

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณี เพื่อจูงใจผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษาได้นำเสนอ ผลการศึกษาในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายเรียงลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ประกอบการ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ
2. ความพึงพอใจด้านการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณี ของผู้ประกอบการ
3. ความพึงพอใจด้านการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณีเพื่อจูงใจผู้บริโภคของผู้ประกอบการ
4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณี เพื่อจูงใจผู้บริโภค ของผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลลูกค้าประจำและลูกค้าทั่วไป

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าประจำและลูกค้าทั่วไป
2. ความพึงพอใจด้านการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณี ของลูกค้าประจำ
3. ความพึงพอใจด้านการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณี ของ ลูกค้าทั่วไป
4. ความพึงพอใจด้านการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณีเพื่อจูงใจผู้บริโภค ของลูกค้าประจำ
5. ความพึงพอใจด้านการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณีเพื่อจูงใจผู้บริโภค ของลูกค้าทั่วไป
6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณี เพื่อจูงใจผู้บริโภค ของลูกค้าประจำ และลูกค้าทั่วไป

ส่วนที่ 3 แนวทางการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณีเพื่อจูงใจผู้บริโภค

เป็นส่วนที่ได้จากการสังเคราะห์ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของกลุ่มลูกค้า แล้วสรุปเป็นแนวทางในการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณี เพื่อจูงใจผู้บริโภค

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

| รายการ | | จำนวน (N = 3) | ร้อยละ |
|----------------------|------------------------------|------------------|--------|
| เพศ | | | |
| | ชาย | 1 | 33.33 |
| | หญิง | 2 | 66.67 |
| อายุ | | | |
| | 15 - 25 ปี | - | - |
| | 26 - 35 ปี | - | - |
| | 36 - 45 ปี | 1 | 33.33 |
| | 46 - 55 ปี | 1 | 33.33 |
| | มากกว่า 55 ปีขึ้นไป | 1 | 33.33 |
| อาชีพ | | | |
| | เกษตรกร | - | - |
| | ค้าขาย | - | - |
| | รับจ้าง | - | - |
| | รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | - | - |
| | เจ้าของกิจการส่วนตัว | 3 | 100.00 |
| | นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| | อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | - | - |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | |
| | 5,000 - 10,000 บาท | - | - |
| | 10,001 - 15,000 บาท | - | - |
| | 15,001 - 20,000 บาท | - | - |
| | 20,001 - 25,000 บาท | - | - |
| | 25,001 - 30,000 บาท | - | - |
| | 30,001 บาทขึ้นไป | 3 | 100.00 |

ตาราง 1 (ต่อ)

| รายการ | จำนวน (N = 3) | ร้อยละ |
|--------------------------------------|------------------|--------|
| ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | - | - |
| มัธยมศึกษา | - | - |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 1 | 33.33 |
| ปริญญาตรี | 2 | 66.67 |
| ปริญญาโท | - | - |
| อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | - | - |
| เขตที่พักอาศัย | | |
| อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน | 2 | 66.67 |
| อาศัยอยู่อำเภออื่น | 1 | 33.33 |
| อาศัยอยู่ต่างจังหวัด | - | - |
| อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | - | - |

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.67 เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 33.33 มีอายุระหว่าง 36- 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33 ระหว่าง 46- 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33 และมากกว่า 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.33 โดยมีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการส่วนตัว ร้อยละ 100.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 100.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 66.67 อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 33.33 เขตที่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และ อาศัยอยู่อำเภออื่น คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตาราง 2 ความพึงพอใจ ด้านการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณี (ผู้ประกอบการ)

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | การแปลผล |
|--|------------------|--------------------------|---------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งของร้านค้า เช่น ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า | 4.33 | 0.58 | พอใจมาก |
| 2. ความสะดวกในการให้บริการที่จอดรถ | 3.67 | 0.58 | พอใจมาก |
| 3. ความสะดวกในการรักษาความปลอดภัยของ เครื่องประดับอัญมณี | 4.33 | 0.58 | พอใจมาก |
| 4. การจัดวางรูปแบบสินค้าให้ตรงตามเทศกาลต่างๆ | 4.00 | 1.00 | พอใจมาก |
| 5. การจัดสินค้าหน้าร้านและภายในร้านให้ สวยงาม สะดุดตา | 4.33 | 0.58 | พอใจมาก |
| 6. สินค้าที่จำหน่ายมีให้เลือกตามความต้องการ ของลูกค้า | 4.00 | 0.00 | พอใจมาก |
| 7. สินค้ามีให้เลือกหลายระดับ หลายราคาตาม ขนาดของสินค้า | 4.00 | 0.00 | พอใจมาก |
| 8. ความโดดเด่นและความแตกต่างของสินค้า | 4.33 | 0.58 | พอใจมาก |
| 9. ความสวยงามและสีสันในการบรรจุสินค้า | 4.33 | 0.58 | พอใจมาก |
| 10. มีการจัดสินค้าให้เป็นระบบ | 4.67 | 0.58 | พอใจมากที่สุด |
| 11. มีรูปแบบเครื่องประดับที่ทันสมัยเสมอ | 4.67 | 0.58 | พอใจมากที่สุด |
| 12. มีป้ายแสดงราคาสินค้าให้เห็นอย่างชัดเจน | 4.67 | 0.58 | พอใจมากที่สุด |
| 13. มีการกำหนดราคาปรับขึ้นเปลี่ยนสินค้าในอัตรา ที่แน่นอน | 4.67 | 0.58 | พอใจมากที่สุด |
| 14. สามารถต่อรองราคาได้ | 4.33 | 0.58 | พอใจมากที่สุด |
| 15. มีการขายสินค้าในระบบขายตรง | 2.33 | 0.58 | พอใจน้อย |

ตาราง 2 (ต่อ)

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|--|------------------|----------------------|---------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | การแปลผล |
| 16. มีการให้บริการขายสินค้านอกสถานที่ | 2.33 | 0.58 | พอใจน้อย |
| 17. มีการให้บริการซ่อมแซม ซุปล้างเครื่องประดับให้อยู่ในสภาพที่ใหม่อยู่เสมอ | 4.33 | 0.58 | พอใจมาก |
| 18. คุณภาพของสินค้าดีตามคุณภาพ | 4.67 | 0.58 | พอใจมากที่สุด |
| 19. ความน่าเชื่อถือและมีชื่อเสียงของร้านค้า | 5.00 | 0.00 | พอใจมากที่สุด |
| 20. มีการซื้อขายทาง Web Site | 2.00 | 0.00 | พอใจน้อย |
| รวมทั้งด้าน | 4.05 | 0.30 | พอใจมาก |

จากตาราง 2 พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณีในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือและมีชื่อเสียงของร้านค้า (ค่าเฉลี่ย = 5.00) รองลงมา มีการจัดสินค้าให้เป็นระบบ มีรูปแบบเครื่องประดับที่ทันสมัยเสมอ มีป้ายแสดงราคาสินค้าให้เห็นอย่างชัดเจน มีการกำหนดราคารับคืน เปลี่ยนสินค้าในอัตราที่แน่นอน และคุณภาพของสินค้าดีตามคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.67) และมีความพึงพอใจน้อย คือ มีการขายสินค้าในระบบขายตรง และมีการให้บริการขายสินค้านอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย = 2.33) สำหรับรายการที่ผู้ประกอบการพึงพอใจน้อยกว่า รายการอื่น คือ มีการซื้อขายทาง Web Site (ค่าเฉลี่ย = 2.00)

ตาราง 3 ความพึงพอใจด้านการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณี เพื่อมุ่งใจ
ผู้บริโภค (ผู้ประกอบการ)

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|---|------------------|--------------------------|---------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | การแปลผล |
| 1. มีการจัดทำหนังสือแคตตาล็อกสินค้าเพื่อบริการ แก่ลูกค้า | 4.67 | 0.58 | พอใจมากที่สุด |
| 2. มีการจัดทำเอกสารแนะนำให้คำปรึกษาและให้ ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณีแต่ละชนิด | 5.00 | 0.00 | พอใจมากที่สุด |
| 3. มีการให้บริการพิเศษหลังขาย โดยการตรวจ เช็คสภาพของสินค้า และทำความสะอาดสินค้า ตามระยะเวลาที่เหมาะสม | 5.00 | 0.00 | พอใจมากที่สุด |
| 4. มีการแจกรางวัลแก่ลูกค้าในโอกาสสำคัญ ต่างๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ | 3.67 | 0.58 | พอใจมาก |
| 5. ผู้จำหน่ายสินค้ามีความรู้และความสามารถ แนะนำสินค้าได้เป็นอย่างดี | 4.33 | 0.58 | พอใจมาก |
| 6. มีบริการรับสั่งทำเครื่องประดับอัญมณีตาม ความต้องการของลูกค้า | 4.33 | 0.58 | พอใจมาก |
| 7. มีความรวดเร็วและตรงเวลาในการส่งมอบ สินค้า (สั่งทำและซ่อมแซม) | 5.00 | 0.00 | พอใจมากที่สุด |
| 8. มีความสามารถในการหาสินค้าให้ลูกค้าตาม ความต้องการ | 5.00 | 0.00 | พอใจมากที่สุด |
| 9. มีการออกไปรับประกันสินค้า | 4.33 | 0.58 | พอใจมาก |
| 10. ร้านมีสินค้าที่เป็น Brand Name เป็นของตนเอง | 4.67 | 0.58 | พอใจมากที่สุด |
| 11. มีการให้บริการออกแบบสินค้าแก่ลูกค้า | 4.67 | 0.58 | พอใจมากที่สุด |
| 12. มีป้ายแสดงสินค้าให้เห็นอย่างชัดเจน | 4.67 | 0.58 | พอใจมากที่สุด |
| รวมทั้งด้าน | 4.61 | 0.25 | พอใจมากที่สุด |

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับแนวทางการจัดการ เพื่อจูงใจผู้บริโภคในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ประกอบการ มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงลำดับคือ มีการจัดทำเอกสารแนะนำให้คำปรึกษา และให้ความรู้ เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณีแต่ละชนิด มีการให้บริการพิเศษหลังขายโดยการ ตรวจเช็คสภาพ ของสินค้า และทำความสะอาดสินค้าตามระยะเวลาที่เหมาะสม มีความรวดเร็ว และตรงเวลาใน การส่งมอบสินค้า (สั่งทำและซ่อมแซม) และมีความสามารถในการหาสินค้า ให้ลูกค้าตามความ ต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 5.00) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มีการจัดทำหนังสือ แคตตาล็อกสินค้าเพื่อบริการแก่ลูกค้า ร้านมีสินค้าที่เป็น **Brand Name** เป็นของตนเอง และมีการ ให้บริการรับออกแบบสินค้าแก่ลูกค้า และมีป้ายแสดงสินค้าให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.67) ส่วนรายการที่ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมาก คือ ผู้จำหน่ายสินค้ามีความรู้ ความสามารถ แนะนำสินค้าได้เป็นอย่างดี มีบริการรับสั่งทำเครื่องประดับอัญมณีตามความต้องการ ของลูกค้า และมีการออกไปรับประกันสินค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.33) สำหรับรายการที่ผู้ประกอบการมีความพึง พพอใจน้อยกว่ารายการอื่น คือ มีการแจกรางวัลแก่ลูกค้าในโอกาสสำคัญต่างๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย = 3.67)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณีเพื่อจูงใจ ผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน (ของผู้ประกอบการ)

ข้อเสนอแนะในการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณีเพื่อจูงใจผู้บริโภค สำหรับ ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ประกอบการ ดังต่อไปนี้

1. ควรมีการปรับเปลี่ยนมุมต่างๆ ให้สะดวกแก่ลูกค้า (1)
2. ควรออกไปรับประกันคุณภาพสินค้า (1)
3. ควรมีสินค้าที่แปลกใหม่ กว่าของร้านอื่น (1)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป ลูกค้ำประจำและลูกค้ำทั่วไป

ตาราง 4 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ำประจำและลูกค้ำทั่วไป

| รายการ | ลูกค้ำประจำ | | ลูกค้ำทั่วไป | |
|--------------------------------|------------------|--------|------------------|--------|
| | จำนวน (N= 10) | ร้อยละ | จำนวน (N= 50) | ร้อยละ |
| 1. เพศ | | | | |
| ชาย | 5 | 50.00 | 27 | 54.00 |
| หญิง | 5 | 50.00 | 23 | 46.00 |
| 2. อายุ | | | | |
| 15 - 25 ปี | 1 | 10.00 | 3 | 6.00 |
| 26 - 35 ปี | 3 | 30.00 | 10 | 20.00 |
| 36 - 45 ปี | 3 | 30.00 | 19 | 38.00 |
| 46 - 55 ปี | 2 | 20.00 | 11 | 22.00 |
| 56 - 65 ปี | 1 | 10.00 | 7 | 14.00 |
| 3. ประเภทลูกค้ำ | 10 | 100.00 | 50 | 100.00 |
| 4. อาชีพ | | | | |
| เกษตรกร | - | - | 4 | 8.00 |
| ค้าขาย | 4 | 40.00 | 14 | 28.00 |
| รับจ้าง | - | - | 6 | 12.00 |
| รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 3 | 30.00 | 17 | 34.00 |
| เจ้าของกิจการส่วนตัว | 3 | 30.00 | 8 | 16.00 |
| นักเรียน/นักศึกษา | - | - | 1 | 2.00 |
| อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | - | - | - | - |
| 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | | |
| 5,000 - 10,000 บาท | 1 | 10.00 | 6 | 12.00 |
| 10,001 - 15,000 บาท | 1 | 10.00 | 14 | 28.00 |
| 15,001 - 20,000 บาท | - | - | 13 | 26.00 |
| 20,001 - 25,000 บาท | - | - | 9 | 18.00 |
| 25,001 - 30,000 บาท | 3 | 30.00 | 7 | 14.00 |
| มากกว่า 30,000 บาท | 5 | 50.00 | 1 | 2.00 |

ตาราง 4 (ต่อ)

| รายการ | ลูกค้าประจำ | | ลูกค้าทั่วไป | |
|--|------------------|--------|------------------|--------|
| | จำนวน (N= 10) | ร้อยละ | จำนวน (N= 50) | ร้อยละ |
| 6 ระดับการศึกษา | | | | |
| ประถมศึกษา | - | - | 3 | 1200 |
| มัธยมศึกษา | 2 | 20.00 | 14 | 28.00 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 2 | 20.00 | 7 | 26.00 |
| ปริญญาตรี | 5 | 50.00 | 19 | 18.00 |
| ปริญญาโท | 1 | 10.00 | 7 | 14.00 |
| อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | - | - | - | - |
| 7. เขตที่พักอาศัย | | | | |
| อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน | 10 | 100.00 | 46 | 92.00 |
| อาศัยอยู่อำเภออื่น | - | - | 3 | 6.00 |
| อาศัยอยู่ต่างจังหวัด | - | - | 1 | 2.00 |
| อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | - | - | - | - |
| 8 ชนิดของเครื่องประดับอัญมณีที่ซื้อ | | | | |
| เพชร | 6 | 60.00 | 27 | 54.00 |
| ทับทิม | 3 | 30.00 | 5 | 10.00 |
| ไพลิน | 1 | 10.00 | 3 | 6.00 |
| บุษราคัม | - | - | 7 | 14.00 |
| มรกต | - | - | 2 | 4.00 |
| หยก | - | - | 3 | 6.00 |
| ไข่มุก | - | - | 1 | 2.00 |
| อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | - | - | - | - |

ตาราง 4 (ต่อ)

| รายการ | ลูกค้าประจำ | | ลูกค้าทั่วไป | |
|--|------------------|--------|------------------|--------|
| | จำนวน (N= 10) | ร้อยละ | จำนวน (N= 50) | ร้อยละ |
| 9. ประเภทของเครื่องประดับอัญมณีที่ซื้อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | | | |
| แหวน | 5 | 50.00 | 43 | 86.00 |
| ต่างหู | 2 | 20.00 | 1 | 2.00 |
| สร้อยคอ | - | - | 2 | 4.00 |
| สร้อยข้อมือ | 3 | 30.00 | 1 | 2.00 |
| จี้ประดับ | - | - | 1 | 2.00 |
| กำไล | - | - | 1 | 2.00 |
| เข็มกลัด | - | - | 1 | 2.00 |
| อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | - | - | - | - |
| 10. ตัวเรือนของเครื่องประดับอัญมณีที่ชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | | | |
| ทองคำ | 4 | 40.00 | 44 | 88.00 |
| ทองคำขาว | 5 | 50.00 | 6 | 12.00 |
| สามกษัตริย์ | 1 | 10.00 | - | - |
| อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | - | - | - | - |
| 11. เหตุผลที่ต้องการหรือสนใจซื้อเครื่องประดับอัญมณี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | | | |
| ซื้อเพื่อสะสมเป็นทรัพย์สินของตนเอง | 4 | 40.00 | 39 | 78.00 |
| ซื้อเพื่อเป็นของกำนัลให้แก่ผู้อื่น | 3 | 30.00 | 7 | 14.00 |
| ซื้อเพื่อขายต่อ | - | - | 1 | 2.00 |
| เพื่อแสดงฐานะทางการเงิน | - | - | - | - |
| เพื่อใช้เองในโอกาสต่างๆ | 3 | 30.00 | 3 | 6.00 |
| อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | - | - | - | - |

ตาราง 4 (ต่อ)

| รายการ | ลูกค้าประจำ | | ลูกค้าทั่วไป | |
|--|------------------|--------|------------------|--------|
| | จำนวน (N= 10) | ร้อยละ | จำนวน (N= 50) | ร้อยละ |
| 12 โอกาสที่ท่านซื้อเครื่องประดับอัญมณีคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | | | |
| วันคล้ายวันเกิด | 8 | 80.00 | 35 | 70.00 |
| วันตรุษจีน | 2 | 20.00 | 5 | 10.00 |
| วันวาเลนไทน์ | - | - | 3 | 6.00 |
| วันเงินเดือนออก | - | - | 1 | 2.00 |
| วันขึ้นปีใหม่ | - | - | 3 | 6.00 |
| พิธีมงคลสมรส | - | - | 3 | 6.00 |
| อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | - | - | - | - |
| 13 ผู้มีส่วนสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกซื้อ เครื่องประดับอัญมณี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | | | |
| บิดา/มารดา | 1 | 10.00 | 2 | 4.00 |
| คู่รัก (แฟน) | 5 | 50.00 | 10 | 20.00 |
| ตัดสินใจเอง | 4 | 40.00 | 33 | 66.00 |
| เพื่อน | - | - | 1 | 2.00 |
| บุตร | - | - | - | - |
| สามี/ภรรยา | - | - | 4 | 8.00 |
| อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | - | - | - | - |
| 14 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับร้านค้าเครื่อง ประดับอัญมณีทราบจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | | | |
| โทรทัศน์ | 1 | 10.00 | 1 | 2.00 |
| แคตตาล็อกสินค้า | 9 | 90.00 | 30 | 60.00 |
| ป้ายโฆษณา | - | - | 6 | 12.00 |
| หนังสือพิมพ์ | - | - | - | - |
| วิทยุ | - | - | 1 | 2.00 |
| ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือคนรู้จัก | - | - | 11 | 22.00 |
| อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | - | - | - | - |

ตาราง 4 (ต่อ)

| รายการ | ลูกค้าประจำ | | ลูกค้าทั่วไป | |
|--|------------------|--------|------------------|--------|
| | จำนวน (N= 10) | ร้อยละ | จำนวน (N= 50) | ร้อยละ |
| 15. ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับ มีผลต่อการจูงใจให้ซื้อเครื่องประดับอัญมณีหรือไม่ | | | | |
| มี | 7 | 70.00 | 22 | 44.00 |
| ไม่มี | 3 | 30.00 | 28 | 56.00 |
| อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | - | - | - | - |
| 16. ท่านซื้อเครื่องประดับอัญมณีจากร้านหนึ่งร้านใดเป็นประจำหรือไม่ | | | | |
| มีร้านประจำ | 7 | 70.00 | 13 | 26.00 |
| ไม่มีร้านประจำ | 3 | 30.00 | 37 | 74.00 |
| 17. ร้านขายเครื่องประดับอัญมณีที่ท่านซื้อตั้งอยู่ในแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | | | |
| ในห้างสรรพสินค้า | 7 | 70.00 | 17 | 54.00 |
| เป็นระบบขายตรง | 2 | 20.00 | 19 | 38.00 |
| สั่งซื้อทางไปรษณีย์ | - | - | 1 | - |
| งานแสดงสินค้าอัญมณี | 1 | 10.00 | 3 | 2.00 |
| อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | - | - | - | - |
| 18. ท่านเคยเปรียบเทียบคุณภาพและราคาของเครื่องประดับอัญมณีของแต่ละร้านก่อนที่จะตัดสินใจซื้อหรือไม่ | | | | |
| เปรียบเทียบ | 9 | 90.00 | 41 | 82.00 |
| ไม่ได้เปรียบเทียบ | 1 | 10.00 | 8 | 16.00 |
| ไม่แสดงความคิดเห็น | - | - | - | 2.00 |
| 19. ท่านชำระเงินในการซื้อเครื่องประดับอัญมณีโดยวิธีใด | | | | |
| เงินสด | 9 | 90.00 | 41 | 82.00 |
| บัตรเครดิต | 1 | 10.00 | 7 | 14.00 |
| เงินผ่อน | - | - | 2 | 4.00 |
| อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | - | - | - | - |

ตาราง 4 (ต่อ)

| รายการ | ลูกค้าประจำ | | ลูกค้าทั่วไป | |
|--|------------------|--------|------------------|--------|
| | จำนวน (N= 10) | ร้อยละ | จำนวน (N= 50) | ร้อยละ |
| 20. ท่านซื้อเครื่องประดับอัญมณีเฉลี่ยต่อครั้งเสีย | | | | |
| ค่าใช้จ่ายประมาณ | | | | |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 2 | 20.00 | 4 | 8.00 |
| 5,001 - 10,000 บาท | 2 | 20.00 | 17 | 34.00 |
| 10,001 - 15,000 บาท | 1 | 10.00 | 17 | 34.00 |
| 15,001 - 20,000 บาท | 3 | 30.00 | 10 | 20.00 |
| มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป | 2 | 20.00 | 2 | 4.00 |
| 21. ระยะเวลาที่ซื้อเครื่องประดับอัญมณี | | | | |
| 2 เดือนต่อครั้ง | 6 | 60.00 | 6 | 12.00 |
| 3 เดือนต่อครั้ง | 3 | 30.00 | 12 | 24.00 |
| 4 เดือนต่อครั้ง | 1 | 10.00 | 8 | 16.00 |
| อื่นๆ (โปรดระบุ) ปีละครั้ง | - | - | 24 | 48.00 |
| 22. ท่านเคยใช้บริการสั่งทำเครื่องประดับอัญมณี | | | | |
| ประเภทต่างๆ จากร้านค้าที่ใช้บริการอยู่หรือไม่ | | | | |
| เคย เพราะ..... | 10 | 100.00 | 21 | 42.00 |
| ไม่เคย เพราะ..... | - | - | 28 | 56.00 |
| ไม่แสดงความคิดเห็น | - | - | 1 | 2.00 |

จากตาราง 4 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าประจำ และลูกค้าทั่วไป พบว่า

ลูกค้าประจำ พบว่า เป็นชายและหญิงเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีอายุระหว่าง 26- 35 ปี และระหว่าง 36-45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.00 เป็นลูกค้าประจำ คิดเป็นร้อยละ 100.00 อาชีพส่วนใหญ่ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 40.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.00 เขตที่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ชนิดของเครื่องประดับอัญมณีที่ซื้อคือเพชร คิดเป็นร้อยละ 60.00 ประเภทของเครื่องประดับอัญมณีที่ซื้อมากที่สุด คือแหวน ร้อยละ 50.00 ตัวเรือนของเครื่องประดับที่ชอบ คือทองคำขาว คิดเป็นร้อยละ 50.00

เหตุผลที่ต้องการหรือสนใจซื้อเพื่อสะสมเป็นทรัพย์สินของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 40.00 โอกาสที่ซื้อเครื่องประดับคือ วันคล้ายวันเกิด คิดเป็นร้อยละ 80.00 ผู้มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณี คือ คู่รัก(แฟน) คิดเป็นร้อยละ 50.00 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับร้านค้าเครื่องประดับอัญมณีทราบจากเคตตาล็อกสินค้า คิดเป็นร้อยละ 90.00 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีผลต่อการสนใจให้ซื้อเครื่องประดับอัญมณีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.00 โดยมีร้านประจำที่ซื้อเครื่องประดับอัญมณีร้านใดร้านหนึ่งเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 70.00 ร้านขายเครื่องประดับอัญมณีที่ซื้อตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า คิดเป็นร้อยละ 70.00 และเคยเปรียบเทียบคุณภาพและราคาของเครื่องประดับอัญมณีของแต่ละร้านก่อนที่จะตัดสินใจซื้อมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.00 ในการชำระเงินในการซื้อเครื่องประดับอัญมณีจะใช้เงินสด คิดเป็นร้อยละ 90.00 และซื้อเครื่องประดับอัญมณีเฉลี่ยต่อครั้งเสียด่าใช้จ่ายประมาณ 15,001 - 20,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.00 ระยะเวลาที่ซื้อเครื่องประดับอัญมณี 2 เดือนต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเคยใช้บริการสั่งทำเครื่องประดับอัญมณีประเภทต่างๆ จากร้านค้าที่ใช้บริการอยู่เป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 100.00

ลูกค้าทั่วไปส่วนใหญ่ เป็นชายคิดเป็นร้อยละ 54.00 โดยมีอายุระหว่าง 36-45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.00 เป็นลูกค้าทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 100.00 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.00 ด้านระดับการศึกษา คือ มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.00 ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 92.00 สำหรับชนิดของเครื่องประดับอัญมณีที่ซื้อ คือ เพชร คิดเป็นร้อยละ 54.00 เครื่องประดับอัญมณีที่ซื้อคือ แหวน คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตัวเรือนของเครื่องประดับอัญมณีที่ชอบคือ ทองคำ คิดเป็นร้อยละ 88.00 เหตุผลที่ต้องการหรือสนใจซื้อเครื่องประดับอัญมณี คือ ซื้อเพื่อสะสมเป็นทรัพย์สินของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 78.00 โอกาสที่ซื้อมากที่สุดคือ วันคล้ายวันเกิด คิดเป็นร้อยละ 70.00 ผู้มีส่วนสำคัญที่ทำให้ตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณี คือ ตัดสินใจเอง

คิดเป็นร้อยละ **66.00** ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับร้านค้าเครื่องประดับอัญมณีทราบจาก
 แคตตาล็อกสินค้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ **60.00** ไม่มีข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับ มีผลต่อการงูใจ
 ให้ซื้อเครื่องประดับอัญมณี คิดเป็นร้อยละ **56.00** ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มี ร้านประจำในการซื้อ
 เครื่องประดับอัญมณีจากร้านหนึ่งร้านใดเป็นประจำคิดเป็นร้อยละ **74.00** ร้าน ขาย
 เครื่องประดับอัญมณีที่ซื้อตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ **54.00** ส่วนใหญ่มีการ
 เปรียบเทียบคุณภาพและราคาของเครื่องประดับอัญมณีของแต่ละร้านก่อนที่จะตัดสินใจซื้อคิดเป็น
 ร้อยละ **82.00** ในการชำระเงินในการซื้อเครื่องประดับอัญมณี ส่วนใหญ่ใช้เงินสด คิดเป็นร้อยละ
82.00 ในการซื้อเครื่องประดับอัญมณีเฉลี่ยต่อครั้งเสียค่าใช้จ่ายประมาณ **5,001 - 10,000** บาท และ
10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ **34.00** ระยะเวลาที่ซื้อเครื่องประดับอัญมณี **3** เดือนต่อครั้ง
 คิดเป็นร้อยละ **24.00** และไม่เคยใช้บริการสั่งทำเครื่องประดับอัญมณีประเภทต่างๆ จากร้านค้าที่
 ใช้บริการอยู่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ **56.00**

ตาราง 5 ความพึงพอใจด้านการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณี (ลูกค้าประจำ)

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|--|------------------|--------------------------|------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | การแปลความ |
| 1. ความสะอาดของสถานที่ตั้งของร้านค้า เช่น ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า | 4.00 | 0.82 | พอใจมาก |
| 2. ความสะดวกในการให้บริการที่จอดรถ | 3.60 | 0.70 | พอใจมาก |
| 3. ความสะดวกในการรักษาความปลอดภัยของ เครื่องประดับอัญมณี | 3.90 | 0.74 | พอใจมาก |
| 2. จัดวางรูปแบบสินค้าให้ตรงตามเทศกาล ต่างๆ | 3.70 | 0.82 | พอใจมาก |
| 3. การจัดสินค้าหน้าร้านและภายในร้านให้ สวยงาม สะดุดตา | 4.00 | 0.94 | พอใจมาก |
| 4. สินค้าที่จำหน่ายมีให้เลือกตามความต้องการ ของลูกค้า | 3.60 | 0.70 | พอใจมาก |
| 5. สินค้ามีให้เลือกหลายระดับ หลายราคาตาม ขนาดของสินค้า | 3.70 | 4.00 | พอใจมาก |
| 8. ความโดดเด่นและความแตกต่างของสินค้า | 3.90 | 3.60 | พอใจมาก |
| 9. ความสวยงามและสีสันในการบรรจุสินค้า | 3.90 | 0.74 | พอใจมาก |
| 10. มีการจัดสินค้าให้เป็นระบบ | 3.60 | 0.84 | พอใจมาก |
| 11. มีรูปแบบเครื่องประดับที่ทันสมัยเสมอ | 4.00 | 0.67 | พอใจมาก |
| 12. มีป้ายแสดงราคาสินค้าให้เห็นอย่างชัดเจน | 3.60 | 0.84 | พอใจมาก |
| 13. มีการกำหนดราคาปรับขึ้นเปลี่ยนสินค้าในอัตรา ที่แน่นอน | 3.60 | 1.07 | พอใจมาก |
| 14. สามารถต่อรองราคาได้ | 4.10 | 0.74 | พอใจมาก |

ตาราง 5(ต่อ)

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|---|------------------|----------------------|---------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | การแปลความ |
| 15. มีการขายสินค้าในระบบขายตรง | 3.60 | 1.58 | พอใจมาก |
| 16. มีการให้บริการขายสินค้านอกสถานที่ | 3.30 | 1.42 | พอใจปานกลาง |
| 17. มีการบริการซ่อมแซม ซุปล้างเครื่องประดับให้อยู่ในสภาพที่ใหม่อยู่เสมอ | 4.70 | 0.48 | พอใจมากที่สุด |
| 18. คุณภาพของสินค้าดีตามคุณภาพ | 4.50 | 0.71 | พอใจมากที่สุด |
| 19. ความน่าเชื่อถือและมีชื่อเสียงของร้านค้า | 4.60 | 0.52 | พอใจมากที่สุด |
| 20. มีการซื้อขายทาง Web Site | 2.90 | 1.20 | พอใจปานกลาง |
| รวมทั้งด้าน | 3.84 | 0.57 | พอใจมาก |

จากตาราง 5 พบว่า ลูกค้าประจำ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการร้านค้า เครื่องประดับอัญมณี ในภาพรวม พอดีมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับ 3 อันดับคือ มีการบริการซ่อมแซม ซุปล้างเครื่องประดับให้อยู่ในสภาพที่ใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 4.70) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือและมีชื่อเสียงของร้านค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.60) และคุณภาพของสินค้าดีตามคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.50) ส่วนความพึงพอใจปานกลาง แต่ต่ำกว่ารายการอื่น คือ มีการซื้อขายทาง Web Site (ค่าเฉลี่ย = 2.90)

ตาราง 6 ความพึงพอใจด้านการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณี (ลูกค้าทั่วไป)

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|--|------------------|--------------------------|-------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | การแปลความ |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งของร้านค้า เช่น ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า | 3.88 | 0.63 | พอใจมาก |
| 2. ความสะดวกในการให้บริการที่จอดรถ | 3.42 | 0.81 | พอใจปานกลาง |
| 3. ความสะดวกในการรักษาความปลอดภัยของ เครื่องประดับอัญมณี | 3.70 | 0.65 | พอใจมาก |
| 4. จัดวางรูปแบบสินค้าให้ตรงตามเทศกาล ต่างๆ | 3.22 | 0.89 | พอใจปานกลาง |
| 5. การจัดสินค้าหน้าร้านและภายในร้านให้ สวยงาม สะดุดตา | 3.62 | 0.78 | พอใจมาก |
| 6. สินค้าที่จำหน่ายมีให้เลือกตามความต้องการ ของลูกค้า | 3.42 | 0.76 | พอใจปานกลาง |
| 7. สินค้ามีให้เลือกหลายระดับ หลายราคาตาม ขนาดของสินค้า | 3.46 | 0.81 | พอใจปานกลาง |
| 8. ความโดดเด่นและความแตกต่างของสินค้า | 3.36 | 0.75 | พอใจปานกลาง |
| 9. ความสวยงามและสีสันในการบรรจุสินค้า | 3.52 | 0.71 | พอใจมาก |
| 10. มีการจัดสินค้าให้เป็นระบบ | 3.40 | 0.78 | พอใจปานกลาง |
| 11. มีรูปแบบเครื่องประดับที่ทันสมัยเสมอ | 3.70 | 0.74 | พอใจมาก |
| 12. มีป้ายแสดงราคาสินค้าให้เห็นอย่างชัดเจน | 3.74 | 0.72 | พอใจมาก |
| 13. มีการกำหนดราคาปรับขึ้นเปลี่ยนสินค้าในอัตรา ที่แน่นอน | 3.48 | 0.79 | พอใจปานกลาง |
| 14. สามารถต่อรองราคาได้ | 3.52 | 0.81 | พอใจมาก |

ตาราง 6 (ต่อ)

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|---|------------------|----------------------|-------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | การแปลความ |
| 15. มีการขายสินค้าในระบบขายตรง | 2.66 | 1.08 | พอใจปานกลาง |
| 16. มีการให้บริการขายสินค้านอกสถานที่ | 2.42 | 0.91 | พอใจน้อย |
| 17. มีการบริการซ่อมแซม ซุปล้างเครื่องประดับให้อยู่ในสภาพที่ใหม่อยู่เสมอ | 3.58 | 0.99 | พอใจมาก |
| 18. คุณภาพของสินค้าดีตามคุณภาพ | 3.72 | 0.78 | พอใจมาก |
| 19. ความน่าเชื่อถือและมีชื่อเสียงของร้านค้า | 3.68 | 0.79 | พอใจมาก |
| 20. มีการซื้อขายทาง Web Site | 2.24 | 1.02 | พอใจน้อย |
| รวมทั้งด้าน | 3.43 | 0.57 | พอใจปานกลาง |

จากตาราง 6 ความพึงพอใจของลูกค้าทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณี พบว่า ลูกค้าทั่วไปมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณีในภาพรวมปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากเรียงตามลำดับ 3 อันดับคือ ความสะดวกของสถานที่ตั้งของร้านค้า เช่น ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.88) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงราคาสินค้าให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.74) และคุณภาพของสินค้าดีตามคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย = 3.72) ส่วนความพึงพอใจน้อยซึ่งต่ำกว่ารายการอื่น คือ มีการซื้อขายทาง Web Site (ค่าเฉลี่ย = 2.24)

ตาราง 7 ความพึงพอใจด้านการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณีเพื่อจูงใจผู้บริโภค
(ลูกค้าประจำ)

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|---|------------------|--------------------------|---------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | การแปลความ |
| 1. มีการจัดทำหนังสือแคตตาล็อกสินค้าเพื่อบริการ แก่ลูกค้า | 3.80 | 0.92 | พอใจมาก |
| 2. มีการจัดทำเอกสารแนะนำให้คำปรึกษาและให้ ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณีแต่ละชนิด | 3.70 | 0.82 | พอใจมาก |
| 3. มีการให้บริการพิเศษหลังขาย โดยการตรวจ เช็คสภาพของสินค้า และทำความสะอาดสินค้า ตามระยะเวลาที่เหมาะสม | 3.80 | 0.79 | พอใจมาก |
| 4. มีการแจกรางวัลแก่ลูกค้าในโอกาสสำคัญ ต่างๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ | 3.70 | 0.95 | พอใจมาก |
| 5. ผู้จำหน่ายสินค้ามีความรู้และความสามารถ แนะนำสินค้าได้เป็นอย่างดี | 4.30 | 0.67 | พอใจมาก |
| 6. มีบริการรับสั่งทำเครื่องประดับอัญมณีตาม ความต้องการของลูกค้า | 4.60 | 0.70 | พอใจมากที่สุด |
| 7. มีความรวดเร็วและตรงเวลาในการส่งมอบ สินค้า (สั่งทำและซ่อมแซม) | 4.20 | 0.63 | พอใจมาก |
| 8. มีความสามารถในการหาสินค้าให้ลูกค้าตาม ความต้องการ | 4.20 | 0.79 | พอใจมาก |
| 9. มีการออกไปรับประกันสินค้า | 4.00 | 0.82 | พอใจมาก |
| 10. ร้านมีสินค้าที่เป็น Brand Name เป็นของตนเอง | 3.90 | 0.99 | พอใจมาก |
| 11. มีการให้บริการออกแบบสินค้าแก่ลูกค้า | 4.20 | 0.79 | พอใจมาก |
| 12. มีป้ายแสดงสินค้าให้เห็นอย่างชัดเจน | 4.30 | 0.82 | พอใจมาก |
| รวมทั้งด้าน | 4.06 | 0.63 | พอใจมาก |

จากตาราง 7 พบว่า ลูกค้าประจำมีความพึงพอใจในภาพรวมมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีบริการรับสั่งทำเครื่องประดับอัญมณี ตามความต้องการของ ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.60) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ผู้จำหน่ายสินค้ามีความรู้และ ความสามารถแนะนำสินค้าได้เป็นอย่างดี มีป้ายแสดงสินค้าให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.30) และมีความรวดเร็วและตรงเวลาในการส่งมอบสินค้า (สั่งทำและซ่อมแซม) มีความสามารถในการหาสินค้าให้ลูกค้าตามความต้องการ และมีการให้บริการออกแบบสินค้าแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.20) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำกว่ารายการอื่น แต่อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ มีการจัดทำเอกสารแนะนำให้คำปรึกษาและให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณีแต่ละชนิด (ค่าเฉลี่ย = 3.70)

ตาราง 8 ความพึงพอใจด้านการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณีเพื่อจูงใจผู้บริโภค
(ลูกค้าทั่วไป)

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|---|------------------|--------------------------|-------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | การแปลความ |
| 1. มีการจัดทำหนังสือแคตตาล็อกสินค้าเพื่อบริการ แก่ลูกค้า | 3.34 | 1.04 | พอใจปานกลาง |
| 2. มีการจัดทำเอกสารแนะนำให้คำปรึกษาและให้ ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณีแต่ละชนิด | 3.20 | 0.93 | พอใจปานกลาง |
| 3. มีการให้บริการพิเศษหลังขาย โดยการตรวจ เช็คสภาพของสินค้า และทำความสะอาดสินค้า ตามระยะเวลาที่เหมาะสม | 3.44 | 0.84 | พอใจปานกลาง |
| 4. มีการแจกรางวัลแก่ลูกค้าในโอกาสสำคัญ ต่างๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ | 2.82 | 0.92 | พอใจปานกลาง |
| 5. ผู้จำหน่ายสินค้ามีความรู้และความสามารถ แนะนำสินค้าได้เป็นอย่างดี | 3.28 | 0.95 | พอใจปานกลาง |
| 6. มีบริการรับสั่งทำเครื่องประดับอัญมณีตาม ความต้องการของลูกค้า | 3.60 | 1.03 | พอใจมาก |
| 7. มีความรวดเร็วและตรงเวลาในการส่งมอบ สินค้า (สั่งทำและซ่อมแซม) | 3.62 | 0.70 | พอใจปานกลาง |
| 8. มีความสามารถในการหาสินค้าให้ลูกค้าตาม ความต้องการ | 3.58 | 0.73 | พอใจมาก |
| 9. มีการออกไปรับประกันสินค้า | 3.22 | 0.99 | พอใจปานกลาง |
| 10. ร้านมีสินค้าที่เป็น Brand Name เป็นของตนเอง | 3.38 | 0.81 | พอใจปานกลาง |
| 11. มีการให้บริการออกแบบสินค้าแก่ลูกค้า | 3.56 | 0.79 | พอใจมาก |
| 12. มีป้ายแสดงสินค้าให้เห็นอย่างชัดเจน | 3.58 | 0.91 | พอใจมาก |
| รวมทั้งด้าน | 3.39 | 0.60 | พอใจปานกลาง |

จากตาราง 8 ความพึงพอใจของลูกค้าทั่วไปเกี่ยวกับแนวทางการจัดการเพื่อจูงใจผู้บริโภค พบว่ามีความพึงพอใจในภาพรวมปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจมาก เรียงตามลำดับ 3 ลำดับ คือ มีความรวดเร็วและตรงเวลาในการส่งมอบสินค้า (สั่งทำ และซ่อมแซม) (ค่าเฉลี่ย = 3.62) รองลงมาคือ มีบริการรับสั่งทำเครื่องประดับอัญมณี ตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.60) และมีความสามารถในการหาสินค้าให้ลูกค้าตามความต้องการ มีป้ายแสดงสินค้าให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.58) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจปานกลาง แต่ต่ำกว่ารายการอื่น คือ มีการแจกรางวัลแก่ลูกค้าในโอกาสสำคัญต่างๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย = 2.82)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณี เพื่อจูงใจผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน (ลูกค้าประจำ และลูกค้าทั่วไป)

ลูกค้าทั้งสองกลุ่มได้ให้ข้อเสนอแนะเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้

1. ควรให้บริการน้ำเย็นแก่ลูกค้าที่มารอรับสินค้า (3)
2. ควรมีการปรับเปลี่ยนมุมต่างๆ ให้สะดวกแก่ลูกค้า (3)
3. ควรออกไปรับประกันคุณภาพสินค้า (3)
4. มีการคืนกำไรให้ลูกค้าในช่วงเทศกาลอย่างน้อยปีละครั้ง (3)
5. ควรมีสินค้าหลายเกรดให้เลือกตามกำลังซื้อของลูกค้า (3)
6. ควรมีการวางหรือแนะนำสินค้าให้มีความหลากหลายราคา เพื่อให้ลูกค้าได้ซื้อทุกระดับตามความสามารถ (2)
7. ควรมีแคตตาล็อกสินค้าไว้บริการ (2)
8. ควรมีการให้บริการทางสื่อ (2)
9. ควรมีการตั้งราคาให้เป็นมาตรฐาน (2)
10. ควรตั้งสินค้าให้มีแสงได้พอดีกับสินค้าที่นำมาขายเพื่อดึงดูดใจลูกค้า (1)
11. ควรมีสินค้าที่แปลกกว่าของร้านอื่น (1)
12. ควรมีสถานที่จอดรถสะดวก และปลอดภัย (1)
13. ควรมีการติดตามลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (1)
14. ควรมีจำนวนสินค้าให้มากกว่านี้ และหลายประเภท (1)

ส่วนที่ 3 แนวทางการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณี เพื่อจูงใจผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

จากผลการศึกษาความพึงพอใจ ในเรื่องแนวทางการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณี เพื่อจูงใจผู้บริโภค ได้นำมาสรุปเป็นแนวทางการจัดการร้านค้าเครื่องประดับอัญมณี เพื่อจูงใจผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน สรุปออกเป็น 2 ด้าน คือแนวทางที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้า และที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. แนวทางการจัดการร้านค้าที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้า

แนวทางที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่ร้านค้าควรจัดหา หรือจัดให้มีขึ้นในร้านของตน ได้แก่ ประเด็นดังต่อไปนี้

- 1.1 มีระบบในการจัดสินค้า
- 1.2 มีรูปแบบเครื่องประดับที่ทันสมัยเสมอ
- 1.3 มีการจัดหาสินค้าดี มีคุณภาพมาจำหน่าย
- 1.4 มีการซบล้างเครื่องประดับให้อยู่ในสภาพที่ใหม่อยู่เสมอ
- 1.5 มีป้ายแสดงราคาสินค้าให้เห็นอย่างชัดเจน
- 1.6 มีการกำหนดราคารับคืน เปลี่ยนสินค้าในอัตราที่แน่นอน
- 1.7 มีการให้ลูกค้าต่อรองราคาได้
- 1.8 มีสินค้าที่เป็นตราหือร้านของตนเอง
- 1.9 มีการออกไปรับรองคุณภาพสินค้า

2. แนวทางการจัดการร้านค้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริม

การมีบริการเสริมเพิ่มเติมให้กับลูกค้า จะช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น จากการศึกษาครั้งนี้ได้สรุปว่า ควรจัดให้มีบริการดังต่อไปนี้

- 21 มีการรับบริการซ่อมแซม
- 22 มีการจัดทำเอกสารแนะนำให้คำปรึกษา และให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณี
- 23 มีผู้จำหน่ายที่มีความรู้ มีความสามารถให้คำแนะนำสินค้าได้เป็นอย่างดี
- 24 มีการให้บริการพิเศษหลังการขาย เช่น การตรวจเช็คสภาพของสินค้า ทำความสะอาดสินค้าตามระยะเวลาที่สมควร
- 25 มีการให้บริการออกแบบสินค้าแก่ลูกค้า
- 26 มีบริการรับสั่งทำเครื่องประดับอัญมณี ตามความต้องการของลูกค้า
- 27 มีความรวดเร็วความรวดเร็ว และตรงเวลาในการส่งมอบสินค้าทั้งการสั่งทำและซ่อมแซม