

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าที่เลือกซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อค้นพบ

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.3 มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมา มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 26.7 สถานภาพสมรสแล้ว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.6 สำเร็จการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 21.3 ประกอบอาชีพค้าขาย หรือเป็นเจ้าของกิจการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 34.7 มีรายได้ระหว่าง 3,000 – 6,000 บาทต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 23.3 สินค้าที่ซื้อส่วนใหญ่ เป็นเครื่องรับโทรทัศน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมา จะซื้อรถจักรยานยนต์ ร้อยละ 32.7 ซื้อสินค้าโดยเลือกเงื่อนไขระยะ 12 เดือน/18 เดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมา มีเงื่อนไขการซื้อเป็น 3 เดือน/6 เดือน ร้อยละ 32.7 สื่อที่ทำให้ลูกค้า รู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู คือ วิทยุชุมชนจากร้าน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา รู้จากพนักงานขาย ร้อยละ

42.0 การเลือกใช้บริการแต่ละครั้งถูกค่าตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้วยตนเอง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมา สามี/ภรรยาเป็นผู้มีส่วนตัดสินใจ ร้อยละ 34.0 เหตุผลในการเลือกใช้บริการ เพราะร้านอยู่ใกล้บ้าน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมา เหตุผลเพราะมั่นใจในบริการ ร้อยละ 42.0

5.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ขรรค์ อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก 3.96 ทั้งนี้พบว่าปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ รุ่นแบบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับถูกต้องตามคำสั่งซื้อ เป็นอันดับแรก รองลงมา ความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ และผลิตภัณฑ์มีให้เลือกหลายยี่ห้อ

ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก 3.88 ทั้งนี้พบว่าปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การคิดป้ายราคาชัดเจน และ เงื่อนไขการซื้อเป็นไปตามที่ตกลงกันไว้ก่อนการทำสัญญา เป็นอันดับแรก รองลงมาวิธีการชำระเงินที่มีให้เลือกหลายรูปแบบ และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 4.05 ทั้งนี้พบว่าปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของร้านหาง่าย เป็นอันดับแรก รองลงมา ใกล้บ้านหรือเป็นทางผ่านประจำ และช่วงเวลาที่ให้บริการช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 3.60 ทั้งนี้พบว่าปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มูลค่าและความเหมาะสมของสมนาคุณที่ได้รับเป็นอันดับแรก

รองลงมา การร่วมเป็นผู้สนับสนุนในงานการกุศล เช่น งานวันเด็กแห่งชาติ งานกีฬาแม่บ้าน และคุณภาพของสมนาคุณที่ได้รับ

ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก 4.06 ทั้งนี้พบว่าปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การทักทาย การต้อนรับและความสุภาพของพนักงาน เป็นอันดับแรก รองลงมา พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ ความรวดเร็วของพนักงานในการตอบสนองลูกค้า และมารยาทของพนักงานต้อนรับ

ด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 3.99 ทั้งนี้พบว่าปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าของร้านให้บริการด้วยตนเอง เป็นอันดับแรก รองลงมา ชื่อเสียงของร้าน ความสะอาดในการแต่งกายของพนักงาน และคุณภาพการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 3.78 ทั้งนี้พบว่าปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า เป็นอันดับแรก รองลงมา การบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลง และความสวยงาม ความเรียบร้อยปลอดภัยในการติดตั้ง

5.1.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้

ด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้

ผู้มีระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้พบว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน และผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยด้านรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับถูกต้องตรงตามคำสั่งซื้อ เป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้ 3,000 – 6,000 บาทต่อเดือนและผู้มีรายได้ 6,001 – 9,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยด้านความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ เป็นอันดับแรก

ด้านราคาจำแนกตามรายได้

ผู้มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้พบว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในการพิจารณาการคิดป้ายราคาชัดเจน ผู้มีรายได้ 3,000 – 6,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยด้านเงื่อนไขการซื้อเป็นไปตามที่ตกลงไว้ก่อนการทำสัญญา เป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้ 6,001 – 9,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยด้านวิธีการชำระเงินมีให้เลือกหลากหลายรูปแบบ เป็นอันดับแรก และผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยด้านการคิดป้ายราคาชัดเจน เป็นอันดับแรก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามรายได้

ผู้มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้พบว่า ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 3,000 ต่อเดือนขึ้นไป มีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของร้านหาง่าย เป็นอันดับแรก และผู้มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยด้านใกล้บ้านหรือเป็นทางผ่านประจำ เป็นอันดับแรก รวมถึงผู้มีรายได้ 6,001 – 9,000 บาทต่อเดือน ที่มีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยด้านใกล้บ้านหรือเป็นทางผ่านประจำด้วยเช่นกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้

ผู้มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้พบว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือนและผู้มีรายได้ 3,000 – 6,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดย ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยด้านการร่วมเป็นผู้สนับสนุนในงานการกุศล เช่น งานวันเด็กแห่งชาติ งานกีฬาแม่บ้าน เป็นอันดับแรก และผู้มีรายได้ 3,000 – 6,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยด้านมูลค่าและความเหมาะสมของสมนาคุณที่ได้รับ เป็นอันดับแรก สำหรับผู้มีรายได้ตั้งแต่ 6,001 บาทต่อเดือน ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดย ผู้มีรายได้ 6,001 – 9,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจปานกลางในปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาทางสื่อต่างๆ เช่น รถโฆษณา หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น สถานีวิทยุท้องถิ่น เป็นอันดับแรก และผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจปานกลางในปัจจัยย่อยด้านคุณภาพของสมนาคุณที่ได้รับ เป็นอันดับแรก

ด้านบุคลากรจำแนกตามรายได้

ผู้มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้พบว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้ข้อมูลได้ถูกต้อง สื่อสารด้วยภาษาเข้าใจง่าย เป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้ 3,000 – 6,000 บาทต่อเดือน และผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยด้านการพักท่าย การต้อนรับและความสุภาพของพนักงาน เป็นอันดับแรกเหมือนกัน ผู้มีรายได้ 6,001 – 9,000 บาทต่อเดือนและผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วของพนักงานในการตอบสนองลูกค้า เป็นอันดับแรกเหมือนกัน นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้มีรายได้ 3,000 – 6,000 บาทต่อเดือน ยังมีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ มารยาทของพนักงานต้อนรับ และมารยาทของพนักงานขาย เป็นอันดับแรก อีกด้วยเช่นกัน

ด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามรายได้

ผู้มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้พบว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจมากในปัจจุบันย้อยด้านชื่อเสียงของร้าน เป็นอันดับแรก และผู้มีรายได้ตั้งแต่ 3,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีความพึงพอใจมากในปัจจุบันย้อยด้านเจ้าของร้านให้บริการด้วยตนเอง เป็นอันดับแรก

ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามรายได้

ผู้ระดับรายได้แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันไป ทั้งนี้พบว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 9,001 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจมากในปัจจุบันย้อยด้านการบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลง เป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้ 3,000 -6,000 บาทต่อเดือน และผู้มีรายได้ 6,001 - 9,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจมากในปัจจุบันย้อยด้านความเร็วในการจัดส่งสินค้า เป็นอันดับแรก สำหรับผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจปานกลางในปัจจุบันย้อยด้านความถูกต้องของเอกสารที่มอบให้กับลูกค้า ขั้นตอนการให้บริการด้านการชำระเงินที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ด้วยวิธีการโอนผ่านทางธนาคาร เป็นอันดับแรก

5.1.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด ระยะเวลาในการส่งสินค้าช้อปปิ้ง ร้อยละ 20.7 รองลงมา ราคาไม่ตรงตามที่โฆษณา ร้อยละ 14.7 สินค้ารุ่นแบบที่ต้องการไม่มีโชว์ในร้าน (ต้องสั่งจากแคตตาล็อก) ร้อยละ 14.0 ราคาและเงื่อนไขไม่เป็นไปตามที่ตกลง ร้อยละ 11.3 ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกเมื่อต้องการติดต่อเพื่อส่งสินค้าช้อปปิ้ง ร้อยละ 9.3

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ใช้แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ลูกค้าที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนมีความพึงพอใจต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจมาก โดยลูกค้าให้ความพึงพอใจในปัจจุบันด้านบุคลากรเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่สอดคล้องกับ

ผลการศึกษาของ พรศรี ผลพิสิษฐ์ ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์กระบะยี่ห้อ อีซูซุ ในจังหวัดเชียงราย พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์กระบะยี่ห้อ อีซูซุ ที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่งคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ แต่สอดคล้องในเรื่องของปัจจัยด้านสถานที่ (ทำเลที่ตั้ง) ที่ถูกค่าให้ความสำคัญเป็นอันดับสอง

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ถูกค่ามีความพึงพอใจมาก สามอันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจในรุ่นแบบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับถูกต้องตามคำสั่งซื้อ รองลงมา พึงพอใจความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ และพึงพอใจผลิตภัณฑ์มีให้เลือกหลายยี่ห้อ ตามลำดับ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นพ. อนรุทธิ์เนตรศิริ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ลำปางป่าเกี๊ยะภัณฑ์ จำกัด ที่พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ถูกค่ามีความพึงพอใจมากในอันดับที่สอง คือ ความหลากหลายของยี่ห้อ

ปัจจัยย่อยด้านราคา พบว่า ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจมาก ในปัจจัยย่อยด้านการคิดป้ายราคาชัดเจน เป็นอันดับแรก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นพ. อนรุทธิ์เนตรศิริ (เรื่องเดียวกัน) พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่ถูกค่ามีความพึงพอใจมากสามอันดับแรก คือ การคิดป้ายราคา สินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก และราคาเหมาะสมกับคุณภาพ

ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ถูกค่ามีความพึงพอใจมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของร้านหาง่าย เป็นอันดับแรก ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นพ. อนรุทธิ์เนตรศิริ ที่พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่ถูกค่ามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับสาม คือ ทำเลที่ตั้งของร้าน

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ถูกค่าเกิดความพึงพอใจสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ การทักทายการต้อนรับและความสุภาพของพนักงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นพ. อนรุทธิ์เนตรศิริ (เรื่องเดียวกัน) พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ถูกค่ามีความพึงพอใจในระดับมาก อันดับแรก คือ ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ เช่นเดียวกัน

เหตุผลในการเลือกใช้บริการจากห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู สามอันดับแรก คือ ร้านอยู่ใกล้บ้าน มั่นใจในบริการ และรู้จักเจ้าของร้าน/ พนักงาน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพัตรา จุฑาวิจิตรธรรม (เรื่องเดียวกัน) พบว่า ผู้บริโภคจะนิยมซื้อสินค้าจากร้านจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีการรับประกันสินค้าและบริการหลังการขาย

สื่อที่ทำให้ลูกค้ารู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู มากที่สุด คือ รถโฆษณาจากร้าน สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ สุพัตรา จุฑาวิจิตรธรรม ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนของผู้บริโภคในเขตจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ได้แก่ การโฆษณา

5.3 ข้อค้นพบ

5.3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด

จันทร์ชมภู

ด้านผลิตภัณฑ์

พบว่า ผู้ที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 6,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากกว่าค่าเฉลี่ยรวมในปัจจุบันย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีให้เลือกหลายยี่ห้อ ผลิตภัณฑ์แต่ละยี่ห้อให้เลือกหลายรุ่นแบบ และผลิตภัณฑ์แต่ละขนาดมีให้เลือกหลายสี ทั้งนี้พบว่า ผู้ที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจุบันย่อยด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่มีให้เลือกหลายระดับ

ด้านราคา

พบว่า ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 6,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในปัจจุบันย่อยด้านราคาประเมินสินค้าเก่าที่นำมาแลกเปลี่ยนใหม่ ทั้งนี้ยังพบว่า ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในปัจจุบันย่อยด้านราคาสินค้าเมื่อเทียบกับร้านอื่นในเขตการขายเดียวกัน และอัตราดอกเบี้ยเหมาะสม

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากกว่าค่าเฉลี่ยรวม ในปัจจุบันย่อยด้านความเพียงพอของสถานที่จอดรถและความสะดวกในการจอดรถ และผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากกว่าค่าเฉลี่ยรวมในปัจจุบันย่อยด้านการอำนวยความสะดวกในการทดลองสินค้า ยกเว้นผู้มีรายได้ 6,001 – 9,000 บาทต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 6,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในปัจจุบันย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในปัจจุบันย่อยด้าน การแจกใบปลิว แผ่นพับในตลาดสด และการจัดสาธิตแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ เช่น การแนะนำและสาธิตการทำอาหารด้วยเตาอบไมโครเวฟ, มอเตอร์ไซค์

ด้านบุคลากร

ผู้มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากกว่าค่าเฉลี่ยรวม ในปัจจัยย่อยด้านมารยาทของพนักงานรับโทรศัพท์ และความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาหลังจากการใช้สินค้าและบริการ ยกเว้นผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางในปัจจัยย่อยด้านมารยาทของพนักงานรับโทรศัพท์

ด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากกว่าค่าเฉลี่ยรวม ในปัจจัยย่อยด้านความสะอาดภายนอกร้าน แสงสว่างภายในร้าน และอุณหภูมิภายในร้าน ยกเว้นผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเท่ากับค่าเฉลี่ยรวมในปัจจัยย่อยด้านแสงสว่างภายในร้าน และอุณหภูมิภายในร้าน

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และพบว่า ผู้มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางในปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการส่งสินค้าซ่อม และระยะเวลาที่ส่งสินค้าซ่อม

5.3.2 ปัญหาจากลูกค้าที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู

ปัญหาที่พบมากที่สุด สามอันดับแรกได้แก่ ระยะเวลาในการส่งสินค้าซ่อมนาน รองลงมา ราคาไม่ตรงตามที่โฆษณา และสินค้ารุ่นแบบที่ต้องการไม่มีโชว์ในร้าน (ต้องสั่งจากแคตตาล็อก) ตามลำดับ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ด้านผลิตภัณฑ์

เพื่อเป็นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ควรเพิ่มความหลากหลายในการนำเสนอสินค้า ทั้งยี่ห้อ รุ่นแบบ ขนาด สี และระดับคุณภาพ โดยเฉพาะสินค้ากำลังออกรุ่นใหม่ ที่มีในแคตตาล็อก

ด้านราคา

ปัญหาด้านราคาสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา ควรมีการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยหมายเหตุในแผ่นพับ ใบปลิว ก่อนมีการแจกทุกครั้ง ว่าเป็นราคาที่ยังไม่รวมค่าขนส่ง หรืออาจจะใช้วิธีการจัดทำใบปลิวของร้านขึ้นมาเอง โดยแจ้งราคา ที่เป็นราคารวมค่าขนส่งเรียบร้อยแล้ว

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ควรมีการจัดทำเครื่องหมายสำหรับเป็นช่องจอดรถในสถานที่จอดให้กับลูกค้า จะช่วยลดปัญหาด้านความเพียงพอของสถานที่จอดรถและความสะดวกในการจอดรถ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ควรมีการจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือในการรับซื้อสินค้าเก่า หรือมีการเพิ่มรายการของสมนาคุณ สิทธิพิเศษ สำหรับผู้ที่นำสินค้าเก่ามาต่อแลกสินค้าใหม่ เช่น ผู้ที่นำรถจักรยานยนต์เก่ามา แลกรถจักรยานยนต์ใหม่ จะได้รับสิทธิพิเศษ ค่าแรงซ่อมฟรี เป็นระยะเวลา 3 ปี เป็นต้น และจัดรายการส่งเสริมการขาย ตามเหตุการณ์ ทางการตลาด (Event Marketing) ในช่วงเทศกาล บ่อยๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นยอดขาย จะช่วยทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจ และเข้ามาแวะชมสินค้าที่ร้าน ขณะเดียวกัน พนักงานขายที่ร้านก็ต้องพร้อมที่จะให้ข้อมูล และให้การต้อนรับ พร้อมเสนอ ของสมนาคุณ และสิทธิพิเศษในช่วงการจัดรายการดังกล่าว

ทุกครั้งที่มีการจัดรายการแนะนำ หรือสาธิตผลิตภัณฑ์ใหม่ ต้องมีการกระจายข่าวให้ลูกค้าทราบอย่างทั่วถึง โดยใช้สื่อที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้มากที่สุด เช่น การจัดขบวนรถโฆษณา แจกใบปลิว ทั้งนี้อาจต้องมีการใช้ช่องทางพนักงานขาย โดยให้พนักงานขาย ออกไปเดินแจกใบปลิว พร้อมเชิญชวนลูกค้าในตลาดเช้า ของชุมชนใกล้เคียง ก่อนถึงวันที่จัดงาน ประมาณ 5 วัน ซึ่งแนวโน้มที่จะต้องใช้พนักงานขายในการเข้าถึงลูกค้าเป็นรายบุคคลจะมีมากขึ้น โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น ปฏิทินร้าน ใบปลิว ป้ายติครรถโฆษณา ซึ่งยังถือได้ว่าเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ แต่ต้องเพิ่มความถี่ และปริมาณในการแจก รวมถึงการเลือกใช้สื่อแต่ละประเภทให้ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประกอบ การจัดรายการเหตุการณ์ทางการตลาด ที่จะต้องให้สอดคล้องกับ แผนกลยุทธ์ทางนิคมกรู๊ป

จัดขึ้น และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแคมเปญ ต้องสามารถสื่อให้ลูกค้าทราบได้อย่างรวดเร็ว เช่น เมื่อทราบแคมเปญใหม่ ในช่วงวันที่ 1-2 ของเดือน ต้องมีการจัดรถโฆษณาให้ออกพื้นที่ในช่วงต้นเดือน (วันที่ 1-10 ของเดือน) โดยต้องกระจายพื้นที่ ที่โฆษณาให้ครอบคลุมกับพื้นที่ในเขตการขาย ขณะเดียวกัน ต้องกระจายสื่อ แผ่นพับ ใบปลิว จัดหน้าร้าน เพื่อให้ลูกค้าที่เดินทางผ่าน ทราบว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น เพราะเหตุผลหนึ่งในการเลือกใช้บริการของลูกค้า เนื่องจาก ใกล้บ้าน หรือเป็นทางผ่านประจำ และหลังวันที่ 10 ของเดือนไปแล้ว ต้องเพิ่มความถี่ในการโฆษณามากขึ้น เป็นการตอกย้ำให้ลูกค้าทราบรายการส่งเสริมการขาย ทั้งนี้ ต้องมีการจัดโปรแกรมการโฆษณาให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการซ้ำซ้อนในการออกพื้นที่ และทำให้สามารถวางแผนการโฆษณาได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การร่วมเป็นผู้สนับสนุนในงานการกุศล ยังเป็นนโยบายสำคัญในการประชาสัมพันธ์ ที่จะให้ลูกค้า รู้จักและจดจำได้มากขึ้น รวมทั้งการจัดทำป้ายสนับสนุนงานจรรยา แผ่นพับความรู้เรื่องการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าให้ประหยัดพลังงาน การมอบหนังสือให้กับห้องสมุดในชุมชน หรือโรงเรียน

ด้านบุคลากร

จัดส่งพนักงานเข้ารับการอบรมในด้านความรู้และการนำเสนอสินค้ารุ่นใหม่ ที่เข้าสู่ตลาดอบรมพนักงานช่างและเทคนิค โดยทางบริษัท สหพานิชเชียงใหม่ จำกัด จัดขึ้น อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา หลังการใช้สินค้าและบริการให้กับพนักงาน รวมถึงการกระตุ้นให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจ สร้างบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานรู้สึกทำงานอย่างมีความสุข ไม่กดดันและสร้างความตึงเครียดให้กับพนักงาน รวมถึงการสร้างขวัญกำลังใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ควรมีการจัดเลี้ยงให้กับพนักงานบ้าง อย่างน้อย ไตรมาสละครั้ง เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน จัดให้มีการประชุมพนักงาน อย่างน้อย เดือนละครั้งอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแจ้งรายการเปลี่ยนแปลงการส่งเสริมการขาย ผลการปฏิบัติงานในเดือนที่ผ่านมา วางแผนการปฏิบัติงานในเดือนต่อไป มอบรางวัลความสำเร็จให้กับพนักงาน รับฟังข้อคิดเห็นจากพนักงาน และต้องมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ในเรื่องของสินค้าอยู่เสมอ เพราะสินค้าที่ขายเป็นสินค้าที่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างเร็ว อีกทั้งยังมีการเพิ่มการนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพสูงขึ้น พนักงานก็ต้องมีความรู้ในการนำเสนอสินค้าได้มากขึ้นเช่นกัน

ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทุก 6 เดือนโดยจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ในแต่ละด้าน มีการกำหนดหลักเกณฑ์ และมาตรฐานในการวัดให้ชัดเจน เช่น คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ความรอบรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้ ความเอาใจใส่งาน การประสานงาน

และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ เป็นต้น ซึ่งจะประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน และนายจ้าง แล้วมีการแจ้งผลการประเมินให้กับพนักงานทราบ เพื่อร่วมเป็นผู้ออกความเห็นเพื่อสร้างสรรค์แผนการปฏิบัติงาน เนื่องจาก พนักงานจะ โอกาสสัมผัสกับลูกค้าได้อย่างใกล้ชิด ทำให้ทราบความรู้สึก และความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ด้านราคาสินค้าเมื่อเทียบกับร้านค้าอื่นในเขตการขายเดียวกัน และอัตราดอกเบี้ยเหมาะสมที่ลูกค้าผู้มีรายได้น้อยได้ตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้ที่มีระดับรายได้สูงขึ้น ย่อมมีทางเลือก ในการซื้อสินค้ามากขึ้น ก่อนการตัดสินใจซื้อ ย่อมจะต้องมีการพิจารณา ถึงรายละเอียด เงื่อนไขต่างๆ และมักมีการเลือกชมสินค้าจากร้านอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบราคา และอัตราดอกเบี้ย ดังนั้น พนักงานขายต้องชี้แจงให้ลูกค้าทราบ ถึงการบริการหลังการขายที่ลูกค้าจะได้รับ นอกเหนือจากการรับประกันสินค้า อีกทั้งปัญหาที่อาจเกิดขึ้นหลังการซื้อเพื่อลูกค้า จะได้เข้าใจ ยอมรับ และยินดีจ่ายในราคาที่เหมาะสมกว่า เพื่อแลกกับความสบายใจหลังการซื้อสินค้านั้นได้

ด้านลักษณะทางกายภาพ

จัดเวรพนักงานเพื่อดูแล รับผิดชอบเรื่อง ความสะอาดภายนอกร้าน โดยเฉพาะ และควรเพิ่มจุดติดตั้งหลอดไฟ เพื่อให้ความสว่างในบริเวณที่แสงไม่เพียงพอ รวมทั้งการเพิ่มจุดติดตั้งพัดลมเพื่อลดอุณหภูมิ ภายในร้าน นอกจากนี้ การจัดสินค้า และชั้นวาง ต้องเน้นให้ดูโปร่ง โล่ง สบายตา จะช่วยลดปัญหา แสงสว่างและอุณหภูมิลงได้

ด้านกระบวนการให้บริการ

เนื่องจาก ขั้นตอนการส่งสินค้าซ่อม และระยะเวลาการส่งสินค้าซ่อมนั้น เป็นปัญหาที่เกิดจากกระบวนการในการส่งสินค้า และขั้นตอนของกระบวนการซ่อมสินค้า ซึ่งมีข้อจำกัดในเรื่องของระยะทางจากอำเภอฝาง ถึง จังหวัดเชียงใหม่ การส่งสินค้าจากร้าน ไปยัง บริษัท สหพานิชเชียงใหม่ จำกัด ดังนั้น ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ควรนำปัญหานี้ เสนอต่อผู้บริหารของบริษัท สหพานิชเชียงใหม่ จำกัด เพื่อขอเปิดศูนย์บริการ และศูนย์ซ่อมที่ร้าน โดยให้เป็นศูนย์ที่รับสินค้าซ่อมของตัวแทนที่อยู่ในเขตการขาย ในอำเภอแม่สาย อำเภอฝาง และอำเภอไชยปราการ ซึ่งทางบริษัท สหพานิชเชียงใหม่ จำกัด อาจจะต้องส่งช่างจากสำนักงานมาอยู่ประจำที่ร้าน โดยทางร้านเป็นผู้ดูแลเรื่องที่พักให้กับพนักงาน เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว