

ชื่อเรื่องการค้าค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ขายสินค้าที่มีต่อการดำเนินงานตลาดถนนคนเดินในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวอชิรญา ไชยมี

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้าค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น ประธานกรรมการ

อาจารย์เรณัส เสริมบุญสร้าง กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้าค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ขายสินค้าที่มีต่อการดำเนินงาน ตลาดถนนคนเดินในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ขายสินค้า ใน ตลาดถนนคนเดินในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ขาย สินค้า ในตลาดถนนคนเดินในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 - 39 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พักอาศัยอยู่ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ขายสินค้าในตลาดถนนคนเดินเป็นอาชีพหลัก สำหรับผู้ขายสินค้าในตลาดถนนคนเดินเป็นอาชีพเสริม มีอาชีพหลักคือค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้จากอาชีพหลักเฉลี่ยต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท มากที่สุด มีรายได้จากอาชีพเสริมเฉลี่ยต่อเดือน 6,001 - 9,000 บาท มากที่สุด สินค้าที่นำมาขาย คือ สินค้าประเภทผ้า/ผลิตภัณฑ์จากผ้า สินค้าที่นำมาขายรับจากแหล่งขายส่งมาขาย ลักษณะการขายสินค้าเป็นขาย ทั้งปลีกและขายส่งสถานที่ขายสินค้า นอกจากตลาดถนนคนเดินอำเภอสันกำแพงแล้ว ผู้ขายสินค้า ได้ไปขาย สินค้าที่ถนนคนเดินท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ยอดขายโดยเฉลี่ย ต่อวันจากการขายสินค้าที่ตลาดถนนคนเดินอำเภอสันกำแพง 1,000 -1,500 บาท มากที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ขายสินค้าที่มีต่อการดำเนินงาน ตลาดถนนคนเดินในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ขายสินค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านกาสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่ผู้ขายสินค้า ในตลาดถนนคนเดินในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละปัจจัยหลัก ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ชื่อเสียงของตลาดถนนคนเดินอำเภอสันกำแพงเป็นที่รู้จัก ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ค่าบริการไฟฟ้า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ การมีพื้นที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์เพื่อรองรับผู้มาเที่ยวชมงานและผู้ขายสินค้าไว้บริเวณใกล้เคียงโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ หลักฐานการชำระค่าบริการ (ใบเสร็จรับเงิน) ถูกต้องและชัดเจน ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของตลาดถนนคนเดิน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การจัดกิจกรรมในช่วงเทศกาล เช่น สงกรานต์

ปัญหาของผู้ขายสินค้าที่มีต่อการดำเนินงานตลาดถนนคนเดินในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ คือ ห้องน้ำสาธารณะอยู่ไกลและไม่สะอาด รองลงมา ได้แก่ มีถังขยะไม่เพียงพอรวมทั้งไม่มีป้ายบอกทางหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ชัดเจน

Independent Study Title Vendor Satisfaction Towards Operation of Walking Street Market in San Kamphaeng District, Chiang Mai Province

Author Miss Achiraya Chaimee

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Piyapan Klunklin

Chairperson

Lecturer Renus Seramboosang

Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to investigate vendor satisfaction towards the operation of walking street market in San Kamphaeng District, Chiang Mai Province. Respondents in this study consisted of 200 vendors in the walking street market in San Kamphaeng District, Chiang Mai Province. A set of questionnaires was used for data collection and analyzed by using descriptive statistics to obtain frequency, percentage and mean.

Results of the study revealed that most of the respondents were female, aged 30-39 years old, Bachelor's degree graduates, and San Kamphaeng District residents. They had their own business and they sold products in the walking street for supplementary income. The Most of the respondents earned an income of 9,001-12,000 Baht from their main occupation and 6,001-9,000 Baht from their side-line occupation. The products sold included clothing and cloth products. The respondents obtained the products from wholesale sources and they sold the products in the forms of whole selling and retailing. The respondents sold their products in the walking street market in San Kamphaeng District and that of ThaPhae Road, Chiang Mai Province. The Most of the respondent's average sales volume in the walking street market in San Kamphaeng District was 1,000- 1,500 Baht per day.

With regards to the vendor satisfaction towards the operation of walking street market in San Kamphaeng District it was found that the respondents had a high level of satisfaction with

the product, price and place. However, they had a moderate level of satisfaction with people, process, physical evidence and presentation, and promotion.

For scale-factors, the respondents had a highest level of satisfaction with the following: 1) product - reputation of the walking street market in San Kamphaeng District; 2) price - electricity service charge; 3) place - free of charge of nearby parking space; 4) people - staff of San Kamphaeng municipality had good attention in the provision of services; 5) process - evidence of correct and clear service receipts; 6) physical evidence and presentation - clean and tidy walking street; and 7) promotion - activity holding during important festivals such as Songkran festival.

For problems encountered, the following were found: public toilets are far and not clean; inadequate garbage can; and there was no direction signs, respectively.