

จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
ห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
จำแนกตามระดับการศึกษา

	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.002	4	0.001	0.014	1.00
ภายในกลุ่ม	13.785	375	0.037		
รวม	13.787	379			

จากตารางที่ 11 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 12 ตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
ห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.016	4	0.004	0.106	0.980
ภายในกลุ่ม	13.771	375	0.037		
รวม	13.787	379			

จากตารางที่ 12 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ดังแสดงในตารางที่ 13 ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
1. บั๊จจัยด้านสินค้ำ	98	25.78	1
2. บั๊จจัยด้านราคา	87	22.89	2
3. บั๊จจัยด้านการจัดจ้ำหน้ำย	74	19.47	3
4. บั๊จจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	62	16.31	4

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามในตารางที่ 12 พบว่า ด้านที่มีผู้ให้ข้อมูลความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านสินค้ำ คิดเป็นร้อยละ 25.78 รองลงมาคือ ด้านราคา คิดเป็นร้อยละ 22.89 รองลงมาคือ ด้านการจัดจ้ำหน้ำย คิดเป็นร้อยละ 19.47 และด้านการส่งเสริมการตลาด คิดเป็นร้อยละ 16.31 โดยมีรายละเอียดข้อเสนอแนะในแต่ละด้านดังนี้

ด้านสินค้ำ (Product) ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้พบปัญหาเกี่ยวกับสินค้ำที่มีจ้ำหน้ำยในห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ได้แก่สินค้ำบางอย่างมีตำหนิก็นำเอามาวางขาย มาวางโชว์เพื่อดึงดูดแก่ลูกค้า สินค้ำบางอย่างมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้อุปโภคบริโภค สินค้ำบางอย่างเสื่อมสภาพหรือหมดอายุต่อการใช้งาน และมีข้อเสนอแนะดังนี้ ไม่ควรนำเอาสินค้ำที่มีตำหนิมาวางขายหรือมาวางโชว์เพื่อดึงดูดลูกค้า ควรมีการจัดการเกี่ยวกับสินค้ำหรือจัดการเกี่ยวกับระบบสต็อกสินค้ำเพื่อไม่ให้สินค้ำบางชนิดขาดตลาดไปไม่เพียงพอต่อการจ้ำหน้ำย ไม่ควรนำเอาสินค้ำที่เสื่อมสภาพหรือหมดอายุต่อการใช้งานมาวางจ้ำหน้ำย

ด้านราคา (Price) ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้พบปัญหาเกี่ยวกับราคาของสินค้ำ โดยที่ราคาสินค้ำบางอย่างควรมีความเหมาะสมไม่ให้มีราคาสูงเกินไปหรือสูงกว่าร้านค้ำปลีก ป้ายบอกราคาสินค้ำควรมีการตรวจสอบอยู่ตลอดเวลาไม่ให้หลุดจากตัวสินค้ำเพื่อความชัดเจนและจะได้ไม่เสียเวลาในการชำระเงินเพื่อที่จะต้องมาตามหาราคาที่ตัวสินค้ำ และมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรมีการไปตรวจสอบกับร้านค้ำปลีกหรือร้านค้ำข้างเคียงเพื่อไม่ให้ราคาสินค้ำบางอย่างสูงกว่าควรให้พนักงานตรวจสอบป้ายบอกราคาสินค้ำอยู่ตลอดเวลาหรือมีป้ายบอกราคาที่ชัดเจน

ง่ายต่อการสังเกต ควรมีราคาที่จุดชำระเงินด้วยเพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลาที่จะต้องมาตรวจสอบสินค้าอีกครั้ง ณ จุดที่สินค้าอยู่

ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้พบปัญหาเกี่ยวกับการจัดจำหน่าย โดยที่ด้านที่จอตลอดเนื่องจากรถบางคันมีการจอตลอดไม่เป็นระเบียบ บางคันจอดทับเส้นที่เป็นเขตแบ่งรถ ทำให้รถบางคันเสียโอกาสที่จอตลอดไป และการจัดวางสินค้าบางอย่างไม่เป็นหมวดหมู่ทำให้หาสินค้าบางอย่างที่ต้องการลำบาก และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรมีการจัดบุคลากรไว้มาคอยบริการในการจอตลอดหรือดูและระเบียบในการจอตลอดให้กับลูกค้าเพื่อไม่ให้ลูกค้าบางคนเสียโอกาสในการจอตลอดในบริเวณที่จอตลอด สินค้าบางอย่างควรจัดเข้ากลุ่มเดียวกันเพื่อไม่ให้เกิดความยากลำบากในการค้นหาสินค้า ไม่ว่าจะเป็นสินค้าลดราคาหรือสินค้าราคาปกติ

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้พบปัญหาเกี่ยวกับด้านการส่งเสริมการตลาด โดยที่ สินค้าบางอย่างที่มีจำหน่ายหรือโฆษณาในใบปลิวของทางห้างควรมีสินค้าจำนวนมากพอที่จะให้ผู้บริโภคได้รับอย่างทั่วถึง การลดราคาของสินค้าบางอย่างควรมีช่วงระยะเวลาที่นานพอสมควร ในการชำระเงินมีความล่าช้าไม่รวดเร็ว และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรดำเนินการจัดหาสินค้าที่มีโปรโมชันมาจำหน่ายให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค สินค้าบางชนิดที่นำมาลดราคาควรมีการลดราคาในช่วงระยะเวลาที่ยาวนาน หรือสินค้าที่หมดอายุควรนำมาลดราคาก่อนที่จะหมดอายุ ควรมีการแยกจุดชำระสินค้าเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า เช่น แยกจุดที่ชำระเฉพาะอุปโภค เงินสด หรือบัตรเครดิต เพื่อให้ลูกค้าที่ต้องการชำระค่าบริการ สินค้ามีความสะดวกและรวดเร็ว