

บทที่ 4

ผลการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 318 ชุดจากลูกค้าที่มาใช้บริการร้านดีแทคทั้ง 11 สาขา ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าต่อใช้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป คือ

4.1 จำแนกตามประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

4.2 จำแนกตามอาชีพ

4.3 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.4 จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	144	45.3
หญิง	174	54.7
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.7 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	47	14.8
20 - 30 ปี	158	49.7
31 - 40 ปี	67	21.1
41 - 50 ปี	34	10.7
มากกว่า 50 ปี	12	3.7
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.1 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.8 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.7 และอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	61	19.2
พนักงานบริษัทเอกชน	112	35.2
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	50	15.7
รับจ้างทั่วไป	32	10.1
ธุรกิจส่วนตัว	57	17.9
อื่น ๆ (ได้แก่ ว่างาน และแม่บ้าน)	6	1.9
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาได้แก่ นักเรียน/นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 19.2 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 17.9 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.7 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 10.1 และอื่น ๆ ได้แก่ ว่างาน และแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	45	14.1
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	97	30.5
ปริญญาตรี	158	49.7
สูงกว่าปริญญาตรี	18	5.7
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมาได้แก่ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 30.5 มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 14.1 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.7

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	72	22.6
5,000 - 10,000 บาท	113	35.5
10,001 - 15,000 บาท	64	20.1
15,001 - 20,000 บาท	47	14.8
20,001 - 25,000 บาท	12	3.8
มากกว่า 25,000 บาท	10	3.2
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.6 ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.1 ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.8 ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.8 และมากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.2

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามประเภทบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่

ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
Dprompt/Happy Dprompt	124	39.0
Dflex	13	4.1
Dmy	67	21.1
Dmedium	45	14.1
Dmax	61	19.2
อื่นๆ (ได้แก่ Dfamily และ SME)	8	2.5
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Dprompt/Happy Dprompt คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาได้แก่ Dmy คิดเป็นร้อยละ 21.1 Dmax คิดเป็นร้อยละ 19.2 Dmedium คิดเป็นร้อยละ 14.1 Dflex คิดเป็นร้อยละ 4.1 และประเภท อื่นๆ ได้แก่ Dfamily และ SME คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามสาขาร้านค้าแตก ในจังหวัดเชียงใหม่

ร้านค้าแตกสาขา	จำนวน	ร้อยละ
เทสโก้โลตัสตลาดค้าปลีก	59	18.5
เซ็นทรัล กาดสวนแก้ว	57	17.9
เซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า	48	15.1
คาร์ฟูร์ซูเปอร์เซ็นเตอร์	47	14.8
เทสโก้โลตัสทางดง	40	12.6
บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์	22	6.9
แม่คโคร	13	4.1
สันทราย	12	3.8
สันกำแพง	8	2.5
จอมทอง	6	1.9
พระปกเกล้า	6	1.9
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 7 เป็นการจำแนกลูกค้าตามจุดที่เก็บรวบรวมข้อมูล คือ ร้านค้าแตกสาขาเทสโก้ โลตัสตลาดค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 18.5 รองลงมาได้แก่ สาขาเซ็นทรัล กาดสวนแก้ว คิดเป็นร้อยละ 17.9 สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า คิดเป็นร้อยละ 15.0 สาขาคาร์ฟูร์ซูเปอร์เซ็นเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 14.7 สาขาเทสโก้โลตัสทางดง คิดเป็นร้อยละ 12.7 สาขาบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 6.8 สาขาแม่คโคร คิดเป็นร้อยละ 4.2 สาขาสันทราย คิดเป็นร้อยละ 3.9 สาขาสันกำแพง คิดเป็นร้อยละ 2.7 สาขาจอมทอง คิดเป็นร้อยละ 1.9 และสาขาพระปกเกล้า คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามสถานที่ตั้งร้านค้าแตก ในจังหวัดเชียงใหม่

สถานที่ตั้งร้านค้าแตก	จำนวน	ร้อยละ
ร้านค้าแตกที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้า	286	89.9
ร้านค้าแตกที่ไม่ได้ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้า	32	10.1
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 8 เป็นการจำแนกลูกค้าตามจุดที่เก็บรวบรวมข้อมูล คือ ร้านค้าแตกตั้งอยู่ภายใน ศูนย์การค้า คิดเป็นร้อยละ 89.9 และร้านค้าแตกที่ไม่ได้ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้า คิดเป็นร้อยละ 10.1

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามความถี่การใช้บริการเฉลี่ยต่อปี

ความถี่การใช้บริการเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
5 - 10 ครั้ง	101	31.8
10 - 15 ครั้ง	128	40.2
มากกว่า 15 ครั้ง	89	28.0
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 10 – 15 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาได้แก่ ใช้บริการเฉลี่ย 5 – 10 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 31.8 และใช้บริการเฉลี่ย มากกว่า 15 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 28.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่		
ซื้อสินค้า เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ บัตรเติมเงิน	194	61.0
เติมเงินผ่านระบบออนไลน์	149	46.9
การเปิดบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายใหม่	115	36.2
การรับประกันสินค้า	76	23.9
สมัครหรือยกเลิก โปร โมชัน/บริการเสริมต่างๆ	22	6.9
อื่นๆ (ได้แก่ การติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ	88	27.7
การเปลี่ยนแปลงที่อยู่/ที่ติดต่อ และการ โอนย้าย	8	2.5
จุดจดทะเบียน)		

*หมายเหตุ เลือกลงได้มากกว่าหนึ่งข้อ จากจำนวนลูกค้า 318 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาได้แก่ ซื้อสินค้า เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ บัตรเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 46.9 เติมเงินผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 36.2 สมัครหรือยกเลิก โปร โมชัน/บริการเสริมต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 27.7 การเปิดบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายใหม่ คิดเป็นร้อยละ 23.9 การรับประกันสินค้า คิดเป็นร้อยละ 6.9 และอื่นๆ ได้แก่ การติดต่อสอบถาม ข้อมูลต่างๆ การเปลี่ยนแปลงที่อยู่/ที่ติดต่อ และการ โอนย้ายจุดจดทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อ
ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความคาดหวัง						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
ความหลากหลายของประเภท/ชนิด สินค้า เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์เสริม บัตรเติมเงิน	0 (0.0%)	6 (1.9%)	72 (22.6%)	136 (42.8%)	104 (32.7%)	318 (100.0%)	4.06	มาก
ความหลากหลายของบริการ เช่น การชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ การเติมเงินระบบออนไลน์	0 (0.0%)	4 (1.9%)	56 (17.6%)	173 (54.4%)	85 (26.7%)	318 (100.0%)	4.07	มาก
ความหลากหลายของตรา ยี่ห้อสินค้าที่จัดจำหน่าย	0 (0.0%)	12 (3.8%)	75 (23.6%)	151 (47.5%)	80 (25.2%)	318 (100.0%)	3.94	มาก
คุณภาพของสินค้า	0 (0.0%)	5 (1.6%)	78 (24.5%)	148 (46.5%)	87 (27.4%)	318 (100.0%)	4.00	มาก
คุณภาพของบริการ	0 (0.0%)	8 (2.5%)	85 (26.7%)	99 (31.1%)	126 (39.6%)	318 (100.0%)	4.08	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.03	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งได้แก่ คุณภาพของบริการ ความหลากหลายของบริการ ความหลากหลายของประเภท/ชนิด สินค้า คุณภาพของสินค้า และความหลากหลายของตรา ยี่ห้อสินค้าที่จัดจำหน่าย ตามลำดับ

$$\frac{4.06 + 4.07 + 3.94 + 4.00 + 4.08}{5} = 4.03$$

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
ราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ	5 (1.6%)	31 (9.7%)	116 (36.5%)	108 (34.0%)	58 (18.2%)	318 (100.0%)	3.58	มาก
ความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ	0 (0.0%)	10 (3.1%)	91 (28.6%)	147 (46.2%)	70 (22.0%)	318 (100.0%)	3.87	มาก
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต	2 (0.6%)	16 (5.0%)	97 (30.5%)	128 (40.3%)	75 (23.6%)	318 (100.0%)	3.81	มาก
ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ	0 (0.0%)	7 (2.2%)	55 (17.3%)	146 (45.9%)	110 (34.6%)	318 (100.0%)	4.13	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.85	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ ความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน และราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
สถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน	0 (0.0%)	3 (0.9%)	31 (9.7%)	165 (51.9%)	119 (37.4%)	318 (100.0%)	4.26	มาก
ความเพียงพอและครอบคลุมในการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่	2 (0.6%)	8 (2.5%)	72 (22.6%)	97 (30.5%)	139 (43.7%)	318 (100.0%)	4.14	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.20	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งได้แก่ สถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน และความเพียงพอและครอบคลุมในการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้านักค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ในสื่อต่างๆ	10 (3.1%)	22 (6.9%)	99 (31.1%)	134 (42.1%)	53 (16.7%)	318 (100.0%)	3.62	มาก
การสะสมคะแนน D4U เพื่อ แลกของรางวัล	9 (2.8%)	11 (3.5%)	101 (31.8%)	122 (38.4%)	75 (23.6%)	318 (100.0%)	3.76	มาก
เอกสารแนะนำสินค้าและ บริการที่มีแจกภายในร้าน	0 (0.0%)	6 (1.9%)	86 (27.0%)	162 (50.9%)	64 (20.1%)	318 (100.0%)	3.89	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.76	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ลูกค้านักค้ามีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งได้แก่ เอกสารแนะนำสินค้าและบริการที่มีแจกภายในร้าน การสะสมคะแนน D4U เพื่อแลกของรางวัล และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารในสื่อต่างๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระดับความคาดหวัง						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
ความรู้ และความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	0 (0.0%)	7 (2.2%)	62 (19.5%)	162 (50.9%)	87 (27.4%)	318 (100.0%)	4.03	มาก
ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน	0 (0.0%)	3 (0.9%)	37 (11.6%)	178 (56.0%)	100 (31.4%)	318 (100.0%)	4.18	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	6 (1.9%)	12 (3.8%)	45 (14.2%)	128 (40.3%)	127 (39.9%)	318 (100.0%)	4.13	มาก
ความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน	0 (0.0%)	14 (4.4%)	31 (9.7%)	147 (46.2%)	126 (39.6%)	318 (100.0%)	4.21	มาก
ความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ	0 (0.0%)	10 (3.1%)	85 (26.7%)	136 (42.8%)	87 (27.4%)	318 (100.0%)	3.94	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.10	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ความรู้ และความสามารถในการให้บริการของพนักงาน และความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
ความกว้างขวางและความ สะอาดของร้าน	0 (0.0%)	11 (3.5%)	65 (20.4%)	126 (39.6%)	116 (36.5%)	318 (100.0%)	4.09	มาก
ความเป็นระเบียบ และเป็น หมวดหมู่ของสินค้า/ บริการ	0 (0.0%)	20 (6.3%)	39 (12.3%)	159 (50.0%)	100 (31.4%)	318 (100.0%)	4.07	มาก
ความกว้างขวางและความ สะดวกของสถานที่จอดรถ	0 (0.0%)	29 (9.1%)	75 (23.6%)	86 (27.0%)	128 (40.3%)	318 (100.0%)	3.98	มาก
ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ นำมาให้บริการ	3 (0.9%)	18 (5.7%)	54 (17.0%)	133 (41.8%)	110 (34.6%)	318 (100.0%)	4.03	มาก
การตกแต่งร้านและ บรรยากาศภายในร้าน	0 (0.0%)	9 (2.8%)	65 (20.4%)	181 (56.9%)	63 (19.8%)	318 (100.0%)	3.94	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.02	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ความกว้างขวางและความสะอาดของร้าน ความเป็นระเบียบ และเป็นหมวดหมู่ของสินค้า/ บริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ ความกว้างขวางและความสะดวกของสถานที่จอดรถ และการตกแต่งร้านและบรรยากาศภายในร้าน ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านกระบวนการ	ระดับความคาดหวัง						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
ความเหมาะสมในลำดับขั้นตอนการให้บริการ	0 (0.0%)	8 (2.5%)	60 (18.9%)	140 (44.0%)	110 (34.6%)	318 (100.0%)	4.11	มาก
ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ	0 (0.0%)	4 (1.3%)	64 (20.1%)	134 (42.1%)	116 (36.5%)	318 (100.0%)	4.14	มาก
ความสม่ำเสมอของคุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ	0 (0.0%)	3 (0.9%)	68 (21.4%)	152 (47.8%)	95 (29.9%)	318 (100.0%)	4.07	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.10	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ ความเหมาะสมในลำดับขั้นตอนการให้บริการ และความสม่ำเสมอของคุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
ความหลากหลายของประเภท/ชนิด สินค้า เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์เสริม บัตรเติมเงิน	0 (0.0%)	32 (10.1%)	113 (35.5%)	138 (43.4%)	35 (11.0%)	318 (100.0%)	3.55	มาก
ความหลากหลายของบริการ เช่น การชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ การเติมเงินระบบออนไลน์	0 (0.0%)	9 (2.8%)	103 (32.4%)	151 (47.5%)	55 (17.3%)	318 (100.0%)	3.79	มาก
ความหลากหลายของตรา ยี่ห้อสินค้าที่จัดจำหน่าย	1 (0.3%)	35 (11.0%)	149 (46.9%)	83 (26.1%)	50 (15.7%)	318 (100.0%)	3.46	ปานกลาง
คุณภาพของสินค้า	0 (0.0%)	28 (8.8%)	85 (26.7%)	131 (41.2%)	74 (23.3%)	318 (100.0%)	3.79	มาก
คุณภาพของบริการ	0 (0.0%)	19 (6.0%)	94 (29.6%)	130 (40.9%)	75 (23.6%)	318 (100.0%)	3.82	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.68	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพของบริการ ความหลากหลายของบริการ คุณภาพของสินค้า และความหลากหลายของประเภท/ชนิด สินค้า ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของตรา ยี่ห้อสินค้าที่จัดจำหน่าย

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
ราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ	0 (0.0%)	30 (9.4%)	168 (52.8%)	63 (19.8%)	57 (17.9%)	318 (100.0%)	3.46	ปานกลาง
ความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ	0 (0.0%)	28 (8.8%)	123 (38.7%)	121 (38.1%)	46 (14.5%)	318 (100.0%)	3.58	มาก
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต	0 (0.0%)	18 (5.7%)	104 (32.7%)	112 (35.2%)	84 (26.4%)	318 (100.0%)	3.82	มาก
ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ	2 (0.6%)	16 (5.0%)	120 (37.7%)	100 (31.4%)	80 (25.2%)	318 (100.0%)	3.75	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.66	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ และความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
สถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน	2 (0.6%)	27 (8.5%)	118 (37.1%)	125 (39.3%)	46 (14.5%)	318 (100.0%)	3.58	มาก
ความเพียงพอและครอบคลุมในการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่	5 (1.6%)	37 (11.6%)	150 (47.2%)	83 (26.1%)	43 (13.5%)	318 (100.0%)	3.38	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอและครอบคลุมในการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ในสื่อต่างๆ	12 (3.8%)	50 (15.7%)	167 (52.5%)	55 (17.3%)	34 (10.7%)	318 (100.0%)	3.15	ปานกลาง
การสะสมคะแนน D4U เพื่อ แลกของรางวัล	9 (2.8%)	48 (15.1%)	150 (47.2%)	65 (20.4%)	46 (14.5%)	318 (100.0%)	3.29	ปานกลาง
เอกสารแนะนำสินค้าและ บริการที่มีแจกภายในร้าน	0 (0.0%)	37 (11.6%)	116 (36.5%)	123 (38.7%)	42 (13.2%)	318 (100.0%)	3.53	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ เอกสารแนะนำสินค้าและบริการที่มีแจกภายในร้าน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การสะสมคะแนน D4U เพื่อแลกของรางวัล และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารในสื่อต่างๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
ความรู้และความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	0 (0.0%)	38 (11.9%)	103 (32.4%)	103 (32.4%)	74 (23.3%)	318 (100.0%)	3.67	มาก
ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน	0 (0.0%)	39 (12.3%)	94 (29.6%)	129 (40.6%)	56 (17.6%)	318 (100.0%)	3.64	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	2 (0.6%)	52 (16.4%)	112 (35.2%)	96 (30.2%)	56 (17.6%)	318 (100.0%)	3.48	ปานกลาง
ความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน	1 (0.3%)	15 (4.7%)	98 (30.8%)	94 (29.6%)	110 (34.6%)	318 (100.0%)	3.93	มาก
ความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ	6 (1.9%)	52 (16.4%)	75 (23.6%)	150 (47.2%)	35 (11.0%)	318 (100.0%)	3.49	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.64	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน ความรู้และความสามารถในการให้บริการของพนักงาน และความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านค้าปลีก ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
ความกว้างขวางและความสะอาดของร้าน	0 (0.0%)	32 (10.1%)	116 (36.5%)	122 (38.4%)	48 (15.1%)	318 (100.0%)	3.58	มาก
ความเป็นระเบียบ และเป็นหมวดหมู่ของสินค้า/ บริการ	0 (0.0%)	10 (3.1%)	75 (23.6%)	178 (56.0%)	55 (17.3%)	318 (100.0%)	3.87	มาก
ความกว้างขวางและความสะดวกของสถานที่จอดรถ	0 (0.0%)	33 (10.4%)	131 (41.2%)	130 (40.9%)	24 (7.5%)	318 (100.0%)	3.46	ปานกลาง
ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ	0 (0.0%)	26 (8.2%)	79 (24.8%)	160 (50.3%)	53 (16.7%)	318 (100.0%)	3.75	มาก
การตกแต่งร้านและบรรยากาศภายในร้าน	0 (0.0%)	19 (6.0%)	94 (29.6%)	121 (38.1%)	84 (26.4%)	318 (100.0%)	3.85	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.70	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านค้าปลีก ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความเป็นระเบียบ และเป็นหมวดหมู่ของสินค้า/บริการ การตกแต่งร้านและบรรยากาศภายในร้าน ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ และความกว้างขวางและความสะอาดของร้าน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความกว้างขวางและความสะดวกของสถานที่จอดรถ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
ความเหมาะสมในลำดับขั้นตอนการให้บริการ	0 (0.0%)	2 (0.6%)	110 (34.6%)	150 (47.2%)	56 (17.6%)	318 (100.0%)	3.82	มาก
ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ	8 (2.5%)	24 (7.5%)	129 (40.6%)	125 (39.3%)	32 (10.1%)	318 (100.0%)	3.47	ปานกลาง
ความสม่ำเสมอของคุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ	0 (0.0%)	47 (14.8%)	94 (29.6%)	142 (44.7%)	35 (11.0%)	318 (100.0%)	3.52	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.60	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมในลำดับขั้นตอนการให้บริการ และความสม่ำเสมอของคุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 25 สรุประดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้าน
ดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.03 (มาก)	3.68 (มาก)
ด้านราคา	3.85 (มาก)	3.66 (มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.20 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.76 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)
ด้านบุคคลและพนักงาน	4.10 (มาก)	3.64 (มาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	4.02 (มาก)	3.70 (มาก)
ด้านกระบวนการ	4.10 (มาก)	3.60 (มาก)
รวม	4.01 (มาก)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่า ลูกค้ามีระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ในระดับมาก ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ ด้านบุคคลและพนักงาน ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ส่วนในการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านบุคคลและพนักงาน และด้านกระบวนการ ตามลำดับ แต่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อส่วนประสม
ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน และร้อยละปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัด
เชียงใหม่ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

ปัญหาส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ			
1.1. ความหลากหลายของประเภท/ชนิด สินค้า เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์เสริม บัตรเติมเงิน	65	20.4	13
1.2 ความหลากหลายของบริการ เช่น การชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ การเติมเงินระบบออนไลน์	77	24.2	12
1.3 ความหลากหลายของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย	125	39.3	5
1.4 คุณภาพของสินค้า	28	8.8	27
1.5 คุณภาพของบริการ	56	17.6	17
2. ด้านราคา			
2.1 ราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ	84	26.4	10
2.2 ความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ	45	14.2	22
2.3 ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต	36	11.3	25
2.4 ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ	47	14.8	20
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
3.1 สถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน	102	32.1	7
3.2 ความเพียงพอและครอบคลุมในการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่	155	48.7	2

ตารางที่ 26(ต่อ) แสดงจำนวน และร้อยละปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านค้าใน
จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

ส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด			
4.1 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารในสื่อต่างๆ	182	57.2	1
4.2 การสะสมคะแนน D4U เพื่อแลกของรางวัล	135	42.5	3
4.3 เอกสารแนะนำสินค้าและบริการที่มีแจกภายในร้าน	46	14.5	20
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน			
5.1 ความรู้และความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	55	17.3	18
5.2 ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน	64	20.1	16
5.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	98	30.8	8
5.4 ความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน	38	11.9	24
5.5 ความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ	106	33.3	6
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ			
6.1 ความกว้างขวางและความสะอาดของร้าน	66	20.8	13
6.2 ความเป็นระเบียบ และเป็นหมวดหมู่ของสินค้า/บริการ	45	14.2	22
6.3 ความกว้างขวางและความสะดวกของสถานที่จอดรถ	89	28.0	9
6.4 ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ	51	16.0	19
6.5 การตกแต่งร้านและบรรยากาศภายในร้าน	35	11.0	25
7. ด้านกระบวนการ			
7.1 ความเหมาะสมในลำดับขั้นตอนการให้บริการ	66	20.8	13
7.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ	132	41.5	4
7.3 ความสม่ำเสมอของคุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ	82	25.8	11

*หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ จากจำนวนลูกค้า 318 ราย

จากตารางที่ 26 พบว่า ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ดังนี้

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยปัจจัยย่อยที่มีสัดส่วนของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการมากที่สุด คือ ความหลากหลายของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัญหาด้านราคา โดยปัจจัยย่อยที่มีสัดส่วนของปัญหาด้านราคามากที่สุด คือ ราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยปัจจัยย่อยที่มีสัดส่วนของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากที่สุด คือ ความเพียงพอและครอบคลุมในการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยปัจจัยย่อยที่มีสัดส่วนของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมากที่สุด คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารในสื่อต่างๆ

ปัญหาด้านบุคคลหรือพนักงาน โดยปัจจัยย่อยที่มีสัดส่วนของปัญหาด้านบุคคลหรือพนักงานมากที่สุด คือ ความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยย่อยที่มีสัดส่วนของปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมากที่สุด คือ ความกว้างขวางและความสะอาดของสถานที่จอดรถ

และปัญหาด้านกระบวนการ โดยปัจจัยย่อยที่มีสัดส่วนของปัญหาด้านกระบวนการมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ

เมื่อพิจารณาปัญหาในปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่างๆ แล้วพบว่า ปัญหาที่ถูกค่าส่วนใหญ่พบ 5 อันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ

- 1) ปัญหาด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารในสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 57.2
- 2) ปัญหาด้านความเพียงพอและครอบคลุมในการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 48.7
- 3) ปัญหาด้านการสะสมคะแนน D4U เพื่อแลกของรางวัล คิดเป็นร้อยละ 42.5
- 4) ปัญหาด้านความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 41.5
- 5) ปัญหาด้านความหลากหลายของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 39.3

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อส่วน
ประสมทางการตลาดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

4.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มี
ต่อส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้าน
ผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทบริการ
โทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่						รวม
	Dprompt	Dflex	Dmy	Dmedium	Dmax	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
ความหลากหลายของประเภท/ ชนิด สินค้า เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์เสริม บัตรเติมเงิน	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.06 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
ความหลากหลายของบริการ เช่น การชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ การเติมเงิน ระบบออนไลน์	4.48 (มาก)	4.10 (มาก)	3.75 (มาก)	3.98 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)
ความหลากหลายของตราหือ สินค้าที่จัดจำหน่าย	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	4.12 (มาก)	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)
คุณภาพของสินค้า	3.95 (มาก)	4.08 (มาก)	3.97 (มาก)	4.01 (มาก)	4.12 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)
คุณภาพของบริการ	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)
รวม	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกประเภทมีระดับความคาดหวัง
ต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม
มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้านราคา	ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่						รวม
	Dprompt	Dflex	Dmy	Dmedium	Dmax	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
ราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ	3.48 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)
ความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	4.22 (มาก)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)
ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)
รวม	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)	3.97 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกประเภทมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Dprompt/Happy Dprompt มีความคาดหวังในระดับปานกลางกับราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ และลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Dmy มีความคาดหวังในระดับปานกลางกับความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทาง การจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย	ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่						รวม
	Dprompt	Dflex	Dmy	Dmedium	Dmax	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
สถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน	4.25 (มาก)	4.22 (มาก)	4.38 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	3.92 (มาก)	4.26 (มาก)
ความเพียงพอและครอบคลุมในการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่	4.52 (มากที่สุด)	3.96 (มาก)	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)	3.88 (มาก)	4.14 (มาก)
รวม	4.39 (มาก)	4.09 (มาก)	4.29 (มาก)	4.31 (มาก)	4.24 (มาก)	3.90 (มาก)	4.20 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกประเภทมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทาง การจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Dprompt/Happy Dprompt มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดกับความเพียงพอและครอบคลุมในการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ และลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Dmedium มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดกับสถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่						รวม
	Dprompt	Dflex	Dmy	Dmedium	Dmax	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารในสื่อต่างๆ	3.64 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)
การสะสมคะแนน D4U เพื่อ แลกของรางวัล	3.58 (มาก)	3.68 (มาก)	3.82 (มาก)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)
เอกสารแนะนำสินค้าและ บริการที่มีแจกภายในร้าน	4.01 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)
รวม	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.85 (มาก)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกประเภทมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Dflex และ Dmedium มีความคาดหวังในระดับปานกลางกับการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารในสื่อต่างๆ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่						รวม
	Dprompt	Dflex	Dmy	Dmedium	Dmax	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
ความรู้และความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	4.14 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	3.87 (มาก)	4.03 (มาก)
ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	4.19 (มาก)	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)
ความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน	4.52 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.24 (มาก)	3.86 (มาก)	4.21 (มาก)
ความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ	4.00 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	4.08 (มาก)	3.95 (มาก)	4.21 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)
รวม	4.21 (มาก)	3.93 (มาก)	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)	4.18 (มาก)	3.99 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกประเภทมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Dprompt/ Happy Dprompt และ Dmy มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดกับความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน และ Dflex มีความคาดหวังในระดับปานกลางกับความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่						รวม
	Dprompt	Dflex	Dmy	Dmedium	Dmax	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
ความกว้างขวางและความสะอาดของร้าน	4.12 (มาก)	3.96 (มาก)	4.18 (มาก)	4.06 (มาก)	4.22 (มาก)	3.98 (มาก)	4.09 (มาก)
ความเป็นระเบียบ และเป็นหมวดหมู่ของสินค้า/ บริการ	3.98 (มาก)	4.18 (มาก)	4.25 (มาก)	3.88 (มาก)	4.16 (มาก)	3.95 (มาก)	4.07 (มาก)
ความกว้างขวางและความสะอาดของสถานที่จอดรถ	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	3.98 (มาก)
ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)
การตกแต่งร้านและบรรยากาศภายในร้าน	4.10 (มาก)	3.87 (มาก)	3.82 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)
รวม	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกประเภทมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้านกระบวนการ	ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่						รวม
	Dprompt	Dflex	Dmy	Dmedium	Dmax	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
ความเหมาะสมในลำดับขั้นตอนการให้บริการ	4.22 (มาก)	4.03 (มาก)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)
ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ	4.15 (มาก)	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)
ความสม่ำเสมอของคุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)
รวม	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกประเภทมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่						รวม
	Dprompt	Dflex	Dmy	Dmedium	Dmax	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
ความหลากหลายของประเภท/ชนิด สินค้า เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์เสริม บัตรเติมเงิน	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.55 (มาก)
ความหลากหลายของบริการ เช่น การชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ การเติมเงินระบบออนไลน์	4.02 (มาก)	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	3.85 (มาก)	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)
ความหลากหลายของตรา ยี่ห้อสินค้าที่จัดจำหน่าย	3.45 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
คุณภาพของสินค้า	3.85 (มาก)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)	3.96 (มาก)	3.72 (มาก)	4.04 (มาก)	3.79 (มาก)
คุณภาพของบริการ	4.03 (มาก)	3.64 (มาก)	3.95 (มาก)	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	3.69 (มาก)	3.82 (มาก)
รวม	3.79 (มาก)	3.61 (มาก)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Dprompt/Happy Dprompt และ Dmedium มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความหลากหลายของตรา ยี่ห้อสินค้าที่จัดจำหน่าย และลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Dmy และ Dmax มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความหลากหลายของประเภท/ชนิด สินค้า และความหลากหลายของตรา ยี่ห้อสินค้าที่จัดจำหน่าย

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านค้าแตก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้านราคา	ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่						รวม
	Dprompt	Dflex	Dmy	Dmedium	Dmax	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
ราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ	3.26 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.53 (มาก)	3.52 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ	3.49 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต	3.60 (มาก)	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)	3.95 (มาก)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)
ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)
รวม	3.48 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกประเภท มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านค้าแตก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นประเภท Dprompt/Happy Dprompt มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Dprompt/Happy Dprompt มีความพึงพอใจในระดับมากกับความหลากหลายของวิธีการชำระเงินและใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ ส่วนลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Dmax และประเภทอื่นๆ ได้แก่ Dfamily และ SME มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้านช่องทางการจำหน่าย	ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่						รวม
	Dprompt	Dflex	Dmy	Dmedium	Dmax	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
สถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)
ความเพียงพอและครอบคลุมในการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่	3.45 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
รวม	3.51 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 36 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกประเภท มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ยกเว้น ประเภท Dprompt/Happy Dprompt และ Dmedium มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกประเภท มีความพึงพอใจในระดับมากกับสถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความเพียงพอและครอบคลุมในการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่						รวม
	Dprompt	Dflex	Dmy	Dmedium	Dmax	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ในสื่อต่างๆ	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
การสะสมคะแนน D4U เพื่อ แลกของรางวัล	3.18 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
เอกสารแนะนำสินค้าและ บริการที่มีแจกภายในร้าน	3.59 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)	3.52 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
รวม	3.26 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 37 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Dprompt/Happy Dprompt Dmy Dmedium และ Dmax มีความพึงพอใจในระดับมากกับเอกสารแนะนำสินค้าและบริการที่มีแจกภายในร้าน

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่						รวม
	Dprompt	Dflex	Dmy	Dmedium	Dmax	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
ความรู้ และความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	3.74 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)
ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)	3.64 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	3.36 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.54 (มาก)	3.57 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
ความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน	3.95 (มาก)	3.52 (มาก)	4.02 (มาก)	3.82 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	3.93 (มาก)
ความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ	3.52 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
รวม	3.65 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)	3.64 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกประเภท มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นประเภท Dflex มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Dprompt/Happy Dprompt และ Dmy มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ส่วนประเภท Dmedium Dmax และประเภทอื่นๆ ได้แก่ Dfamily และ SME มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ และลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Dflex มีความพึงพอใจในระดับมากกับความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน และความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่						รวม
	Dprompt	Dflex	Dmy	Dmedium	Dmax	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
ความกว้างขวางและความ สะอาดของร้าน	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.58 (มาก)
ความเป็นระเบียบ และเป็น หมวดหมู่ของสินค้า/ บริการ	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)
ความกว้างขวางและความ สะดวกของสถานที่จอดรถ	3.46 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ นำมาให้บริการ	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.86 (มาก)	3.66 (มาก)	3.75 (มาก)
การตกแต่งร้านและ บรรยากาศภายในร้าน	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)
รวม	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Dmax มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความกว้างขวางและความสะอาดของร้าน และลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกประเภท ยกเว้น Dmax มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความกว้างขวางและความสะดวกของสถานที่จอดรถ

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๐/๖๒
38๕.53
7153 ค

c.3

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้านกระบวนการ	ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่						รวม
	Dprompt	Dflex	Dmy	Dmedium	Dmax	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
ความเหมาะสมในลำดับขั้นตอนการให้บริการ	4.06 (มาก)	3.56 (มาก)	3.58 (มาก)	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)	4.07 (มาก)	3.82 (มาก)
ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ	3.52 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ความสม่ำเสมอของคุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ	3.50 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	3.52 (มาก)
รวม	3.69 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.62 (มาก)	3.76 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกประเภท มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้น ประเภท Dflex และ Dmy มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Dmedium และ Dmax มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ และลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Dflex และ Dmy มีความพึงพอใจในระดับมากกับความเหมาะสมในลำดับขั้นตอนการให้บริการ

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	อาชีพ						รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความหลากหลายของประเภท/ชนิด สินค้า เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์เสริม บัตรเติมเงิน	4.25 (มาก)	3.88 (มาก)	4.06 (มาก)	3.96 (มาก)	4.08 (มาก)	4.12 (มาก)	4.06 (มาก)
ความหลากหลายของบริการ เช่น การชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ การเติมเงินระบบออนไลน์	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	4.24 (มาก)	3.96 (มาก)	4.07 (มาก)
ความหลากหลายของตรา ยี่ห้อสินค้าที่จัดจำหน่าย	3.98 (มาก)	4.20 (มาก)	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	4.11 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)
คุณภาพของสินค้า	4.02 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)
คุณภาพของบริการ	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)	4.02 (มาก)	4.08 (มาก)
รวม	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	อาชีพ						รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ราคาจำหน่ายของสินค้า และ บริการ	3.68 (มาก)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.56 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)
ความหลากหลายในระดับ ราคาของสินค้าและบริการ	4.01 (มาก)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)
ความหลากหลายของวิธีการ ชำระเงิน เช่น เงินสด บัตร เครดิต	3.49 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	4.16 (มาก)	3.68 (มาก)	3.81 (มาก)
ใบเสร็จแสดงรายละเอียด ราคาสินค้าและบริการ	3.97 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)	4.01 (มาก)	4.13 (มาก)
รวม	3.85 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดกับใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ ส่วนนักเรียน/นักศึกษามีความคาดหวังในระดับปานกลางกับความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน ส่วนธุรกิจส่วนตัวมีความคาดหวังในระดับปานกลางกับราคาจำหน่ายของสินค้า และบริการ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ						รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
สถานที่ตั้งและความสะดวก ในการเข้าถึงร้าน	4.18 (มาก)	4.28 (มาก)	4.26 (มาก)	4.15 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)	4.26 (มาก)
ความเพียงพอและครอบคลุม ในการให้บริการของร้าน ดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่	4.07 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	3.96 (มาก)	4.14 (มาก)
รวม	4.13 (มาก)	4.40 (มาก)	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)	4.33 (มาก)	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดกับความเพียงพอและครอบคลุมในการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนธุรกิจส่วนตัวมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดกับสถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านค้าปลีก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ						รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารในสื่อต่างๆ	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	3.58 (มาก)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)
การสะสมคะแนน D4U เพื่อ แลกของรางวัล	3.69 (มาก)	3.94 (มาก)	3.73 (มาก)	3.85 (มาก)	3.66 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)
เอกสารแนะนำสินค้าและ บริการที่มีแจกภายในร้าน	3.82 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	3.76 (มาก)	4.02 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)
รวม	3.72 (มาก)	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านค้าปลีก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้านักค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	อาชีพ						รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความรู้ และความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)
ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	4.22 (มาก)	4.02 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)	4.25 (มาก)	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)
ความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)	4.27 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.02 (มาก)	4.21 (มาก)
ความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ	3.98 (มาก)	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)	3.94 (มาก)
รวม	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	4.20 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า อาชีพรับจ้างทั่วไปมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดกับความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน ส่วนอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดกับความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ						รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความกว้างขวางและความ สะอาดของร้าน	4.08 (มาก)	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	3.98 (มาก)	4.09 (มาก)
ความเป็นระเบียบ และเป็น หมวดหมู่ของสินค้า/ บริการ	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)
ความกว้างขวางและความ สะดวกของสถานที่จอดรถ	3.88 (มาก)	4.05 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)
ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ นำมาให้บริการ	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)	4.03 (มาก)
การตกแต่งร้านและ บรรยากาศภายในร้าน	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)	4.01 (มาก)	3.85 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)
รวม	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้าน
กระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการ	อาชีพ						รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความเหมาะสมในลำดับ ขั้นตอนการให้บริการ	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	4.16 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)
ความรวดเร็วในขั้นตอนการ ให้บริการ	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	4.08 (มาก)	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)
ความสม่ำเสมอของคุณภาพ ในขั้นตอนการให้บริการ	3.97 (มาก)	4.16 (มาก)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)
รวม	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทาง
การตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	อาชีพ						รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความหลากหลายของประเภท/ชนิด สินค้า เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์เสริม บัตรเติมเงิน	3.53 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)
ความหลากหลายของบริการ เช่น การชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ การเติมเงินระบบออนไลน์	3.81 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)	3.86 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)
ความหลากหลายของตรา ยี่ห้อสินค้าที่จัดจำหน่าย	3.37 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.55 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
คุณภาพของสินค้า	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)
คุณภาพของบริการ	4.02 (มาก)	3.77 (มาก)	3.91 (มาก)	3.67 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)
รวม	3.72 (มาก)	3.61 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพมีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ ว่างาน และแม่บ้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความหลากหลายของตรา ยี่ห้อสินค้าที่จัดจำหน่าย ส่วนพนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความหลากหลายของประเภท/ชนิด สินค้า และ ความหลากหลายของตรา ยี่ห้อสินค้าที่จัดจำหน่าย

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	อาชีพ						รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ	3.30 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ	3.48 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.57 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)	3.58 (มาก)
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต	3.59 (มาก)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)
ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ	3.60 (มาก)	3.72 (มาก)	3.90 (มาก)	3.82 (มาก)	3.64 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)
รวม	3.49 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพมีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นนักเรียน/นักศึกษามีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ ส่วนรับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ และความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ ส่วนนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากกับความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน และใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านช่องทางการจำหน่าย	อาชีพ						รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
สถานที่ตั้งและความสะดวก ในการเข้าถึงร้าน	3.61 (มาก)	3.52 (มาก)	3.66 (มาก)	3.55 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)
ความเพียงพอและครอบคลุม ในการให้บริการของร้าน ดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่	3.35 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
รวม	3.48 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 50 พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพ มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทาง
การตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยใน
ระดับปานกลาง ยกเว้นรับจ้างทั่วไป และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ ว่างงาน และแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยระดับ
ความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า นักเรียน/นักศึกษา พนักงาน
บริษัทเอกชน และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมากกับสถานที่ตั้งและความ
สะดวกในการเข้าถึงร้าน ส่วนรับจ้างทั่วไป และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ ว่างงาน และแม่บ้านมีความพึง
พอใจในระดับปานกลางกับความเพียงพอและครอบคลุม ในการให้บริการของร้านดีแทค ใน
จังหวัดเชียงใหม่

All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ						รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ในสื่อต่างๆ	3.03 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
การสะสมคะแนน D4U เพื่อ แลกของรางวัล	3.12 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
เอกสารแนะนำสินค้าและ บริการที่มีแจกภายในร้าน	3.55 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.52 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)
รวม	3.23 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 51 พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพ มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไป และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ ว่างงาน และแม่บ้าน มีความพึงพอใจในระดับมากกับเอกสารแนะนำสินค้าและบริการที่มีแจกภายในร้าน

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	อาชีพ						รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความรู้และความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)
ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน	3.74 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	3.48 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.54 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
ความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)	3.96 (มาก)	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)
ความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ	3.49 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
รวม	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)	3.68 (มาก)	3.64 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพ มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า นักเรียน/นักศึกษา และธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน และความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ ส่วนพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน และความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ ส่วนข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ ส่วนรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ						รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความกว้างขวางและความ สะอาดของร้าน	3.66 (มาก)	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
ความเป็นระเบียบ และเป็น หมวดหมู่ของสินค้า/ บริการ	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)	3.96 (มาก)	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.94 (มาก)	3.87 (มาก)
ความกว้างขวางและความ สะดวกของสถานที่จอดรถ	3.52 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ นำมาให้บริการ	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)
การตกแต่งร้านและ บรรยากาศภายในร้าน	4.02 (มาก)	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)
รวม	3.74 (มาก)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพมีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า พนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความกว้างขวางและความสะดวกของสถานที่จอดรถ ส่วนรับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความกว้างขวางและความสะอาดของร้าน และความกว้างขวางและความสะดวกของสถานที่จอดรถ ส่วนอาชีพอื่นๆ ได้แก่ ว่างาน และแม่บ้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความกว้างขวางและความสะอาดของร้าน

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการ	อาชีพ						รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความเหมาะสมในลำดับ ขั้นตอนการให้บริการ	4.15 (มาก)	3.56 (มาก)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	3.62 (มาก)	4.01 (มาก)	3.82 (มาก)
ความรวดเร็วในขั้นตอนการ ให้บริการ	3.48 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ความสม่ำเสมอของคุณภาพ ในขั้นตอนการให้บริการ	3.64 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.52 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.52 (มาก)
รวม	3.76 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 54 พบว่าลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพ มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้น พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ ส่วนข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ และความสม่ำเสมอของคุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ ส่วนพนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจในระดับมากกับความเหมาะสมในลำดับขั้นตอนการให้บริการ

4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)						รวม
	ต่ำกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความหลากหลายของประเภท/ ชนิด สินค้า เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์เสริม บัตรเติมเงิน	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)	4.06 (มาก)
ความหลากหลายของบริการ เช่น การชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ การเติมเงิน ระบบออนไลน์	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)	4.07 (มาก)
ความหลากหลายของตราหือ สินค้าที่จัดจำหน่าย	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)	3.83 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)	3.74 (มาก)	3.94 (มาก)
คุณภาพของสินค้า	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)	4.12 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)
คุณภาพของบริการ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	3.98 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)
รวม	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 55 พบว่าลูกค้าทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)						รวม
	ต่ำกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
ราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ	3.68 (มาก)	3.64 (มาก)	3.55 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)
ความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)
ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)
รวม	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 56 พบว่าลูกค้าทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท มีความคาดหวังในระดับปานกลางกับราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทาง การจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)						รวม
	ต่ำกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
สถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน	4.08 (มาก)	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	4.25 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	4.26 (มาก)
ความเพียงพอและครอบคลุมในการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)
รวม	4.09 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.35 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)

จากตารางที่ 57 พบว่าลูกค้าทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทาง การจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดกับสถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านค้าปลีก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)						รวม
	ต่ำกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารในสื่อต่างๆ	3.74 (มาก)	3.63 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)
การสะสมคะแนน D4U เพื่อ แลกของรางวัล	3.64 (มาก)	3.58 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)
เอกสารแนะนำสินค้าและ บริการที่มีแจกภายในร้าน	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)	3.77 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)
รวม	3.77 (มาก)	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 58 พบว่าลูกค้าทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านค้าปลีก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีความคาดหวังในระดับปานกลางกับการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารในสื่อต่างๆ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)						รวม
	ต่ำกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความรู้และความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	4.24 (มาก)	3.98 (มาก)	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)
ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	3.97 (มาก)	4.21 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	4.12 (มาก)	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
ความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน	4.50 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)
ความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)
รวม	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 59 พบว่าลูกค้าทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดกับความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดกับความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านค้าปลีก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)						รวม
	ต่ำกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความกว้างขวางและความ สะอาดของร้าน	4.02 (มาก)	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)	3.99 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)
ความเป็นระเบียบ และเป็น หมวดหมู่ของสินค้า/ บริการ	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)
ความกว้างขวางและความ สะดวกของสถานที่จอดรถ	3.84 (มาก)	4.06 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	4.07 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)
ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ นำมาให้บริการ	4.05 (มาก)	3.82 (มาก)	4.16 (มาก)	4.03 (มาก)	4.12 (มาก)	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)
การตกแต่งร้านและ บรรยากาศภายในร้าน	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)
รวม	4.01 (มาก)	4.02 (มาก)	4.08 (มาก)	3.96 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 60 พบว่าลูกค้าทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านค้าปลีก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้าน
กระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)						รวม
	ต่ำกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความเหมาะสมในลำดับขั้นตอน การให้บริการ	4.12 (มาก)	4.25 (มาก)	3.97 (มาก)	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)
ความรวดเร็วในขั้นตอนการ ให้บริการ	4.06 (มาก)	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)	4.05 (มาก)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)
ความสม่ำเสมอของคุณภาพใน ขั้นตอนการให้บริการ	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)
รวม	4.08 (มาก)	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 61 พบว่าลูกค้าทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีระดับความคาดหวังต่อส่วน
ประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยใน
ระดับมาก

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)						รวม
	ต่ำกว่า 5,000	5,000-10,000	10,001-15,000	15,001-20,000	20,001-25,000	มากกว่า 25,000	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
ความหลากหลายของประเภท/ชนิด สินค้า เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์เสริม บัตรเติมเงิน	3.56 (มาก)	3.64 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.55 (มาก)
ความหลากหลายของบริการ เช่น การชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ การเติมเงินระบบออนไลน์	3.88 (มาก)	3.81 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)
ความหลากหลายของตรา ยี่ห้อสินค้าที่จัดจำหน่าย	3.37 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
คุณภาพของสินค้า	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)	3.71 (มาก)	3.90 (มาก)	3.79 (มาก)
คุณภาพของบริการ	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)
รวม	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 62 พบว่าลูกค้าทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท และระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความหลากหลายของตรา ยี่ห้อสินค้าที่จัดจำหน่าย ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความหลากหลายของประเภท/ชนิดสินค้า และระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความหลากหลายของประเภท/ชนิด สินค้า และความหลากหลายของตรา ยี่ห้อสินค้าที่จัดจำหน่าย

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)						รวม
	ต่ำกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ	3.30 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ	3.34 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต	3.48 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.82 (มาก)	4.10 (มาก)	3.83 (มาก)	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)
ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ	3.55 (มาก)	3.75 (มาก)	3.94 (มาก)	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)
รวม	3.49 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 63 พบว่าลูกค้าทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้น ลูกค้ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากกับใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ และความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทาง การจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านช่องทางการจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)						รวม
	ต่ำกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
สถานที่ตั้งและความสะดวก ในการเข้าถึงร้าน	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.68 (มาก)	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)
ความเพียงพอและครอบคลุม ในการให้บริการของร้าน ดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่	3.47 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
รวม	3.56 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 64 พบว่าลูกค้าทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทาง การจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ยกเว้นลูกค้ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความเพียงพอและครอบคลุมในการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000-10,000 บาท ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากกับสถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน

All rights reserved

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านค้าปลีกในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)						รวม
	ต่ำกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ในสื่อต่างๆ	2.96 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
การสะสมคะแนน D4U เพื่อ แลกของรางวัล	3.07 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
เอกสารแนะนำสินค้าและ บริการที่มีแจกภายในร้าน	3.52 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)
รวม	3.18 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 65 พบว่าลูกค้าทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านค้าปลีกในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ระหว่าง 15,001 – 20,00 บาท ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากกับเอกสารแนะนำสินค้าและบริการที่มีแจกภายในร้าน

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)						รวม
	ต่ำกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความรู้และความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)
ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน	3.68 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)	3.64 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	3.51 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
ความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน	4.20 (มาก)	3.51 (มาก)	3.92 (มาก)	4.12 (มาก)	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)
ความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ	3.47 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
รวม	3.68 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.64 (มาก)

จากตารางที่ 66 พบว่าลูกค้าทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นลูกค้ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน และความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ ส่วนระหว่าง 15,001 – 20,00 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน และความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากกับความรู้และความสามารถในการให้บริการของพนักงาน และความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านค้าดีเทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)						รวม
	ต่ำกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความกว้างขวางและความ สะอาดของร้าน	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)
ความเป็นระเบียบ และเป็น หมวดหมู่ของสินค้า/ บริการ	3.88 (มาก)	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)	3.68 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)
ความกว้างขวางและความ สะดวกของสถานที่จอดรถ	3.51 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ นำมาให้บริการ	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.86 (มาก)	3.68 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)
การตกแต่งร้านและ บรรยากาศภายในร้าน	3.96 (มาก)	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)
รวม	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 67 พบว่าลูกค้าทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านค้าดีเทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความกว้างขวางและความสะอาดของสถานที่จอดรถ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความกว้างขวางและความสะอาดของร้าน และความกว้างขวางและความสะอาดของสถานที่จอดรถ

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)						รวม
	ต่ำกว่า 5,000	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความเหมาะสมในลำดับ ขั้นตอนการให้บริการ	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)	3.75 (มาก)	3.58 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)
ความรวดเร็วในขั้นตอนการ ให้บริการ	3.50 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ความสม่ำเสมอของคุณภาพ ในขั้นตอนการให้บริการ	3.49 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)	3.52 (มาก)
รวม	3.65 (มาก)	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 68 พบว่าลูกค้าทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้น ลูกค้ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความสม่ำเสมอของคุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ และความสม่ำเสมอของคุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากกับความเหมาะสมในลำดับขั้นตอนการให้บริการ และความสม่ำเสมอของคุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ

4.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มี
ต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้าน
ผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่ตั้งร้าน
ดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	สถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่		รวม
	ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ ภายในศูนย์การค้า	ร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้ง อยู่ภายในศูนย์การค้า	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความหลากหลายของประเภท/ชนิด สินค้า เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์เสริม บัตรเติมเงิน	4.11 (มาก)	4.01 (มาก)	4.06 (มาก)
ความหลากหลายของบริการ เช่น การชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ การเติมเงิน ระบบออนไลน์	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
ความหลากหลายของตราหือสินค้า ที่จัดจำหน่าย	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)
คุณภาพของสินค้า	3.98 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)
คุณภาพของบริการ	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)
รวม	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 69 พบว่าลูกค้าของร้านดีแทคทั้งที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้าและที่ไม่ได้ตั้งอยู่
ภายในศูนย์การค้าในจังหวัดเชียงใหม่มีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้าน
ผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านค้าปลีก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านค้าปลีก ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านราคา	สถานที่ตั้งร้านค้าปลีก ในจังหวัดเชียงใหม่		รวม
	ร้านค้าปลีกที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้า	ร้านค้าปลีกที่ไม่ได้ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้า	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล
ราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)
ความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ	3.94 (มาก)	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต	3.97 (มาก)	3.65 (มาก)	3.81 (มาก)
ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ	4.22 (มาก)	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)
รวม	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 70 พบว่าลูกค้าของร้านค้าปลีกทั้งที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้าและที่ไม่ได้ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้า ในจังหวัดเชียงใหม่มีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านค้าปลีก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทาง การจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่		รวม
	ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า	ร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
สถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน	4.39 (มาก)	4.13 (มาก)	4.26 (มาก)
ความเพียงพอและครอบคลุมในการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)
รวม	4.26 (มาก)	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)

จากตารางที่ 71 พบว่าลูกค้าของร้านดีแทคทั้งที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าและที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทาง การจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านการส่งเสริมการตลาด	สถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่		รวม
	ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า	ร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารในสื่อต่างๆ	3.74 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
การสะสมคะแนน D4U เพื่อแลกของรางวัล	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)	3.76 (มาก)
เอกสารแนะนำสินค้าและบริการที่มีแจกภายในร้าน	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89
รวม	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 72 พบว่าลูกค้าของร้านดีแทคทั้งที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าและที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้ามีความคาดหวังในระดับปานกลางกับการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารในสื่อต่างๆ

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	สถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่		รวม
	ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ ภายในศูนย์การค้า	ร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้ง อยู่ภายในศูนย์การค้า	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความรู้และความสามารถในการ ให้บริการของพนักงาน	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)
ความถูกต้อง แม่นยำในการ ให้บริการของพนักงาน	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการของ พนักงาน	4.16 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)
ความสุภาพ อ่อนน้อมในการ ให้บริการของพนักงาน	4.30 (มาก)	4.11 (มาก)	4.21 (มาก)
ความเพียงพอของจำนวนพนักงาน ในการให้บริการ	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)
รวม	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 73 พบว่าลูกค้าของร้านดีแทคทั้งที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้าและที่ไม่ได้ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	สถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่		รวม
	ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า	ร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า	
	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล
ความกว้างขวางและความสะอาดของร้าน	4.15 (มาก)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)
ความเป็นระเบียบ และเป็นหมวดหมู่ของสินค้า/ บริการ	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)
ความกว้างขวางและความสะอาดของสถานที่จอดรถ	4.50 (มากที่สุด)	3.46 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)
ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ	4.05 (มาก)	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)
การตกแต่งร้านและบรรยากาศภายในร้าน	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)
รวม	4.14 (มาก)	3.91 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 74 พบว่าลูกค้าของร้านดีแทคทั้งที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าและที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้ามีความคาดหวังในระดับมากที่สุดกับความกว้างขวางและความสะอาดของสถานที่จอดรถ และร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้ามีความคาดหวังในระดับปานกลางกับความกว้างขวางและความสะอาดของสถานที่จอดรถ

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านกระบวนการ	สถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่		รวม
	ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า	ร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
ความเหมาะสมในลำดับขั้นตอนการให้บริการ	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)
ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ	4.50 (มากที่สุด)	3.78 (มาก)	4.14 (มาก)
ความสม่ำเสมอของคุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ	4.18 (มาก)	3.96 (มาก)	4.07 (มาก)
รวม	4.27 (มาก)	3.93 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 75 พบว่าลูกค้าของร้านดีแทคทั้งที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าและที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้ามีความคาดหวังในระดับมากที่สุดกับความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	สถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่		รวม
	ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า	ร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความหลากหลายของประเภท/ชนิดสินค้า เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์เสริม บัตรเติมเงิน	3.61 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
ความหลากหลายของบริการ เช่น การชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ การเติมเงินระบบออนไลน์	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)
ความหลากหลายของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย	3.49 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
คุณภาพของสินค้า	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)
คุณภาพของบริการ	3.85 (มาก)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)
รวม	3.72 (มาก)	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 76 พบว่าลูกค้าของร้านดีแทคทั้งที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าและที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความหลากหลายของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย ส่วนร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความหลากหลายของประเภท/ชนิด สินค้า และความหลากหลายของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านราคา	สถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่		รวม
	ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า	ร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ	3.47 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ	3.68 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต	3.90 (มาก)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)
ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ	3.66 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)
รวม	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 77 พบว่าลูกค้าของร้านดีแทคทั้งที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าและที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ ส่วนร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ และความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทาง การจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่		รวม
	ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ ภายในศูนย์การค้า	ร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้ง อยู่ภายในศูนย์การค้า	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
สถานที่ตั้งและความสะดวกในการ เข้าถึงร้าน	3.72 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
ความเพียงพอและครอบคลุมในการ ให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัด เชียงใหม่	3.30 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
รวม	3.51 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 78 พบว่าลูกค้าของร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้ามีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทาง การจัดจำหน่ายของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และลูกค้าของร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้ามีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความเพียงพอและครอบคลุมในการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านการส่งเสริมการตลาด	สถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่		รวม
	ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้า	ร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้า	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารในสื่อต่างๆ	3.27 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
การสะสมคะแนน D4U เพื่อแลกของรางวัล	3.33 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
เอกสารแนะนำสินค้าและบริการที่มีแจกภายในร้าน	3.54 (มาก)	3.52 (มาก)	3.53 (มาก)
รวม	3.38 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 79 พบว่าลูกค้าของร้านดีแทคทั้งที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้าและที่ไม่ได้ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ร้านดีแทคทั้งที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้าและที่ไม่ได้ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้ามีความพึงพอใจในระดับมากกับเอกสารแนะนำสินค้าและบริการที่มีแจกภายในร้าน

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านดีแทคในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	สถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่		รวม
	ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า	ร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความรู้และความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	3.73 (มาก)	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)
ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	3.46 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
ความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
ความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ	3.46 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
รวม	3.62 (มาก)	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)

จากตารางที่ 80 พบว่าลูกค้าของร้านดีแทคทั้งที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าและที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน และความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ ส่วนร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน

ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	สถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่		รวม
	ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า	ร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความกว้างขวางและความสะอาดของร้าน	3.67 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
ความเป็นระเบียบ และเป็นหมวดหมู่ของสินค้า/ บริการ	4.10 (มาก)	3.63 (มาก)	3.87 (มาก)
ความกว้างขวางและความสะอาดของสถานที่จอดรถ	3.78 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ	3.90 (มาก)	3.60 (มาก)	3.75 (มาก)
การตกแต่งร้านและบรรยากาศภายในร้าน	4.08 (มาก)	3.61 (มาก)	3.85 (มาก)
รวม	3.91 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 81 พบว่าลูกค้าของร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และลูกค้าของร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในศูนย์การค้ามีความพึงพอใจในระดับมากกับความเป็นระเบียบ และเป็นหมวดหมู่ของสินค้า/ บริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ และการตกแต่งร้านและบรรยากาศภายในร้าน

ตารางที่ 82 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านกระบวนการ	สถานที่ตั้งร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่		รวม
	ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้า	ร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้า	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความเหมาะสมในลำดับขั้นตอนการให้บริการ	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)
ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ	3.44 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ความสม่ำเสมอของคุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ	3.55 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
รวม	3.58 (มาก)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 82 พบว่าลูกค้าของร้านดีแทคทั้งที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้าและที่ไม่ได้ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ร้านดีแทคที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ ส่วนร้านดีแทคที่ไม่ได้ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความสม่ำเสมอของคุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลูกค้าส่วนใหญ่เสนอแนะให้ ควรปรับปรุงเรื่องเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้มีคุณภาพและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในบางครั้งระบบสัญญาณขาดหาย ทำให้สายหลุด และไม่สามารถติดต่อกับบุคคลอื่นได้ รวมทั้งเครือข่ายสัญญาณไม่ทั่วถึงในสถานที่บางแห่งทั้งในจังหวัดเชียงใหม่ และในต่างจังหวัด โดยเฉพาะในเขตนอกตัวอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และควรเพิ่มจำนวนร้านดีแทคให้มีสาขามากขึ้นและครอบคลุมทั่วทั้งจังหวัดเชียงใหม่