

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของบริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สอบถามความพึงพอใจของลูกค้าจำนวนทั้งหมด 392 บริษัท และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ โดยแบ่งการนำเสนอผลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

แสดงข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า ประกอบไปด้วย รูปแบบของกิจการ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน ประเภทการประกอบกิจการและพฤติกรรมการณ์ซื้อวัสดุและอุปกรณ์สำนักงาน

2. ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของบริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด

รวบรวมข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการให้บริการ

3. ปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการของบริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด

รวบรวมปัญหาที่ลูกค้าคิดว่า บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ควรมีการปรับปรุง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด จำแนกตามรูปแบบของกิจการ

รูปแบบของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	16	4.1
บริษัทจำกัด	354	90.3
บริษัทมหาชน	16	4.1
สถานศึกษา	6	1.5
รวม	392	100.0

จากตาราง 1 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมี รูปแบบของกิจการเป็นบริษัทจำกัด มีจำนวน 354 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.3 ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.1 บริษัทมหาชนมีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.1 และสถานศึกษามีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3,000,000 บาท	88	22.4
3,000,001-10,000,000 บาท	123	31.4
มากกว่า 10,000,000 บาท	181	46.2
รวม	392	100.0

จากตาราง 2 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 10,000,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 181 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.2 ทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 3,000,000 บาทแต่ไม่เกิน 10,000,000 บาทมีจำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.4 และทุนจดทะเบียนไม่เกิน 3,000,000 บาท มีจำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.4

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
จำแนกตามขนาดของธุรกิจ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 50 คน	149	38.0
51 –200 คน	132	33.7
มากกว่า 200 คน	111	28.3
รวม	392	100.0

จากตาราง 3 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน จำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0 มีจำนวนพนักงานมากกว่า 50 คนแต่ไม่เกิน 200 คน จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.7 มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน ขึ้นไป จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.3

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
จำแนกตาม ประเภทของธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจซื้อขายไป	90	23.0
โรงงานผลิตสินค้า	172	43.9
ธุรกิจบริการ	124	31.6
สถานศึกษา	6	1.5
รวม	392	100.0

จากตาราง 4 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง เป็นธุรกิจโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 172 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.9 ธุรกิจบริการจำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.6 ธุรกิจซื้อขายไปจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.0 ประเภท และสถานศึกษาจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
จำแนกตามยอดการสั่งซื้อสินค้าเกี่ยวกับเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

ยอดการสั่งซื้อต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	123	31.4
5,001-10,000 บาท	145	37.0
10,001-15,000 บาท	52	13.2
มากกว่า 15,000 บาท	72	18.4
รวม	392	100.0

จากตาราง 5 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มียอดสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือนมากกว่า 5,000 บาทแต่ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 37 มียอดการสั่งซื้อไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.4 มียอดการสั่งซื้อมากกว่า 15,000 บาท จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.4 มียอดการสั่งซื้อมากกว่า 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.2

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

จำนวนครั้งต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ครั้ง	74	18.9
2 ครั้ง	190	48.5
3 ครั้ง	56	14.3
มากกว่า 3 ครั้ง	72	18.3
รวม	392	100.0

จากตาราง 6 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 190 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.5 สั่งซื้อไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.9 สั่งซื้อมากกว่า 3 ครั้ง ต่อเดือน มีจำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.3 สั่งซื้อ 3 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
 จำแนกตาม จำนวนร้านค้าที่สั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน

จำนวนร้านค้า	จำนวน	ร้อยละ
1 ร้าน	70	17.9
2-3 ร้าน	240	61.2
มากกว่า 3 ร้าน	82	20.9
รวม	392	100.0

จากตาราง 7 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน
 จาก 2-3 ร้าน จำนวน 240 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.2 สั่งซื้อมากกว่า 3 ร้าน มีจำนวน 82 ราย คิดเป็น
 ร้อยละ 20.9 สั่งซื้อจากร้านค้าเพียงร้านค้าเดียว จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.9

ตาราง 8 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
จำแนกตามเหตุผลในการใช้บริการ

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
มีสินค้าครบ	152	38.8
ราคาถูก	90	23.0
สั่งซื้อสะดวก	352	89.8
มีการรับประกันคุณภาพ	100	25.5
ใกล้ที่ทำงาน	30	7.7
มีบริการจัดส่งสินค้า	336	85.7
มีแค่ตาดล็อก	334	85.2
ส่งสินค้ารวดเร็ว	292	74.5
บริการดี	222	56.6
อื่นๆ ไม่ระบุ	20	5.1

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 8 พบว่าเหตุผลที่ถูกกล่าวถึงตัวอย่างใช้บริการของบริษัทออฟฟิศเมท จำกัดมากที่สุดคือ สั่งสะดวกมีจำนวน 352 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.8 รองลงมาคือมีบริการจัดส่งสินค้า มีจำนวน 336 รายคิดเป็นร้อยละ 85.7 มีแค่ตาดล็อก จำนวน 334 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.2 ส่งสินค้ารวดเร็ว จำนวน 292 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.5 บริการดี จำนวน 222 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.6 มีสินค้าครบ มีการรับประกันคุณภาพสินค้า ราคาถูก ใกล้ที่ทำงาน มีจำนวน 152 ราย, 100 ราย, 90 ราย , 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.8, 25.5, 23.0, 7.7 ตามลำดับ และเหตุผลอื่นๆ เช่น พนักงานขายและพนักงานจัดส่งมารยาทดี แค่ตาดล็อกสวย จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.1

2. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด

ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม และความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

1. ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.57	.475	มาก
ด้านราคา	3.20	.557	ปานกลาง
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	3.84	.524	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.11	.714	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.64	.510	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.64	.522	มาก
ด้านกระบวนการ	3.55	.544	มาก
โดยรวม	3.55	.402	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ
บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
ความหลากหลายของชนิดสินค้า	3.68	.649	มาก
คุณภาพของสินค้า	3.59	.621	มาก
ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า	3.60	.636	มาก
ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า	3.51	.719	มาก
ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ	3.63	.638	มาก
เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า	3.40	.740	ปานกลาง
โดยรวม	3.57	.475	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อสินค้า ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า คุณภาพสินค้า ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า มีความพึงพอใจระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ
บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านราคา

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
ราคาเหมาะสม	3.17	.621	ปานกลาง
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน	3.47	.667	ปานกลาง
การให้ส่วนลดเงินสด	2.96	.830	ปานกลาง
โดยรวม	3.20	.557	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน ราคาเหมาะสม และการให้ส่วนลดเงินสด ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ
บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	3.98	.667	มาก
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท	3.88	.719	มาก
มีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวน ที่ต้องการ	3.54	.759	มาก
การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง	3.88	.690	มาก
การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการ	3.92	.689	มาก
โดยรวม	3.84	.524	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสถานที่หรือช่องทางการจัด
จำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า การจัดส่ง
สินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท และมีสต็อกสินค้า
ครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ
บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ
รายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ	3.01	.876	ปานกลาง
รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม็กกาซีน	3.12	.871	ปานกลาง
รายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม	2.89	.909	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง	3.42	.846	ปานกลาง
โดยรวม	3.11	.714	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่า ลูกค้ายุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม่กาเซ็น รายการส่งเสริมการขายสินค้า ราคาพิเศษ การส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า/มิชของแถม ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
มารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย	3.87	.717	มาก
ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย	3.67	.661	มาก
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	3.58	.756	มาก
ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย	3.46	.666	ปานกลาง
บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง	3.59	.637	มาก
มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง	3.65	.625	มาก
มารยาทของพนักงานจัดส่ง	3.64	.628	มาก
โดยรวม	3.64	.510	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ลูกค้ายุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยด้านมารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง มารยาทและบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย มีความพึงพอใจระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ
บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัดด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
ความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี	3.96	.584	มาก
ความน่าสนใจของเค้ทตาลีอ็อก	3.75	.674	มาก
รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในเค้ทตาลีอ็อกเพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.53	.773	มาก
ความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในเค้ทตาลีอ็อก	3.64	.760	มาก
ความน่าสนใจของเม้กกาซีนรายเดือน	3.63	.796	มาก
รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของเม้กกาซีนเพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.34	.742	ปานกลาง
ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า	3.60	.667	มาก
โดยรวม	3.64	.522	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ความน่าสนใจและความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในเค้ทตาลีอ็อก ความน่าสนใจของเม้กกาซีนรายเดือน ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า และรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลของสินค้าในเค้ทตาลีอ็อกที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ มีความพึงพอใจระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของเม้กกาซีนที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ
บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า	3.66	6.79	มาก
ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคา	3.62	.784	มาก
ระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า	3.86	.748	มาก
ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย	3.43	.729	ปานกลาง
ความรวดเร็วในกระบวนการเปลี่ยนสินค้า	3.29	.796	ปานกลาง
ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี	3.45	.658	ปานกลาง
โดยรวม	3.55	.544	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการในการทำใบเสนอราคา มีความพึงพอใจระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขายและกระบวนการเปลี่ยนสินค้า

2. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ที่มีต่อ
ประสมทางการตลาด จำแนกตามรูปแบบของกิจการ

ด้านส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ห้างหุ้นส่วน	บริษัทจำกัด	บริษัทมหาชน	สถานศึกษา
ด้านผลิตภัณฑ์	3.75 (มาก)	3.53 (มาก)	3.92 (มาก)	4.28 (มาก)
ด้านราคา	3.04 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.84 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.77 (มาก)	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)
ด้านกระบวนการ	3.31 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.92 (มาก)	4.17 (มาก)
โดยรวม	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)	3.74 (มาก)	3.91 (มาก)

จากตาราง 17 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบของกิจการลักษณะ ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ บริษัทจำกัด มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพและบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบของกิจการลักษณะ บริษัทมหาชน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมระดับมาก โดยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านราคา

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานศึกษา มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมระดับมาก โดยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านราคา มีความพึงพอใจระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านการส่งเสริมการตลาด

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรูปแบบของกิจการ

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ห้างหุ้นส่วน	บริษัทจำกัด	บริษัทมหาชน	สถานศึกษา
ความหลากหลายของชนิดสินค้า	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	4.67 (มาก)
คุณภาพของสินค้า	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)
ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า	3.75 (มาก)	3.55 (มาก)	4.00 (มาก)	4.67 (มาก)
ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า	3.63 (มาก)	3.46 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)
ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)	3.88 (มาก)	4.67 (มาก)
เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยน สินค้า	3.88 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.75 (มาก)	3.53 (มาก)	3.92 (มาก)	4.28 (มาก)

จากตาราง 18 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบลักษณะกิจการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ ด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า ความมีชื่อเสียงและความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า คุณภาพของสินค้า ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ บริษัทจำกัด มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ คุณภาพของสินค้า ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า และความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า มีความพึงพอใจระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ บริษัทมหาชน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า ความหลากหลายและความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า และคุณภาพของสินค้า ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานศึกษา มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับมาก โดยด้านคุณภาพของสินค้า ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า ความหลากหลายและความมีชื่อเสียงของตราหือ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านราคา จำแนกตามรูปแบบของกิจการ

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ห้างหุ้นส่วน	บริษัทจำกัด	บริษัทมหาชน	สถานศึกษา
ราคาเหมาะสม	3.00 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน	3.13 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)
การให้ส่วนลดเงินสด	3.00 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.04 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)

จากตาราง 19 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจด้านราคา โดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ ด้านความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน ราคาเหมาะสม และการให้ส่วนลดเงินสด ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบของกิจการลักษณะ บริษัทจำกัด มีความพึงพอใจด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน ราคาที่เหมาะสม และการให้ส่วนลดเงินสด ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ บริษัทมหาชน มีความพึงพอใจด้านราคา โดยรวมระดับปานกลาง โดยด้านการมีราคาที่เหมาะสม และการให้ส่วนลดเงินสด มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในระดับมากด้านความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานศึกษามีความพึงพอใจด้านราคา โดยรวมในระดับมาก โดยด้านความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน และราคาเหมาะสม มีความพึงพอใจระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านการให้ส่วนลดเงินสด

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัดด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรูปแบบของกิจการ

ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ห้างหุ้นส่วน	บริษัทจำกัด	บริษัทมหาชน	สถานศึกษา
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)
มีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ	3.75 (มาก)	3.51 (มาก)	3.63 (มาก)	4.33 (ปานกลาง)
การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)	3.67 (มาก)
การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการ	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	4.12 (มาก)	3.67 (มาก)
โดยรวม	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตาราง 20 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจในด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าและการติดต่อประสานงานกับบริษัท การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง ตรงตามเวลาที่ต้องการ และการมีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ บริษัทจำกัด มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง และมีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ บริษัทมหาชน มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง ความสะดวกในการติดต่อสั่งซื้อสินค้า และการมีสต็อกสินค้าครบเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างสถานศึกษา มีความพึงพอใจในด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสต็อกสินค้าครบเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าและติดต่อประสานงานกับบริษัท การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการและมีความถูกต้อง ตามลำดับ

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรูปแบบกิจการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ห้างหุ้นส่วน	บริษัทจำกัด	บริษัทมหาชน	สถานศึกษา
รายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ	2.62 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม่กกาซีน	2.87 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้ามีของแถม	2.75 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.33 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง	3.13 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)
โดยรวม	2.84 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)

จากตาราง 21 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม่กกาซีน รายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้ามีของแถม และรายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ บริษัทจำกัด มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม่กกาซีน รายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ และรายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้ามีของแถม ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ บริษัทมหาชน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านรายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของเม็กกาซีน การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านรายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานศึกษา มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านรายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของเม็กกาซีน และรายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในระดับมากในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด

ด้านบุคลากร จำแนกตามรูปแบบของกิจการ

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ห้างหุ้นส่วน	บริษัทจำกัด	บริษัทมหาชน	สถานศึกษา
มารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย	4.13 (มาก)	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)	4.33 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย	3.88 (มาก)	3.64 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	4.00 (มาก)	3.54 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสามารถในการแก้ปัญหาพนักงานขาย	3.75 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)
บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง	3.25 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.75 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)
มารยาทของพนักงานจัดส่ง	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	3.88 (มาก)	3.67 (มาก)
โดยรวม	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตาราง 22 พบว่า ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านมารยาทในการสื่อสารและความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย การพูดจาและมารยาทของพนักงานจัดส่ง มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ บริษัทจำกัด มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านมารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย มารยาทและบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ บริษัทมหาชน มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้าน ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย มารยาทของพนักงานจัดส่ง มารยาทในการสื่อสารและความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย บุคลิกภาพและมารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง ตามลำดับ

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานศึกษา มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านมารยาทในการสื่อสารและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ความเอาใจใส่ติดตามงานและความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย การพูดจาและมารยาทของพนักงานจัดส่ง มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรูปแบบของกิจการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ห้างหุ้นส่วน	บริษัทจำกัด	บริษัทมหาชน	สถานศึกษา
ความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.87 (มาก)	4.33 (มาก)
ความน่าสนใจของแค็ตตาล็อก	4.00 (มาก)	3.72 (มาก)	3.88 (มาก)	4.33 (มาก)
รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกเพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแค็ตตาล็อก	3.75 (มาก)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	4.33 (มาก)
ความน่าสนใจของเมื่อกาสิโนรายเดือน	3.88 (มาก)	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	4.00 (มาก)
รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของเมื่อกาสิโนเพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.50 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
โดยรวม	3.77 (มาก)	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตาราง 23 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ความน่าสนใจของแค็ตตาล็อกและเมื่อกาสิโนรายเดือน ความสะดวกในการค้นหาสินค้าและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกเพียงพอต่อการตัดสินใจ ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า และรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของเมื่อกาสิโนเพียงพอต่อการตัดสินใจ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ บริษัทจำกัด มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ความน่าสนใจของแค็ตตาล็อก ความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแค็ตตาล็อก ความน่าสนใจของเมื่อกาสิโนรายเดือน ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อก

เพียงพอต่อการตัดสินใจ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของเม็กกาซีนเพียงพอต่อการตัดสินใจ

ถูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ บริษัทมหาชน มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความน่าสนใจและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าที่เพียงพอต่อการตัดสินใจของแก้้ทตาลีอก ความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ความน่าสนใจและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าเพียงพอต่อการตัดสินใจของเม็กกาซีน ความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแก้้ทตาลีอก มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า

ถูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานศึกษา มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ความน่าสนใจและความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแก้้ทตาลีอก รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแก้้ทตาลีอกเพียงพอต่อการตัดสินใจ ความน่าสนใจของเม็กกาซีนรายเดือน ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของเม็กกาซีนเพียงพอต่อการตัดสินใจ

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านกระบวนการ จำแนกตามรูปแบบของกิจการ

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ห้างหุ้นส่วน	บริษัทจำกัด	บริษัทมหาชน	สถานศึกษา
ความรวดเร็วของกระบวนการในการ สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า	3.88 (มาก)	3.63 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)
ความรวดเร็วของกระบวนการ ทำใบเสนอราคา	3.13 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)
ระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่ง สินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า	3.38 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	4.13 (มาก)	4.67 (มาก)
ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ไขปัญหา ภายหลังการขาย	3.13 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)
ความรวดเร็วในกระบวนการเปลี่ยนสินค้า	3.13 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)
ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสาร ใบกำกับภาษี	3.25 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	4.00 (มาก)
โดยรวม	3.31 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.92 (มาก)	4.17 (มาก)

จากตาราง 24 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี และกระบวนการทำใบเสนอราคา ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาภายหลังการขายและกระบวนการเปลี่ยนสินค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบกิจการลักษณะ บริษัทจำกัด มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวม ในระดับมาก โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า และกระบวนการทำใบเสนอราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษีและกระบวนการแก้ไขปัญหาภายหลังการขาย ความรวดเร็วในกระบวนการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบของกิจการลักษณะ บริษัทมหาชน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้าน ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคา ระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย ความรวดเร็วในกระบวนการเปลี่ยนสินค้า และการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานศึกษา มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้า นับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาและกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขายและกระบวนการเปลี่ยนสินค้า ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001- 10,000,000 บาท	มากกว่า 10,000,000 บาท
ด้านผลิตภัณฑ์	3.56 (มาก)	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)
ด้านราคา	3.17 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.14 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)
ด้านกระบวนการ	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)
โดยรวม	3.55 (มาก)	3.52 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตาราง 25 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 3,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 3,000,001-10,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน มากกว่า 10,000,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้าน ลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001-10,000,000 บาท	มากกว่า 10,000,000 บาท
ความหลากหลายของชนิดสินค้า	3.77 (มาก)	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)
คุณภาพของสินค้า	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)
ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)
ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)
เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า	3.34 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.56 (มาก)	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตาราง 26 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 3,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ และคุณภาพของสินค้า มีความพึงพอใจระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางใน ด้านความหลากหลายของยี่ห้อสินค้าและเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 3,000,001-10,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยด้านความมีชื่อเสียงของตราหือ ความหลากหลายของชนิดสินค้า คุณภาพของสินค้า ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า และความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้าน เงื่อนไขการรับประกัน การเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 10,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า ความมีชื่อเสียงของตราหือ และคุณภาพของสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า และเงื่อนไขการรับประกัน การเปลี่ยนสินค้า

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its trunk. Above the elephant are five radiating lines. The emblem is surrounded by a circular border containing the Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. Two decorative floral motifs are positioned on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านราคา จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001-10,000,000 บาท	มากกว่า 10,000,000 บาท
ราคาเหมาะสม	3.16 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน	3.34 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดเงินสด	3.00 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.17 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)

จากตาราง 27 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 3,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ ด้านราคาเหมาะสม ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน และการให้ส่วนลดเงินสด ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 3,000,001-10,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน และการให้ส่วนลดเงินสด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านราคาที่เหมาะสม

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน มากกว่า 10,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสม ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน และการให้ส่วนลดเงินสด ตามลำดับ

ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001-10,000,000 บาท	มากกว่า 10,000,000 บาท
ความสะดวกในการสั่งซื้อ	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	3.96 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท	3.93 (มาก)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)
มีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)
การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)
การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการ	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)	3.99 (มาก)
โดยรวม	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตาราง 28 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 3,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการสั่งซื้อ และติดต่อประสานงานกับบริษัท การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องและตรงตามเวลาที่ต้องการ และการมีสต็อกสินค้าครบเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 3,000,001-10,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการสั่งซื้อ การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการและมีความถูกต้อง ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท และมีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน มากกว่า 10,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการ ความสะดวกในการสั่งซื้อและติดต่อประสานงานกับบริษัท การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง และการมีสต็อกสินค้าครบเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ตามลำดับ

ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001-10,000,000 บาท	มากกว่า 10,000,000 บาท
รายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ	3.05 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของเม็กกาซีน	3.07 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า/มิของแถม	3.02 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง	3.41 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.14 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)

จากตาราง 29 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 3,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง การส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของเม็กกาซีน การส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ และรายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้าตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 3,000,001-10,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง การส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของเม็กกาซีน การส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ และรายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน มากกว่า 10,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง การส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของเม็กกาซีน การส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ และการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า ตามลำดับ

ตาราง 30 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านบุคลากร จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001-10,000,000 บาท	มากกว่า 10,000,000 บาท
มารยาทในการสื่อสารของพนักงานชาย	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานชาย	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานชาย	3.73 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานชาย	3.50 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)
มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)
มารยาทของพนักงานจัดส่ง	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)
โดยรวม	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตาราง 30 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 3,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมารยาทในการสื่อสารและความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานชาย ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานชาย มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง มารยาทและบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง และความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานชาย ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 3,000,001-10,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยด้านมารยาทในการสื่อสารของพนักงานชาย มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานชาย มารยาทและบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านความเอาใจใส่ติดตามงาน และ ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานชาย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน มากกว่า 10,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยด้านมารยาทในการสื่อสารและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย มารยาทของพนักงานจัดส่ง มารยาทในการพูดจาและบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย

ตาราง 31 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001-10,000,000 บาท	มากกว่า 10,000,000 บาท
ความถูกต้องแม่นยำของเอกสาร ใบกำกับภาษี	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
ความน่าสนใจของแค็ตตาล็อก	3.73 (มาก)	3.59 (มาก)	3.87 (มาก)
รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกเพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.34 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
ความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแค็ตตาล็อก	3.43 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)
ความน่าสนใจของเม็กกาซีนรายเดือน	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)	3.69 (มาก)
รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของเม็กกาซีนเพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.30 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)
โดยรวม	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตาราง 31 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 3,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ความน่าสนใจของแค็ตตาล็อก ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า และความน่าสนใจของเม็กกาซีนรายเดือน มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้าน ความ

สะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแค็ตตาล็อก รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อก และในแม็กกาซีนเพียงพอต่อการตัดสินใจ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจกทะเบียน 3,000,001-10,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า ด้านความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแค็ตตาล็อก ความน่าสนใจของแค็ตตาล็อกและของแม็กกาซีนรายเดือน มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกและในแม็กกาซีนเพียงพอต่อการตัดสินใจ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจกทะเบียน มากกว่า 10,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม ในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ความน่าสนใจและความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแค็ตตาล็อก ความน่าสนใจของแม็กกาซีนรายเดือน รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกเพียงพอต่อการตัดสินใจ และภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางใน ด้านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของแม็กกาซีนเพียงพอต่อการตัดสินใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 32 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านกระบวนการ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ไม่เกิน 3,000,000	3,000,001-	มากกว่า
	บาท	10,000,000 บาท	10,000,000 บาท
ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า	3.77 (มาก)	3.56 (มาก)	3.67 (มาก)
ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคา	3.73 (มาก)	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)
ระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	3.79 (มาก)
ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ไขปัญหาภายหลังการขาย	3.43 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในกระบวนการเปลี่ยนสินค้า	3.18 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี	3.50 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตาราง 32 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 3,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและการทำใบเสนอราคา และความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความรวดเร็วในกระบวนการแก้ไขปัญหาภายหลังการขาย และกระบวนการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 3,000,001-10,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาและกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ไขปัญหาภายหลังการขาย และกระบวนการเปลี่ยนสินค้า ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน มากกว่า 10,000,000 บาท มีความพึงพอใจด้าน
กระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจาก
วันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและ
กระบวนการทำใบเสนอราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก ความแต่มีความพึงพอใจในระดับปาน
กลางในด้านรวดเร็วในกระบวนการเปลี่ยนสินค้า ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ไขปัญหาหลัง
การขาย และการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 33 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามขนาดธุรกิจ (จำนวนพนักงาน/ลูกค้าจ้าง)

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ไม่เกิน 50 คน	51-200 คน	มากกว่า 200 คน
ด้านผลิตภัณฑ์	3.52 (มาก)	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)
ด้านราคา	3.21 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.09 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.54 (มาก)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)
ด้านกระบวนการ	3.59 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
โดยรวม	3.52 (มาก)	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตาราง 33 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางใน ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงาน 51-200 คน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านกระบวนการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางใน ด้านราคาและ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ตาราง 34 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามขนาดของธุรกิจ (จำพนักงาน/ลูกจ้าง)

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ไม่เกิน 50 คน	51-20 คน	มากกว่า 200 คน
ความหลากหลายของชนิดสินค้า	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	3.72 (มาก)
คุณภาพของสินค้า	3.54 (มาก)	3.57 (มาก)	3.68 (มาก)
ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.70 (มาก)
ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า	3.39 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)
ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)	3.72 (มาก)
เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า	3.33 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.52 (มาก)	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตาราง 34 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ ความทันสมัยของรูปแบบและคุณภาพของสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 51-200 คน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ ด้านคุณภาพและความทันสมัยของรูปแบบสินค้า ด้านความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่พึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า ความมีชื่อเสียงของตราหือ ความทันสมัยของรูปแบบและคุณภาพของสินค้า ความหลากหลายของตราหือสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า

ตาราง 35 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านราคา จำแนกตามขนาดของธุรกิจ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ไม่เกิน 50 ราย	51-200 ราย	มากกว่า 200 ราย
ราคาเหมาะสม	3.10 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน	3.54 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดเงินสด	2.98 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.21 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)

จากตาราง 35 พบว่า ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านที่ราคาเหมาะสม และการให้ส่วนลดเงินสด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน

ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 50 คน มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน ราคาเหมาะสม และการให้ส่วนลดเงินสด ตามลำดับ

ตาราง 36 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามขนาดของธุรกิจ
(จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ไม่เกิน 50 ราย	51-200 ราย	มากกว่า 200 ราย
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	4.07 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)
มีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ	3.47 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.56 (มาก)
การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง	3.92 (มาก)	3.78 (มาก)	3.94 (มาก)
การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการ	3.89 (มาก)	3.81 (มาก)	4.08 (มาก)
โดยรวม	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตาราง 36 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท และการจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการ มีความพึงพอใจระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านการมีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงาน 51-200 คน มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการและมีความถูกต้อง และด้านการมีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการ ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับ และการมีสต็อกสินค้าครบเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ตามลำดับ

ตาราง 37 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย จำแนกตามขนาดของธุรกิจ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ไม่เกิน 50 ราย	51-200 ราย	มากกว่า 200 ราย
รายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ	2.94 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม่กกาซีน	3.07 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้ามีของแถม	2.91 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง	3.42 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.09 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)

จากตาราง 37 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คนและกลุ่มที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการขายโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง การส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม่กกาซีน รายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ และการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงาน 51-200 คน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการขายโดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านรายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม่กกาซีน รายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ และรายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง

ตาราง 38 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านบุคลากร จำแนกตามขนาดของธุรกิจ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ไม่เกิน 50 ราย	51-200 ราย	มากกว่า 200 ราย
มารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)	3.86 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)	3.66 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	3.54 (มาก)	3.61 (มาก)	3.59 (มาก)
ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย	3.42 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.71 (มาก)
มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)
มารยาทของพนักงานจัดส่ง	3.54 (มาก)	3.66 (มาก)	3.77 (มาก)
โดยรวม	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตาราง 38 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยด้านมารยาทในการสื่อสารและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย มารยาทและบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงาน 51-200 คน มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมารยาทในการสื่อสาร และความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย การพูดจาและมารยาทของพนักงานจัดส่ง ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง และความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยด้านมารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย มารยาทและการพูดจาของพนักงานจัดส่ง บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย

ตาราง 39 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามขนาดของธุรกิจ(จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ไม่เกิน 50 ราย	51-200 ราย	มากกว่า 200 ราย
ความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)
ความน่าสนใจของแค็ตตาล็อก	3.66 (มาก)	3.75 (มาก)	3.87 (มาก)
รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อก เพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.32 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)
ความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการ ในแค็ตตาล็อก	3.46 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.73 (มาก)
ความน่าสนใจของเม็กกาซีนรายเดือน	3.52 (มาก)	3.64 (มาก)	3.76 (มาก)
รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของเม็กกาซีน เพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.21 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)	3.63 (มาก)
โดยรวม	3.54 (มาก)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตาราง 39 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ความน่าสนใจของแค็ตตาล็อก ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า ความน่าสนใจของเม็กกาซีนรายเดือน มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านความสะดวกในการค้นหา

สินค้าที่ต้องการในเค้ทตาลีอก รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในเค้ทตาลีอกและในเม้กกาซีน
เพียงพอต่อการตัดสินใจ ตามลำดับ

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงาน 51-200 คน มีความพึงพอใจด้านลักษณะทาง
กายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับความสะดวกใน
การค้นหาสินค้าที่ต้องการในเค้ทตาลีอก ความน่าสนใจของเค้ทตาลีอกและเม้กกาซีนรายเดือน
รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในเค้ทตาลีอกเพียงพอต่อการตัดสินใจ และภาพลักษณ์ของรถส่ง
สินค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านรายละเอียดเกี่ยวกับ
ข้อมูลสินค้าของเม้กกาซีนเพียงพอต่อการตัดสินใจ

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน มีความพึงพอใจด้านลักษณะทาง
กายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับ
ภาษี ความน่าสนใจของเค้ทตาลีอกและเม้กกาซีนรายเดือน ความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่
ต้องการในเค้ทตาลีอก รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในเค้ทตาลีอกเพียงพอต่อการตัดสินใจ
ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า และด้านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของเม้กกาซีนเพียงพอต่อการ
ตัดสินใจ ตามลำดับ

ตาราง 40 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านกระบวนการ จำแนกตามขนาดของธุรกิจ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ไม่เกิน 50 ราย	51-200 ราย	มากกว่า 200 ราย
ความรวดเร็วของกระบวนการ ในการสอบถาม รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)
ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคา	3.69 (มาก)	3.52 (มาก)	3.65 (มาก)
ระยะเวลาของกระบวนการ ในการจัดส่งสินค้านับ จากวันที่สั่งซื้อสินค้า	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)
ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ไขปัญหาหลัง การขาย	3.46 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในกระบวนการเปลี่ยนสินค้า	3.28 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี	3.50 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.59 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)

จากตาราง 40 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาและกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า และด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความรวดเร็วในกระบวนการแก้ไขปัญหาหลังการขาย และกระบวนการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงาน 51-200 คน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วในกระบวนการแก้ไขปัญหาหลังการขายและกระบวนการเปลี่ยนสินค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า และกระบวนการทำใบเสนอราคา ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและบวนการทำไมเสนอราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความรวดเร็วในกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขายและกระบวนการเปลี่ยนสินค้า ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 41 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ธุรกิจซื้อ ขายไป	โรงงานผลิต สินค้า	ธุรกิจบริการ	สถานศึกษา
ด้านผลิตภัณฑ์	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	4.28 (มาก)
ด้านราคา	3.24 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ด้านสถานที่หรือช่องทางการ จัดจำหน่าย	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	3.93 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.07 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.86 (มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.52 (มาก)	4.00 (มาก)
ด้านกระบวนการ	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.17 (มาก)
โดยรวม	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	3.91 (มาก)

จากตาราง 41 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภทธุรกิจ ซื้อขายไป มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภท โรงงานผลิตสินค้า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภท ธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานศึกษา มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ตาราง 42 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ธุรกิจซื้อขายไป	โรงงานผลิตสินค้า	ธุรกิจบริการ	สถานศึกษา
ความหลากหลายของชนิดสินค้า	3.82 (มาก)	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)	4.67 (มาก)
คุณภาพของสินค้า	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	4.00 (มาก)
ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.67 (มาก)
ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า	3.44 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.33 (ปานกลาง)
ความมีชื่อเสียงของครายี่ห้อ	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)	4.67 (มาก)
เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า	3.49 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	4.28 (มาก)

จากตาราง 42 พบว่า ลูกค้ายุ่มตัวอย่างประเภทธุรกิจ ซ้อมมาขายไป มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า ความมีชื่อเสียงของตรา ยี่ห้อ คุณภาพและความทันสมัยของรูปแบบสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า และความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า

ลูกค้ายุ่มตัวอย่างประเภทธุรกิจ โรงงานผลิตสินค้า มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยด้าน ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า ความหลากหลายของชนิดสินค้า ความมีชื่อเสียงของตรา ยี่ห้อ คุณภาพของสินค้า และความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความ พึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ายุ่มตัวอย่างประเภทธุรกิจ ธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านความทันสมัยของรูปแบบสินค้า ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า และเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า คุณภาพของสินค้า และความมีชื่อเสียงของตรา ยี่ห้อ ตามลำดับ

ลูกค้ายุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานศึกษา มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า ความมีชื่อเสียงของตรา ยี่ห้อ ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า และคุณภาพของสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้าน เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านราคา
จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ธุรกิจซื้อมา ขายไป	โรงงานผลิตสินค้า	ธุรกิจบริการ	สถานศึกษา
ราคาเหมาะสม	3.13 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ความหลากหลายของวิธีการ ชำระเงิน	3.64 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
การให้ส่วนลดเงินสด	2.96 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.24 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)

จากตาราง 43 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภทธุรกิจ ซื้อมาขายไป มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านราคาเหมาะสม และการให้ส่วนลดเงินสด มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภทธุรกิจ โรงงานผลิตสินค้า และธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน ราคาเหมาะสม และ การให้ส่วนลดเงินสด ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานศึกษา มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม ในระดับมาก โดยด้านความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน ราคาเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้าน การให้ส่วนลดเงินสด

ตาราง 44 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ธุรกิจซื้อมา ขายไป	โรงงานผลิต สินค้า	ธุรกิจบริการ	สถานศึกษา
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	4.11 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับ บริษัท	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)
มีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ ต้องการ	3.67 (มาก)	3.51 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	4.33 (มาก)
การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)
การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการ	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)	3.79 (มาก)	3.67 (มาก)
โดยรวม	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตาราง 44 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภท ธุรกิจซื้อมาขายไป มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้าน ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องและตรงตามเวลาที่ต้องการ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท และมีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภทที่เป็น โรงงานผลิตสินค้า มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการและมีความถูกต้อง ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าและการติดต่อประสานงานกับบริษัท การมีสต็อกสินค้าครบเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภท ธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมระดับมาก โดยด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าและการติดต่อประสานงานกับบริษัท การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการและมีความถูกต้อง มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านมีสต็อกสินค้าครบเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภท สถานศึกษา มีความพึงพอใจในด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการมีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าและการติดต่อประสานงานกับบริษัท การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องและตรงตามเวลาที่ต้องการ ตามลำดับ

ตาราง 45 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ธุรกิจซื้อ ขายไป	โรงงานผลิต สินค้า	ธุรกิจบริการ	สถานศึกษา
รายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ	2.93 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของเม็กกาซีน	3.13 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้ามีของแถม	2.84 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.33 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง	3.38 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
โดยรวม	3.07 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

จากตาราง 45 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภทธุรกิจ ซื้อมาขายไป และโรงงานผลิตสินค้า มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของเม็กกาซีน การส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ และการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภทธุรกิจ ธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของเม็กกาซีน รายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ และรายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภท สถานศึกษา มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมระดับปานกลาง โดยด้านรายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของเม็กกาซีน รายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในระดับมากด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

ตาราง 46 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ธุรกิจซื้อมา ขายไป	โรงงานผลิต สินค้า	ธุรกิจบริการ	สถานศึกษา
มารยาทในการสื่อสารของพนักงาน ขาย	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)	4.33 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงาน ขาย	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	4.00 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตามงานของ พนักงานขาย	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)	3.58 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสามารถในการแก้ปัญหาของ พนักงานขาย	3.56 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
มารยาทในการพูดจาของพนักงาน จัดส่ง	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)
มารยาทของพนักงานจัดส่ง	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)	3.67 (มาก)
โดยรวม	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตาราง 46 พบว่า ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างประเภท ธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมารยาทในการสื่อสารและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย มารยาทและบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานและความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย ตามลำดับ

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างประเภท โรงงานผลิตสินค้า มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยด้านมารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย มารยาทและการพูดจาของพนักงานจัดส่ง ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างประเภท ธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยด้านมารยาทในการสื่อสารและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย บุคลิกภาพและมารยาทของพนักงานจัดส่ง มีความพึงพอใจระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างประเภทสถานศึกษา มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยด้านมารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย การพูดจาและมารยาทของพนักงานจัดส่ง มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง

ตาราง 47 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ธุรกิจซื้อมา ขายไป	โรงงานผลิต สินค้า	ธุรกิจบริการ	สถานศึกษา
ความถูกต้องแม่นยำของเอกสาร ใบกำกับภาษี	4.09 (มาก)	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)	4.33 (มาก)
ความน่าสนใจของแค็ตตาล็อก	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	3.66 (มาก)	4.33 (มาก)
รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าใน แค็ตตาล็อกเพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.49 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ ต้องการในแค็ตตาล็อก	3.62 (มาก)	3.76 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.33 (มาก)
ความน่าสนใจของเม็กกาซีนรายเดือน	3.58 (มาก)	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)	4.00 (มาก)
รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของ เม็กกาซีนเพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.27 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า	3.64 (มาก)	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)
โดยรวม	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.52 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตาราง 47 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภทธุรกิจ ซื้อมาขายไป มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ความน่าสนใจของแค็ตตาล็อก ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า ความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแค็ตตาล็อก และความน่าสนใจของเม็กกาซีนรายเดือน มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของเม็กกาซีนเพียงพอต่อการตัดสินใจ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภท โรงงานผลิตสินค้า มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ความน่าสนใจและความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแค็ตตาล็อก ความน่าสนใจของเม็กกาซีนรายเดือน รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ และภาพลักษณ์ของรถส่ง

สินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของแม่กกาซีนเพียงพอต่อการตัดสินใจ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภทธุรกิจ ธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ความน่าสนใจของแค็ตตาล็อกและแม่กกาซีนรายเดือน ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแค็ตตาล็อก รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกและในแม่กกาซีนที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภท สถานศึกษา มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ความน่าสนใจของแค็ตตาล็อก ความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลของสินค้าในแค็ตตาล็อกที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ ความน่าสนใจของแม่กกาซีนรายเดือน และภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของแม่กกาซีนเพียงพอต่อการตัดสินใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 48 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ธุรกิจซื้อมา ขายไป	โรงงานผลิต สินค้า	ธุรกิจบริการ	สถานศึกษา
ความรวดเร็วของกระบวนการในการ สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)	3.55 (มาก)	4.00 (มาก)
ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบ เสนอราคา	3.69 (มาก)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	4.33 (มาก)
ระยะเวลาของกระบวนการในการ จัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า	4.07 (มาก)	3.84 (มาก)	3.71 (มาก)	4.67 (มาก)
ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ปัญหา ภายหลังการขาย	3.38 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ความรวดเร็วในกระบวนการเปลี่ยน สินค้า	3.31 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสาร ใบกำกับภาษี	3.56 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
โดยรวม	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.17 (มาก)

จากตาราง 48 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภทธุรกิจ ซื้อมาขายไป มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการทำใบเสนอราคา และความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความรวดเร็วในกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย และกระบวนการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภท โรงงานผลิตสินค้า มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการทำใบเสนอราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความรวดเร็วในกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับและกระบวนการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภท ธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านความรวดเร็วในกระบวนการแก้ปัญหาหลังการขาย ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษีและกระบวนการเปลี่ยนสินค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาและกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภท สถานศึกษา มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาและกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ปัญหาหลังการขายและกระบวนการเปลี่ยนสินค้า และความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 49 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อ
เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 -15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท
ด้านผลิตภัณฑ์	3.51 (มาก)	3.55 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
ด้านราคา	3.20 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัด จำหน่าย	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	3.96 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.03 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านกระบวนการ	3.55 (มาก)	3.53 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
โดยรวม	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.51 (มาก)	3.69 (มาก)

จากตาราง 49 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ถูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง ที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ถูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มี ยอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ถูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา

ตาราง 50 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามยอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท
ความหลากหลายของชนิดสินค้า	3.70 (มาก)	3.59 (มาก)	3.65 (มาก)	3.86 (มาก)
คุณภาพของสินค้า	3.46 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)
ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า	3.51 (มาก)	3.61 (มาก)	3.50 (มาก)	3.78 (มาก)
ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า	3.44 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	3.50 (มาก)	3.86 (มาก)
เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า	3.31 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
โดยรวม	3.51 (มาก)	3.55 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)

จากตาราง 50 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านคุณภาพของสินค้า ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า และเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มียอดในการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานเดือนละ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยด้านคุณภาพของสินค้าและความทันสมัยของรูปแบบสินค้า ความหลากหลายของชนิดสินค้า และความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า และเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มียอดในการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานเดือนละ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า คุณภาพและความทันสมัยของรูปแบบสินค้า ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า และเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า คุณภาพของสินค้า ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า และเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า ตามลำดับ

ตาราง 51 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านราคา จำแนกตามยอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท
ราคาเหมาะสม	3.11 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน	3.53 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)
การให้ส่วนลดเงินสด	2.98 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.20 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

จากตาราง 51 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาทและกลุ่มที่มียอดการสั่งซื้อตั้งแต่ 10,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านราคาที่เหมาะสม และการให้ส่วนลดเงินสด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือนตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน ราคาเหมาะสม และการให้ส่วนลดเงินสด ตามลำดับ

ตาราง 52 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามยอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและ
อุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 -15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	4.03 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับ บริษัท	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	4.06 (มาก)
มีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ ต้องการ	3.44 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง	3.98 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)
การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการ	3.98 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	4.14 (มาก)
โดยรวม	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	3.96 (มาก)

จากตาราง 52 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องและตรงตามเวลาที่ต้องการ และความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท ความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการมีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าและการติดต่อประสานงานกับบริษัท การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการและมีความถูกต้อง และการมีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าและการติดต่อประสานงานกับบริษัท การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องและตรงตามเวลาที่ต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านการมีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ ด้านการจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง และการมีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ตามลำดับ

ตาราง 53 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท
รายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ	2.90 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของเม็กกาซีน	3.11 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า/มิชของแถม	2.80 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง	3.29 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
โดยรวม	3.03 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)

จากตาราง 53 พบว่า ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาทและกลุ่มที่มียอดการสั่งซื้อ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม่กาซีน รายการส่งเสริมการขายสินค้าราคา และรายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ตามลำดับ

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง ที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง รายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษ รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม่กาซีน และรายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ตามลำดับ

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง ที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้าน รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม่กาซีน รายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ รายการส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้าหรือมีของแถม ความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง

ตาราง 54 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านบุคลากร จำแนกตามยอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 -15,000 บาท	มากกว่า 15,000บาท
มารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.54 (มาก)	3.81 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)
ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย	3.33 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)	3.53 (มาก)
บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง	3.46 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.73 (มาก)	3.83 (มาก)
มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)	3.83 (มาก)
มารยาทของพนักงานจัดส่ง	3.51 (มาก)	3.60 (มาก)	3.77 (มาก)	3.86 (มาก)
โดยรวม	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตาราง 54 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยด้านมารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย การพูดจาและมารยาทของพนักงานจัดส่ง ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง และความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมากโดยมีความพึงพอใจ ด้านมารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย มารยาทในการพูดจาของ

พนักงานจัดส่ง ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย มารยาทและบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย ตามลำดับ

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ ด้านมารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย มารยาทและบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง มารยาทการพูดจาของพนักงานจัดส่ง ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย ตามลำดับ

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจด้านมารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย มารยาทและบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ความเอาใจใส่ติดตามงานและความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 55 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามยอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและ
อุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	มากกว่า 15,000บาท
ความถูกต้องแม่นยำของเอกสาร ใบกำกับภาษี	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
ความน่าสนใจของแก็ทตาล็อก	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.65 (มาก)	3.92 (มาก)
รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแก็ท ตาล็อกเพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.46 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)
ความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ ต้องการในแก็ทตาล็อก	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)	3.83 (มาก)
ความน่าสนใจของแม่กาจีนรายเดือน	3.49 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)	3.81 (มาก)
รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของ แม่กาจีนเพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.28 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า	3.59 (มาก)	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)
โดยรวม	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตาราง 55 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ความน่าสนใจของแก็ทตาล็อก ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า ความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแก็ทตาล็อก มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความน่าสนใจของแม่กาจีนรายเดือน รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแก็ทตาล็อกและในแม่กาจีนที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความน่าสนใจของแก็ทตาล็อกและของแม่กาจีนรายเดือน

ความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแค็ตตาล็อก และภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกและในแม็กกาซีนที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความน่าสนใจและความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแค็ตตาล็อก ความน่าสนใจของแม็กกาซีนรายเดือน และด้านภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกและในแม็กกาซีนที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมากโดย มีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ความน่าสนใจของแค็ตตาล็อก ความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแค็ตตาล็อก รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกเพียงพอต่อการตัดสินใจ ความน่าสนใจของแม็กกาซีนรายเดือน ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า และรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของแม็กกาซีนเพียงพอต่อการตัดสินใจ ตามลำดับ

ตาราง 56 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านกระบวนการ จำแนกตามยอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท
ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	3.81 (มาก)
ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคา	3.65 (มาก)	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)	3.86 (มาก)
ระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า	3.94 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)
ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ไขปัญหาภายหลังการขาย	3.37 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
ความรวดเร็วในกระบวนการเปลี่ยนสินค้า	3.21 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี	3.49 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
โดยรวม	3.55 (มาก)	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตาราง 56 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการในการทำใบเสนอราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ไขปัญหาภายหลังการขายและกระบวนการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการทำใบเสนอราคา ความรวดเร็วในกระบวนการ

แก้ปัญหาภายหลังการขาย มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษีและกระบวนการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการทำใบเสนอราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความรวดเร็วในกระบวนการเปลี่ยนสินค้าและในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี และความเร็วในกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มียอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาและการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า ด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขายและการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านความรวดเร็วในกระบวนการเปลี่ยนสินค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 57 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อเครื่องเขียน
และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ไม่เกิน 1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง
ด้านผลิตภัณฑ์	3.61 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.61 (มาก)
ด้านราคา	3.17 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	3.92 (มาก)	3.75 (มาก)	4.06 (มาก)	3.81 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.11 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	3.53 (มาก)	3.61 (มาก)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)
ด้านกระบวนการ	3.57 (มาก)	3.54 (มาก)	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)
โดยรวม	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตาราง 57 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานเดือนละ 2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานเดือนละ 3 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ ความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา

ตาราง 58 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อเครื่องเขียน และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ไม่เกิน 1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง
ความหลากหลายของชนิดสินค้า	3.78 (มาก)	3.58 (มาก)	3.93 (มาก)	3.69 (มาก)
คุณภาพของสินค้า	3.46 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.79 (มาก)	3.66 (มาก)
ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า	3.70 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)
ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า	3.65 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.51 (มาก)
ความมีชื่อเสียงของครายี่ห้อ	3.76 (มาก)	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)	3.54 (มาก)
เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า	3.32 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.54 (มาก)
โดยรวม	3.61 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตาราง 58 พบว่า ลูกค้ายุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านคุณภาพของสินค้า และเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ายุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานเดือนละ 2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านความทันสมัยของรูปแบบสินค้า ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า และเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ ความหลากหลายของชนิดสินค้า คุณภาพของสินค้า

ลูกค้ายุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานเดือนละ 3 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความหลากหลายของชนิดคุณภาพของสินค้า ความหลากหลายและความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า และเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า ตามลำดับ

ลูกค้ายุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความทันสมัยของรูปแบบสินค้า ความหลากหลายของชนิดสินค้า คุณภาพของสินค้า ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ ด้านเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า และด้านความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า ตามลำดับ

ตาราง 59 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านราคา จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ไม่เกิน 1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง
ราคาเหมาะสม	3.11 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน	3.54 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดเงินสด	2.86 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.17 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตาราง 59 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน และกลุ่มที่มีการสั่งซื้อเดือนละ 3 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านราคาเหมาะสม และการให้ส่วนลดเงินสด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานเดือนละ 2 ครั้งและกลุ่มที่มีการสั่งซื้อมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน ด้านราคาที่เหมาะสม และด้านการให้ส่วนลดเงินสด ตามลำดับ

ตาราง 60 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อ
เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ไม่เกิน 1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	4.05 (มาก)	3.91 (มาก)	4.29 (มาก)	3.89 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	4.18 (มาก)	3.83 (มาก)
มีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ	3.59 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.51 (มาก)
การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง	3.97 (มาก)	3.82 (มาก)	4.04 (มาก)	3.83 (มาก)
การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการ	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)
โดยรวม	3.92 (มาก)	3.75 (มาก)	4.06 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตาราง 60 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าและการติดต่อประสานงานกับบริษัท การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการและมีความถูกต้อง และการมีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานเดือนละ 2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก โดยด้านความสะดวกในการติดต่อสั่งซื้อสินค้า ด้านการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องและตรงตามเวลาที่ต้องการ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านการมีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานเดือนละ 3 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าและติดต่อประสานงานกับบริษัท การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการและมีความถูกต้อง และการมีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการ ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าและการติดต่อประสานงานกับบริษัท การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง และมีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ตามลำดับ

ตาราง 61 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนครั้งในการซื้อเครื่องเขียน และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ไม่เกิน 1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง
รายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ	3.08 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม็กกาซีน	3.19 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้ามีของแถม	2.81 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง	3.35 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
โดยรวม	3.11 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)

จากตาราง 61 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน และกลุ่มที่มีการสั่งซื้อ 2 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม็กกาซีน รายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ และรายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้ามีของแถม ตามลำดับ

ลูกค้ายุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานเดือนละ 3 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง ด้านการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ การส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม และรายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม่ไก่กาซีน ตามลำดับ

ลูกค้ายุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านรายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม่ไก่กาซีน รายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ การส่งเสริมการขาย ที่มีการแถมสินค้าหรือมีของแถม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตาราง 62 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านบุคลากร จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อเครื่องเขียน
และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ไม่เกิน 1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง
มารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)	4.06 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)	3.50 (มาก)	3.83 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	3.57 (มาก)	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)
ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย	3.35 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง	3.35 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)
มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง	3.46 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)
มารยาทของพนักงานจัดส่ง	3.49 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)
โดยรวม	3.53 (มาก)	3.61 (มาก)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตาราง 62 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยด้านมารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านมารยาทและการพูดจาของพนักงานจัดส่ง ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย และด้านบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานเดือนละ 2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยด้านมารยาทในการสื่อสารและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย การพูดจาและมารยาทของพนักงานจัดส่ง บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง

และความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานเดือนละ 3 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมารยาทและการพูดจาของพนักงานจัดส่ง มารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยด้านมารยาทในการสื่อสารและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ด้านบุคลิกภาพและมารยาทของพนักงานจัดส่ง มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง และด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 63 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนครั้งในการซื้อเครื่องเขียน
และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ไม่เกิน 1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง
ความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)
ความน่าสนใจของเค้ทตาลี็อก	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)	3.75 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในเค้ทตาลี็อกเพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.46 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.66 (มาก)
ความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในเค้ทตาลี็อก	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)
ความน่าสนใจของแม่ึกกาชินรายเดือน	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.50 (มาก)	3.74 (มาก)
รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของแม่ึกกาชินเพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.41 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า	3.59 (มาก)	3.56 (มาก)	3.86 (มาก)	3.54 (มาก)
โดยรวม	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 63พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความน่าสนใจของเค้ทตาลี็อกและแม่ึกกาชินรายเดือน ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า และด้านความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในเค้ทตาลี็อก มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในเค้ทตาลี็อกและในแม่ึกกาชินที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานเดือนละ 2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสาร

ใบกำกับภาษี ความน่าสนใจและความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแค็ตตาล็อก ความน่าสนใจของเม็กกาซีนรายเดือน และภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกและในเม็กกาซีนที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานเดือนละ 3 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า ความน่าสนใจของแค็ตตาล็อก ด้านความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ ความน่าสนใจของเม็กกาซีนรายเดือน มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของเม็กกาซีนเพียงพอต่อการตัดสินใจ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ความน่าสนใจของเม็กกาซีนรายเดือน ด้านความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของเม็กกาซีนเพียงพอต่อการตัดสินใจ และความน่าสนใจของแค็ตตาล็อก

ตาราง 64 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านกระบวนการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อเครื่องเขียน
และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ไม่เกิน 1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง
ความรวดเร็วของกระบวนการในการ สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)
ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบ เสนอราคา	3.59 (มาก)	3.58 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)
ระยะเวลาของกระบวนการในการ จัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า	4.03 (มาก)	3.83 (มาก)	4.04 (มาก)	3.66 (มาก)
ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ปัญหา ภายหลังการขาย	3.38 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในกระบวนการเปลี่ยน สินค้า	3.30 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสาร ใบกำกับภาษี	3.46 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.57 (มาก)	3.54 (มาก)	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)

จากตาราง 64 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานไม่
เกิน 1 ครั้งต่อเดือน และกลุ่มที่มีการสั่งซื้อเดือนละ 2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม
ในระดับมาก โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า
ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า และกระบวนการในการทำใบ
เสนอราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางใน ด้านความรวดเร็ว
ในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขายและ
กระบวนการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานเดือนละ 3 ครั้ง มีความ
พึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่ง
สินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ด้านความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียด
เกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการทำใบเสนอราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจ

ระดับปานกลาง ด้านความรวดเร็วในกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษีและกระบวนการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคา และกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า ด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี และด้านความรวดเร็วในกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขายและกระบวนการเปลี่ยนสินค้า

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk-like element above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 65 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามจำนวนร้านค้าที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อ
เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	1 ร้าน	2-3 ร้าน	มากกว่า 3 ร้าน
ด้านผลิตภัณฑ์	3.54 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)
ด้านราคา	3.30 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	3.89 (มาก)	3.75 (มาก)	4.06 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.99 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	3.64 (มาก)	3.57 (มาก)	3.83 (มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)	3.89 (มาก)
ด้านกระบวนการ	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)	3.71 (มาก)
โดยรวม	3.52 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)

จากตาราง 65 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าในการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน 1 ร้าน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าในการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานจำนวน 2-3 ร้าน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมระดับปานกลาง โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าในการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานมากกว่า 3 ร้าน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก โดยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา

ตาราง 66 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามจำนวนร้านค้าที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	1 ร้าน	2-3 ร้าน	มากกว่า 3 ร้าน
ความหลากหลายของชนิดสินค้า	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)	3.93 (มาก)
คุณภาพของสินค้า	3.49 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.88 (มาก)
ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า	3.51 (มาก)	3.55 (มาก)	3.80 (มาก)
ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า	3.54 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)
ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ	3.69 (มาก)	3.53 (มาก)	3.90 (มาก)
เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า	3.49 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
โดยรวม	3.54 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)

จากตาราง 66 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าที่มีการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน จำนวน 1 ร้าน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยด้านความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ ความหลากหลายของชนิดสินค้า ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า และความทันสมัยของรูปแบบสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพของสินค้า และ เงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ายุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าที่มีการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน จำนวน 2-3 ร้าน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า และเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ และคุณภาพของสินค้า ตามลำดับ

ลูกค้ายุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าที่มีการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน มากกว่า 3 ร้าน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความหลากหลายของชนิดสินค้า ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ คุณภาพของสินค้า ความหลากหลายของตรายี่ห้อสินค้า ความทันสมัยของรูปแบบสินค้า และเงื่อนไขการรับประกันการเปลี่ยนสินค้า ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 67 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านราคา จำแนกตามจำนวนร้านค้าที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อ
เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	1 ร้าน	2-3 ร้าน	มากกว่า 3 ร้าน
ราคาเหมาะสม	3.14 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน	3.57 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
การให้ส่วนลดเงินสด	3.17 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)

จากตาราง 67 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าที่มีการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน จำนวน 1 ร้านและกลุ่มที่มีการติดต่อกว่า 3 ร้าน มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านราคาเหมาะสม และการให้ส่วนลดเงินสด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับมากด้านความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีจำนวนร้านค้าในการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน จำนวน 2-3 ร้าน มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน ราคาที่เหมาะสม และการให้ส่วนลดเงินสด

ตาราง 68 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามจำนวนร้านค้าที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อ
เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน

ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	1 ร้าน	2-3 ร้าน	มากกว่า 3 ร้าน
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	4.11 (มาก)	3.88 (มาก)	4.17 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท	3.89 (มาก)	3.79 (มาก)	4.12 (มาก)
มีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ	3.51 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)
การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง	3.91 (มาก)	3.81 (มาก)	4.05 (มาก)
การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการ	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	4.12 (มาก)
โดยรวม	3.89 (มาก)	3.75 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตาราง 68 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าในการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน จำนวน 1 ร้าน มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการและมีความถูกต้อง ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท และด้านการมีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าในการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน จำนวน 2-3 ร้าน มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการและความถูกต้อง และความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านการมีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าในการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน มากกว่า 3 ร้าน มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ต้องการความ

สะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง และมีสต็อกสินค้าครบ และเพียงพอตามจำนวนที่ต้องการ ตามลำดับ

ตาราง 69 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนร้านค้าที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อ เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	1 ร้าน	2-3 ร้าน	มากกว่า 3 ร้าน
รายการส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ	2.80 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม็กกาซีน	3.00 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
รายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม	2.74 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
โดยรวม	2.99 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)

จากตาราง 69 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าในการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน จำนวน 1 ร้านและกลุ่มที่มีจำนวน 2-3 ร้าน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง การส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม็กกาซีน การส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ และรายการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้า/มีของแถม ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีจำนวนร้านค้าในการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน มากกว่า 3 ร้าน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านรายการส่งเสริมการขายใน Shopping Zone ของแม็กกาซีน การส่งเสริมการขายสินค้าราคาพิเศษ และการส่งเสริมการขายที่มีการแถมสินค้าหรือมีของแถม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง

ตาราง 70 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านบุคลากร จำแนกตามจำนวนร้านค้าที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อ
เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	1 ร้าน	2-3 ร้าน	มากกว่า 3 ร้าน
มารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)	3.95 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.90 (มาก)
ความเอาใจใส่ติดตามงานของ พนักงานขาย	3.60 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)
ความสามารถในการแก้ปัญหาของ พนักงานขาย	3.43 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง	3.57 (มาก)	3.52 (มาก)	3.80 (มาก)
มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง	3.69 (มาก)	3.58 (มาก)	3.83 (มาก)
มารยาทของพนักงานจัดส่ง	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)	3.85 (มาก)
โดยรวม	3.64 (มาก)	3.57 (มาก)	3.83 (มาก)

จากตาราง 70 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าในการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน จำนวน 1 ร้าน มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยด้านมารยาทในการสื่อสารของพนักงานขาย มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่ง ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย มารยาทของพนักงานจัดส่ง ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าในการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน จำนวน 2-3 ร้าน มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยด้านมารยาทในการสื่อสารและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย มารยาทในการพูดจาของพนักงานจัดส่งมารยาทและ

บุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานและความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าที่มีการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน มากกว่า 3 ร้าน มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมารยาทในการสื่อสารและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย ด้านมารยาทของพนักงานจัดส่ง ด้านความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย มารยาทในการพูดจาและบุคลิกภาพของพนักงานจัดส่ง และความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย ตามลำดับ

ตาราง 71 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนร้านค้าที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อ เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	1 ร้าน	2-3 ร้าน	มากกว่า 3 ร้าน
ความถูกต้องแม่นยำของเอกสาร ใบกำกับภาษี	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	4.12 (มาก)
ความน่าสนใจของแค็ตตาล็อก	3.51 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)
รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกเพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.40 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
ความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแค็ตตาล็อก	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)	3.98 (มาก)
ความน่าสนใจของเมื่อกาสิโนรายเดือน	3.51 (มาก)	3.57 (มาก)	3.90 (มาก)
รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของเมื่อกาสิโนเพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.29 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า	3.46 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.83 (มาก)
โดยรวม	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตาราง 71 พบว่า ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าที่มีการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน จำนวน 1 ร้าน มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแค็ตตาล็อก ความน่าสนใจของแค็ตตาล็อกและแม่กาซีนรายเดือน มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกและแม่กาซีนที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าที่มีการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน จำนวน 2-3 ร้าน มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ด้านความน่าสนใจของแค็ตตาล็อกและแม่กาซีนรายเดือน ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า และความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแค็ตตาล็อก มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกและ แม่กาซีนที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าที่มีการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน มากกว่า 3 ร้าน มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำของเอกสารใบกำกับภาษี ความน่าสนใจและความสะดวกในการค้นหาสินค้าที่ต้องการในแค็ตตาล็อก ความน่าสนใจของแม่กาซีนรายเดือน ภาพลักษณ์ของรถส่งสินค้า รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าในแค็ตตาล็อกและแม่กาซีนที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ ตามลำดับ

ตาราง 72 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด
ด้านกระบวนการ จำแนกตามจำนวนร้านค้าที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อ
เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	1 ร้าน	2-3 ร้าน	มากกว่า 3 ร้าน
ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถาม รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)	3.90 (มาก)
ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคา	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)	3.98 (มาก)
ระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจาก วันที่สั่งซื้อสินค้า	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)
ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ไขปัญหาหลัง การขาย	3.34 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในกระบวนการเปลี่ยนสินค้า	3.29 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี	3.49 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
โดยรวม	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตาราง 72 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าในการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน จำนวน 1 ร้าน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการทำใบเสนอราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี ความรวดเร็วในกระบวนการแก้ไขปัญหาหลังการขายและกระบวนการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าในการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน จำนวน 2-3 ร้าน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการทำใบเสนอราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความรวดเร็วในกระบวนการแก้ไขปัญหาหลังการขาย ความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษีและกระบวนการเปลี่ยนสินค้า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้านค้าที่มีการติดต่อสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานมากกว่า 3 ร้าน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก โดยด้านระยะเวลาของกระบวนการในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า ความรวดเร็วของกระบวนการทำใบเสนอราคาและกระบวนการในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความรวดเร็วในกระบวนการแก้ปัญหาหลังการขายและกระบวนการเปลี่ยนสินค้า และความรวดเร็วในการแก้ไขเอกสารใบกำกับภาษี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

3. ปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด

ตาราง 73 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สินค้ามีให้เลือกน้อย	2.51	.999
สินค้าคุณภาพไม่ดี	2.36	.819
ราคาแพงกว่าที่อื่น ๆ	2.88	.879
มีการเปลี่ยนแปลงราคาบ่อย	3.10	.938
ส่งสินค้าผิด	2.01	.879
ส่งสินค้าช้า	1.98	.907
โทรศัพท์สายไม่ว่าง ติดต่อยาก	2.27	1.072
พนักงานขายไม่สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาได้	2.15	.866
พนักงานขายไม่เต็มใจในการให้บริการ	1.79	.865
พนักงานส่งสินค้าไม่เต็มใจในการให้บริการ	1.72	.820
โดยรวม	2.28	.571

จากตาราง 73 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง พบปัญหาจากการใช้บริการโดยรวมในระดับน้อย โดยปัญหาในด้านสินค้าคุณภาพไม่ดี โทรศัพท์สายไม่ว่างติดต่อยาก พนักงานขายไม่สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาได้ การส่งสินค้าผิด ส่งสินค้าช้า พนักงานขายและพนักงานส่งสินค้าไม่เต็มใจในการให้บริการ พบปัญหาในระดับน้อย แต่พบปัญหาในระดับปานกลาง ด้านมีการเปลี่ยนแปลงราคาบ่อย ราคาแพงกว่าที่อื่น ๆ และการมีสินค้าให้เลือกน้อย