ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.38) โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจระดับมาก คือ กระบวนการขายสินค้า (3.75) กระบวนการจัดส่งสินค้า (3.29) และกระบวนการ
การจัดส่งสินค้ากรณีเข้ามารับสินค้าเอง (3.10)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งใน
สถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านองค์ประกอบทางกายภาพ

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ	เจ้าของหรือ ผู้ประกอบการ	ตัวแทนเจ้าของหรือ ผู้ประกอบการ	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1	ความทันสมัยของเทคโนโลยีการผลิตสินค้า **	3.53 (มาก)	3.57 (มาก)	3.54 (มาก)
2	ที่จอดรถมีเพียงพอ สะดวกต่อการขึ้นลงสินค้า **	3.37 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
รวม		3.45 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ** เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายไม่เคยมารับสินค้าด้วยตนเองเป็นจำนวน 42 ราย จึงไม่สามารถตอบคำถามในข้อนี้ได้ ดังนั้นจึงมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 129 ราย

จากตารางที่ 50 พบว่าตำแหน่งในสถานประกอบการกรณีเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.45) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีการผลิตสินค้า (3.53) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ที่จอดรถมีเพียงพอ สะดวกต่อการขึ้นลงของสินค้า (3.37)

ตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นตัวแทนเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.51) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีการผลิตสินค้า (3.57) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ที่จอดรถมีเพียงพอ สะดวกต่อการขึ้นลงสินค้า (3.45)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งใน
สถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (ผู้แทนขาย)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	เจ้าของหรือ	ตัวแทนเจ้าของหรือ	รวม
		ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
		(ความหมาย)	(ความหมาย)	(ความหมาย)
1	<i>ผู้แทนขาย</i>			
1.1	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	4.22 (มาก)
1.2	การบริการและเข้าเยี่ยมชมลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)
1.3	ผู้แทนขายมีความรู้และสามารถ แนะนำสินค้าได้อย่างดี	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)
1.4	การติดตามงาน/เอาใจใส่ในงาน	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)
1.5	ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร กับผู้แทนขาย	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)
	รวม	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าตำแหน่งในสถานประกอบการกรณีเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (ผู้แทนขาย) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (4.19) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (4.25) การบริการและเข้าเยี่ยมชมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (4.24) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้แทนขาย (4.19) การติดตามงาน/เอาใจใส่ในงาน (4.15) และผู้แทนขายมีความรู้ความสามารถแนะนำสินค้าได้อย่างดี (4.11)

ตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นตัวแทนเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (ผู้แทนขาย) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (4.15) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้แทนขาย (4.21) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (4.17) การบริการและเข้าเยี่ยมชมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (4.15) ผู้แทนขายมีความรู้และความสามารถแนะนำสินค้าได้อย่างดี (4.13) การติดตามงาน/เอาใจใส่ในงาน (4.09)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งใน
สถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	เจ้าของหรือ ผู้ประกอบการ	ตัวแทนเจ้าของหรือ ผู้ประกอบการ	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
2	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า			
2.1	มารยาทในการพูดจา	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)
2.2	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)
2.3	พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความ รวดเร็วไม่ให้อร่อยนาน	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)
2.4	การตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำ ได้อย่างรวดเร็ว	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)
2.5	การติดตามงาน /เอาใจใส่ในงาน	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)
	รวม	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.88) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการพูดจา (4.06) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (4.03) การติดตามงาน/เอาใจใส่ในงาน (3.81) พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็วไม่ให้อร่อยนาน (3.79) และการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว (3.69)

พบว่าตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นตัวแทนเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.90) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (4.11) มารยาทในการพูดจา (4.09) พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็วไม่ให้อร่อยนาน (3.83) การติดตามงาน/เอาใจใส่ในงาน (3.79) และการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว (3.66)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งในสถาน
ประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	เจ้าของหรือ ผู้ประกอบการ	ตัวแทนเจ้าของหรือ ผู้ประกอบการ	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
3	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (QA)			
3.1	ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ปัญหา	2.96 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
3.2	ความพอใจในคำแนะนำแนวทาง ในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	3.06 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
3.3	ความพอใจในผลของการแก้ไข ปัญหา	2.97 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
	รวม	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 53 พบว่า ตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.00) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความพอใจในคำแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (3.06) ความพอใจในผลของการแก้ไขปัญหา (2.97) และความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหา (2.96)

ตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นตัวแทนเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพQA) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.13) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความพอใจในคำแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (3.21) ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหา (3.13) และความพอใจในผลของการแก้ไขปัญหา (3.04)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งใน
สถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	เจ้าของหรือ ผู้ประกอบการ	ตัวแทนเจ้าของหรือ ผู้ประกอบการ	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
4	เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า			
4.1	มารยาทของพนักงานขนส่งสินค้า	2.56 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
4.2	การแต่งกายของพนักงานขนส่ง สุภาพเรียบร้อย	2.81 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
	รวม	2.69 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 54 พบว่าตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.69) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย (2.81) และมารยาทของพนักงานขนส่งสินค้า (2.56)

ตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นตัวแทนเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.99) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย (3.02) และมารยาทของพนักงานขนส่งสินค้า (2.96)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งใน
สถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร ในภาพรวม

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	เจ้าของหรือ ผู้ประกอบการ	ตัวแทนเจ้าของหรือ ผู้ประกอบการ	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1.	ผู้แทนขาย	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)
2.	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)
3.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (QA)	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
4.	เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า	2.69 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
	รวม	3.44 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 55 พบว่าตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.44) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ผู้แทนขาย (4.19) และ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (3.88) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (QA) (3.00) และเจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า (2.69)

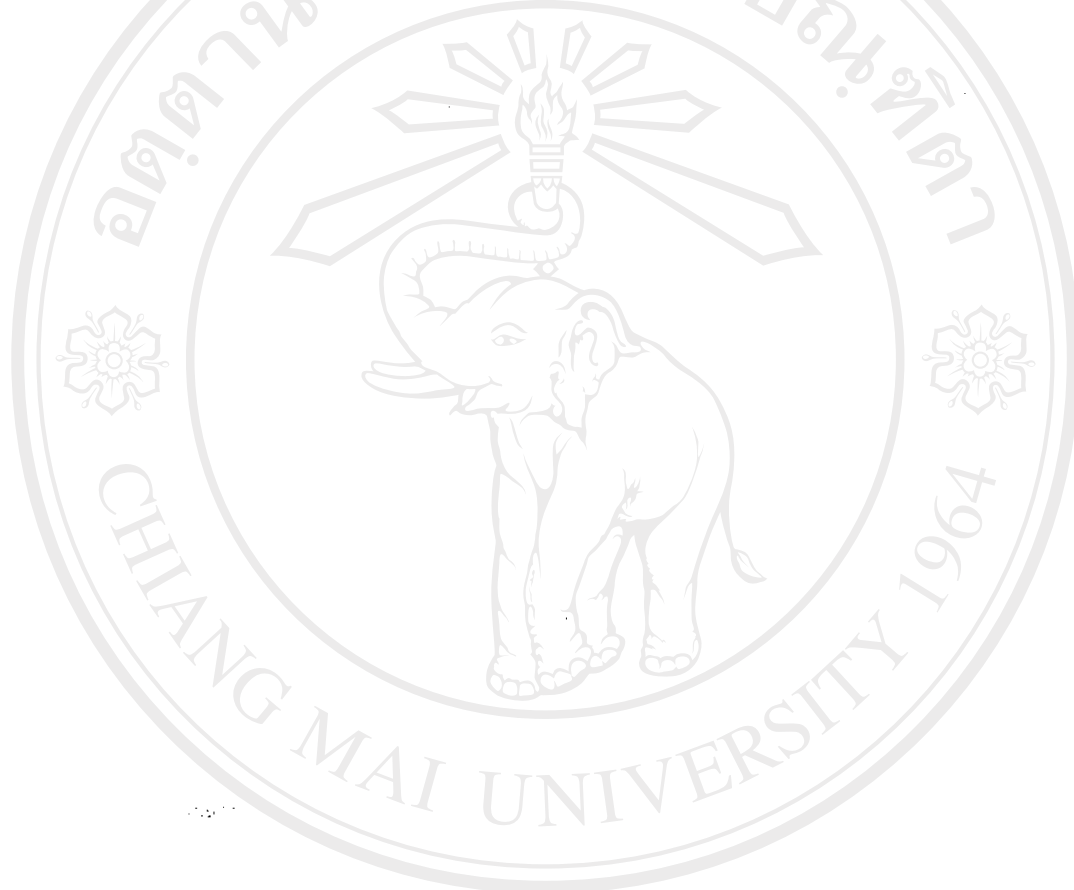
ตำแหน่งในสถานประกอบการ กรณีเป็นตัวแทนเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.44) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ผู้แทนขาย (4.15) และ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (3.90) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (QA) (3.13) และเจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า (2.99)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งใน
สถานประกอบการ ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการในภาพรวม

ข้อที่	ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย	เจ้าของหรือ ผู้ประกอบการ	ตัวแทนเจ้าของ หรือ ผู้ประกอบการ	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
1.	ด้านผลิตภัณฑ์	3.35 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
2.	ด้านราคา	3.08 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
3.	ด้านการจัดจำหน่าย	3.52 (มาก)	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)
4.	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.39 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
5.	ด้านกระบวนการ	3.09 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
6.	ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.45 (ปานกลาง)	3.51 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
7.	ด้านบุคลากร	3.44 (ปานกลาง)	3.54 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
	รวม	3.33 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 56 พบว่า กรณีตัวแทนจำหน่ายมีตำแหน่งในสถานประกอบการเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท โอลิมปิคกระเบื้องไทย จำกัด ในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุด ในระดับมากในด้านการจัดจำหน่าย (3.52) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ (3.45) ด้านบุคลากร (3.44) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.39) ด้านผลิตภัณฑ์ (3.35) และด้านกระบวนการ (3.09) ด้านราคา (3.08)

กรณีตัวแทนจำหน่ายมีตำแหน่งในสถานประกอบการเป็นตัวแทนเจ้าของหรือผู้ประกอบการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด ในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในด้านการจัดจำหน่าย (3.63) ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านบุคลากร (3.54) ด้านลักษณะทางกายภาพ (3.51) ด้านผลิตภัณฑ์ (3.41) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.39) ด้านกระบวนการ (3.38) และด้านราคา (3.10)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครแปริมณฑล ต่อ บริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด จำแนกตามประเภทกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทของ กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1	คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอน คู่	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
2	คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอน เล็ก	3.49 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)
3	คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC แผ่น เรียบ	3.31 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
4	คุณภาพสินค้าประเภทกระเบื้อง ครอบ AC	2.49 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.31 (น้อย)	2.50 (น้อย)
5	คุณภาพสินค้า ไม้ฝาสังเคราะห์	3.65 (มาก)	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)
6	คุณภาพสินค้า กระเบื้องคอนกรีต	3.26 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
7	สินค้าแต่ละประเภทมีหลากหลาย ขนาดให้เลือกตามต้องการ	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)
	รวม	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 57 พบว่า กิจการประเภทเจ้าของคนเดียว มีผลต่อความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมในระดับปานกลาง (3.33) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพสินค้า ไม้ฝาสังเคราะห์ (3.65) คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนคู่ (3.57) และสินค้าแต่ละประเภทมีหลากหลายขนาดให้เลือกตามต้องการ (3.53) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพของสินค้ากระเบื้อง AC ลอนเล็ก (3.49) คุณภาพสินค้า

กระเบื้อง AC แผ่นเรียบ (3.31) และคุณภาพสินค้ากระเบื้องคอนกรีต (3.26) และมีความพึงพอใจในระดับน้อยด้านคุณภาพสินค้าประเภทกระเบื้องกรอบ AC (2.49)

กิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมในระดับปานกลาง (3.33) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพไม้ฝ้าสังเคราะห์ (3.65) คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนเล็ก (3.58) คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนคู่ และสินค้าแต่ละประเภทมีหลากหลายขนาดให้เลือกตามต้องการ (3.55) และคุณภาพสินค้ากระเบื้องคอนกรีต (3.26) และมีความพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC แผ่นเรียบ (3.48) คุณภาพสินค้ากระเบื้องคอนกรีต (3.42) และคุณภาพสินค้าประเภทกระเบื้องกรอบ AC (2.64)

กิจการประเภทบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมในระดับปานกลาง (3.42) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพสินค้าไม้ฝ้าสังเคราะห์ (3.74) สินค้าแต่ละประเภทมีหลากหลายขนาดให้เลือกตามต้องการ (3.69) และคุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนเล็ก (3.51) และความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนคู่ (3.49) คุณภาพสินค้ากระเบื้องคอนกรีต (3.46) และคุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC แผ่นเรียบ (3.35) และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ด้านคุณภาพสินค้าประเภทกระเบื้องกรอบ AC (2.31)

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านราคา

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านราคา	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1	ราคาของสินค้าที่จำหน่ายมีความเหมาะสม	3.38 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
2	สามารถต่อรองราคาได้	3.28 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
3	ราคาสินค้าปรับขึ้น-ลง สมเหตุสมผลยอมรับได้	3.18 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
4	ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน	3.09 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
5	ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าขนส่งสินค้า	2.62 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)
	รวม	3.11 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 58 พบว่า ความพึงพอใจด้านราคา จำแนกตามประเภทของกิจการโดยรวมแล้วพบว่าทุกประเภทของกิจการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า กิจการประเภทเจ้าของคนเดียว มีผลต่อความพึงพอใจในด้านราคา โดยภาพรวมในระดับปานกลาง (3.11) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ราคาของสินค้าที่จำหน่ายมีความเหมาะสม (3.38) สามารถต่อรองราคาได้ (3.28) ราคาสินค้าปรับขึ้น-ลง สมเหตุสมผลยอมรับได้ (3.18) ความเหมาะสมของเงื่อนไขในการชำระเงิน (3.09) และความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าขนส่งสินค้า (2.62)

กิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจด้านราคา โดยภาพรวมในระดับปานกลาง (3.17) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ ราคาของสินค้าที่จำหน่ายมีความเหมาะสม (3.36) ราคาสินค้าปรับขึ้น-ลงสมเหตุสมผลยอมรับได้ (3.30) สามารถต่อรองราคาได้ (3.27) ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน (3.23) และความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าขนส่งสินค้า (2.69)

กิจการประเภทบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจด้านราคา โดยภาพรวมในระดับปานกลาง (2.93) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ราคาของสินค้าที่กำหนด มีความเหมาะสม (3.28) ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน (3.20) สามารถต่อรองราคาได้ (2.95) ราคาสินค้าปรับขึ้น-ลงสมเหตุสมผลยอมรับได้ (2.90) และความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าขนส่งสินค้า (2.51)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1	ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	3.47 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.50 ปานกลาง
2	ระยะเวลาการเปิด-ปิด การให้บริการขายสินค้า	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)	3.69 (มาก)	3.60 มากมาย
รวม		3.52 (มาก)	3.55 (มาก)	3.62 (มาก)	3.55 มาก

จากตารางที่ 59 พบว่าความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทของกิจการ โดยรวมแล้วพบว่า ทุกประเภทของกิจการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า กิจการประเภทเจ้าของคนเดียวมีผลต่อความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมในระดับมาก (3.52) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ด้านระยะเวลาการเปิด-ปิดการให้บริการขายสินค้า (3.56) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง กรณีทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (3.47)

กิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมในระดับมาก (3.55) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ด้านระยะเวลาการเปิดและปิด การให้บริการขายสินค้า (3.59) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง กรณีทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (3.50)

กิจการประเภทบริษัทจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมในระดับมาก (3.62) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการเปิด ปิดการให้บริการขายสินค้า (3.69) และรองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (3.54)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1	การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ นิตยสารและวารสารต่างๆ ไปยังผู้บริโภค	3.76 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)
2	ข้อความในแคตตาล็อกสินค้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)
3	การให้บริการข้อมูล แนะนำสินค้าทางอินเทอร์เน็ต	3.21 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
4	การมอบของขวัญในโอกาสพิเศษหรือเทศกาลสำคัญ	3.24 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
5	การแจ้งข่าวสาร ข้อมูลประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทถึงท่าน	3.54 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)
6	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่เหมาะสม	3.32 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
7	การจัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าแก่ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายโดยผู้เชี่ยวชาญ	3.12 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
	รวม	3.41 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 60 พบว่า กิจการประเภทเจ้าของคนเดียว มีผลต่อความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมในระดับปานกลาง (3.41) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ นิตยสาร และวารสารต่างๆ ไปยังผู้บริโภค (3.76) ข้อความในแคตตาล็อกสินค้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย (3.69) และการแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์และกิจกรรมต่างๆของบริษัทถึงท่าน และมีความพึงพอใจ

ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่เหมาะสม (3.32) การมอบของขวัญในโอกาสพิเศษหรือเทศกาลสำคัญ (3.24) การให้บริการข้อมูลแนะนำสินค้าทางอินเทอร์เน็ต (3.21) และการจัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าแก่ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายโดยผู้เชี่ยวชาญ (3.12)

กิจกรรมประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมในระดับปานกลาง (3.33) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ นิตยสารและวารสารต่างๆ ไปยังผู้บริโภค (3.67) รองลงมาคือ ข้อความในแคตตาล็อกสินค้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย (3.66) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ การแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์และกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทถึงท่าน (3.44) และการมอบของขวัญในโอกาสพิเศษหรือเทศกาลสำคัญ (3.31) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่เหมาะสม (3.23) การให้บริการข้อมูลแนะนำสินค้าทางอินเทอร์เน็ต (3.13) และการจัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าแก่ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายสินค้าของบริษัทโดยผู้เชี่ยวชาญ (3.03)

กิจกรรมประเภทบริษัทจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมในระดับปานกลาง (3.42) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ข้อความในแคตตาล็อกสินค้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย (3.82) รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ นิตยสาร และวารสารต่าง ๆ ไปยังผู้บริโภค (3.79) และการแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทถึงตัวแทนจำหน่าย (3.54) และความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่เหมาะสม (3.36) การมอบของขวัญในโอกาสพิเศษหรือเทศกาลสำคัญ (3.23) การจัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าแก่ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายโดยผู้เชี่ยวชาญ (3.15) และการให้บริการข้อมูลแนะนำสินค้าทางอินเทอร์เน็ต (3.05)

**ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการที่มี
ผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการขายสินค้า**

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1.	กระบวนการด้านการขาย สินค้า				
1.1	มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งก่อนจะ ปรับขึ้นราคาสินค้า	3.37 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
1.2	ความสะดวกในการโทรศัพท์ติด ต่อเข้ามาที่โรงงาน	3.43 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
1.3	ความสะดวกในการแฟกซ์ใบสั่ง ซื้อเข้ามาที่โรงงาน	3.37 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.56 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
1.4	ความสะดวกในขั้นตอนการตั้ง ชื่อ	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)
1.5	ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า เป็น พาเลท	3.26 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
1.6	มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึง ระยะเวลาที่ต้องรอคอยกรณีสิน ค้าบางรายการไม่มีในสต็อก	2.96 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
1.7	จัดสินค้าตามรายการสั่งซื้อได้ ครบ ถูกต้อง รวดเร็ว	3.32 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
1.8	ความรวดเร็วในการได้รับ เอกสารหลังการขาย	3.07 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
1.9	ความสะดวกในการชำระเงิน	3.43 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
1.10	ความรวดเร็วในการเคลมสินค้า	3.41 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
รวม		3.33 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 61 พบว่า กิจการประเภทเจ้าของคนเดียว มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการ(ขายสินค้า) โดยภาพรวมในระดับปานกลาง (3.33) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความสะดวกในขั้นตอนการสั่งซื้อ (3.65) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความสะดวกในการโทรศัพท์ติดต่อเข้ามาที่โรงงาน และความสะดวกในการชำระเงิน (3.43) ความสะดวกรวดเร็วในการเคลมสินค้า (3.41) มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งก่อนจะปรับขึ้นราคาสินค้า และความสะดวกในการแพ็คเกจใส่สั่งซื้อเข้ามาที่โรงงาน (3.37) จัดสินค้าตามรายการสั่งซื้อได้ครบ ถูกต้อง รวดเร็ว (3.32) ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าเป็นพาเลท (3.26) และรวดเร็วในการได้รับเอกสารหลังการขาย (3.07) มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอคอยกรณีสินค้าบางรายการไม่มีในสต็อก (2.96)

กิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการ(ขายสินค้า) โดยภาพรวมในระดับปานกลาง (3.41) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความสะดวกในขั้นตอนการสั่งซื้อ (3.59) ความสะดวกในการชำระเงิน (3.58) ความสะดวกในการแพ็คเกจใส่สั่งซื้อเข้ามาที่โรงงาน (3.53) ความรวดเร็วในการเคลมสินค้า (3.52) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความสะดวกในการโทรศัพท์ติดต่อเข้ามาที่โรงงาน (3.48) ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าเป็นพาเลท (3.47) มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งก่อนจะปรับขึ้นราคาสินค้า (3.44) จัดสินค้าตามรายการสั่งซื้อได้ครบถูกต้องรวดเร็ว (3.34) ความรวดเร็วในการได้รับเอกสารหลังการขาย (3.19) และมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอคอยกรณีสินค้าบางรายการไม่มีในสต็อก (2.95)

กิจกรรมบริษัทจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการ (ขายสินค้า) โดยภาพรวมในระดับปานกลาง (3.31) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความสะดวกในขั้นตอนการสั่งซื้อ (3.59) รองลงมาคือ ความสะดวกในการแพ็คเกจใส่สั่งซื้อเข้ามาที่โรงงาน (3.56) และความสะดวกในการโทรศัพท์ติดต่อเข้ามาที่โรงงาน (3.51) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งก่อนจะปรับขึ้นราคาสินค้า (3.41) จัดสินค้าตามรายการสั่งซื้อได้ครบถูกต้องรวดเร็ว และความสะดวกในการชำระเงิน (3.31) ความรวดเร็วในการเคลมสินค้า (3.28) ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าเป็นพาเลท (3.21) มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอคอยกรณีสินค้าบางรายการไม่มีในสต็อก (3.00) และความเร็วในการได้รับเอกสารหลังการขาย (2.95)

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
2	กระบวนการจัดส่งสินค้า				
2.1	ความพอใจในลักษณะการจัดเรียง/ป้องกันการแตกเสียหายของสินค้า	3.22 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
2.2	ความรวดเร็วในการส่งสินค้าตรงตามกำหนด	3.22 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
2.3	ความเรียบร้อยในการลงสินค้าและจัดเรียง	3.16 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
2.4	ความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับ (ชนิด/จำนวน)	3.31 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
	รวม	3.23 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.16 ปานกลาง

จากตารางที่ 62 พบว่า กิจการประเภทเจ้าของคนเดียว มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.23) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับทั้งชนิดและจำนวน (3.31) ความพอใจในลักษณะการจัดเรียงหรือป้องกันการแตกเสียหายของสินค้าและความรวดเร็วในการส่งสินค้าตรงตามกำหนด (3.22) ความเรียบร้อยในการลงสินค้าและจัดเรียง (3.16)

กิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.10) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับทั้งชนิดและจำนวน (3.27) ความรวดเร็วในการส่งสินค้าตรงตามกำหนด (3.08) ความพอใจในลักษณะการจัดเรียงเพื่อป้องกันการแตกเสียหายของสินค้า และความเรียบร้อยในการลงสินค้าและจัดเรียง (3.03)

กิจการประเภทบริษัทจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.12) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ

คือ ความรวดเร็วในการส่งสินค้าตรงตามกำหนด และความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับทั้งหมดและจำนวน (3.18) ความเรียบร้อยในการลงสินค้าและจัดเรียง (3.10) และความพึงพอใจในลักษณะการจัดเรียง/ป้องกันการแตกเสียหายของสินค้า



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
3	กระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง)				
3.1	ความรวดเร็วในการได้รับสินค้า **	2.94 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
3.2	ความพอใจในการบริการของ พนักงานขึ้นสินค้า **	3.06 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
	รวม	3.00 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ** เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายไม่เคยมารับสินค้าด้วยตนเองเป็นจำนวน 42 ราย จึงไม่สามารถตอบคำถามในข้อนี้ได้ ดังนั้นจึงมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 129 ราย

จากตารางที่ 63 พบว่ากิจการประเภทเจ้าของคนเดียวมีผลต่อ ความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.00) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความพอใจในการบริการของพนักงานขึ้นสินค้า (3.06) และความรวดเร็วในการได้รับสินค้า (2.94)

กิจการประเภทเจ้าของคนเดียว มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.90) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ ความรวดเร็วในการเข้ามารับสินค้า (2.96) และความพอใจในการบริการของพนักงานขึ้นสินค้า (2.83)

กิจการประเภทบริษัทจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง) โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.87) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความพอใจในการบริการของพนักงานขึ้นสินค้า (3.04) และความรวดเร็วในการได้รับสินค้า (2.69)

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการในภาพรวม

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1.	กระบวนการขายสินค้า	3.33 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
2.	กระบวนการจัดส่งสินค้า	3.23 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.16 ปานกลาง
3.	กระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง)**	3.00 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
รวม		3.19 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ** เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายไม่เคยมารับสินค้าด้วยตนเองเป็นจำนวน 42 ราย จึงไม่สามารถตอบคำถามในข้อนี้ได้ ดังนั้นจึงมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 129 ราย

จากตารางที่ 64 พบว่ากิจการประเภทเจ้าของคนเดียวมีผลต่อ ความพึงพอใจด้านกระบวนการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.19) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ กระบวนการขายสินค้า (3.33) กระบวนการจัดส่งสินค้า (3.23) และกระบวนการจัดส่งสินค้ากรณีเข้ามารับสินค้าเอง (3.00)

กิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.14) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ กระบวนการขายสินค้า (3.41) กระบวนการจัดส่งสินค้า (3.10) และกระบวนการจัดส่งสินค้ากรณีเข้ามารับสินค้าเอง (2.90)

กิจการประเภทบริษัทจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจในด้านกระบวนการ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.10) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ กระบวนการขายสินค้า (3.31) กระบวนการจัดส่งสินค้า (3.12) และกระบวนการจัดส่งสินค้ากรณีเข้ามารับสินค้าเอง (2.87)

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านองค์ประกอบทางกายภาพ

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านองค์ประกอบทางกายภาพ	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1	ความทันสมัยของเทคโนโลยีการผลิตสินค้า **	3.53 (มาก)	3.56 (มาก)	3.54 (มาก)	3.54 (มาก)
2	ที่จอดรถมีเพียงพอ สะดวกต่อการขึ้นลงสินค้า **	3.39 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
รวม		3.46 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ** เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายไม่เคยมารับสินค้าด้วยตนเองเป็นจำนวน 42 ราย จึงไม่สามารถตอบคำถามในข้อนี้ได้ ดังนั้นจึงมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 129 ราย

จากตารางที่ 65 พบว่า กิจการประเภทเจ้าของคนเดียว มีผลต่อความพึงพอใจด้านลักษณะกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.46) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการผลิตสินค้า (3.53) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ที่จอดรถมีเพียงพอและสะดวกต่อการขึ้นลงสินค้า (3.39)

กิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.50) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการผลิตสินค้า (3.56) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ที่จอดรถมีเพียงพอ สะดวกต่อการขึ้นลงสินค้า (3.44)

กิจการประเภทบริษัทจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.43) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการผลิตสินค้า (3.54) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ที่จอดรถมีเพียงพอ สะดวกต่อการขึ้นลงสินค้า (3.31)

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (ผู้แทนขาย)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1	ผู้แทนขาย				
1.1	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.15 (มาก)	4.23 (มาก)	4.33 (มาก)	4.22 (มาก)
1.2	การบริการและเข้าเยี่ยมชมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)
1.3	ผู้แทนขายมีความรู้และสามารถแนะนำสินค้าได้อย่างดี	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)
1.4	การติดตามงาน/เอาใจใส่ในงาน	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
1.5	ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้แทนขาย	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)
	รวม	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 66 พบว่ากิจการประเภทเจ้าของคนเดียว มีผลต่อความพึงพอใจโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (4.17) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้แทนขาย (4.22) การบริการและเข้าเยี่ยมชมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (4.21) การติดตามงาน/เอาใจใส่ในงาน (4.16) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (4.15) ผู้แทนขายมีความรู้และความสามารถแนะนำสินค้าได้อย่างดี (4.13)

กิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (ผู้แทนขาย) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (4.16) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (4.23) การบริการและเข้าเยี่ยมชมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (4.20) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้แทนขาย (4.16) การติดตามผลงาน/เอาใจใส่ในงาน (4.11) ผู้แทนขายมีความรู้และสามารถแนะนำสินค้าได้อย่างดี (4.09)

กิจการประเภทบริษัทจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (ผู้แทนขาย) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (4.21) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (4.33) การบริการและเข้าเยี่ยมชมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้แทนขาย (4.23) การติดตามงาน/เอาใจใส่ในงาน (4.13) ผู้แทนขายมีความรู้และสามารถแนะนำสินค้าได้อย่างดี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการที่มี
ผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
2	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า				
2.1	มารยาทในการพูดจา	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)
2.2	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)
2.3	พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็วไม่ให้อร่อยนาน	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)
2.4	การตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว	3.75 (มาก)	3.55 (มาก)	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)
2.5	การติดตามงาน /เอาใจใส่เนื้องาน	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)
	รวม	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 67 พบว่า กิจการประเภทเจ้าของคนเดียว มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร(เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.91) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (4.10) มารยาทในการพูดจา (4.06) การติดตามงานและเอาใจใส่เนื้องาน (3.85) พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็วไม่ให้อร่อยนาน (3.78) และการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว (3.75)

กิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.83) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการพูดจา (4.05) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (4.03) พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็วไม่ให้อร่อยนาน (3.78) การติดตามงาน/เอาใจใส่เนื้องาน (3.73) และการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว

กิจการประเภทบริษัทจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.93) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (3.93) เรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการพูดจา (4.13) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (4.03) พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็วไม่ให้ออกยอนาน (3.87) การติดตามงาน/เอาใจใส่เนื้องาน (3.85) และการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วน	บริษัทจำกัด	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	จำกัด ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
3	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (QA)				
3.1	ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหา	3.13 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
3.2	ความพอใจในคำแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	3.19 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
3.3	ความพอใจในผลของการแก้ไขปัญหา	3.09 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
	รวม	3.14 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 68 พบว่ากิจการประเภทเจ้าของคนเดียวมีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.14) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความพอใจในคำแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (3.19) ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหา (3.13) และความพอใจในผลของการแก้ไขปัญหา (3.09)

กิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.06) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความพอใจในการแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (3.16) ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหา (3.06) และความพอใจในผลของการแก้ไขปัญหา (2.97)

กิจการประเภทบริษัทจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.82) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความพอใจในคำแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (2.87) ความพอใจในผลของการแก้ไขปัญหา (2.85) และความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหา (2.74)

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	เจ้าของคนเดียว ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ห้างหุ้นส่วน จำกัด ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	บริษัทจำกัด ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	รวม ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
4	เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า				
4.1	มารยาทของพนักงานขนส่งสินค้า	2.79 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
4.2	การแต่งกายของพนักงานขนส่ง สุภาพเรียบร้อย	2.91 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
	รวม	2.85 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 69 พบว่ากิจการประเภทเจ้าของคนเดียว มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.85) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความพอใจในการแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย (2.91) และมารยาทของพนักงานขนส่งสินค้า (2.79)

กิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพของสินค้า) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง(2.63) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย (2.73) และมารยาทของพนักงานขนส่งสินค้า (2.52)

กิจการประเภทบริษัทจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพของสินค้า) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.91) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย (3.05) และมารยาทของพนักงานขนส่งสินค้า (2.77)

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร ในภาพรวม

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1.	ผู้แทนขาย	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)
2.	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)
3.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (QA)	3.14 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
4.	เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า	2.85 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
	รวม	3.52 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 70 พบว่ากิจการประเภทเจ้าของคนเดียว มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.52) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ผู้แทนขาย (4.17) และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (3.91) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (QA) (3.14) และเจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า (2.85)

กิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจในด้านบุคลากรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.42) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ผู้แทนขาย (4.16) และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (3.83) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (QA) (3.06) และเจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า (2.63)

กิจการประเภทบริษัทจำกัด มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.47) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ผู้แทนขาย (4.21) และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (3.93) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (QA) (2.82) และเจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า (2.91)

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย
จำแนกตามประเภทของ
กิจการ ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการในภาพรวม

ข้อที่	ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1.	ด้านผลิตภัณฑ์	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
2.	ด้านราคา	3.11 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
3.	ด้านการจัดจำหน่าย	3.52 (มาก)	3.55 (มาก)	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)
4.	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.41 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
5.	ด้านกระบวนการ	3.19 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
6.	ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.46 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
7.	ด้านบุคลากร	3.52 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
รวม		3.36 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 71 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายที่มีประเภทกิจการเป็นแบบเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท โอлимпิกกระเบื้องไทย จำกัด ในภาพรวมในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในด้านการจัดจำหน่ายและด้านบุคลากร (3.52) ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ (3.46) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.41) ด้านผลิตภัณฑ์ (3.33) ด้านกระบวนการ (3.19) และด้านราคา (3.11)

กรณีตัวแทนจำหน่ายที่มีประเภทของกิจการเป็นแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท โอлимпิกกระเบื้องไทย จำกัด ในภาพรวมในระดับ

ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการจัดจำหน่าย (3.55) ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ (3.50) ด้านบุคลากร (3.42) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.35) ด้านผลิตภัณฑ์ (3.33) ด้านราคา (3.17) และด้านกระบวนการ (3.14)

กรณีตัวแทนจำหน่ายที่มีประเภทของกิจการเป็นแบบบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท โอлимпิกกระเบื้องไทย จำกัด โดยภาพรวมในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการจัดจำหน่าย (3.62) ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านบุคลากร (3.47) ด้านลักษณะทางกายภาพ (3.43) ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด (3.42) ด้านกระบวนการ (3.10) และด้านราคา (2.93)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อ
บริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนิน
กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1	คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนคู่	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)	3.54 (มาก)
2	คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนเล็ก	3.49 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.53 (มาก)
3	คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC แผ่นเรียบ	3.35 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
4	คุณภาพสินค้าประเภทกระเบื้องครอบ AC	2.52 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.50 (น้อย)
5	คุณภาพสินค้า ไม้ฝาสังเคราะห์	3.65 (มาก)	3.85 (มาก)	3.70 (มาก)
6	คุณภาพสินค้า กระเบื้องคอนกรีต	3.34 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
7	สินค้าแต่ละประเภทมีหลากหลายขนาดให้ เลือกตามต้องการ	3.55 (มาก)	3.64 (มาก)	3.57 (มาก)
	รวม	3.35 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 72 พบว่าระยะเวลาดำเนินกิจการ มีผลต่อความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.35) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ คุณภาพสินค้าไม้ฝาสังเคราะห์ (3.65) สินค้าแต่ละประเภทมีหลากหลายขนาดให้เลือกตามต้องการ (3.55) และคุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนคู่ (3.52) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนเล็ก (3.49) คุณภาพสินค้ากระเบื้อง

AC แผ่นเรียบ (3.35) คุณภาพสินค้ากระเบื้องคอนกรีต (3.34) และคุณภาพสินค้าประเภทกระเบื้อง
ครอบ AC (2.52)

ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม
มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.35) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ
คุณภาพสินค้าไม้ฝาสังเคราะห์ (3.85) สินค้าแต่ละประเภทมีหลากหลายขนาดให้เลือกตามต้องการ
(3.64) คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนเล็ก (3.62) และคุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC ลอนคู่ (3.60)
และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพสินค้ากระเบื้อง AC แผ่น
เรียบ (3.47) และคุณภาพสินค้ากระเบื้องคอนกรีต (3.45) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับน้อย
ด้านคุณภาพสินค้าประเภทกระเบื้องครอบ AC (2.47)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is enclosed within a circular border. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. There are also decorative floral motifs on the left and right sides of the inner circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนิน
กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านราคา**

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านราคา	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1	ราคาของสินค้าที่จำหน่ายมีความเหมาะสม	3.33 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
2	สามารถต่อรองราคาได้	3.13 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
3	ราคาสินค้าปรับขึ้น-ลง สมเหตุสมผลยอมรับได้	3.14 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
4	ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน	3.08 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
5	ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าขนส่งสินค้า	2.56 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)
รวม		3.05 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 73 พบว่า ระยะเวลาดำเนินกิจการอยู่ในช่วง 1-10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านราคา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.05) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ราคาสินค้าที่จำหน่ายมีความเหมาะสม (3.33) ราคาสินค้าปรับขึ้นและลง สมเหตุสมผลยอมรับได้ (3.14) สามารถต่อรองราคาได้ (3.13) ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน (3.08) และความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าขนส่งสินค้า (2.56)

ระยะเวลาดำเนินกิจการมากกว่า 10 ปีมีผลต่อความพึงพอใจด้านราคา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.20) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ราคาของสินค้าที่จำหน่ายมีความเหมาะสม (3.40) สามารถต่อรองราคาได้ (3.38) ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน (3.23) ราคาสินค้าปรับขึ้น-ลงสมเหตุสมผลยอมรับได้ (3.21) และความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าขนส่งสินค้า (2.76)

**ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนิน
กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1	ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	3.48 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)
2	ระยะเวลาการเปิด-ปิด การให้บริการขาย สินค้า	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)
	รวม	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)

จากตารางที่ 74 พบว่าระยะดำเนินกิจการอยู่ในช่วง 1-10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.54) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก กับระยะเวลาการเปิด-ปิด การให้บริการขายสินค้า (3.60) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง กับทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (3.48)

ระยะเวลาดำเนินกิจการ มากกว่า 10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.59) โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการเปิด-ปิด การให้บริการขายสินค้า (3.62) และทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (3.55)

**ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน
กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด**

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1	การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านสื่อ ต่างๆ เช่น โทรทัศน์ นิตยสารและวารสาร ต่างๆ ไปยังผู้บริโภค	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)
2	ข้อความในแคตตาล็อกสินค้ามีความชัด เจนเข้าใจง่าย	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)
3	การให้บริการข้อมูล แนะนำสินค้าทาง อินเทอร์เน็ต	3.08 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
4	การมอบของขวัญใน โอกาสพิเศษหรือเทศ กาลสำคัญ	3.28 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
5	การแจ้งข่าวสาร ข้อมูลประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทถึงท่าน	3.46 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)
6	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่เหมาะ สม	3.25 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
7	การจัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าแก่ ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายโดยผู้เชี่ยวชาญ	3.08 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
รวม		3.37 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 75 พบว่าระยะเวลาดำเนินงานอยู่ในช่วง 1-10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.37) โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น
โทรทัศน์ นิตยสารและวารสารต่าง ๆ ไปยังผู้บริโภค (3.73) และข้อความในแคตตาล็อกสินค้ามีความ
ชัดเจนเข้าใจง่าย (3.71) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การแจ้ง
ข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์และกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทถึงท่าน (3.46) การมอบของขวัญใน
โอกาสพิเศษหรือเทศกาลสำคัญ (3.28) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่เหมาะสม (3.25) การให้

บริการข้อมูล แนะนำสินค้าทางอินเทอร์เน็ต และ การจัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าแก่ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายโดยผู้เชี่ยวชาญ (3.08)

ระยะเวลาดำเนินงานกิจการมากกว่า 10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.45) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ นิตยสาร และวารสารต่างๆ ไปยังผู้บริโภค (3.74) ข้อความในแคตตาล็อก สินค้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย (3.70) และการแจ้งข่าวสารและข้อมูลประชาสัมพันธ์และกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทถึงท่าน (3.62) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่เหมาะสม (3.43) การให้บริการข้อมูลแนะนำสินค้าทางอินเทอร์เน็ต (3.30) การมอบของขวัญในโอกาสพิเศษหรือเทศกาลสำคัญ (3.21) และการจัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าแก่ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายโดยผู้เชี่ยวชาญ (3.13)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนิน
กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการขายสินค้า**

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1.	กระบวนการด้านการขายสินค้า			
1.1	มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งก่อนจะปรับขึ้น ราคาสินค้า	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
1.2	ความสะดวกในการโทรศัพท์ติดต่อเข้ามา ที่โรงงาน	3.47 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
1.3	ความสะดวกในการแพคเกจใส่สั่งซื้อเข้ามา ที่โรงงาน	3.48 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
1.4	ความสะดวกในขั้นตอนการสั่งซื้อ	3.56 (มาก)	3.77 (มาก)	3.61 (มาก)
1.5	ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าเป็น พาเลท	3.31 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
1.6	มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ ต้องรอคอยกรณีสินค้าบางรายการไม่มีใน สต็อก	2.86 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
1.7	จัดสินค้าตามรายการสั่งซื้อได้ครบ ถูกต้อง รวดเร็ว	3.27 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
1.8	ความรวดเร็วในการได้รับเอกสารหลังการ ขาย	3.08 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
1.9	ความสะดวกในการชำระเงิน	3.43 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
1.10	ความรวดเร็วในการเคลมสินค้า	3.11 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
	รวม	3.30 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 76 พบว่าระยะเวลาดำเนินงาน 1-10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการขายสินค้า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.30) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความสะดวกในขั้นตอนการสั่งซื้อ (3.56) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความสะดวกในการแฟกซ์ใบสั่งซื้อเข้ามาที่โรงงาน (3.48) ความสะดวกในการโทรศัพท์ติดต่อเข้ามาที่โรงงาน (3.47) ความสะดวกในการชำระเงิน (3.43) มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งก่อนจะปรับขึ้นราคาสินค้า (3.40) ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าเป็นพาเลท (3.31) จัดส่งสินค้าตามรายการสั่งซื้อได้ครบถูกต้องรวดเร็ว (3.27) ความรวดเร็วในการเคลมสินค้า (3.11) ความรวดเร็วในการได้รับเอกสารหลังการขาย (3.08) และมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอคอย กรณีสินค้าบางรายการไม่มีในสต็อก (2.86)

ระยะเวลาดำเนินกิจการมากกว่า 10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจในด้านกระบวนการขายสินค้า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.44) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความสะดวกในขั้นตอนการสั่งซื้อ (3.77) ความรวดเร็วในการเคลมสินค้า (3.57) และความสะดวกในการชำระเงิน (3.53) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความสะดวกในการโทรศัพท์ติดต่อเข้ามาที่โรงงานและจัดส่งสินค้าตามรายการสั่งซื้อได้ครบถูกต้องรวดเร็ว (3.47) ความสะดวกในการแฟกซ์ใบสั่งซื้อเข้ามาที่โรงงาน (3.45) มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งก่อนจะปรับขึ้นราคาสินค้า (3.43) ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าเป็นพาเลท (3.38) มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอคอยกรณีสินค้าบางรายการไม่มีในสต็อก (3.23) และความรวดเร็วในการได้รับเอกสารหลังการขาย (3.11)

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนิน
กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการ(จัดส่งสินค้า)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
2	กระบวนการจัดส่งสินค้า			
2.1	ความพอใจในลักษณะการจัดเรียง/ป้องกัน การแตกเสียหายของสินค้า	3.06 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
2.2	ความรวดเร็วในการส่งสินค้าตรงตาม กำหนด	3.06 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
2.3	ความเรียบร้อยในการลงสินค้าและจัดเรียง	3.06 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
2.4	ความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับ (ชนิด/ จำนวน)	3.22 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
	รวม	3.10 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 77 พบว่าระยะเวลาดำเนินการ 1-10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.10) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ ความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับทั้งชนิดและจำนวน (3.22) ความพอใจในลักษณะการจัดเรียงและป้องกันการแตกเสียหายของสินค้า ความรวดเร็วในการส่งสินค้าตรงตามกำหนด และความเรียบร้อยในการลงสินค้าและจัดเรียง (3.06)

ระยะเวลาดำเนินกิจการมากกว่า 10 ปีมีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.31) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความรวดเร็วในการส่งสินค้าตรงตามกำหนด (3.43) ความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับทั้งชนิดและจำนวน (3.38) ความพึงพอใจในลักษณะการจัดเรียง/ป้องกันการแตกเสียหายของสินค้า และความเรียบร้อยในการลงสินค้าและจัดเรียง (3.21)

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน
กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
3	กระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง)			
3.1	ความรวดเร็วในการได้รับสินค้า **	2.81 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
3.2	ความพอใจในการบริการของพนักงานขึ้น สินค้า **	3.14 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
	รวม	2.98 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ** เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายไม่เคยมารับสินค้าด้วยตนเองเป็นจำนวน 42 ราย จึงไม่สามารถตอบคำถาม
ในข้อนี้ได้ ดังนั้นจึงมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 129 ราย

จากตารางที่ 78 พบว่าระยะเวลาดำเนินงานกิจการ 1-10 ปีมีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการ
การจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.98) โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความพอใจในการบริการของพนักงาน
ขึ้นสินค้า (3.14) และความรวดเร็วในการเข้ามารับสินค้า (2.81)

ระยะเวลาดำเนินงานกิจการมากกว่า 10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่ง
สินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.06) โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความพอใจในการบริการของพนักงานขึ้นสินค้า
(3.28) และความรวดเร็วในการเข้ามารับสินค้า (2.84)

**ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนิน
กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการในภาพรวม**

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1.	กระบวนการขายสินค้า	3.30 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
2.	กระบวนการจัดส่งสินค้า	3.10 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
3.	กระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง)**	2.98 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
	รวม	3.13 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ** เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายไม่เคยมารับสินค้าด้วยตนเองเป็นจำนวน 42 ราย จึงไม่สามารถตอบคำถาม
ในข้อนี้ได้ ดังนั้นจึงมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 129 ราย

จากตารางที่ 79 พบว่าระยะเวลาดำเนินกิจการ 1-10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้าน
กระบวนการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.13) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ
ปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ กระบวนการขายสินค้า (3.30) กระบวนการจัดส่งสินค้า (3.10) และ
กระบวนการจัดส่งสินค้ากรณีเข้ามารับสินค้าเอง (2.98)

ระยะเวลาดำเนินกิจการมากกว่า 10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการใน
ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.27) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตาม
ลำดับ คือ กระบวนการขายสินค้า (3.44) กระบวนการจัดส่งสินค้า (3.31) และกระบวนการจัดส่ง
สินค้ากรณีเข้ามารับสินค้าเอง (3.06)

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน
กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านองค์ประกอบทางกายภาพ

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1	ความทันสมัยของเทคโนโลยีการผลิตสินค้า **	3.47 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.54 (มาก)
2	ที่จอดรถมีเพียงพอ สะดวกต่อการขึ้นลงสินค้า **	3.74 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
รวม		3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ** เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายไม่เคยมารับสินค้าด้วยตนเองเป็นจำนวน 42 ราย จึงไม่สามารถตอบคำถามในข้อนี้ได้ ดังนั้นจึงมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 129 ราย

จากตารางที่ 80 พบว่าระยะเวลาดำเนินงานกิจการ 1-10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.61) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือ ที่จอดรถมีเพียงพอ สะดวกต่อการขึ้นลงสินค้า (3.74) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีการผลิตสินค้า (3.47)

ระยะเวลาดำเนินงานกิจการมากกว่า 10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีการผลิตสินค้า (3.74) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางกับกรณีที่จอดรถมีเพียงพอ สะดวกต่อการขึ้นลงสินค้า (3.50)

**ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน
กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (ผู้แทนขาย)**

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1	ผู้แทนขาย			
1.1	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.19 (มาก)	4.32 (มาก)	4.22 (มาก)
1.2	การบริการและเข้าเยี่ยมลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	4.15 (มาก)	4.36 (มาก)	4.21 (มาก)
1.3	ผู้แทนขายมีความรู้และสามารถแนะนำสินค้าได้อย่างดี	4.08 (มาก)	4.21 (มาก)	4.12 (มาก)
1.4	การติดตามงาน/เอาใจใส่ในงาน	4.09 (มาก)	4.26 (มาก)	4.13 (มาก)
1.5	ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้แทน ขาย	4.15 (มาก)	4.34 (มาก)	4.20 (มาก)
	รวม	4.13 (มาก)	4.30 (มาก)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 81 พบว่าระยะเวลาดำเนินงานกิจการ 1-10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (ผู้แทนขาย) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (4.13) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (4.19) การบริการและเข้าเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้แทนขาย (4.15) การติดตามงานและเอาใจใส่ในงาน (4.09) และผู้แทนขายมีความรู้และสามารถแนะนำสินค้าได้อย่างดี (4.08)

ระยะเวลาดำเนินงานกิจการมากกว่า 10 ปีมีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (ผู้แทนขาย) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (4.30) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ การบริการและเข้าเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (4.36) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้แทนขาย (4.34) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (4.32) การติดตามงาน/เอาใจใส่ในงาน (4.26) และผู้แทนขายมีความรู้ความสามารถแนะนำสินค้าได้อย่างดี (4.21)

**ตารางที่ 82 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน
กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า)**

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
2	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า			
2.1	มารยาทในการพูดจา	4.02 (มาก)	4.19 (มาก)	4.07 (มาก)
2.2	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.03 (มาก)	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)
2.3	พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็วไม่ ให้รอคอยนาน	3.74 (มาก)	3.96 (มาก)	3.80 (มาก)
2.4	การตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำได้ อย่างรวดเร็ว	3.61 (มาก)	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)
2.5	การติดตามงาน /เอาใจใส่ในงาน	3.72 (มาก)	4.04 (มาก)	3.81 (มาก)
	รวม	3.82 (มาก)	4.04 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 82 พบว่าระยะเวลาดำเนินงานกิจการ 1-10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.82) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (4.03) มารยาทในการพูดจา (4.02) พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็วไม่ให้รอคอยนาน (3.74) การติดตามงาน/เอาใจใส่ในงาน (3.72) และการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว (3.61)

ระยะเวลาดำเนินงานกิจการมากกว่า 10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (4.04) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการพูดจา (4.19) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (4.13) การติดตามงานและเอาใจใส่ในงาน (4.04) พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็วไม่ให้รอคอยนาน (3.96) และการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว (3.87)

ตารางที่ 83 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ
กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
3	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (QA)			
3.1	ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหา	2.90 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
3.2	ความพอใจในคำแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	2.99 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
3.3	ความพอใจในผลของการแก้ไขปัญหา	2.87 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
	รวม	2.95 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 83 พบว่าระยะเวลาดำเนินการกิจการ 1-10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (QA)) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.95) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความพอใจในคำแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (2.94) ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหา (2.90) และความพอใจในผลการแก้ไขปัญหา (2.87)

ระยะเวลาดำเนินการกิจการมากกว่า 10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (QA)) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.35) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความพอใจในคำแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (3.40) ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหา (3.34) และความพอใจในผลของการแก้ไขปัญหา (3.30)

ตารางที่ 84 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ
กิจการผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า)

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
4	เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า			
4.1	มารยาทของพนักงานขนส่งสินค้า	2.67 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
4.2	การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย	2.85 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
	รวม	2.76 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 84 พบว่าระยะเวลาในการดำเนินการ 1-10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.76) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย (2.85) และมารยาทของพนักงานขนส่งสินค้า (2.67)

ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.84) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย (2.96) และมารยาทของพนักงานขนส่งสินค้า (2.72)

ตารางที่ 85 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ
กิจการผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร ในภาพรวม

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1.	ผู้แทนขาย	4.13 (มาก)	4.30 (มาก)	4.18 (มาก)
2.	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	3.82 (มาก)	4.04 (มาก)	3.88 (มาก)
3.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (QA)	2.95 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
4.	เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า	2.76 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
	รวม	3.42 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 85 พบว่าระยะเวลาในการดำเนินการ 1-10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.42) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ผู้แทนขาย (4.13) และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (3.82) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (QA) (2.95) และเจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า (2.76)

ระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่า 10 ปี มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.63) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ผู้แทนขาย (4.30) และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (4.04) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (QA) (3.35) และเจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า (2.84)

All rights reserved

ตารางที่ 86 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน
กิจการ ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการในภาพรวม

ข้อที่	ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
		ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
1.	ด้านผลิตภัณฑ์	3.35 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
2.	ด้านราคา	3.05 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
3.	ด้านการจัดจำหน่าย	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)
4.	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.37 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
5.	ด้านกระบวนการ	3.13 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
6.	ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
7.	ด้านบุคลากร	3.42 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	2.78 (ปานกลาง)
	รวม	3.35 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 86 พบว่า ตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการ 1-10 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด ในภาพรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในด้านลักษณะทางกายภาพ (3.61) ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการจัดจำหน่าย (3.54) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านบุคลากร (3.42) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.37) ด้านผลิตภัณฑ์ (3.35) ด้านกระบวนการ (3.13) และด้านราคา (3.05)

กรณีตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด ในภาพรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในด้านบุคลากร (3.63) ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะทาง

กายภาพ (3.62) ด้านการจัดจำหน่าย (3.59) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.45) ด้านผลิตภัณฑ์ (3.44) ด้านกระบวนการ (3.27) และด้านราคา (3.20)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved