

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์
ของ
พรสวรรค์ สิหนาทกฤดากุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา
พฤษภาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.879

พ284ค

ร. 3

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก
๑ ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

พรสวรรค์ สิหนาทกฤดากุล
๒

14 ส.ค. 2545



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา .

พฤษภาคม 2545

๒ ๑๔๑๕๒๑

พรสวรรค์ สิหนาทกตกุล. (2545). คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินทิพนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตรบัณฑิตศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล , รองศาสตราจารย์ ดร. สุนิตดา เทศนิยม.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีของธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร พิจารณาจากความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูก โดยกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริโภคเพศหญิง 200 คน ผู้บริโภคเพศชาย 200 คน โดยเป็นผู้บริโภคมีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 79 คน ธุรกิจเอกชน 190 คน นักเรียน / นักศึกษา 94 คน พ่อบ้าน / แม่บ้าน 37 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert' s Scale) สอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีของธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูก โดยจำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงาน และด้านความน่าเชื่อถือ รวม 35 ข้อ แบบสอบถามส่งไปและได้รับคืนมีความสมบูรณ์ จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA) และทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Post Hoc Tests) โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe' Method)

ผลการวิจัยพบว่า

1. เพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกโดยรวมทุกด้านมีคุณลักษณะอยู่ในระดับมาก ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกโดยรวมทุกด้านมีคุณลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับรายด้านส่วนใหญ่เพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะส่วนมากมีค่าอยู่ในระดับมากยกเว้นด้านการบริการมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะส่วนใหญ่มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่และด้านความน่าเชื่อถือมีค่าอยู่ในระดับมาก

2. ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีโดยรวมทุกด้านและรายด้านส่วนใหญ่มีค่าอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีโดยรวมทุกด้านส่วนใหญ่มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง

3. ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเพศชายและเพศหญิงที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดี พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

3.1 ด้านสถานที่ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3.2 ด้านการบริการ เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4 ด้านความสามารถของพนักงาน เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.5 ด้านความน่าเชื่อถือ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคอาชีพต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

4.1 ด้านสถานที่ ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ด้านการบริการ ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.3 ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.4 ด้านความสามารถของพนักงาน ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.5 ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**A GOOD CHARACTERISTIC OF EMPLOYEE IN RETAIL DISCOUNT STORE
BANGKOK METROPOLITAN AREA**

**AN ABSTRACT
BY
PORNSAWAN SIHANARTKATHAKUL**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Economics degree in Economics of Education
At Srinakharinwirot University
May 2002**

Pornsawan Sihanartkathakul. (2002). *A Good Characteristic of Employee in Retail Discount Store, Bangkok Metropolitan Area*. Master thesis, M. Econ. (Economics of Education). Bangkok : Graduated School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assoc. Prof. Tumrong Udompijittkul, Assoc. Prof. Sunitda Tesniyom.

The Purpose of this research was to study and compare the satisfaction of the customer toward a good characteristic of employee in retail discount store, Bangkok Metropolitan Area. The sample consisted of each 200 persons of male and female : government official 79 persons, individual business 190 persons, student 94 persons, head of a family / housewife 37 persons totaling 400 persons.

The instrument was rating scale questionnaire surveying the customer satisfaction toward a good characteristic of employee in retail discount store in the 5 aspects : place, service, characteristic of employee, capability of employee and reliability. Return rate of the questionnaires was 100% from 400 copies. The statistics tools applied in the data analysis were mean, standard deviation, t - test for Independent samples, one way ANOVA and Scheffe' method.

The results of this research indicated that.

1. The satisfaction of male shown a good characteristic of employee at high level, female was at moderate level. By sector, majority of male shown a good characteristic of employee at high level except service aspect, majority of female shown a good characteristic of employee at moderate level except place aspect and reliability aspect was at high level.
2. The satisfaction of consumer in different occupation shown a good characteristic of employee were at high level. By sector, majority of consumer shown a good characteristic of employee at high level except individual business aspect at moderate level.

3. In comparison, satisfaction of male and female in a good characteristic of employee were significantly different at the .01 level.
 - 3.1 The satisfaction of male and female in place aspect were not significantly different.
 - 3.2 The satisfaction of male and female in service aspect were significantly different at .05 level.
 - 3.3 The satisfaction of male and female in characteristic of employee aspect were significantly different .01 level.
 - 3.4 The satisfaction of male and female in capability of employee aspect were significantly different .01 level.
 - 3.5 The satisfaction of male and female in reliability aspect were not significantly different.
4. In comparison, satisfaction of consumers based on different occupations in a good characteristic of employee were significantly different .01 level.
 - 4.1 The satisfaction of consumers, based on different occupations, in place aspect were significantly different .05 level.
 - 4.2 The satisfaction of consumers, based on different occupations, in service aspect were significantly .01 level.
 - 4.3 The satisfaction of consumers, based on different occupations, in characteristic of employee aspect were significantly .01 level.
 - 4.4 The satisfaction of consumers, based on different occupations, in capability of employee aspect were significantly .01 level.
 - 4.5 The satisfaction of consumers, based on different occupations, in reliability aspect were significantly different .05 level.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูก
ในเขตกรุงเทพมหานคร

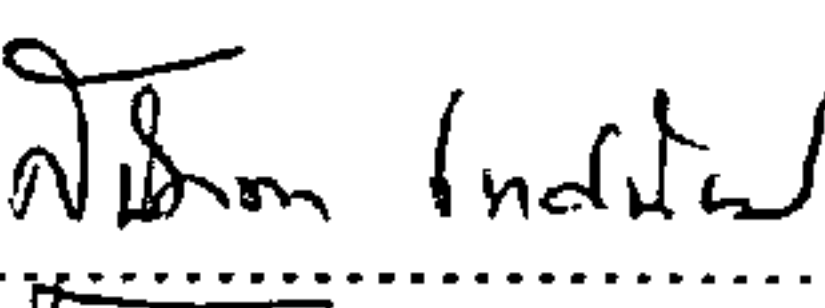
ของ
นางสาวพรสวรรค์ สีนาทกฤดากุล

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

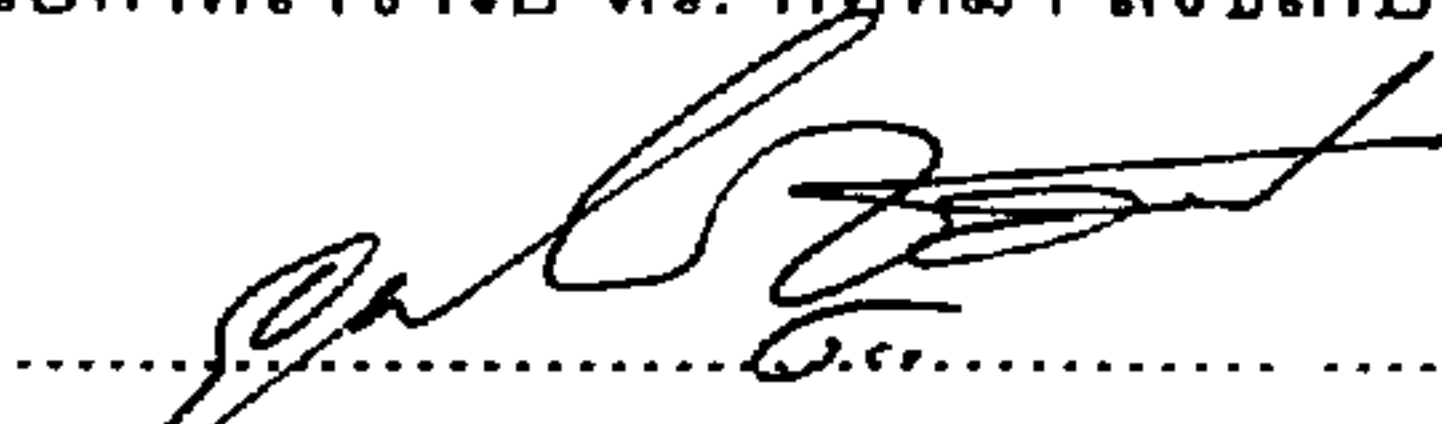
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. นภาพร หะวานนท์)
วันที่ 10.....เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2545

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุนิดดา เทศนิยม)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อุทัย ชูธรรมขจร)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล ประธานที่ปรึกษาและควบคุมปริญญานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. สุนิตา เทคนิยม กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอย่างมากในการให้ความรู้ คำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความกรุณาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกทราบบ้างในความกรุณาอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร. อรพินทร์ ชูชม คณะกรรมการโครงการปริกษาการวิจัย และ อาจารย์ทัศนาก ทอภักดี อาจารย์ประจำโครงการปริกษาการวิจัย สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้ข้อมูลและคำปริกษาเกี่ยวกับวิธีวิเคราะห์ เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณสุตารัตน์ ชมอินทร์ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล องค์การธุรกิจค้าปลีก ที่กรุณาอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลเพื่อทำการติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญใน ธุรกิจค้าปลีก และผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจค้าปลีกทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูล และทำการตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและให้คำแนะนำที่มีคุณค่ายิ่งในการปรับปรุงเครื่องมือวิจัย ซึ่งเป็นผลให้เครื่องมือในการวิจัยมีความสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ มัธยมปลายที่พุทธจักรวิทยา เพื่อนๆ ปริญญาโท เศรษฐศาสตร์การ ศึกษา รุ่นที่ 1 และทุกๆ ท่านที่คอยให้กำลังใจ และห่วงใยแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ประการสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจ อันส่งผลให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง ได้ประการหนึ่ง คือ กำลังใจจาก คุณพ่อ คุณแม่ และญาติพี่น้อง ที่ได้มอบความรัก ความห่วงใย และเฝ้ารอคอยดูความสำเร็จเสมอมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ตลอดจนญาติ พี่น้องทุกท่านมา ณ ที่นี้

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงเกิดจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยของอุทิศเพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษา และขอมอบเป็นกตัญญูตา คุณพ่อ คุณแม่ คุณครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณ ด้วย ความเคารพยิ่ง

พรสวรรค์ สิหนาทกตากล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
สมมติฐานในการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่จะนำไปสู่การกำหนดคุณลักษณะ	7
ทฤษฎีการค้าปลีก	15
บทบาทของการค้าปลีก	15
หน้าที่ของการค้าปลีก	15
ประเภทของร้านค้าปลีก	16
ร้านขายสินค้าราคาถูก	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
กรอบความคิดในการวิจัย	22
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	23
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
วิธีการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	31
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
5 สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ	65
ความมุ่งหมายของการวิจัย	65
สมมติฐานในการวิจัย	65
ขอบเขตของการวิจัย	65
การวิเคราะห์ข้อมูล	67
สรุปผลการวิจัย	67
อภิปรายผล	76
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	91
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	92
ภาคผนวก ข จดหมายขอความร่วมมือ	98
ภาคผนวก ค รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบ สอบถาม	101
ประวัติย่อผู้วิจัย	104

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนและร้อยละของผู้บริโภคที่มาใช้บริการ จำแนกตามเพศและอาชีพ	32
2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้ บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขต กรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ	33
3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้ บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขต กรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ	34
4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้ บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขต กรุงเทพมหานครรายด้าน ด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	35
5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้ บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขต กรุงเทพมหานครรายด้าน ด้านการบริการ จำแนกตามเพศ	36
6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้ บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขต กรุงเทพมหานครรายด้าน ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน จำแนก ตามเพศ	38
7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้ บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขต กรุงเทพมหานครรายด้าน ด้านความสามารถของพนักงาน จำแนก ตามเพศ	39
8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้ บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขต กรุงเทพมหานครรายด้าน ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ	40
9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้ บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขต กรุงเทพมหานครรายด้าน ด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	41

บัญชีตาราง (ต่อ).

[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้ บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขต กรุงเทพมหานครรายด้าน ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ	49
19	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้ บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขต กรุงเทพมหานครรายด้าน ด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	50
20	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้ บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขต กรุงเทพมหานครรายด้าน ด้านการบริการ จำแนกตามอาชีพ	51
21	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้ บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขต กรุงเทพมหานครรายด้านด้านบุคลิกภาพของพนักงาน จำแนกตาม อาชีพ	52
22	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้ บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขต กรุงเทพมหานครรายด้าน ด้านความสามารถของพนักงาน จำแนกตาม อาชีพ	53
23	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้ บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขต กรุงเทพมหานครรายด้าน ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ	53
24	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้ บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขต กรุงเทพมหานครรายด้าน ด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	54
25	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้ บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขต กรุงเทพมหานครรายด้าน ด้านการบริการ จำแนกตามอาชีพ	56

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขตกรุงเทพมหานครรายด้านด้านบุคลิกภาพของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ	56
27 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขตกรุงเทพมหานครรายด้าน ด้านความสามารถของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ	57
28 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขตกรุงเทพมหานครรายด้าน ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ	58
29 แสดงค่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้าน และรายด้าน จำแนกตามเพศ	59
30 แสดงค่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้าน และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ	60
31 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ	61
32 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีรายด้าน ด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	62
33 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีรายด้าน ด้านการบริการ จำแนกตามอาชีพ	62

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- | | | |
|----|--|----|
| 34 | แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการ
ของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากร
ที่ดีรายด้าน ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ | 63 |
| 35 | แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการ
ของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากร
ที่ดีรายด้าน ด้านความสามารถของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ | 63 |
| 36 | แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการ
ของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากร
ที่ดีรายด้าน ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ | 64 |

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา ประเทศไทยอยู่ในภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม การจราจรที่ติดขัด การดำเนินชีวิตที่รีบเร่งและวิกฤตเศรษฐกิจที่ตกต่ำ สิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบให้วิถีการดำเนินชีวิตของคนไทยปรับเปลี่ยนไป ต้องประหยัดเพื่อความอยู่รอดทำให้พฤติกรรมของการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคเปลี่ยนแปลงไปโดยต้องการซื้อสินค้าในราคาถูก ทำให้ร้านค้าปลีกต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ทำให้ร้านขายของชำรูปแบบเดิมถูกลดบทบาทลง รวมทั้งการขยายตัวของห้างสรรพสินค้าทำให้ธุรกิจการค้าปลีกมีการแข่งขันอย่างรุนแรง มีการปรับปรุงและใช้วิธีการจัดจำหน่ายอย่างเป็นระบบทำให้ผู้ประกอบการทั้งหลายต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่หลากหลาย ทำให้รูปแบบการจัดจำหน่ายที่ไร้ประสิทธิภาพถูกกำจัดออกไป และมุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริโภคจึงจะสามารถอยู่รอดได้ รูปแบบการค้าปลีกจึงมีการพัฒนามาเป็นการค้าปลีกสมัยใหม่ โดยแบ่งออกได้หลายลักษณะ ได้แก่ ร้านขายสินค้าเฉพาะอย่าง ร้านค้าสะดวกซื้อ ซูเปอร์สโตร์ ห้างสรรพสินค้า ดิสเคาน์ทสโตร์

จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้การดำเนินธุรกิจค้าปลีกหันมาให้ความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค โดยถือว่าผลการศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญกับการดำเนินงานของกิจการธุรกิจจึงได้มีการแข่งขันอย่างทุ่มเทและไม่หยุดยั้งในส่วนของการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ที่ก้าวล้ำหน้าคู่แข่งตลอดเวลา แต่การพัฒนาทางด้านนี้ไม่อาจเอาชนะหรือสร้างความได้เปรียบอย่างแท้จริง เพราะโอกาสที่คู่แข่งจะก้าวตามทันได้มีอยู่เสมอ ดังนั้นปัจจัยในการแข่งขันที่สำคัญและจำเป็นที่สุดคือ “การบริการ” และ “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” การบริการที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อถือศรัทธาให้องค์กรธุรกิจ ซึ่งยากที่จะกระทำเนื่องจากผู้บริโภคมีความฉลาดเลือกที่จะบริโภคเพื่อให้ได้สิ่งที่ดีและพอใจที่สุด จะเห็นได้ว่าการทำงานของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ “คน” เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ดังเช่นที่ ผจก.จิต อินทสุวรรณ และคณะ (จารุมา อึ้งกุล และคณะ. 2540 ; อ้างอิงจาก ผจก.จิต อินทสุวรรณ และคณะ) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันคือ ทรัพยากรมนุษย์ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว ปัจจัยสำคัญในการประกอบอาชีพในภาคบริการ คือ คุณลักษณะและความสามารถของบุคคลทำให้ธุรกิจร้านขายสินค้าราคาถูก (Discount Store) เห็นว่า การขายสินค้าราคาถูกเพียง

อย่างเดียวไม่เพียงพอจำเป็นต้องอาศัยการบริการที่ดีของบุคลากร นั่นคือ ผู้ค้าปลีกเริ่มหันมาใช้ส่วน
 ประสมการค้าปลีก (Retailing Mix) ประกอบด้วย ประการที่หนึ่ง ส่วนประสมสินค้าและบริการใช้สิ่ง
 อำนวยความสะดวกที่ธุรกิจจะมอบให้แก่ผู้มาใช้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่จอดรถ การให้เครดิต
 มีการรับประกันการแลกเปลี่ยนหรือคืนสินค้าและส่งมอบสินค้าตามกำหนด ประการที่สอง การ
 กระจายตัวสินค้าเป็นการช่วยให้สินค้าไปสู่ผู้บริโภคได้ทั่วถึงรวดเร็ว ได้แก่ ที่ตั้งร้านค้าเหมาะสมเป็น
 ศูนย์กลางการกระจายสินค้า เก็บรักษาสินค้าเพื่อรอความต้องการซื้อของผู้บริโภคด้วยวิธีการต่าง ๆ
 เช่น การโฆษณา การขายโดยพนักงาน การแต่งตู้หน้าร้าน การจัดแสดงสินค้าในร้าน การออกแบบ
 แผนผังร้านค้าที่เหมาะสม การประชาสัมพันธ์ การขายทางโทรศัพท์และการใช้แคตาล็อก (อัฐพงศ์
 พิษณุภรณ์. 2543 : 16) เพื่อจูงใจผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจต่อธุรกิจมากที่สุด ซึ่งต้องใช้
 เทคนิควิธีการ กลยุทธ์ต่าง ๆ มากมาย และการให้บริการที่ดีนั้นยังขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความรู้ ทักษะ
 บุคลิกภาพของผู้ให้บริการว่าควรมีลักษณะอย่างไร ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความต้องการจะ
 ศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีว่าควรมีลักษณะอย่างไร เพื่อนำไปพัฒนาบุคลากรเพื่อสามารถให้
 บริการแก่ผู้บริโภคที่มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและเป็นแนวทางในการพัฒนาการ
 บริการ รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรทางด้านบริการให้มีคุณลักษณะของนักบริการที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้
 ธุรกิจการค้าปลีกสามารถครองใจลูกค้าและสร้างผลกำไรให้กับธุรกิจของตนได้ด้วย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้านานาชาติ ในเขต
 กรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถ
 ของพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือ ตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีเพศและอาชีพต่างกัน
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้านานาชาติ ในเขต
 กรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถ
 ของพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือ ตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีเพศและอาชีพต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. คุณลักษณะที่ได้จากการศึกษาจะสามารถนำไปพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการบริการ การสร้างความพึงพอใจผู้บริโภคให้สูงขึ้น ความสามารถในการให้บริการตามหน้าที่ตนอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ
2. เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูงที่จะนำไปปรับใช้ในการพัฒนาการบริการผู้บริโภค ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ในการสร้างความเข้มแข็งให้กับธุรกิจ ทำให้ลดผลกระทบจากการค้าปลีกขนาดใหญ่ ของต่างชาติและลดอิทธิพลที่เป็นอยู่ด้วย
3. เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจขนาดเล็กและธุรกิจค้าปลีกไทยที่ยังไม่ได้รับผลกระทบจากธุรกิจค้าปลีกต่างชาติที่จะนำไปพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่มาใช้บริการธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูก ห้างเทสโก้ โลตัส และคาร์ฟูร์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งมีเพศชายจำนวน 200 คน เพศหญิงจำนวน 200 คน โดยประกอบอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 79 คน ธุรกิจเอกชน 190 คน นักเรียน / นักศึกษาจำนวน 94 คน พ่อบ้าน / แม่บ้านจำนวน 37 คน ที่ถูกเลือกโดยการสุ่มแบบ บังเอิญ (Accidental Sampling)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 เพศ คือ เพศหญิง เพศชาย

1.2. สถานภาพของประชากร คือ

1.2.1 รับราชการ / ทำงานรัฐวิสาหกิจ

1.2.2 ธุรกิจเอกชน

1.2.3 นักเรียน / นักศึกษา

1.2.4 พ่อบ้าน / แม่บ้าน

2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจการค้าปลีก 5 ด้าน
ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะของคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีใน
ธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 5 ด้าน

2.1 ด้านสถานที่

2.2 ด้านการบริการ

2.3 บุคลิกภาพของพนักงาน

2.4 ด้านความสามารถของพนักงาน

2.5 ด้านความน่าเชื่อถือ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณลักษณะ หมายถึง ลักษณะประจำของบุคคล พฤติกรรม ลักษณะท่าที อุปนิสัย
คุณสมบัติ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ

2. คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี หมายถึง บุคลากรในธุรกิจค้าปลีกที่มีคุณลักษณะทั้ง 5 ด้าน
คุณลักษณะเหล่านี้ประกอบด้วย คุณลักษณะด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของ
พนักงาน ด้านความสามารถของพนักงาน และด้านความน่าเชื่อถือ

2.1 ด้านสถานที่ หมายถึง การที่บุคลากรในธุรกิจจัดให้บริการเพื่อก่อให้เกิดความสะดวก
อาทิ สามารถหาสินค้าได้ง่าย จัดเรียงสินค้าดูดีสวยงามใช้ สินค้ามีความหลากหลายในแต่ละสินค้าให้
เลือกสรร มีป้ายบอกตำแหน่งสินค้าอย่างชัดเจน สินค้ามีความสดใหม่ มีการบรรจุสินค้าใส่ถุงอย่าง
เป็นระเบียบเรียบร้อย อุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการมีเพียงพอ อุณหภูมิภายในเหมาะสม เสียง
ตามสายเสียงเพลงไม่รบกวน มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอและมีสำหรับผู้พิการ สถานที่จอดรถสะดวก
เพียงพอและการไปมาที่สะดวก

2.2 ด้านการบริการ หมายถึง การที่บุคลากรในธุรกิจจัดให้บริการเพื่อก่อให้เกิดความสะดวก
อาทิ ความสะดวกในการบริการอาหารสด ที่ตรวจสอบราคาสินค้า การบริการด้านแคชเชียร์รวดเร็ว
การบริการด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน การบริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลข่าว
สารเกี่ยวกับสินค้าที่จัดรายการได้ พนักงานมีความเป็นกันเอง สามารถพาลูกค้าไปถึงที่สินค้าเมื่อถูก
ถาม สามารถสอบถามข้อมูลสินค้าและการบริการได้ทางโทรศัพท์ และสามารถซื้อสินค้าผ่านระบบ
เครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีบอร์ดแสดงรายการสินค้าจัดรายการ การเปลี่ยน-คืนสินค้าที่มีปัญหา

2.3 ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน หมายถึง บุคลากรในธุรกิจจัดให้พนักงานมีความพร้อมใน
การให้บริการ อาทิ บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด รู้จักควบคุมอารมณ์ พูดจาสุภาพอ่อนน้อม มี
มารยาทดี มนุษย์สัมพันธ์ดีเป็นกันเอง รับฟังความคิดเห็น คำติชม

2.4 ด้านความสามารถของพนักงาน หมายถึง การแสดงออกของบุคลากรในธุรกิจที่มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการต่างๆ ที่ห้างมีอยู่ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีไหวพริบปฏิภาณที่ดี สามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง

2.5 ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง การแสดงออกของบุคลากรในธุรกิจในการจัดการสินค้าให้มีฉลากถูกต้องตามที่ราชการกำหนด สินค้ามีคุณภาพดีและปลอดภัย สินค้ามีราคาถูกเหมาะสม มีมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความประทับใจ ความรู้สึกของผู้มาใช้บริการทั้ง 5 ด้านของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก โดยเน้นความรู้สึกที่ดี พอใจ ประทับใจ โดยที่ความพึงพอใจต่อการบริการจะเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีทั้ง 5 ด้าน

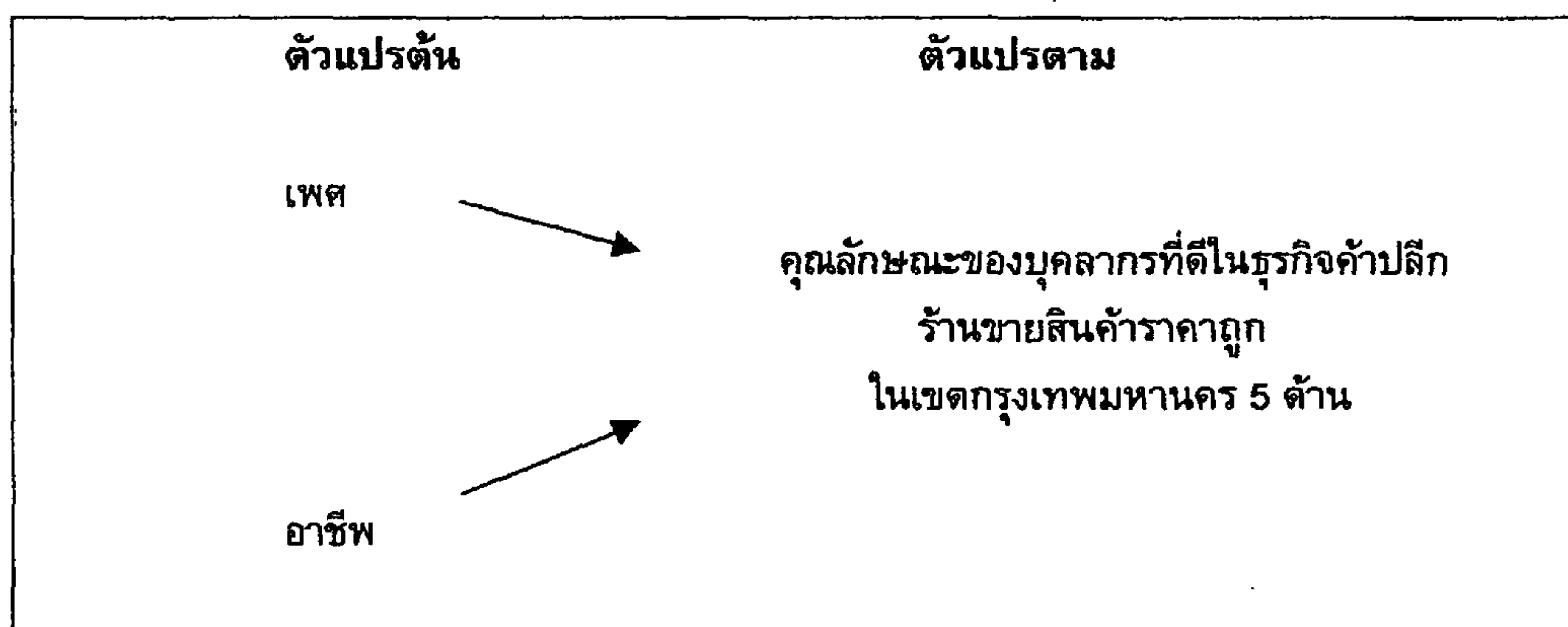
4. ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความประทับใจ ความรู้สึกของผู้มาใช้บริการทั้ง 5 ด้านของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ประกอบไปด้วย 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด

5. บุคลากร หมายถึง พนักงานที่ถูกมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านต้อนรับลูกค้า และคอยให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร

6. ธุรกิจค้าปลีก หมายถึง ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้บริโภคคนสุดท้าย และเป็นการขายสินค้าที่ละน้อยเพื่อสนองความต้องการของตนโดยตรง

7. ร้านขายสินค้าราคาถูก หมายถึง ร้านค้าที่มีลักษณะการขายสินค้าราคาต่ำกว่าร้านขายลักษณะอื่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

การศึกษาคูณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก โดยศึกษาจากลูกค้าผู้มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกเทสโก้ โลตัส และคาร์ฟูร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน

2. ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่จะนำไปสู่การกำหนดคุณลักษณะ
2. ทฤษฎีการค้าปลีก
3. บทบาทของผู้ค้าปลีก
4. หน้าที่ของผู้ค้าปลีก
5. ประเภทของร้านค้าปลีก
6. ร้านขายสินค้าราคาถูก
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบความคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่จะนำไปสู่การกำหนดคุณลักษณะ

การศึกษาในเรื่องของคุณลักษณะการบริการจะสามารถศึกษาได้จากงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการทางด้านต่างๆ ที่นักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาไว้แล้ว เนื่องจากในเรื่องของความพึงพอใจในการบริการส่วนมากจะเป็นการสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการซึ่งจะมีความสอดคล้องที่ผู้ทำการศึกษาเห็นว่าจะสามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดคุณลักษณะของบุคลากรทางการให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการได้

วอลแมน (Walman. 1973 : 478) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจเมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงจูงใจ

ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล (2543 : 91) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกที่แสดงออกและสามารถสังเกตได้และเป็นความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดทำให้มีความสุขและสำเร็จตามที่มุ่งหวัง

คอมมิก (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 ; อ้างอิงจาก Commick. 1947, Morse. 1958, Wolman. 1973) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นสภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียด มีความรู้สึกที่ดี มีความต้องการเพราะธรรมชาติมนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองหากได้รับการตอบสนองความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น

สุนิดดา รัตนโกมล (2539 : 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจที่จะทำให้ตนเองมีความสุขและเป็นที่ยอมรับของสังคม

กาญจนา ภาสกรพันธ์ (2538 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 18-20) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ายี่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า (Kotler. 1994 : 98) ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล

ในทางเศรษฐศาสตร์ผู้บริโภคมีความต้องการมากมายที่ต้องการได้รับการตอบสนองแต่รายได้ที่มีจำกัดทำให้ความต้องการเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ได้รับการตอบสนอง ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องหาวิธีการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการบริโภค (Maximized Satisfaction) นั่นคือ ความพึงพอใจสูงสุดเกิดขึ้นได้เพื่อการบริโภคที่คุ้มค่า (ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2543 : 5)

ความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบันธุรกิจได้หันมาให้ความสำคัญมากขึ้น โดยมีเหตุผล คือ ประการที่หนึ่งความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างอย่างมาก ประการที่สอง การแข่งขันมีความรุนแรงขึ้น ประการที่สามลูกค้ามีความต้องการบริการมากกว่าในอดีต การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต้องทำความเข้าใจผู้บริโภค เนื่องจากความแตกต่างเกี่ยวกับพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้า การคาดหวังของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value added) โดยที่มูลค่าที่มอบให้กับลูกค้าต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า

หากพิจารณาด้านการบริการจะเห็นว่างานบริการเป็นเรื่องนามธรรมจับต้องและสัมผัสยากต้องใช้ความรู้สึกอารมณ์มาเกี่ยวข้องและปัจจุบันมีการตื่นตัวว่าจะทำอย่างไรให้ธุรกิจภาคบริการได้เข้าสู่ระบบการบริหารคุณภาพภายใต้ชื่อเรียก ISO 9000 ซึ่งจากการศึกษานโยบายคุณภาพที่ผ่านการรับรอง ISO 9000 (กฤษฎี อุทัยรัตน์. 2542 : 181-183) กล่าวว่า

1. ต้องผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอเป็นที่ประทับใจของลูกค้าและมุ่งพัฒนาพนักงานระบบบริการรวมทั้งเทคโนโลยีให้ก้าวหน้าและทันสมัยอยู่เสมอ
2. ต้องผลิตสินค้าและบริการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3. ต้องผลิตสินค้าที่มีคุณภาพมาตรฐานส่งมอบให้ถูกต้องตามข้อตกลงกับลูกค้า
4. คุณภาพเป็นพื้นฐานแห่งความสำเร็จและเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน ธุรกิจจะมุ่งมั่นเพื่อ
 - 4.1 สร้างความพอใจและมั่นใจสูงสุดในสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า
 - 4.2 จัดทำมาตรฐานปฏิบัติงานตามวิธีการเนื่องจากมาตรฐานระบบคุณภาพ
5. ความรับผิดชอบต่อพนักงานทุกคน คือ การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ปราศจากข้อเสียพร้อมทั้งการบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องให้กับลูกค้า
6. มุ่งสร้างสรรค์คุณภาพในผลิตภัณฑ์และการบริการเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นและเกิดความพึงพอใจ

ดังนั้นจะเห็นว่าความเป็นเลิศทางการบริการเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จในการแข่งขัน ซึ่งในอนาคตการบริการจะเป็นสิ่งสำคัญมาก ฉะนั้นการเพิ่มคุณภาพของการบริการจึงเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จในธุรกิจที่มีการแข่งขัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2539 : 195-196) ธุรกิจจึงต้องหันมาให้ความสำคัญกับผู้บริโภคเพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการของผู้บริโภคให้มากที่สุด

ความพึงพอใจในการบริการ

1. ลักษณะของงานบริการ

- 1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
- 1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดงานล่วงหน้าได้ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
- 1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจความรู้สึกที่คุ้มค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
- 1.4 งานบริการเป็นงานที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ธุรกิจปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา

2. องค์ประกอบของงานบริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการคือ

- 2.1 คุณภาพของสินค้า ธุรกิจต้องเลือกสรรแล้วว่ามีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
- 2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี
- 2.3 การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้ดี (อติเรก พงษ์กายี. 2540 : 17)

การกำหนดคุณลักษณะที่ดีของบุคลากรได้กล่าวไว้แล้วว่าสามารถศึกษาได้จากความพึงพอใจในการบริการทางด้านต่างๆ ซึ่งสามารถสรุปคุณลักษณะได้ดังนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (สุภาวดี ศรพรหม. 2541 : 11 ; อ้างอิงจาก สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2533) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการว่า ควรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานให้บริการ สุภาพพูดจาไพเราะ เป็นกันเองไม่ถือตัว ยึดระเบียบและแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ ใจกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็น มีความรับผิดชอบงานทุกสิ่ง ทุกขั้นตอน มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบุคลิกภาพดี สุขภาพจิตดี ร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ มีลักษณะเป็นผู้นำ รู้จักใช้จิตวิทยา เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล มีความอดทน มีความยืดหยุ่น มีเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นวัตกรรมได้ มีคุณธรรม

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 17) ได้กล่าวว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการต้อนรับควรมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีความรู้และรู้รอบในเรื่องของสินค้าบริการ ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ
2. บุคลิกภาพที่ดีแสดงถึงความกระตือรือร้น
3. ร่างกายแข็งแรง ทำทางคล่องแคล่ว
4. มีจิตสำนึกในการต้อนรับ และบริการที่ดี
5. ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต
6. เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
7. มีเทคนิคและศิลปะในการพูดหรือผ่อนคลายอารมณ์ผู้อื่น
8. เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล
9. สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมต่อมคน
10. เป็นผู้มีสัมมาคารวะ
11. อดทน และรู้จักให้อภัยคนอื่นเสมอ

ชวลีพร เปี่ยมสมบูรณ์ (2539 : 3-4) กล่าวว่า การบริการที่ดีเป็นการสร้างภาพพจน์ให้กับธุรกิจ ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้บริการและโน้มน้าวผู้มาใช้บริการเกิดความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งธุรกิจต้องมองหาแนวทางและวิธีการใหม่ๆ มาใช้ คือ

1. บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร
2. ต้องมีความอดทน
3. ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 33-34) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่วัดได้จาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือการบริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาค
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่ก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีคุณภาพเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย

ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล (2543 : 93) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นปฏิบัติที่ตอบสนองของผู้รับบริการและได้จำแนกประเภทของความต้องการที่นำไปสู่ความพึงพอใจด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรอรับบริการ ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการและลักษณะสถานที่ การให้ความสะดวกด้านการบริการ การติดต่อขอบริการ ด้านพนักงาน
2. การประสานงานของการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการทั้งหมดตามความต้องการความสนใจของผู้รับบริการ
3. อธิษาคัยและความสนใจต่อผู้รับบริการ ได้แก่ คำพูดเชิงบวก บุคลิกภาพน่าเลื่อมใส ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา
4. ข้อมูลที่ได้รับจากการรับบริการ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป เช่นวิธีการรับและให้บริการ กฎระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการรับและให้บริการหรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ
5. คุณภาพของบริการ ได้แก่ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์
6. ราคาและค่าใช้จ่าย ได้แก่ ราคายุติธรรมสมเหตุสมผลไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (ลิขิต กล้วยดำรง. 2543 ; อ้างอิงจาก วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2538) กล่าวถึงคุณภาพของการบริการว่าเป็นความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหรือระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าหรือระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว

Professor L. Berry กล่าวไว้ใน Quality Count in Service (กฤษฎี อุทัยรัตน์. 2542) ว่าระดับคุณภาพของการบริการในสายตาและมุมมองของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า สามารถสรุปได้ 10 ปัจจัยดังนี้

1. ความสามารถในการให้บริการที่เหมาะสมเป็นมืออาชีพ
2. ความสุภาพต่อมคน ให้เกียรติ รักษา มารยาท
3. ความสามารถในการสื่อข้อความให้สัมพันธ์กับสิ่งที่ลูกค้าต้องการทราบและสามารถตอบข้อสงสัยทุกกรณี

4. ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ อาทิเช่น บุคลิกภาพ ท่าทาง ความคล่องแคล่ว
5. ความเห็นอกเห็นใจเอาใจใส่ลูกค้าเหมือนเอาใจใส่ตัวเองและคนที่ตนรัก
6. ความเชื่อถือในมาตรฐานบริการ
7. การตอบสนองต่อความรู้สึกและความต้องการที่ต้องจับใจ
8. เข้าถึงสะดวกไม่มีพิธีรีตอง
9. ความมั่นคงปลอดภัยอุ่นใจเมื่อมาใช้บริการเหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน
10. สิ่งสัมผัสได้เป็นรูปธรรมรับรู้ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (คณาธิป อัคราพัฒนา. 2543 ; อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539) กล่าวว่า การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยการสร้างคุณภาพบริการด้านต่าง ๆ คือ

1. คุณภาพด้านเทคนิค
2. คุณภาพด้านหน้าที่
3. ลักษณะบริการที่ลูกค้าสามารถประเมินได้ก่อนทำการซื้อ
4. คุณภาพด้านประสบการณ์
5. คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ

คณาธิป อัคราพัฒนา (2543 : 12) กล่าวว่า การสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ซึ่งคุณภาพการให้บริการจะมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า มีทำเลที่ตั้งเหมาะสม
2. การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
3. ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจบุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย บริการต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักจะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการได้

9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลการกสิกรไทย (คณาธิป อัคราวัฒนา. 2543 ; อ้างอิงจาก ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลการกสิกรไทย. 2543) กล่าวว่า งานบริการเป็นงานของผู้ให้ เป็นงานให้ความช่วยเหลือ ให้ความเอาใจใส่ดูแล ให้ความสะดวกทำให้ผู้อื่นมีความพึงพอใจและมีความสุขที่ได้รับบริการที่ดี โดยคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี 7 ประการ คือ

1. ยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า
2. ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันท่วงทีปากเรียกหา
3. แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า
4. ให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจ
5. แสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย
6. สุภาพอ่อนโยนและมีมารยาทดี
7. มีความกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังเสมอ

ลอกเนกเกอร์ (ลิขิต กล้วยดำรง. 2543 ; อ้างอิงจาก Longenecker. 1997) กล่าวถึงการเสนอวิธีการบริหารคุณภาพในธุรกิจบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนี้

1. สร้างมาตรฐานในการให้บริการและบริหารเพื่อให้บรรลุถึงมาตรฐานนั้นๆ ตรงตามความคาดหวังของลูกค้า
2. มีความเข้าใจถึงความต้องการ ทศนคติและความคิดของลูกค้าพร้อมที่จะให้ความเชื่อเหลือลูกค้า
3. ให้อำนาจแก่บุคคลที่ให้บริการให้สามารถคิดและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ามีความยืดหยุ่นในระบบบริหาร

4. ฝึกอบรมให้พนักงานเป็นนักแก้ปัญหา ให้พนักงานแสดงความเอาใจใส่ในการรับฟังปัญหาของลูกค้า

5. ติดตามแก้ไขปัญหให้กับลูกค้าจนกระทั่งปัญหานี้ลุกลม

6. แก้ไขข้อขัดข้องอย่างรวดเร็วและสร้างความประทับใจให้ลูกค้า

นักวิจัยท่านอื่นๆ ที่ได้กล่าวถึง คุณลักษณะก็มีคุณลักษณะทางด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ ลักษณะการเคลื่อนไหว ท่วงที วาจา กิริยามารยาท ความเข้มแข็ง อุดมคติ ความเชื่อมั่นในตนเอง หนักแน่นมั่นคงทางอารมณ์ ตลอดจนการวางตัวอย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ มีความรู้ ทักษะประสบการณ์ความชำนาญรอบรู้ในงานที่จะปฏิบัติ (วิรัช เจือพันธ์, 2535 : 20) ต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจอำนวยความสะดวกสบาย มีอัธยาศัยไมตรี การติดต่อมีความเป็นกันเองทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการบริการจะเห็นได้ว่าประเด็นสำคัญของการบริการอยู่ที่การปฏิบัติต่อลูกค้า การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ หรือการรับรู้และสนองตอบความต้องการของลูกค้าเพื่อบำบัดความต้องการและความจำเป็นพร้อมๆ กัน โดยการให้บริการที่ดีจะครอบคลุมการให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการ ในเวลาที่เขาต้องการ และในรูปแบบที่เขาต้องการ เพื่อเขาจะได้มีความพอใจเต็มที่ (พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา, 2536 : 58)

นอกจากนี้การบริการจะดีหรือไม่นั้นยังขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าการบริการจะเป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ และมีความไม่คงที่ถาวรขึ้นกับช่วงเวลา สภาพแวดล้อมและตัวผู้ปฏิบัติการให้บริการ อย่างไรก็ตามการที่จะพัฒนา คุณภาพการบริการให้ดีขึ้นนั้นยังต้องมีการจัดการอย่างดีย่อมต้องมีทรัพยากรที่พร้อม อันได้แก่ ทรัพยากรและสถานที่ ตลอดจนทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ มีการวางแผน การจัดระบบงาน การจัดบุคลากร การสั่งการ การควบคุมให้ทุกอย่างดำเนินงานไปได้ด้วยดี จึงมีผลลัพธ์ที่ออกมาดี สมบูรณ์แบบตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นปัจจัยการผลิตที่ทำให้ธุรกิจสามารถยั่งยืนยาวนาน และคงอยู่ได้ โดยที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพดีขึ้นนับเป็นการลงทุนเพื่อสะสมทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่มีผลก่อให้เกิดการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาธุรกิจด้วย ความเจริญทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อธุรกิจจะทำให้มีความต้องการกำลังคนที่มีความสามารถและมีทักษะระดับต่างๆ จะมีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านทักษะ ด้านความรู้ ทักษะ และความจำเป็นพื้นฐาน การพัฒนามนุษย์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลให้เอื้ออำนวยต่อการบรรลุเป้าหมายของธุรกิจ และเตรียมคนให้สามารถก้าวไปพร้อมกับธุรกิจ ซึ่งจะพัฒนาการเปลี่ยนแปลงและเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นกระบวนการพัฒนาบุคลากรจำเป็นต้องพัฒนาให้ถูกจุดตรงประเด็น และมีการพัฒนาสม่ำเสมอพร้อมทั้งเน้นให้เห็นเรื่องทัศนคติ ความรู้ด้านการบริการว่า มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่องานบริการตลอดจนรายละเอียดต่างๆ ของคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์ และปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้ถูกต้องและเหมาะสม ผู้วิจัยได้วางกรอบกว้างๆ เกี่ยวกับการบริการ เพื่อเกริ่นนำเข้าสู่การวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณาว่าธุรกิจได้ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการเป็นที่น่าพึงพอใจ หรือควรทำการปรับปรุงแก้ไขการบริการในด้านใดบ้าง

ทฤษฎีการค้าปลีก

การค้าปลีก (Retailing) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้บริโภคคนสุดท้าย เพื่อการใช้ส่วนตัวมิใช่เพื่อธุรกิจ (สุมนา อยู่โพธิ์. 2524 : 106) และเป็นการขายสินค้าทีละน้อยโดยตรงเป็นส่วนตัวแก่ผู้ซื้อสินค้าและบริการไปใช้สนองความต้องการของตนโดยตรง (วารินทร์ สิ้นสูงสุด. 2525 : 57)

บทบาทของผู้ค้าปลีก

ผู้ค้าปลีกมีบทบาทช่วยให้การกระจายตัวสินค้าในช่องทางการจัดจำหน่ายไปสู่ผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง ผู้ค้าปลีกมีบทบาท 2 ด้าน คือ (อัฐพงศ์ พิชญาภรณ์. 2543 : 15)

1. เป็นผู้จัดจำหน่ายสินค้าให้แก่ผู้ผลิต โรงงานหรือผู้ค้าส่งต้องมีหน้าที่เก็บรักษาสินค้าให้เพียงพอและส่งเสริมการตลาด
2. เป็นตัวแทนซื้อสินค้า จัดซื้อให้กับผู้บริโภค โดยต้องรู้ถึงความต้องการของผู้บริโภคและจัดหาสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการ

หน้าที่ของผู้ค้าปลีก

ผู้ค้าปลีกมีหน้าที่ในการจัดจำหน่ายและให้บริการแล้วยังมีหน้าที่อื่นๆ อีก ได้แก่ (อัฐพงศ์ พิชญาภรณ์. 2543 : 15)

1. อำนวยความสะดวกแก่ผู้ผลิต โรงงานและผู้ค้าส่งด้วยการนำสินค้าไปจำหน่ายยังสถานที่อยู่อาศัยของผู้บริโภค
2. เตรียมการจัดหาพนักงานขาย การโฆษณา จัดวางชั้นโชว์สินค้าสำหรับการขายสินค้า
3. สามารถบอกความต้องการของผู้บริโภคและให้ข้อมูลความต้องการนั้นแก่ผู้ผลิต

4. แบ่งสินค้าให้มีจำนวนพอเหมาะกับความสะดวกซื้อ
5. เก็บรักษาสินค้าและนำออกจำหน่ายให้กับลูกค้าที่ไม่สามารถซื้อจากผู้ผลิต
6. รับภาระความเสี่ยงด้านสินค้าแทนผู้ผลิต โรงงานและผู้ค้าส่งโดยการมีคำสั่งซื้อมาเก็บรักษาไว้

ประเภทของร้านค้าปลีก

ประเภทของร้านค้าปลีกแบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ได้ตามลักษณะของการบริหารงานสามารถแบ่งได้ดังนี้ (สุภาลักษณ์ บัญชาเรศวกุล. 2533 : 17-30)

1. ร้านค้าปลีกที่มีห้างร้าน (Store Retailers)

1.1 ร้านค้าแบบขายสินค้าราคาถูก (Discount Store) ร้านค้าลักษณะนี้มีรูปแบบแตกต่างกว่าร้านค้าอื่นๆ ขายสินค้าราคาต่ำกว่าที่อื่นมีการให้บริการน้อยเพื่อประหยัดต้นทุนของสินค้า

1.2 ร้านค้าปลีกทั่วไป (General Store) ร้านค้าลักษณะนี้เก่าแก่ที่สุดขายสินค้าทั่วไปแล้วแต่ความต้องการของลูกค้า มีลักษณะเป็นร้านค้าขนาดเล็กมีการบริหารแบบครอบครัว

1.3 ร้านค้าขายสะดวก (Convenience Store) ร้านค้าลักษณะนี้คล้ายกับร้านค้าปลีกทั่วไปมากมีระยะเวลาเปิดร้านนานกว่าหรืออาจไม่มีการปิดร้านเลยเป็นร้านเล็กๆ ตกแต่งสวยงาม ติดเครื่องปรับอากาศ ทาสีฉันทสวยงาม

1.4 ร้านค้าขายเฉพาะอย่าง (Specialty Store) ร้านค้าลักษณะนี้จะขายสินค้าเฉพาะอย่างผู้ขายจะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา รู้จักสินค้าดี และมีเทคนิคการขายดี

1.5 ร้านค้าแบบซูเปอร์มาร์เก็ต (Supermarket) ร้านค้าลักษณะนี้เป็นร้านขายสินค้าประเภทอาหารสด อาหารแห้งทุกชนิด จัดเรียงเป็นระเบียบและถูกสุขลักษณะ การดำเนินงานเป็นลักษณะการบริการตนเอง สินค้าราคาปานกลาง อาศัยการขายจำนวนมากแล้วเฉลี่ยพอได้กำไร ร้านค้าแบบนี้มีการแข่งขันสูงมาก

1.6 ร้านค้าแบบซูเปอร์สโตร์ (Super Store) ร้านค้าลักษณะนี้พัฒนามาจากซูเปอร์มาร์เก็ตแต่มีขนาดใหญ่กว่า มีร้านขายอาหารและแผนกการบริการเข้าด้วย

1.7 ร้านสรรพสินค้า (Department Store) ร้านค้าลักษณะนี้เป็นร้านค้าที่มีสินค้าหลายชนิด โดยแบ่งออกเป็นแผนก

1.8 ร้านค้าแบบคลังสินค้า (Warehouse Store) ร้านค้าลักษณะนี้จัดการบริการทุกอย่างเน้นการขายสินค้าจำนวนมากในราคาเกือบเท่าร้านค้าส่งบางแห่งจะขายเฉพาะสมาชิก

1.9 ร้านโชว์สินค้าตามแคตาล็อก (Catalog Showroom) ร้านค้าลักษณะนี้ขายสินค้าราคาค่อนข้างสูง มียี่ห้อเป็นที่รู้จัก มีการส่งแคตาล็อกให้ลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เมื่อลูกค้าพอใจก็สั่งซื้อทางไปรษณีย์

2. ร้านค้าปลีกที่ไม่มีห้างร้าน (Non-Store Retailers)

2.1 ตลาดโดยตรง (Direct Marketing) มีการใช้สื่อเพื่อโฆษณาสินค้า สินค้าจะส่งให้ทางไปรษณีย์ และลูกค้าจะจ่ายโดยใช้เครดิตการ์ด

2.1 การขายตรง (Direct Selling) เป็นการขายโดยตรงที่ใช้พนักงานเป็นตัวแทนขายตามบ้านตามสำนักงาน สินค้าค่อนข้างแพงเพราะพนักงานจะได้ค่านายหน้าสูง

2.2 การขายจากเครื่องขายอัตโนมัติ (Automatic Vending) สินค้าเป็นสิ่งของที่ใช้ประจำวันจนกระทั่งเครื่องสำอาง

2.3 บริการซื้อ (Buying Service) ลูกค้าที่สนใจจะสั่งซื้อสินค้าหรือโทรศัพท์สั่งซื้อกับห้างร้านที่มีบริการซื้อ ห้างร้านจะนำสินค้าไปส่งให้ลูกค้าและคิดราคาพิเศษต่ำกว่าราคาท้องตลาด

3. ร้านค้าปลีกที่มีลักษณะองค์กร

3.1 ร้านค้าแบบลูกโซ่ (Chain Store) ทุกร้านจะขายสินค้าแบบเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน การบริหารจัดการการว่าจ้างพนักงานขึ้นกับสำนักงานใหญ่

3.2 สหกรณ์ร้านค้าปลีก เป็นการเข้ากลุ่มเพื่อผลประโยชน์ร่วมกันและเพื่อให้มีอำนาจต่อรองมากขึ้น

3.3 สหกรณ์ผู้บริโภค (Consumer Cooperative) เป็นร้านขายของที่ลูกค้าซึ่งเป็นสมาชิกสามารถซื้อขายได้ราคาถูกลงและยังได้ส่วนแบ่งผลกำไรของร้านด้วย

3.4 องค์กรแบบแฟรนไชส์ (Franchise Organization) ทุกร้านจะขายสินค้าหรือบริการเหมือนกัน สินค้าที่ขายจะมียี่ห้อเดียวกัน

3.5 ร้านค้าแบบขายสินค้าในเครือ (Merchandising Conglomerate) เป็นการขยายกิจการโดยแยกร้านออกเป็นกิจการต่างๆ กันขายสินค้าหรือบริการแตกต่างกันภายใต้เจ้าของคนเดียว

3.6 ศูนย์การค้า (Shopping Center) จะเสนอขายสินค้าที่ใช้ประจำบ้านทุกชนิดมีจอดรถกว้างขวางเพื่อรองรับลูกค้า บางแห่งมีโรงภาพยนตร์ เวทีแสดงคอนเสิร์ต ห้องจัดแสดงสินค้า

การค้าปลีกเป็นกิจกรรมที่ต้องเลือกตลาดเป้าหมายด้วยความระมัดระวัง โดยการใช้ส่วนประสมการตลาด เช่น ผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาดและให้บริการลูกค้าอย่างเหมาะสม สิ่งที่สำคัญคือ การใช้กลยุทธ์ด้านอำนวยการความสะดวกแก่ผู้บริโภคในการซื้อ ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง การออกแบบแผนผังร้านค้าด้วยการสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการให้แตกต่างจากคู่แข่ง

เมื่อพิจารณาประเภทร้านค้าปลีกจะพบว่า เทสโก้-โลตัส และคาร์ฟูร์ ซูเปอร์เซ็นเตอร์จะอยู่ในประเภทร้านค้าปลีกที่มีร้านค้าปลีกที่มีห้างร้าน ลักษณะขายสินค้าราคาถูก แต่จะเน้นการให้บริการมากขึ้น เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความต้องการในด้านความสะดวกสบายควบคู่กับความต้องการสินค้าที่มีราคาถูกเพิ่มสูงขึ้น

ร้านขายสินค้าราคาถูก (Discount Store)

ร้านขายสินค้าราคาถูกหรือที่รู้จักกันในชื่อซูเปอร์เซ็นเตอร์เป็นรูปแบบที่พัฒนามาจากซูเปอร์มาร์เก็ตแต่มีขนาดใหญ่กว่าเป็นร้านค้าปลีกที่เน้นการขายของถูก โดยจะเป็นส่วนที่ประกอบด้วยส่วนที่เป็นซูเปอร์มาร์เก็ตประมาณ 75-80% ส่วนอีก 20-25% จะเป็นร้านขายสินค้าทั่วไป เน้นการขายสินค้าราคาถูกที่จำเป็นในชีวิตประจำวันในชีวิตทำให้จำนวนลูกค้าของร้านขายสินค้าราคาถูกหรือซูเปอร์เซ็นเตอร์มีมากกว่าห้างสรรพสินค้าเพราะเน้นการบริการลูกค้าทุกระดับ ร้านค้าปลีกซูเปอร์สโตร์นิยมสร้างคล้ายคลึงกับคลังสินค้าขนาดใหญ่เพื่อใช้เก็บสินค้าได้เป็นจำนวนมากๆไม่เน้นความหรูหราเหมือนห้างสรรพสินค้า ร้านค้าประเภทนี้ เช่น เทสโก้-โลตัส ซูเปอร์เซ็นเตอร์, คาร์ฟูร์ (อัฐพงษ์ พิษณุภรณ์. 2543 : 37)

โลตัส ซูเปอร์เซ็นเตอร์

ชื่อผู้ประกอบการ : บริษัท Ek-Chai Distribution System Co.,Ltd.

โลตัส ซูเปอร์เซ็นเตอร์ เปิดดำเนินการสาขาแรกในปี 2537 โดยเจริญโภคภัณฑ์กรุ๊ป (ซีพี) ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชันซิสเต็ม จำกัด โดยมีรากฐานการพัฒนารูปแบบมาจากวอลมาร์ต ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ธุรกิจค้าปลีกอันดับหนึ่งของอเมริกาและในปี พ.ศ.2541 ประเทศไทยประสบกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำส่งผลให้ซีพีหรือเจริญโภคภัณฑ์กรุ๊ป ต้องมุ่งเน้นกับธุรกิจของบริษัท คือ ด้านเกษตรกรรมทำให้ต้องขายหุ้นให้กับเทสโก้จากประเทศอังกฤษและมีความต้องการจะขยายสาขาเพิ่มขึ้น โดยตั้งเป้าหมายว่าในปี พ.ศ.2546 จะขยายสาขาให้ครบ 40 แห่งทั่วประเทศ จากปัจจุบัน 21 แห่งและมีนโยบายการคืนเงินส่วนต่างให้ 2 เท่าหากพบสินค้าของห้างอื่นถูกกว่าตนด้วยและมีจุดเด่นเหนือคู่แข่งขั้นทางด้านศูนย์กลางการกระจายสินค้า (Distribution Center) ที่ใช้เป็นกลยุทธ์ในการกระจายสินค้าได้มากกว่า 13,000 รายการบนเนื้อที่มากกว่า 47,000 ตารางเมตร ทำให้สามารถตรวจสอบคุณภาพและโอนถ่ายไปยังสาขาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการอยู่ตลอดเวลาจึงถือเป็นศูนย์กลางกระจายสินค้าที่ใหญ่ที่สุดในเอเชีย (Special Report. 2543 : 16-19)

ลักษณะการดำเนินธุรกิจของโลตัส มีนโยบายการบริหารงานดังนี้

1. เน้นความเป็น One Stop Shopping ที่มีทั้งศูนย์อาหาร ร้านขายยา ร้านแว่นตา และร้านเช่าอื่นๆ ที่ต่างสามารถเกื้อหนุนกันดีและในส่วนโลตัสก็เน้นการจำหน่ายสินค้าราคาถูกและมีสินค้าตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกอย่าง
 2. การตั้งราคาขายมุ่งเน้นราคาถูกทุกวัน โดยไม่ได้พิถีพิถันในเรื่องตราสินค้ามากนักแต่เน้นที่คุณภาพดีราคาถูกทุกวัน รวมถึงความหลากหลายในตัวสินค้าที่มีให้เลือก
 3. มีศูนย์การกระจายสินค้าขนาดใหญ่ในอำเภอวังน้อย ออยุธยา สาเหตุที่เลือกทำเลที่ตั้งดังกล่าวเนื่องจากเป็นพื้นที่ศูนย์กลางในการกระจายสินค้าได้ดีไม่ว่าจะกระจายไปยังภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือกรุงเทพฯ
 4. ลูกค้าสามารถใช้บริการที่โลตัสได้โดยไม่ต้องเป็นสมาชิกและโลตัสยังบริการบัตรเครดิตทั้งในและต่างประเทศ
 5. บริการรับชำระเงินที่สะดวกและรวดเร็ว
 6. มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกต่อการไปมาของผู้ใช้บริการ
 7. เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง
- ปัจจุบันเทสโก้-โลตัส กำลังอยู่ในระหว่างการศึกษาในการบริการอี-คอมเมิร์ซ การบริการนำสินค้าส่งถึงรถ บริการรถปรับอากาศรับ-ส่งทุกวันและพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ และญี่ปุ่นคอยให้บริการแก่ชาวต่างประเทศ

คาร์ฟูร์ ซูเปอร์เซ็นเตอร์

คาร์ฟูร์ (Carrefour) เริ่มเปิดสาขาแรกในโลกเมื่อปี พ.ศ. 2506 ที่เมืองเซนต์จันเนอวี่ฟ เดอ บัวส์ ปารีส ในประเทศฝรั่งเศส ด้วยขนาดพื้นที่ 3,000 ตารางเมตรและเพิ่มเป็น 7 สาขาในปี พ.ศ.2513 พร้อมจดทะเบียนเข้าเป็นสมาชิกตลาดหลักทรัพย์แห่งฝรั่งเศส หลังจากนั้นอีก 2 ปีได้เปิดสาขาที่เมืองตูลุส ซึ่งเป็นสาขาที่ใหญ่ที่สุดมีพื้นที่ 24,000 ตารางเมตร และในปี พ.ศ.2535 คาร์ฟูร์จึงขึ้นมาเป็นผู้นำในธุรกิจค้าปลีกของฝรั่งเศสด้วยจำนวนสาขาถึง 120 สาขาและมีรายได้ต่อปีเฉลี่ย 17 พันล้านเหรียญสหรัฐ ในปัจจุบันคาร์ฟูร์มีสาขาทั่วโลกมากกว่า 250 สาขา (รัชฎา อินทรชิต. 2542 : 29)

ธุรกิจคาร์ฟูร์ในประเทศไทย

บริษัทเซ็นคาร์ จำกัด เกิดจากการร่วมทุนระหว่างบริษัทเซ็นทรัล รีเทลคอร์ปอเรชั่น (Central Retail Corporation) จำกัดและคาร์ฟูร์ ประเทศฝรั่งเศส

รูปแบบแต่ละสาขาของคาร์ฟูร์ในประเทศไทยได้กำหนดมาตรฐานในทุกสาขาไว้อย่างชัดเจน โดยมีพื้นที่ตั้งแต่ 7,500 ตารางเมตรขึ้นไปใช้งบลงทุนเฉลี่ยสาขา 450 ล้านบาทไม่รวมค่าที่ดินเนื่องจากแต่ละพื้นที่จะมีทั้งการเช่าพื้นที่และการซื้อเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัทในราคาที่แตกต่างกันเน้นการลงทุนต่ำก่อสร้างเป็นอาคารแนวราบสูง 1-2 ชั้นภายในประกอบด้วยสินค้าแผนกต่างๆ ร้านค้าย่อยบริการขนาดเล็กพร้อมที่จอดรถประมาณ 500 คัน ปัจจุบันคาร์ฟูร์มีจำนวนสาขาทั้งสิ้น 10 สาขาทั่วประเทศ (Special Report. 2543 : 20)

นโยบายการขยายสาขาของคาร์ฟูร์ไม่ได้เร่งรีบขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง แผนงานจะทยอยเปิดสาขาปีละ 2-3 แห่งเท่านั้น กลยุทธ์ทางการตลาดที่ได้ใช้ตั้งแต่เปิดบริการเมื่อ 4 ปีที่แล้วจนถึงปัจจุบัน คือ กลยุทธ์ทางด้านราคาและเป็นรายแรกที่ได้้นำการรับประกันราคาสินค้ามาใช้โดยจะคืนส่วนต่างให้กับลูกค้า 2 เท่าหากพบว่าสินค้าตนมีราคาแพงกว่าที่อื่นรวมถึงการจัดวางสินค้าให้มีความแตกต่างจากคู่แข่งและได้มีการขึ้นป้ายบอกราคาที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้บริโภคมองเห็นได้ง่ายกว่าและให้รับรู้ถึงการเป็นผู้นำทางด้านราคา

ลักษณะการดำเนินธุรกิจของคาร์ฟูร์

ลักษณะการดำเนินงานเป็นรูปแบบไฮเปอร์มาร์เก็ต คือ เป็นการขายปลีกสินค้าราคาถูก โดยไม่จำเป็นต้องซื้อครั้งละมากมามีสินค้าให้บริการครบวงจรทั้งสินค้าอุปโภคบริโภค เครื่องใช้ไฟฟ้า เสื้อผ้า เครื่องประดับและอื่นๆ โดยบริหารภายใต้นโยบาย 3 ประการ คือ

1. การตั้งราคาขายจะจำหน่ายสินค้าที่ราคาต่ำกว่าคู่แข่งที่อยู่รัศมีใกล้เคียงกันพร้อมรับประกันคืนเงินและสินค้าภายใน 8 วัน หากผู้ซื้อพบว่าผู้ขายสินค้าชนิดเดียวกันในราคาที่ต่ำกว่าคาร์ฟูร์
2. มีบริการที่จอดรถขนาด 500-3,000 คันต่อหนึ่งสาขา
3. มีสินค้าให้เลือกซื้อครบทุกสิ่งในสถานที่เดียวกัน เช่น จำหน่ายสินค้าทั้งหมดภายในสถานที่เดียวกัน รถเข็นสินค้ามีไว้บริการลูกค้าแบบช่วยเหลือตัวเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยด้านอาชีพ

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) สรุปได้ว่า ลูกค้าที่ประกอบการอาชีพที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกัน โดยลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ นักเรียนและลูกค้าที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย

ภักดี ดนัยพงศกร (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหนองจิก จังหวัดปัตตานี สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการจะมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างจากลูกค้าที่มีอาชีพอื่นๆ

สุวรรณี เดชะพานิช (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจผู้บริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดแบบบริการส่งถึงบ้านในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความเหมาะสมของราคาสินค้าและความรวดเร็วในการบริการ

คณาธิป อัคราวัฒนา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา สรุปได้ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ต่อการบริการ

ปัจจัยด้านเพศ

ภักดี ดนัยพงศกร (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหนองจิก จังหวัดปัตตานี สรุปได้ว่า ลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างจากลูกค้าที่เป็นเพศหญิง เนื่องจากปัจจุบันความแตกต่างในเรื่องเพศไม่เป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการและสังคมไทยเป็นสังคมประชาธิปไตยซึ่งทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน

สุวรรณี เดชะพานิช (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจผู้บริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดแบบบริการส่งถึงบ้านในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความรวดเร็วในการให้บริการ

คณาธิป อัคราวัฒนา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดฉะเชิงเทรา สรุปได้ว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพาณิชย์ทุกด้าน

จากที่กล่าวได้แล้วว่า การศึกษาเรื่องคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีนั้นสามารถทำการศึกษาเพื่อหาคุณลักษณะของบุคลากรได้จากงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการบริการที่มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาไว้และได้กล่าวในบทที่สองสามารถทำการกำหนดเป็นคุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ได้ดังนี้

1. ด้านสถานที่
2. ด้านการให้บริการ และติดต่อขอข้อมูล
3. ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน
4. ด้านความสามารถของพนักงาน
5. ด้านความน่าเชื่อถือ

กรอบความคิดในการวิจัย

ปัจจุบันธุรกิจค้าปลีกมีการแข่งขันสูง กระทำกันอย่างทุ่มเทจริงจัง เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ที่ก้าวล้ำหน้าคู่แข่งอยู่เสมอ แต่ขีดความสามารถของเทคโนโลยีในปัจจุบันทำให้คุณภาพของสินค้ามีมาตรฐานที่ใกล้เคียงกันได้ ซึ่งปัจจัยในการแข่งขันที่สำคัญและจำเป็นอีกอย่างหนึ่ง คือ การบริการ (Service) เนื่องจากการบริการที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทำให้องค์กรธุรกิจค้าปลีกต้องหันมาให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เนื่องจากความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สร้างความแตกต่างและพฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าและบริการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป โดยลูกค้ามีความต้องการการบริการมากขึ้นกว่าในอดีตทำให้แต่ละธุรกิจต่างมุ่งเน้นการบริการที่เป็นเยี่ยมตรงตามความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด เพื่อการเป็นผู้นำทางการตลาดค้าปลีกในปัจจุบันและอนาคต แต่การที่ธุรกิจจะพัฒนามนุษย์ (Human resource development) โดยที่ไม่ทราบความต้องการหรือความพึงพอใจของลูกค้าก็จะเป็นการดำเนินการที่ขาดเป้าหมายและไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งการที่จะกำหนดว่าลูกค้ามีความต้องการให้ธุรกิจมีบุคลากรในแบบที่ลูกค้าต้องการเสียทันทีก็ไม่ใช่สิ่งที่ดีควรจะเป็น เนื่องจากอาจจะเป็นไปได้ในทางปฏิบัติจริง ฉะนั้นการศึกษารั้วนี้จึงต้องการศึกษาว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะการบริการในด้านต่างๆ อย่างไรเมื่อมาใช้บริการ และจะนำผลจากการเก็บข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ เพื่อจะได้ทราบว่าคุณลักษณะการบริการที่มีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านใดที่ลูกค้าพึงพอใจและด้านใดที่ควรทำการแก้ไขปรับปรุง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวม
4. วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษครั้งนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคหรือผู้มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกของเทสโก้ โลตัส และคาร์ฟูร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริโภคหรือผู้มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูกเทสโก้ โลตัส และคาร์ฟูร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งมีเพศชาย 200 คน เพศหญิง 200 คน โดยประกอบอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 79 คน ธุรกิจเอกชน 190 คน นักเรียน / นักศึกษา 94 คน พ่อบ้าน / แม่บ้าน 37 คน ลักษณะประชากรที่จะเก็บเป็นประชากร อันันต์ไม่สามารถนับจำนวนแท้จริงได้จึงใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างนี้ ผู้ศึกษาต้องการให้การศึกษามีความเชื่อมั่นได้อย่างน้อย 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5%

จากสูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Richard T.O Connell and Bruce Bowerman. 1997 : 353)

$$n = p(1-p) / (z_{\alpha/2} / D)^2$$

โดยกำหนดให้

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
p	แทน	ความน่าจะเป็นของประชากร (ไม่ทราบจำนวนประชากรใช้ 50%) มีค่า 0.5
$Z_{\alpha/2}$	แทน	ค่าความเชื่อมั่น (ในที่นี้ให้มีค่า (= 95%) มีค่า 1.96
D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนของข้อมูล กำหนดให้มีค่า 0.05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{0.5(1 - 0.5) (1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$= 384.16$$

จากผลการคำนวณพบว่าจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 384.16 ตัวอย่าง ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะบุคลาการที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกเทสโก้-โลตัส และคาร์ฟูร์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากตำราเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอคำแนะนำจากอาจารย์ผู้ควบคุมงานวิจัยนำมาประมวลสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระ คือ เพศและอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ท (Likert 's Scale) สอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะบุคลาการที่ดีของธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูกในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เคยมาใช้บริการของธุรกิจโดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนของคำถามแต่ละข้อ ดังนี้ (ภักดี ฉนัยพงศกร. 2539 : 35)

- | | | |
|---|---------|--|
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจน้อยที่สุดหรือมีคุณลักษณะนั้นน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจน้อยหรือมีคุณลักษณะนั้นน้อย |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจปานกลางหรือมีคุณลักษณะนั้นปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจมากหรือมีคุณลักษณะนั้นมาก |
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจมากที่สุดหรือมีคุณลักษณะนั้นมากที่สุด |

เกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยใช้คุณสมบัติของความต่อเนื่องของคะแนนไว้เป็นแนวเทียบผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย โดยการกำหนดคะแนนต่ำสุดให้มีค่าไม่ต่ำกว่า 1.00 และคะแนนสูงสุดให้มีค่าไม่เกิน 5.00 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- | | | |
|-------------|-------------|--|
| 1.00 – 1.50 | หมายความว่า | ความพึงพอใจน้อยที่สุดหรือมีคุณลักษณะนั้นน้อยที่สุด |
| 1.51 – 2.50 | หมายความว่า | ความพึงพอใจน้อยหรือมีคุณลักษณะนั้นน้อย |
| 2.51 – 3.50 | หมายความว่า | ความพึงพอใจปานกลางหรือมีคุณลักษณะนั้นปานกลาง |
| 3.51 – 4.50 | หมายความว่า | ความพึงพอใจมากหรือมีคุณลักษณะนั้นมาก |
| 4.51 – 5.00 | หมายความว่า | ความพึงพอใจมากที่สุดหรือมีคุณลักษณะนั้นมากที่สุด |

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการยกร่างคุณลักษณะของบุคลากรของธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูก
2. นำผลการศึกษาตามข้อ 1 มาทดสอบความน่าเชื่อถือโดยเทคนิคเดลฟายเพื่อให้ได้เครื่องมือในการสอบถามที่สมบูรณ์
3. นำแบบสอบถามคุณลักษณะที่สร้างขึ้นไปทำการเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูก โดยจำแนกตามเพศและอาชีพ

การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบยกร่างคุณสมบัติที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 15 ท่าน โดยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นดังนี้

1. ส่งแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาครั้งที่หนึ่ง
2. การวิเคราะห์ข้อมูลในรอบที่หนึ่งใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามแต่ละข้อและทำการแก้ไขปรับปรุงแบบทดสอบ โดยถือว่าหากข้อใดผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นตรงกันร้อยละ 80 ขึ้นไป ถือว่าเป็นแบบทดสอบที่สามารถนำไปใช้ได้ รวมทั้งหาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยควอไทล์เรนจ์ (Interquartile Range)
3. ส่งแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญครั้งที่สองเพื่อแจ้งผลของการตรวจและการตัดสินใจในรอบแรกว่าเป็นอย่างไรเพื่อแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงอีกครั้งหนึ่ง ปรากฏผลว่า ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านได้เสนอข้อที่ควรแก้ไขปรับปรุงของแบบสอบถามแต่ละข้อให้ด้วยสำหรับข้อที่ยังไม่สมบูรณ์
4. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญส่งกลับคืนมาแก้ไขปรับปรุงตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะและแก้ไขให้ด้วยทั้งหมด ปรากฏว่าได้แบบสอบถามสำหรับคุณลักษณะที่ดีของบุคลากรในธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูกจำนวน 35 ข้อ

วิธีการจัดกระทำข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในรอบที่หนึ่งใช้วิธีหาค่าร้อยละของคำตอบที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยตรงกันในแต่ละข้อคำถามนำมาสร้างแบบสอบถามในรอบที่สอง การวิเคราะห์ข้อมูลในรอบที่สองผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) โดยแปลผลตามเกณฑ์ดังนี้

1. ค่ามัธยฐานที่คำนวณได้ แปลความตามเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 100)
 - ค่ามัธยฐาน 4.51 - 5.00 แปลความว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยอย่างมาก
 - ค่ามัธยฐาน 3.51 - 4.50 แปลความว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย
 - ค่ามัธยฐาน 2.51 - 3.50 แปลความว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยปานกลาง
 - ค่ามัธยฐาน 1.51 - 2.50 แปลความว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วย
 - ค่ามัธยฐาน 1.00 - 1.50 แปลความว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วยอย่างมาก

2. ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ โดยคำนวณหาค่าความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 1 กับควอไทล์ที่ 3 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่คำนวณได้แปลความตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 0.05 - 1.50 หมายความว่า ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มีความสอดคล้องกันมาก

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ มากกว่า 1.50 หมายความว่า ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มีความสอดคล้องกันน้อย

เกณฑ์การตัดสินว่าความคิดเห็นที่มีความสอดคล้องกันจะต้องมีลักษณะ ดังนี้ ความคิดเห็นที่มีค่ามัธยฐานเกิน 3.5 ขึ้นไป และความคิดเห็นนั้นมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่มากกว่า 1.5 แสดงว่าความคิดเห็นนั้นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยมากที่สุด และความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญยังมีความสอดคล้องกันกับข้อความนั้นด้วย จึงได้นำมาสรุปเป็นความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ค่ามัธยฐาน การวิจัยครั้งนี้มีผู้เชี่ยวชาญ 15 คน สำหรับสูตรที่ใช้ในการหาค่ามัธยฐาน (Ferguson. 1981 : 54)

$$Mdn = L_o + \left[\frac{N/2 - f_c}{f_m} \right] i$$

เมื่อ Mdn คือ ค่ามัธยฐาน

L_o คือ ขีดจำกัดล่างที่แท้จริงของชั้นคะแนนที่มีมัธยฐานอยู่

N คือ จำนวนข้อมูล

f_c คือ ความถี่สะสมตั้งแต่คะแนนต่ำสุดถึงคะแนนก่อนชั้นที่มีมัธยฐานตกอยู่

f_m คือ ความถี่ของคะแนนในชั้นที่มีมัธยฐานตกอยู่

i คือ อัตรากาชัน

3.2 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range : IR) ใช้วิธีหาความสอดคล้องกันของคำตอบ โดยใช้สูตร (Hagood. 1951 : 178)

$$Q_1 = L + \left[\frac{N / 4 - F}{f_g} \right] i$$

$$Q_3 = L + \left[\frac{3N / 4 - F}{f_g} \right] i$$

เมื่อ Q_1 คือ ค่าควอไทล์ที่ 1

Q_3 คือ ค่าควอไทล์ที่ 3

L คือ ขีดจำกัดล่างที่แท้จริงของชั้นคะแนนที่ควอไทล์นั้นอยู่

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดข้อมูล

F คือ ความถี่สะสมก่อนชั้นคะแนนที่ควอไทล์นั้นอยู่

f_g คือ ความถี่คะแนนที่ควอไทล์นั้นอยู่

i คือ อันตรภาคชั้น

$$\text{ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์} \quad I.R. = Q_3 - Q_1$$

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีโดยรวม 5 ด้าน ด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงาน ด้านความน่าเชื่อถือ และเป็นรายด้าน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. ประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการที่มีต่อคุณลักษณะที่ดีโดยรวมและรายด้านโดยใช้ t-test

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการที่มีต่อคุณลักษณะที่ดีโดยรวมและรายด้าน โดยใช้ t-test และ One Way ANOVA ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติให้ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Post Hoc Tests) โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe' Method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติ t - test (Independent) ทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานที่เป็นตัวแปรด้านเพศ โดยใช้สูตร (Ferguson. 1981 : 172)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left[\frac{S_1^2}{n_1}\right] + \left[\frac{S_2^2}{n_2}\right]}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
S_1, S_2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
n_1, n_2	แทน	จำนวนคนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

2. ใช้สถิติ F -test ทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานที่เป็นตัวแปรด้านอาชีพ โดยใช้สูตร (Linguist. 1956 : 63)

$$F = \frac{MS_A}{MS_W}$$

เมื่อ F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
MS_A	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_W	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ในกรณีที่พบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ทำการทดสอบการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe' Method (Kirk. 1986 : 91)

$$CV_d = \sqrt{(k-1)(F^*)(MS_{Within})(2/n)}$$

เมื่อ

CV_d	แทน	ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่
k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
F^*	แทน	ค่า F ที่เปิดจากตาราง (critical value)
MS_{Within}	แทน	ค่า Mean square within group ที่คำนวณไว้แล้วในการวิเคราะห์ความแปรปรวน
n	แทน	จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมาณผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์

ในการการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

- N แทน จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการในกลุ่มตัวอย่าง
- $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
- S แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- t แทน ค่าที่ใช้ในการพิจารณาใน t - distribution
- F แทน ค่าที่ใช้ในการพิจารณาใน F - distribution
- df แทน degree of freedom
- SS แทน Sum of Square
- MS แทน Mean of Square
- * แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- ** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 3 ตอนดังนี้
ตอนที่ 1 ศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้านและรายด้าน ตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือโดยใช้ t-test และ One Way ANOVA

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือโดยใช้ t-test ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Tests) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' Method)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบวัดคุณลักษณะของการบริการ ซึ่งมีคำถามทั้งหมด 35 ข้อไปทดสอบผู้บริโภครายแรกที่มารับบริการธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน แล้วนำคะแนนที่ได้มาคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้บริโภคที่มารับบริการ จำแนกตามเพศ อาชีพ

สถานภาพของผู้บริโภคที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
1.1 ชาย	200	50
1.2 หญิง	200	50
รวม	400	100
2.อาชีพ		
2.1 ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	79	19.8
2.2 ธุรกิจเอกชน	190	47.5
2.3 นักเรียน / นักศึกษา	94	23.5
2.4 พ่อบ้าน / แม่บ้าน	37	9.3
รวม	400	100

จากตาราง 1 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน มีเพศชายและเพศหญิงจำนวนเท่ากัน คือ 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 มีอาชีพส่วนใหญ่ คือ ธุรกิจเอกชน ร้อยละ 47.5 รองลงมา คือ นักเรียน \ นักศึกษา ร้อยละ 23.5 ข้าราชการ \ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 19.8 และพ่อบ้าน \ แม่บ้าน ร้อยละ 9.3

ตอนที่ 1 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้บริโภคที่มาใช้บริการที่มีต่อ
คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีโดยรวมทุกด้านและรายด้าน

ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้
บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้านและ
รายด้าน จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี	ชาย N = 200		หญิง N = 200	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านสถานที่	3.67	0.45	3.60	0.48
ด้านการบริการ	3.26	0.49	3.14	0.49
ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน	3.63	0.54	3.39	0.62
ด้านความสามารถของพนักงาน	3.50	0.54	3.26	0.62
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.76	0.59	3.68	0.59
รวม	3.57	0.51	3.41	0.56

จากตาราง 2 พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะของบุคลากรที่ดี
ในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก โดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}$ =
3.57, S.D. = 0.51) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจด้านสถานที่
ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน และด้านความน่าเชื่อถือมีความเหมาะสมในระดับมาก ยกเว้นด้าน
การบริการและด้านความสามารถของพนักงานมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

เพศหญิง มีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้าน
ขายสินค้าราคาถูก โดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.41, S.D. =
0.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่ และด้านความน่าเชื่อถือ มีความเหมาะ
สมในระดับมาก ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน และด้านความสามารถของ
พนักงาน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้านและเป็นรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี	ข้าราชการ		ธุรกิจเอกชน		นักเรียน / นักศึกษา		พ่อบ้าน / แม่บ้าน	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านสถานที่	3.67	0.36	3.59	0.46	3.72	0.56	3.52	0.39
ด้านการบริการ	3.26	0.39	3.12	0.50	3.36	0.54	3.07	0.40
ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน	3.77	0.44	3.37	0.59	3.52	0.67	3.68	0.45
ด้านความสามารถของพนักงาน	3.67	0.47	3.21	0.59	3.43	0.61	3.50	0.48
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.83	0.41	3.64	0.61	3.78	0.63	3.78	0.51
รวม	3.64	0.41	3.39	0.55	3.56	0.60	3.81	0.44

จากตาราง 3 พบว่า ผู้บริโภคอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกโดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.41) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือมีความเหมาะสมในระดับมาก ยกเว้นด้านการบริการมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกโดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.55) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และด้านความน่าเชื่อถือมีความเหมาะสมในระดับมาก ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน และด้านความสามารถของพนักงาน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษามีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกโดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือ มีความเหมาะสมในระดับมาก ด้านการบริการ และด้านความสามารถของพนักงาน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้านมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกโดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.44) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านยกเว้นด้านการบริการมีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านสถานที่	เพศชาย (N = 200)			เพศหญิง (N = 200)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. สามารถหาสินค้าได้ง่าย จัดเรียงสินค้า ดูดี สวยน่าใช้	3.61	1.03	มาก	3.59	0.99	มาก
2. สินค้ามีความหลากหลายในแต่ละสินค้า ให้เลือกสรร	3.96	0.61	มาก	3.92	0.77	มาก
3. มีป้ายบอกตำแหน่งสินค้าแต่ละประเภท อย่างชัดเจน	3.90	0.66	มาก	3.65	0.81	มาก
4. สินค้ามีความสดใหม่ ไม่มีกลิ่นและสิ่ง แปลกปลอม	3.68	0.67	มาก	3.52	0.68	มาก
5. มีการบรรจุสินค้าใส่ถุงอย่างเป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.75	0.63	มาก	3.67	0.68	มาก
6. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ รถเข็น บันไดเลื่อนเพียงพอ	3.84	0.61	มาก	3.89	0.74	มาก
7. อุณหภูมิภายในเหมาะสม	3.76	0.62	มาก	3.68	0.70	มาก
8. เสียงตามสาย เสียงเพลงไม่รบกวน	3.56	0.80	มาก	3.40	0.79	ปานกลาง
9. มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และมีสำหรับ คนพิการ	3.28	0.92	ปานกลาง	3.17	0.89	ปานกลาง
10. สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ	3.54	0.76	มาก	3.49	0.83	ปานกลาง
11. การไปมาสะดวก	3.50	0.79	ปานกลาง	3.60	0.73	มาก
รวม	3.67	0.45	มาก	3.60	0.48	มาก

จากตาราง 4 พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านสถานที่โดยรวมเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.67, S.D. = 0.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมในระดับมาก

ยกเว้นห้องน้ำที่สะอาดและมีสำหรับคนพิการและการไปมาสะดวก มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

เพศหญิงมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านสถานที่โดยรวมเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.48) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมในระดับมาก ยกเว้นเสียงตามสายห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอและสถานที่จอดรถเพียงพอ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านการบริการ จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านการบริการ	เพศชาย (N = 200)			เพศหญิง (N = 200)		
			ระดับ			ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ความสะดวกในการบริการอาหารสด						
1.1 ปลา กุ้ง หอย ปู	3.54	0.69	มาก	3.52	0.74	มาก
1.2 ผักต่างๆ และของแห้ง	3.56	0.69	มาก	3.61	0.76	มาก
1.3 การปรุงอาหารพร้อมรับประทาน	3.55	0.70	มาก	3.44	0.78	ปานกลาง
2. มีที่ตรวจสอบ (scan) ราคาสินค้าตามจุดต่างๆ	3.01	0.81	ปานกลาง	3.15	0.79	ปานกลาง
3. การให้บริการด้านแคชเชียร์รวดเร็ว	3.13	0.82	ปานกลาง	3.12	0.74	ปานกลาง
4. การให้บริการด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	3.08	0.80	ปานกลาง	3.05	0.74	ปานกลาง
5. การให้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.32	0.70	ปานกลาง	3.13	0.75	ปานกลาง
6. พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่จัดรายการได้	3.45	0.75	ปานกลาง	3.10	0.76	ปานกลาง
7. พนักงานมีความเป็นกันเองในการให้คำแนะนำ	3.44	0.71	ปานกลาง	3.17	0.80	ปานกลาง
8. พนักงานพาลูกค้าไปถึงที่สินค้าเมื่อถูกถาม	3.30	0.86	ปานกลาง	2.99	0.87	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านการบริการ	เพศชาย (N = 200)			เพศหญิง (N = 200)		
			ระดับ			ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
9. ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลสินค้าและบริการได้ทางโทรศัพท์	3.02	0.88	ปานกลาง	2.77	0.82	ปานกลาง
10. ลูกค้าสามารถใช้บริการสอบถามข้อมูลและซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	2.88	0.92	ปานกลาง	2.73	0.91	ปานกลาง
11. มีบอร์ดแสดงรายการสินค้าจัดรายการราคาถูก	3.18	0.79	ปานกลาง	3.17	0.89	ปานกลาง
12. การเปลี่ยน-คืนสินค้าที่มีปัญหา	3.24	0.70	ปานกลาง	3.01	0.87	ปานกลาง
รวม	3.26	0.49	ปานกลาง	3.14	0.49	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในส่วนบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านการบริการโดยรวมเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ยกเว้นความสะดวกในการบริการอาหารสด มีความเหมาะสมในระดับมาก

เพศหญิงมีความพึงพอใจในส่วนของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านการบริการโดยรวมเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ยกเว้นความสะดวกในการบริการอาหารสด มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านบุคลิกภาพของพนักงาน จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน	เพศชาย (N = 200)			เพศหญิง (N = 200)		
			ระดับ			ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด	3.73	0.67	มาก	3.63	0.83	มาก
2. พนักงานรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเองในสถานการณ์ต่างๆ	3.60	0.62	มาก	3.27	0.76	ปานกลาง
3. พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนโยน มารยาทดี	3.68	0.64	มาก	3.49	0.81	ปานกลาง
4. พนักงานมีความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์อันดีเป็นกันเองและทักทายลูกค้า	3.72	0.69	มาก	3.37	0.76	ปานกลาง
5. พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า	3.43	0.82	ปานกลาง	3.19	0.71	ปานกลาง
รวม	3.63	0.54	มาก	3.39	0.63	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของพนักงานโดยรวมเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมในระดับมาก ยกเว้นพนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

เพศหญิงมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของพนักงานโดยรวมเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ยกเว้นพนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด มีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านความสามารถของพนักงาน จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านความสามารถของพนักงาน	เพศชาย (N = 200)			เพศหญิง (N = 200)		
			ระดับ			ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่และ การให้บริการต่าง ๆ ที่ห้างมีอยู่	3.56	0.62	มาก	3.38	0.68	ปานกลาง
2. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้ มีปฏิภาณไหวพริบดี	3.44	0.62	ปานกลาง	3.14	0.68	ปานกลาง
3. พนักงานสามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าอย่าง ชัดเจนและถูกต้อง	3.51	0.67	มาก	3.26	0.75	ปานกลาง
รวม	3.50	0.54	ปานกลาง	3.26	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านความสามารถของพนักงานโดยรวมเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมในระดับมาก ยกเว้นพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีปฏิภาณไหวพริบดีมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

เพศหญิงมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านความสามารถของพนักงานโดยรวมเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.62) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านความน่าเชื่อถือ	เพศชาย (N = 200)			เพศหญิง (N = 200)		
			ระดับ			ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. จลนากสินค้าถูกต้องตามที่ราชการกำหนด	3.77	0.67	มาก	3.73	0.75	มาก
2. สินค้ามีคุณภาพดี ปลอดภัย	3.75	0.74	มาก	3.71	0.69	มาก
3. สินค้ามีราคาถูกเหมาะสม	3.81	0.68	มาก	3.65	0.68	มาก
4. มาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ	3.74	0.64	มาก	3.65	0.72	มาก
รวม	3.76	0.56	มาก	3.68	0.59	มาก

จากตาราง 8 พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับมาก

เพศหญิงมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านสถานที่	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สามารถหาสินค้าได้ง่าย จัดเรียงสินค้า ดูดี สวยน่าใช้	3.89	0.51	มาก
2. สินค้ามีความหลากหลายในแต่ละสินค้า ให้เลือกสรร	3.97	0.48	มาก
3. มีป้ายบอกตำแหน่งสินค้าแต่ละประเภท อย่างชัดเจน	3.82	0.53	มาก
4. สินค้ามีความสดใหม่ ไม่มีกลิ่นและสิ่ง แปลกปลอม	3.65	0.60	มาก
5. มีการบรรจุสินค้าใส่ถุงอย่างเป็น ระเบียบเรียบร้อย	3.75	0.44	มาก
6. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ รถเข็น บันไดเลื่อนเพียงพอ	3.86	0.45	มาก
7. อุณหภูมิภายในเหมาะสม	3.71	0.48	มาก
8. เสียงตามสาย เสียงเพลงไม่รบกวน	3.46	0.73	ปานกลาง
9. มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และมีสำหรับ คนพิการ	3.22	0.81	ปานกลาง
10. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.62	0.63	มาก
11. การไปมาสะดวก	3.48	0.71	ปานกลาง
รวม	3.67	0.53	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในส่วน
ของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านสถานที่โดยรวมมี
ความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.53) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วน
มากมีความเหมาะสมในระดับมาก ยกเว้นเสียงตามสาย ห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ มีสำหรับคน
พิการและการไปมาสะดวก มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านการบริการ จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านการบริการ	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกในการบริการอาหารสด			
4.1 ปลา กุ้ง หอย ปู	3.49	0.64	ปานกลาง
4.2 ผักต่างๆ และของแห้ง	3.61	0.61	มาก
4.3 การปรุงอาหารพร้อมรับประทาน	3.58	0.61	มาก
2. มีที่ตรวจสอบ (scan) ราคาสินค้าตามจุดต่างๆ	2.70	0.77	ปานกลาง
3. การให้บริการด้านแคชเชียร์รวดเร็ว	3.11	0.72	ปานกลาง
4. การให้บริการด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	3.03	0.68	ปานกลาง
5. การให้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.38	0.63	ปานกลาง
6. พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่จัดรายการได้	3.52	0.75	มาก
7. พนักงานมีความเป็นกันเองในการให้คำแนะนำ	3.49	0.62	ปานกลาง
8. พนักงานพาลูกค้าไปถึงที่สินค้าเมื่อถูกถาม	3.24	0.68	ปานกลาง
9. ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลสินค้าและบริการได้ทางโทรศัพท์	2.99	0.74	ปานกลาง
10. ลูกค้าสามารถใช้บริการสอบถามข้อมูลและซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	2.86	0.86	ปานกลาง
11. มีบอร์ดแสดงรายการสินค้าจัดรายการราคาถูก	3.25	0.79	ปานกลาง
12. การเปลี่ยน-คืนสินค้าที่มีปัญหา	3.41	0.59	ปานกลาง
รวม	3.26	0.39	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่าผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านการบริการโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนมากมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ยกเว้นความสะดวกในการบริการอาหารสดและพนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่จัดรายการได้ มีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านบุคลิกภาพของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด	3.90	0.47	มาก
2. พนักงานรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเองใน สถานการณ์ต่าง ๆ	3.71	0.48	มาก
3. พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนโยน มารยาทดี	3.76	0.56	มาก
4. พนักงานมีความเป็นกันเอง มีมนุษย- สัมพันธ์อันดีเป็นกันเองและทักทายลูกค้า	3.82	0.55	มาก
5. พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติ ชมของลูกค้า	3.65	0.70	มาก
รวม	3.77	0.44	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในส่วน
ของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของ
พนักงาน โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.44) และเมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านความสามารถของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านความสามารถของพนักงาน	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่และ การให้บริการต่าง ๆ ที่ห้างมีอยู่	3.72	0.50	มาก
2. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าได้ มีปฏิภาณไหวพริบดี	3.58	0.57	มาก
3. พนักงานสามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าอย่าง ชัดเจนและถูกต้อง	3.70	0.61	มาก
รวม	3.67	0.47	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในส่วน
ของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านความสามารถของ
พนักงานโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.47) และเมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านความน่าเชื่อถือ
จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านความน่าเชื่อถือ	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ฉลากสินค้าถูกต้องตามที่ราชการ กำหนด	3.82	0.42	มาก
2. สินค้ามีคุณภาพดี ปลอดภัย	3.84	0.54	มาก
3. สินค้ามีราคาถูกเหมาะสม	3.86	0.50	มาก
4. มาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ	3.80	0.52	มาก
รวม	3.72	0.57	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในส่วน
ของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านความน่าเชื่อถือโดย
รวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.57) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
ทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้
บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านสถานที่ จำแนก
ตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านสถานที่	ธุรกิจเอกชน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สามารถหาสินค้าได้ง่าย จัดเรียงสินค้าดูดี สวยงามใช้	3.73	0.72	มาก
2. สินค้ามีความหลากหลายในแต่ละสินค้าให้ เลือกสรร	3.89	0.72	มาก
3. มีป้ายบอกตำแหน่งสินค้าแต่ละประเภท อย่างชัดเจน	3.61	0.71	มาก
4. สินค้ามีความสดใหม่ ไม่มีกลิ่นและสิ่ง แปลกปลอม	3.48	0.68	ปานกลาง
5. มีการบรรจุสินค้าใส่ถุงอย่างเป็น ระเบียบเรียบร้อย	3.69	0.66	มาก
6. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ รถเข็น บันไดเลื่อนเพียงพอ	3.80	0.74	มาก
7. อุณหภูมิภายในเหมาะสม	3.67	0.70	มาก
8. เสียงตามสาย เสียงเพลงไม่รบกวน	3.40	0.82	ปานกลาง
9. มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และมีสำหรับ คนพิการ	3.12	0.92	ปานกลาง
10. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.47	0.83	ปานกลาง
11. การไปมาสะดวก	3.65	0.74	มาก
รวม	3.59	0.46	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านความสถานที่โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.46) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมในระดับมาก ยกเว้นสินค้ามีความสดใหม่ไม่มีกลิ่น เสียงตามสาย มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอ มีสำหรับคนพิการ และมีสถานที่จอดรถ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านการบริการ จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านการบริการ	ธุรกิจเอกชน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกในการบริการอาหารสด			
1.1 ปลา กุ้ง หอย ปู	3.48	0.73	ปานกลาง
1.2 ผักต่างๆ และของแห้ง	3.53	0.76	มาก
1.3 การปรุงอาหารพร้อมรับประทาน	3.44	0.78	ปานกลาง
2. มีที่ตรวจสอบ (scan) ราคาสินค้าตามจุดต่างๆ	3.09	0.77	ปานกลาง
3. การให้บริการด้านแคชเชียร์รวดเร็ว	3.10	0.79	ปานกลาง
4. การให้บริการด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	3.09	0.74	ปานกลาง
5. การให้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.14	0.75	ปานกลาง
6. พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่จัดรายการได้	3.11	0.76	ปานกลาง
7. พนักงานมีความเป็นกันเองในการให้คำแนะนำ	3.14	0.82	ปานกลาง
8. พนักงานพาลูกค้าไปถึงที่สินค้าเมื่อถูกถาม	3.02	0.91	ปานกลาง
9. ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลสินค้าและบริการได้ทางโทรศัพท์	2.74	0.88	ปานกลาง

ตาราง 15 (ต่อ)

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านการบริการ	ธุรกิจเอกชน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
10. ลูกค้าสามารถใช้บริการสอบถามข้อมูล และซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	2.67	0.92	ปานกลาง
11. มีบอร์ดแสดงรายการสินค้าจัดรายการ ราคาถูกต้อง	3.22	0.82	ปานกลาง
12. การเปลี่ยน-คืนสินค้าที่มีปัญหา	2.94	0.87	ปานกลาง
รวม	3.12	0.50	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่า ผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่
ที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านการบริการโดยรวมมีความเหมาะสม
ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.50) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากมี
ความเหมาะสมในระดับปานกลาง ยกเว้นความสะดวกในการบริการอาหารสดด้านผักต่างๆ และ
ของแห้งมีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้
บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านบุคลิกภาพของ
พนักงาน จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน	ธุรกิจเอกชน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด	3.63	0.76	มาก
2. พนักงานรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเองใน สถานการณ์ต่างๆ	3.22	0.71	ปานกลาง
3. พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนโยน มารยาทดี	3.54	0.75	มาก
4. พนักงานมีความเป็นกันเอง มีมนุษย- สัมพันธ์อันดีเป็นกันเองและทักทายลูกค้า	3.32	0.75	ปานกลาง

ตาราง 16 (ต่อ)

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน	ธุรกิจเอกชน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5. พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและคำ ติชมของลูกค้า	3.13	0.69	ปานกลาง
รวม	3.37	0.59	ปานกลาง

จากตาราง 16 พบว่า ผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนมีความพึงพอใจในส่วนของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกมีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของพนักงานโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนมากมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ยกเว้นพนักงานมีบุคลิกภาพดีแต่งกายสะอาดและพนักงาน มีความเป็นกันเองมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเองและทักทายลูกค้ามีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 17 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านความสามารถของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านความสามารถของพนักงาน	ธุรกิจเอกชน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่และ การให้บริการต่าง ๆ ที่ห้างมีอยู่	3.35	0.65	ปานกลาง
2. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าได้ มีปฏิภาณไหวพริบดี	3.06	0.67	ปานกลาง
3. พนักงานสามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าอย่าง ชัดเจนและถูกต้อง	3.32	0.72	ปานกลาง
รวม	3.21	0.59	ปานกลาง

จากตาราง 17 พบว่า ผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านความสามารถของพนักงานโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 18 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านความน่าเชื่อถือ	ธุรกิจเอกชน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ฉลากสินค้าถูกต้องตามที่ราชการกำหนด	3.71	.73	มาก
2. สินค้ามีคุณภาพดี ปลอดภัย	3.65	.70	มาก
3. สินค้ามีราคาถูกเหมาะสม	3.62	.72	มาก
4. มาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ	3.58	.72	มาก
รวม	3.64	0.57	มาก

จากตาราง 18 พบว่า ผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.57) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 19 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านสถานที่	นักเรียน / นักศึกษา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สามารถหาสินค้าได้ง่าย จัดเรียงสินค้าดูดี สวยน่าใช้	2.95	1.55	ปานกลาง
2. สินค้ามีความหลากหลายในแต่ละสินค้าให้เลือกสรร	3.95	0.81	มาก
3. มีป้ายบอกตำแหน่งสินค้าแต่ละประเภทอย่างชัดเจน	4.10	0.80	มาก
4. สินค้ามีความสดใหม่ ไม่มีกลิ่นและสิ่งแปลกปลอม	3.84	0.68	มาก
5. มีการบรรจุสินค้าใส่ถุงอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.83	0.80	มาก
6. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ รถเข็น บันไดเลื่อนเพียงพอ	4.01	0.73	มาก
7. อุณหภูมิภายในเหมาะสม	3.85	0.72	มาก
8. เสียงตามสาย เสียงเพลงไม่รบกวน	3.78	0.72	มาก
9. มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และมีสำหรับคนพิการ	3.54	0.92	มาก
10. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.59	0.87	มาก
11. การไปมาสะดวก	3.52	0.80	มาก
รวม	3.72	0.56	มาก

จากตาราง 19 พบว่าผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษามีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านสถานที่โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากมีความเหมาะสมในระดับมาก ยกเว้นสามารถหาสินค้าได้ง่าย จัดเรียงสินค้าดูดี สวยน่าใช้ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 20 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้
บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านการบริการ
จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านการบริการ	นักเรียน / นักศึกษา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกในการบริการอาหารสด			
1.1 ปลา กุ้ง หอย ปู	3.68	0.79	มาก
1.2 ผักต่างๆ และของแห้ง	3.73	0.75	มาก
การปรุงอาหารพร้อมรับประทาน	3.60	0.75	มาก
2. มีที่ตรวจสอบ (scan) ราคาสินค้าตาม จุดต่างๆ	3.41	0.77	ปานกลาง
3. การให้บริการด้านแคชเชียร์รวดเร็ว	3.32	0.81	ปานกลาง
4. การให้บริการด้านความปลอดภัยใน ทรัพย์สิน	3.17	0.85	ปานกลาง
5. การให้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.35	0.77	ปานกลาง
6. พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ที่จัดรายการได้	3.39	0.81	ปานกลาง
7. พนักงานมีความเป็นกันเองในการให้คำ แนะนำ	3.40	0.78	ปานกลาง
8. พนักงานพาลูกค้าไปถึงที่สินค้าเมื่อ ถูกถาม	3.37	0.97	ปานกลาง
9. ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลสินค้าและ บริการได้ทางโทรศัพท์	3.16	0.90	ปานกลาง
10. ลูกค้าสามารถใช้บริการสอบถามข้อมูล และซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	3.03	0.93	ปานกลาง
11. มีบอร์ดแสดงรายการสินค้าจัดรายการ ราคาถูก	3.10	0.94	ปานกลาง
12. การเปลี่ยน-คืนสินค้าที่มีปัญหา	3.31	0.80	ปานกลาง
รวม	3.36	0.49	ปานกลาง

จากตาราง 20 พบว่า ผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษามีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านการบริการโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมในระดับมาก ยกเว้นความสะดวกในการบริการอาหารสดมีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 21 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านบุคลิกภาพของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน	นักเรียน / นักศึกษา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด	3.53	0.95	มาก
2. พนักงานรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเองใน สถานการณ์ต่างๆ	3.60	0.81	มาก
3. พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนโยน มารยาทดี	3.45	0.86	ปานกลาง
4. พนักงานมีความเป็นกันเอง มีมนุษย- สัมพันธ์อันดีเป็นกันเองและทักทายลูกค้า	3.64	0.80	มาก
3. พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและคำ ติชมของลูกค้า	3.40	0.83	ปานกลาง
รวม	3.52	0.67	มาก

จากตาราง 21 พบว่า ผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของพนักงานโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.67) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากมีความเหมาะสมในระดับมาก ยกเว้นพนักงานพูดจาสุภาพอ่อนโยน มารยาทดี และพนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 22 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านความสามารถของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านความสามารถของพนักงาน	นักเรียน / นักศึกษา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่และ การให้บริการต่าง ๆ ที่ห้างมีอยู่	3.41	0.75	ปานกลาง
2. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าได้ มีปฏิภาณไหวพริบดี	3.49	0.67	ปานกลาง
3. พนักงานสามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าอย่าง ชัดเจนและถูกต้อง	3.37	0.75	ปานกลาง
รวม	3.43	0.61	ปานกลาง

จากตาราง 22 พบว่า ผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจในส่วนของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านความสามารถของพนักงานโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.61) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 23 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านความน่าเชื่อถือ	นักเรียน / นักศึกษา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ฉลากสินค้าถูกต้องตามที่ราชการ กำหนด	3.72	0.85	มาก
2. สินค้ามีคุณภาพดี ปลอดภัย	3.79	0.84	มาก
3. สินค้ามีราคาถูกเหมาะสม	3.81	0.71	มาก
4. มาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ	3.81	0.69	มาก
รวม	3.78	0.41	มาก

จากตาราง 23 พบว่า ผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.41) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 24 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านสถานที่	พ่อบ้าน / แม่บ้าน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สามารถหาสินค้าได้ง่าย จัดเรียงสินค้า ดูดี สวยน่าใช้	3.55	0.57	มาก
2. สินค้ามีความหลากหลายในแต่ละสินค้า ให้เลือกสรร	4.08	0.60	มาก
3. มีป้ายบอกตำแหน่งสินค้าแต่ละประเภท อย่างชัดเจน	3.70	0.66	มาก
4. สินค้ามีความสดใหม่ ไม่มีกลิ่นและสิ่ง แปลกปลอม	3.43	0.69	ปานกลาง
5. มีการบรรจุสินค้าใส่ถุงอย่างเป็น ระเบียบเรียบร้อย	3.41	0.55	ปานกลาง
6. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ รถเข็น บันไดเลื่อนเพียงพอ	3.78	0.53	มาก
7. อุณหภูมิภายในเหมาะสม	3.65	0.63	มาก
8. เสียงตามสาย เสียงเพลงไม่รบกวน	3.19	0.81	ปานกลาง
9. มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และมีสำหรับ คนพิการ	3.00	0.78	ปานกลาง
10. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.30	0.62	ปานกลาง
11. การไปมาสะดวก	3.19	0.78	ปานกลาง
รวม	3.52	0.39	มาก

จากตาราง 24 พบว่า ผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านสถานที่โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ยกเว้นสามารถหาสินค้าได้ง่าย จัดเรียงสินค้าดูดีสวยงามใช้สินค้ามีความหลากหลายให้เลือกสรร มีป้ายบอกตำแหน่งสินค้าอย่างชัดเจน มีอุปกรณ์บริการเพียงพอ และอุณหภูมิภายในเหมาะสม มีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 25 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านการบริการ จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านการบริการ	พ่อบ้าน / แม่บ้าน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกในการบริการอาหารสด			
1.1 ปลา กุ้ง หอย ปู	3.49	0.53	ปานกลาง
1.2 ผักต่าง ๆ และของแห้ง	3.41	0.64	ปานกลาง
1.3 การปรุงอาหารพร้อมรับประทาน	3.32	0.75	ปานกลาง
2. มีที่ตรวจสอบ (scan) ราคาสินค้าตามจุดต่าง ๆ	2.97	0.76	ปานกลาง
3. การให้บริการด้านแคชเชียร์รวดเร็ว	2.76	0.64	ปานกลาง
4. การให้บริการด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน	2.76	0.83	ปานกลาง
5. การให้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.00	0.62	ปานกลาง
6. พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่จัดรายการได้	3.27	0.65	ปานกลาง
7. พนักงานมีความเป็นกันเองในการให้คำแนะนำ	3.46	0.61	ปานกลาง
8. พนักงานพาลูกค้าไปถึงที่สินค้าเมื่อถูกถาม	3.00	0.62	ปานกลาง
9. ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลสินค้าและบริการได้ทางโทรศัพท์	2.81	0.70	ปานกลาง

ตาราง 25 (ต่อ)

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านการบริการ	พ่อบ้าน / แม่บ้าน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
10. ลูกค้าสามารถใช้บริการสอบถามข้อมูล และซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	2.76	0.89	ปานกลาง
11. มีบอร์ดแสดงรายการสินค้าจัดรายการ ราคาถูก	2.95	0.78	ปานกลาง
12. การเปลี่ยน-คืนสินค้าที่มีปัญหา	3.00	0.75	ปานกลาง
รวม	3.07	0.49	ปานกลาง

จากตาราง 25 พบว่า ผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้านมีความพึงพอใจในส่วนของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านการบริการโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 26 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านบุคลิกภาพของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน	พ่อบ้าน / แม่บ้าน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด	3.86	0.54	มาก
2. พนักงานรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเองใน สถานการณ์ต่าง ๆ	3.57	0.55	มาก
3. พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนโยน มารยาทดี	3.81	0.52	มาก
4. พนักงานมีความเป็นกันเอง มีมนุษย- สัมพันธ์อันดีเป็นกันเองและทักทายลูกค้า	3.86	0.54	มาก

ตาราง 26 (ต่อ)

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน	พ่อบ้าน / แม่บ้าน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5. พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและคำ ติชมของลูกค้า	3.27	0.96	มาก
รวม	3.68	0.45	มาก

จากตาราง 26 พบว่าผู้บริโภที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจในส่วนของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของพนักงานโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 27 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านความสามารถของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านความสามารถของพนักงาน	พ่อบ้าน / แม่บ้าน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่และ การให้บริการต่าง ๆ ที่ห้างมีอยู่	3.70	0.57	มาก
2. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าได้ มีปฏิภาณไหวพริบดี	3.32	0.53	ปานกลาง
3. พนักงานสามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าอย่าง ชัดเจนและถูกต้อง	3.49	0.69	ปานกลาง
รวม	3.50	0.48	ปานกลาง

จากตาราง 27 พบว่าผู้บริโภที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจในส่วนของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านความสามารถของพนักงานโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.61) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนมากมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ยกเว้นพนักงานมีความรู้ในด้านสถานที่และ การให้บริการต่าง ๆ ที่ห้างมีอยู่ มีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 28 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ด้านความน่าเชื่อถือ	พ่อบ้าน / แม่บ้าน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ฉลากสินค้าถูกต้องตามที่ราชการกำหนด	3.84	0.50	มาก
2. สินค้ามีคุณภาพดี ปลอดภัย	3.76	0.76	มาก
3. สินค้ามีราคาถูกเหมาะสม	3.78	0.67	มาก
4. มาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ	3.73	0.65	มาก
รวม	3.78	0.57	มาก

จากตาราง 28 พบว่าผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้านมีความพึงพอใจในส่วนของบุคลากร ที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก มีคุณลักษณะด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.57) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับมาก

ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีโดยรวมทุกด้านและรายด้าน

ตาราง 29 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกโดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี	เพศชาย		เพศหญิง		t-test
	(N = 200)		(N = 200)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสถานที่	3.67	0.45	3.60	0.48	0.119
ด้านการบริการ	3.26	0.49	3.14	0.49	0.012*
ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน	3.63	0.54	3.39	0.62	0.000**
ด้านความสามารถของพนักงาน	3.50	0.54	3.26	0.62	0.000**
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.76	0.56	3.68	0.59	0.156
รวมทุกด้าน	3.57	0.51	3.41	0.56	0.000**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 พบว่า ผู้บริโภคเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้บริโภคเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีด้านการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านบุคลิกภาพของพนักงานและด้านความสามารถของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 30 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้า
ราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรที่ดี	ความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.72	0.57	2.66*
	ภายในกลุ่ม	396	85.10	0.22	
	รวม	399	75.59		
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.46	1.49	6.41**
	ภายในกลุ่ม	396	91.85	0.23	
	รวม	399	96.30		
ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	10.23	3.41	10.41**
	ภายในกลุ่ม	396	129.80	0.33	
	รวม	399	140.04		
ด้านความสามารถของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	12.49	4.17	13.07**
	ภายในกลุ่ม	396	126.19	0.32	
	รวม	399	138.68		
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.73	0.91	2.82*
	ภายในกลุ่ม	396	128.01	0.32	
	รวม	399	130.75		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.31	1.44	7.99**
	ภายในกลุ่ม	396	71.27	0.18	
	รวม	399	75.59		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 พบว่า ผู้บริโภคที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในส่วนของคุณลักษณะ
ของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่ ด้านความน่าเชื่อถือ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของ
พนักงานและ ด้านความสามารถของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีโดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามรายคู่

ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ

ผู้บริโภคที่มาใช้ บริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.64$)	นักเรียน / นักศึกษา ($\bar{X} = 3.56$)	ธุรกิจ เอกชน ($\bar{X} = 3.39$)	พ่อบ้าน / แม่บ้าน ($\bar{X} = 3.51$)
ข้าราชการ	3.64		.704	.000**	.493
นักเรียน / นักศึกษา	3.56	.704		.013*	.933
ธุรกิจเอกชน	3.39	.000**	.013*		.465
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.51	.493	.933	.465	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 31 การเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีสูงกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพธุรกิจเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีสูงกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพธุรกิจเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 32 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการธุรกิจ
ค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกรายด้าน ด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

ผู้บริโภคที่มาใช้ บริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย $\bar{X}$	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ $(\bar{X} = 3.67)$	นักเรียน / นักศึกษา $(\bar{X} = 3.72)$	ธุรกิจ เอกชน $(\bar{X} = 3.59)$	พ่อบ้าน / แม่บ้าน $(\bar{X} = 3.52)$
ข้าราชการ	3.67		.927	.623	.402
นักเรียน / นักศึกษา	3.72	.927		.174	.155
ธุรกิจเอกชน	3.59	.623	.174		.842
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.52	.402	.155	.842	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 32 การเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้บริโภคทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อคุณ
ลักษณะของบุคลากรที่ดีไม่แตกต่างกัน

ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการธุรกิจค้า
ปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกรายด้าน ด้านการบริการ จำแนกตามอาชีพ

ผู้บริโภคที่มาใช้ บริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย $\bar{X}$	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ $(\bar{X} = 3.26)$	นักเรียน / นักศึกษา $(\bar{X} = 3.36)$	ธุรกิจ เอกชน $(\bar{X} = 3.12)$	พ่อบ้าน / แม่บ้าน $(\bar{X} = 3.07)$
ข้าราชการ	3.26		.605	.213	.263
นักเรียน / นักศึกษา	3.36	.605		.002*	.022*
ธุรกิจเอกชน	3.12	.213	.002**		.939
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.07	.263	.022*	.939	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 33 การเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษามีความ
พึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีสูงกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพธุรกิจเอกชน และพ่อบ้าน / แม่
บ้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการธุรกิจ
ค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกรายด้าน ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

ผู้บริโภคที่มาใช้ บริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.76$)	นักเรียน / นักศึกษา ($\bar{X} = 3.52$)	ธุรกิจ เอกชน ($\bar{X} = 3.37$)	พ่อบ้าน / แม่บ้าน ($\bar{X} = 3.68$)
ข้าราชการ	3.76		.052	.000**	.887
นักเรียน / นักศึกษา	3.52	.052		.189	.599
ธุรกิจเอกชน	3.37	.000**	.189		.029*
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.68	.887	.599	.029*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 34 การเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
และพ่อบ้าน / แม่บ้านมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีสูงกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพ
ธุรกิจ เอกชนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ตาราง 35 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการธุรกิจ
ค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกรายด้าน ด้านความสามารถของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

ผู้บริโภคที่มาใช้ บริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.67$)	นักเรียน / นักศึกษา ($\bar{X} = 3.43$)	ธุรกิจ เอกชน ($\bar{X} = 3.21$)	พ่อบ้าน / แม่บ้าน ($\bar{X} = 3.50$)
ข้าราชการ	3.67		.051	.000**	.557
นักเรียน / นักศึกษา	3.43	.051		.033*	.914
ธุรกิจเอกชน	3.21	.000**	.033*		.043*
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.50	.557	.914	.043*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 35 การเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพธุรกิจเอกชนมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีต่ำกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ นักเรียน / นักศึกษาและพ่อบ้าน / แม่บ้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกรายด้าน ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ

ผู้บริโภคที่มาใช้ บริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.82$)	นักเรียน / นักศึกษา ($\bar{X} = 3.78$)	ธุรกิจ เอกชน ($\bar{X} = 3.64$)	พ่อบ้าน / แม่บ้าน ($\bar{X} = 3.77$)
ข้าราชการ	3.82		.961	.096	.976
นักเรียน / นักศึกษา	3.78	.961		.253	1.000
ธุรกิจเอกชน	3.64	.096	.253		.598
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.77	.976	1.000	.598	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 36 การเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้บริโภคทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือของพนักงานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคจำแนกตามเพศ และอาชีพ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือของพนักงานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคจำแนกตามเพศ และอาชีพ

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน
2. ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่มารับบริการธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ห้างเทสโก้-โลดส์ และคาร์ฟูร์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งมีเพศชายจำนวน 200 คน เพศหญิงจำนวน 200 คน โดยประกอบอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 79 คน ธุรกิจเอกชน 190 คน นักเรียน / นักศึกษาจำนวน 94 คน พ่อบ้าน / แม่บ้านจำนวน 37 คน ที่ถูกเลือกโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

2.1.1 เพศ

2.1.1.1 เพศชาย

2.1.1.2 เพศหญิง

2.1.2 สถานภาพของประชากร

2.1.2.1 รับราชการ / ทำงานรัฐวิสาหกิจ

2.1.2.2 ธุรกิจเอกชน

2.1.2.3 นักเรียน / นักศึกษา

2.1.2.4 พ่อบ้าน / แม่บ้าน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจการค้าปลีก 5 ด้าน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะของคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจการค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 5 ด้าน

2.2.1 ด้านสถานที่

2.2.2 ด้านการบริการ

2.2.3 ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน

2.2.4 ด้านความสามารถของพนักงาน

2.2.5 ด้านความน่าเชื่อถือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามได้แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งประกอบด้วยเพศ และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบลิเคิร์ท (Likert' s Scale) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจการค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน รวม 35 ข้อ แบบสอบถามมีทั้งหมด 400 ชุด ได้คือกลับมา 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ คือ

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศและอาชีพโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตาราง

2. ศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือของพนักงานโดยรวมทุกด้านและรายด้านโดยศึกษาจากความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคเพศชายและเพศหญิง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ t-test

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจเอกชน นักเรียน / นักศึกษา พ่อบ้าน / แม่บ้าน โดยรวมทุกด้านและรายด้านโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างให้ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Post Hoc Tests) โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' Method)

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science)

สรุปผลการวิจัย

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อได้รับแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างทำทั้งสิ้น 400 ชุด คือเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนเท่ากัน คือ 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 โดยประกอบอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 19.8 ธุรกิจเอกชนร้อยละ 47.5 นักเรียน / นักศึกษาร้อยละ 23.5 พ่อบ้าน / แม่บ้านร้อยละ 9.3

2. ศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือของพนักงานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคจำแนกตามเพศและอาชีพ

2.1 คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวม 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือของพนักงานตามความพึงพอใจของผู้บริโภคเพศชายและเพศหญิง

2.1.1 คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้านตามความพึงพอใจของผู้บริโภคเพศชาย พบว่า มีค่าอยู่ในระดับมาก

2.1.2 คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้านตามความพึงพอใจของผู้บริโภคเพศหญิง พบว่า มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครตามความพึงพอใจของผู้บริโภคเพศชายและเพศหญิง จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

2.2.1 ด้านสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคเพศชาย และเพศหญิงที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมากมีค่าอยู่ในระดับมาก ยกเว้นมีห้องน้ำสะอาดเพียงพอและสำหรับคนพิการ การไปมาสะดวกมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริโภคเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมากมีค่าอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเสียงตามสายเสียงเพลงไม่รบกวนห้องน้ำสะอาดเพียงพอและสำหรับคนพิการ และสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง

2.2.2 ด้านการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคเพศชายและเพศหญิงที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคเพศชายและผู้บริโภคเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมากมีอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความสะดวกในการบริการอาหารสดมีค่าอยู่ในระดับมาก

2.2.3 ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคเพศชายที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับมาก ผู้บริโภคเพศหญิงที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมากมีค่าอยู่ในระดับมาก ยกเว้นพนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติ

ชมของลูกค้ามีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริโภคเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมากมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นพนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดมีค่าอยู่ในระดับมาก

2.2.4 ด้านความสามารถของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคเพศชายและเพศหญิงที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมากมีค่าอยู่ในระดับมาก ยกเว้นพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้มีปฏิภาณไหวพริบดีมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริโภคเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครทุกข้อมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง

2.2.5 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคเพศชายและเพศหญิงที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครทุกข้อมีค่าอยู่ในระดับมาก

2.3 คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้านตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน (รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ นักเรียน / นักศึกษา ธุรกิจเอกชน และพ่อบ้าน / แม่บ้าน)

2.3.1 คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้านตามความพึงพอใจของผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจพบว่า มีค่าอยู่ในระดับมาก

2.3.2 คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้านตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษาพบว่า มีค่าอยู่ในระดับมาก

2.3.3 คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้านตามความพึงพอใจของผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนพบว่า มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง

2.3.4 คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้านตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้านพบว่า มีค่าอยู่ในระดับมาก

2.4 คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน (รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ นักเรียน / นักศึกษา ธุรกิจเอกชน พ่อบ้าน / แม่บ้าน) จำแนกเป็นรายด้าน

2.4.1 ด้านสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมากมีค่าอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเสียงตามสายเสียงเพลงไม่รบกวน มีห้องน้ำเพียงพอและสำหรับคนพิการและการไปมาสะดวกมีค่าในระดับปานกลาง

2.4.2 ด้านการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมากมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความสะอาดในการบริการอาหารสดด้านผักต่างๆ และของแห้ง การปรุงอาหารพร้อมรับประทาน พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่จัดรายการได้มีค่าอยู่ในระดับมาก

2.4.3 ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขตกรุงเทพมหานครทุกข้อมีค่าอยู่ในระดับมาก

2.4.4 ด้านความสามารถของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครทุกข้อมีค่าอยู่ในระดับมาก

2.4.5 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครทุกข้อมีค่าอยู่ในระดับมาก

2.4.6 ด้านสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษาที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมากมีค่าอยู่ในระดับมาก ยกเว้นสามารถหาสินค้าได้ง่าย จัดเรียงสินค้าดูดีสวยงามน่าใช้มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง มีป้ายบอกตำแหน่งสินค้าแต่ละประเภทอย่างชัดเจน และด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด

2.4.7 ด้านการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษาที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมากมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความสะดวกในการบริการอาหารสดมีค่าอยู่ในระดับมาก

2.4.8 ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษาที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมากมีค่าอยู่ในระดับมาก ยกเว้นพนักงานพูดจาสุภาพอ่อนโยน มารยาทดีและพนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้ามีค่าอยู่ในระดับปานกลาง

2.4.9 ด้านความสามารถของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษาที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครทุกข้อมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง

2.4.10 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษาที่มีคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครทุกข้อมีค่าอยู่ในระดับมาก

2.4.11 ด้านสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนที่มีคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมากมีค่าอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเสียงตามสายเสียงเพลงไม่รบกวน มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอและสำหรับคนพิการ และสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง

2.4.12 ด้านการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนที่มีคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนมีความพึงพอใจต่อ คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมากมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความสะดวกในการบริการอาหารสดด้านผักต่างๆ และของแห้งมีค่าอยู่ในระดับมาก

2.4.13 ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนที่มีคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมากมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นพนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดและพนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนโยนมารยาทดีมีค่าอยู่ในระดับมาก

2.4.14 ด้านความสามารถของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชน ที่มีคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครทุกข้อมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง

2.4.15 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนที่มีคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครทุกข้อมีค่าอยู่ในระดับมาก

2.4.16 ด้านสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้านที่มีคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้านมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมากมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นสินค้ามีความหลากหลายในแต่ละสินค้าให้เลือกสรรมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีการบรรจุสินค้าใส่ถุงอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย เสียงตามสายเสียงเพลงไม่รบกวน มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และสำหรับคนพิการ สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอและการไปมาสะดวก มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง

2.4.17 ด้านการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้านที่มีคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้านมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครทุกข้อมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง

2.4.18 ด้านบุคลิกภาพ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้านที่มีคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้านมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมากมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง

2.4.19 ด้านความสามารถของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้านที่มีคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้านมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครทุกส่วนมากมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการต่าง ๆ ที่ห้างมีอยู่มีค่าอยู่ในระดับมาก

2.4.20 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้านที่มีคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้านมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครทุกข้อมีค่าอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงาน ด้านความน่าเชื่อถือตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีเพศและอาชีพต่างกัน

3.1 ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดี ในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยที่ผู้บริโภคเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรสูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

3.2.1 ด้านสถานที่ พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

3.2.2 ด้านการบริการ พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้บริโภคเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรสูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2.3 ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ผู้บริโภคเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรสูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2.4 ด้านความสามารถพนักงาน พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ผู้บริโภคเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรสูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2.5 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

3.3 ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรสูงกว่าผู้บริโภคที่ธุรกิจเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้บริโภคที่เป็นนักเรียนมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรสูงกว่าผู้บริโภคที่มีธุรกิจเอกชนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

3.4 ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

3.4.1 ด้านสถานที่ พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า ไม่พบความแตกต่างกัน

3.4.2 ด้านการบริการ พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า ผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรสูงกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพธุรกิจเอกชนและพ่อบ้าน / แม่บ้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4.3 ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ และพ่อบ้าน / แม่บ้านมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรสูงกว่าผู้บริโภคที่อาชีพมีธุรกิจเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4.4 ด้านความสามารถของพนักงาน พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพธุรกิจเอกชนมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรต่ำกว่า

ผู้บริโภคที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ นักเรียน / นักศึกษา และพ่อบ้าน / แม่บ้านอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4.5 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อ
คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า ไม่พบความแตกต่าง
กัน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ใน
เขตกรุงเทพมหานคร ทำให้ผู้วิจัยพบว่า

1. การศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขต
กรุงเทพมหานครจำแนกตามเพศและอาชีพ พบว่า

1.1 การศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก
ในเขตกรุงเทพมหานคร เพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีโดยรวมทุกด้าน
อยู่ในระดับมาก เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีโดยรวมทุกด้านอยู่ใน
ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะ
ด้านสถานที่ ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ
คุณลักษณะด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลางซึ่งควรได้รับการปรับปรุง ส่วนคุณลักษณะ
ด้านบุคลิกภาพของพนักงานและความสามารถของพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางควรได้รับการปรับปรุง ในขณะเดียวกันเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ เพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีโดยส่วนใหญ่อยู่ใน
ระดับมาก ยกเว้นห้องน้ำสะอาดเพียงพอและมีสำหรับคนพิการ การไปมาสะดวก มีที่ตรวจสอบ
ราคาสินค้าตามจุดต่างๆ การให้บริการด้านแคชเชียร์รวดเร็ว การให้บริการด้านความปลอดภัย
ในทรัพย์สิน การให้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่
จัดรายการได้ พนักงานมีความเป็นกันเองในการให้คำแนะนำ พนักงานพาลูกค้าไปถึงสินค้าเมื่อ
ถูกถาม ลูกค้านสามารถสอบถามข้อมูลสินค้าและบริการได้ทางโทรศัพท์ ลูกค้านสามารถสอบถาม
ข้อมูลและซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีบอร์ดแสดงรายการสินค้าจัดรายการราคา
ถูก การเปลี่ยนคืนสินค้าที่มีปัญหา พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีปฏิภาณไหวพริบดีมีคุณลักษณะอยู่ในระดับปาน
กลางควรได้รับการปรับปรุง ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีโดย

ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางควรได้รับการปรับปรุง ยกเว้นสามารถหาสินค้าได้ง่าย จัดเรียงสินค้าดูดี สวยน่าใช้ สินค้ามีความหลากหลายในแต่ละสินค้าให้เลือกสรร มีป้ายบอกตำแหน่งสินค้าแต่ละประเภทอย่างชัดเจน สินค้ามีความสดใหม่ไม่มีกลิ่นและสิ่งแปลกปลอม มีการบรรจุสินค้าใส่ถุงอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ อุณหภูมิภายในเหมาะสม การไปมาสะดวก ความสะดวกในการให้บริการอาหารสด จลากลสินค้าถูกต้องตามที่ราชการกำหนด สินค้ามีคุณภาพดีปลอดภัยและสินค้ามีราคาถูกเหมาะสม รวมทั้งมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพมีคุณลักษณะอยู่ในระดับมาก ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีมากกว่าเพศหญิง อาจเนื่องมาจากเพศหญิงมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีมากกว่าเพศชาย อย่างไรก็ตามทั้งเพศหญิงและเพศชายต่างเห็นสอดคล้องกันว่า คุณลักษณะด้านการบริการควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

1.2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้านำราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ นักเรียน / นักศึกษา พ่อบ้าน / แม่บ้านมีความพึงพอใจสอดคล้องกันว่าคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีโดยรวมทุกด้านมีคุณลักษณะอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้บริโภคที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจและผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้านพ่อบ้าน / แม่บ้านมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นคุณลักษณะด้านการบริการมีคุณลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริโภคที่มีนักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริโภคที่มีอาชีพธุรกิจเอกชนมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีส่วนใหญ่มีคุณลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ ด้านความเชื่อถือว่ามีความดีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริโภคอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจสอดคล้องกันว่า ความสะดวกในการบริการอาหารสด มีที่ตรวจสอบราคาสินค้าตามจุด การให้บริการด้านแคชเชียร์รวดเร็ว การให้บริการด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน การให้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่จัดรายการได้ พนักงานมีความเป็นกันเองในการให้คำแนะนำ พนักงานพาลูกค้าไปถึงที่สินค้าเมื่อถูกถาม ลูกค้านำสามารถสอบถามข้อมูลข่าวสารและบริการได้ทางโทรศัพท์ ลูกค้านำสามารถใช้บริการสอบถามข้อมูลและซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีบอร์ดแสดงรายการสินค้าจัดรายการ การเปลี่ยนคืนสินค้าที่มีปัญหาควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการยังกระจายไม่ทั่วถึงกลุ่มผู้บริโภค รวมไปถึงการให้บริการที่พยายามนำวิทยาการสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายกับผู้บริโภคให้มากที่สุด แต่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังคงสะดวกสบายกับการ

จับจ่ายใช้สอยในรูปแบบเดิม อาจเป็นเพราะความก้าวไม่ทันกับวิทยาการสมัยใหม่ที่ธุรกิจนำมาใช้ นอกจากนี้ผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อเสียงตามสายเสียงเพลงไม่รบกวน ห้องน้ำสะอาดเพียงพอและมีสำหรับคนพิการและการไปมาสะดวกกว่าควรได้รับการปรับปรุง ผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสินค้าให้ดูดี สวย น่าใช้ พนักงานพูดจาสุภาพ มารยาทดี ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชม พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ารวมไปถึงสามารถให้ข้อมูลสินค้าได้อย่างชัดเจนว่าควรได้รับการปรับปรุง ผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนมีความพึงพอใจต่อเสียงตามสาย เสียงเพลงไม่รบกวน ห้องน้ำสะอาดเพียงพอและสำหรับคนพิการ สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ พนักงานรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ พนักงานมีความเป็นกันเอง มนุษย์สัมพันธ์และทักทายลูกค้า พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพไหวพริบดี และสามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าอย่างชัดเจนและถูกต้องว่าควรได้รับการปรับปรุง ผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้านมีความพึงพอใจต่อสินค้ามีความสดใหม่ การบรรจุสินค้าใส่ถุงอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย เสียงตามสายเสียงเพลงไม่รบกวน มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอและสำหรับคนพิการ สถานที่จอดรถสะดวก การไปมาสะดวก ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้มีประสิทธิภาพไหวพริบดี พนักงานข้อมูลกับลูกค้าอย่างชัดเจน และถูกต้องว่าควรได้รับการปรับปรุง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศและอาชีพพบว่า

2.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเพศชายและเพศหญิงที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่และด้านความน่าเชื่อถือ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการให้บริการทั้งสองด้านเป็นการให้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการโดยตรง ธุรกิจสามารถจัดกระทำได้อย่างมีมาตรฐานที่แน่นอน ด้านการบริการทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงาน ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศที่ต่างกันย่อมมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน และเพศชายไม่ได้คาดหวังการได้รับบริการมากเท่าเพศหญิง

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ นักเรียน / นักศึกษา ธุรกิจเอกชน พ่อบ้าน / แม่บ้าน พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริโภคทั้ง 4 อาชีพมีความคาดหวังต่อการได้รับบริการที่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า ผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีสูงกว่าผู้บริโภค ธุรกิจเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีสูงกว่าผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ นักเรียน / นักศึกษา / ธุรกิจเอกชน พ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีด้านสถานที่และด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่าง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะผู้บริโภคทั้ง 4 อาชีพต่างได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจที่สอดคล้องกัน ส่วนด้านบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงานและด้านความสามารถของพนักงาน ผู้บริโภคทั้ง 4 อาชีพมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า ด้านการบริการผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่าผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชน และผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษาไม่ได้ให้ความสำคัญกับการบริการมากนัก ส่วนผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนและผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้าน จะเข้าไปใช้บริการจับจ่ายซื้อของมากกว่าจึงมีความคาดหวังการบริการสูงกว่า ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ พ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีสูงกว่าผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชน มาจากสถานประกอบการที่หลากหลาย ทำให้มุมมองและความต้องการเรื่องบุคลิกภาพของพนักงาน การแต่งกาย การพูดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีมากกว่าผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ พ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีสูงกว่าผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชนเห็นว่า ความสามารถของพนักงานที่มีอยู่มีประสิทธิภาพต่ำและขาดความรู้ ปฏิภาณไหวพริบดี และมีความต้องการให้เกิดการพัฒนาความสามารถของพนักงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ข้อเสนอแนะระดับนโยบายสำหรับผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องการฝึกอบรม และการจัดสรรบุคลากร

1.1 กำหนดนโยบาย วางแผนการบริหารงานบุคคล โดยการนำผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรที่ดี 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือไปเป็นแนวทางในการพิจารณา เพื่อรักษาและทำการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.2 จัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีด้านใดที่ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากหรือมากที่สุดก็ให้รักษาคุณลักษณะที่ดีนั้นไว้ ส่วนคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในด้านใดที่ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางหรือน้อยก็ต้องปรับปรุงแก้ไขคุณลักษณะนั้นให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งงานวิจัยนี้พบว่า

1.2.1 ผู้บริโภคทั้งเพศชาย เพศหญิง และผู้บริโภคทั้ง 4 อาชีพ คือ ผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจเอกชน นักเรียน / นักศึกษา พ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่ดีด้านสถานที่และด้านความน่าเชื่อถือที่ธุรกิจมีอยู่ ดังนั้นจึงควรรักษาคุณลักษณะที่ดีนี้ไว้

1.2.2 ผู้บริโภคเพศชาย และผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ และผู้บริโภคที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่ดีด้านบุคลิกภาพของพนักงานและด้านความสามารถของพนักงานที่ธุรกิจมีอยู่ ดังนั้นจึงควรรักษาคุณลักษณะที่ดีนี้ไว้

1.2.3 ผู้บริโภคทั้งเพศชาย เพศหญิง และผู้บริโภคทั้ง 4 อาชีพ คือ ผู้บริโภคอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจเอกชน นักเรียน / นักศึกษา พ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่ดีด้านการบริการว่าควรทำการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

1.2.4 ผู้บริโภคเพศหญิงและผู้บริโภคอาชีพธุรกิจเอกชน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่ดีด้านบุคลิกภาพของพนักงานและด้านความสามารถของพนักงานว่าควรทำการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

1.2.5 ผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่ดีด้านบุคลิกภาพของพนักงานที่ธุรกิจมีอยู่ว่าจะรักษาคุณลักษณะที่ดีนี้ไว้ สำหรับคุณลักษณะที่ดีด้านความสามารถของพนักงานควรทำการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับระดับผู้ปฏิบัติ

2.1 หัวข้อที่จะทำการฝึกอบรมควรครอบคลุมถึงสิ่งที่ผู้บริโภคร้องขอให้ปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น คือ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงานและด้านความสามารถของพนักงาน สำหรับด้านที่ผู้บริโภคร้องพอใจอยู่แล้ว คือ ด้านสถานที่ ด้านความน่าเชื่อถือ ก็ควรรักษาไว้และทำการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภค

2.2 จัดให้มีการประเมินคุณลักษณะของบุคลากรด้านการปฏิบัติหลังการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เพื่อหาทางแก้ไขปรับปรุงคุณลักษณะทั้ง 5 ด้านอยู่เสมอ เนื่องจากความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ธุรกิจจึงต้องทำการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงด้วย

2.3 จากคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีที่ค้นพบในการวิจัยครั้งนี้เป็นที่น่าสนใจว่าสิ่งที่ผู้บริโภคร้องขอให้ปรับปรุงแก้ไขนั้นมีอยู่ 3 ด้านคือ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงานและด้านความสามารถของพนักงาน ซึ่งธุรกิจควรนำเอาไปเป็นเนื้อหาในการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณลักษณะการให้บริการของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เคยมาใช้บริการของธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครมีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดี จำแนกตามเพศและอาชีพ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า

1. การวิจัยควรชี้เฉพาะเจาะจงถึงคุณลักษณะการบริการของห้างใดห้างหนึ่ง เนื่องจากการให้บริการของแต่ละห้าง แม้เป็นธุรกิจประเภทเดียวกันแต่คุณลักษณะการให้บริการย่อมมีความแตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้อาจทำให้ผลการวิเคราะห์ที่ได้ออกมานั้นไม่สามารถแยกได้ว่าคุณลักษณะที่ดีหรือที่ควรปรับปรุงนั้นเป็นของห้างใด

2. ควรทำการวิจัยเพิ่มเติมในส่วนของคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามด้วย ในการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณลักษณะที่ดีของบุคลากรธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร ควรให้มีการศึกษาตัวแปรที่ละเอียดและสมบูรณ์มากขึ้น เช่น รายได้ของผู้บริโภค ความถี่ และเป้าหมายการมาใช้บริการ เพราะตัวแปรเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญในการนำมาพิจารณาถึงความพึงพอใจที่ได้รับการบริการที่ดีด้วย

3. ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า หลักสูตรเศรษฐศาสตร์การศึกษานี้ควรจะเสริมในส่วนของหลักสูตรหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจ เพื่อจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้เรียนในการนำไปประยุกต์ใช้สำหรับผู้จะไปประกอบอาชีพในภาคธุรกิจต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษฎี อุทัยรัตน์. (2542). **คู่มือปฏิบัติการจริงสู่การรองรับมาตรฐานโลก ISO 9002 งานบริการ**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.
- กาญจนา ภาสุพันธ์. (2531). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 8. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.**
- กานดาภรณ์ จิโรภาส. (2533). **รูปแบบการฝึกอบรมบุคลากรฝ่ายบริการของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ด. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.**
- กุลธน ธนาพงศธร. (2522). **นโยบายของรัฐ อะไร ทำอะไร และอย่างไร . ม.ป.พ.**
- เกื้อจิตร ชีระกาญจน์.(2537). **รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจห้างสรรพสินค้า กรณีศึกษาบริษัทเดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- กณธิป อัคราวัฒนา. (2543). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา. ปรินูญานินพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.**
- จินตนา บุญบงการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.**
- จิระ หงส์ลดารมณ. (2531). **กลยุทธ์การเสริมสร้างคุณภาพบัณฑิตเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงานในอนาคต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- _____. (2534). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ยุทธศาสตร์การพัฒนาและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ในการสัมมนาเชิงวิชาการและประชุมสามัญประจำปี 2534 เรื่องการแนะแนวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : สมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย.**
- จุมพล พุณภัทรชีวิน. (2530). **เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR ขำววิจัยการศึกษา. มิถุนายน-กรกฎาคม.**

- ชาญชัย ลวิตรังสิมา และเชิดวิทย์ ฤทธิประศาสน์. (2532). *การพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชลีพร เปี่ยมสมบูรณ์. (2539). ธนาคารออมสิน. ที่ ผท.1257 / 2539. *เรื่อง บทความจากการบรรยายพิเศษหัวข้อวิสัยทัศน์กับการตลาดกับก้าวใหม่ธนาคารออมสิน*. ลงวันที่ 26 พฤศจิกายน 2539.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2540). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณดา จันทรสม และวลัยลักษณ์ อัครีวงศ์. (2540). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ เอ็น การพิมพ์.
- ณรงค์ ฉายายนต์. (2536). *การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านการบริหารสำหรับหัวหน้าแผนกวิชาในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. ปรินญา นิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท และสุนี เลิศแสงกิจ. (2540). *การดำเนินงานร้านขายปลีก*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วังอักษร.
- ทองฟู ชินะโชติ. (2531). *การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทานาเบะ โซอิจิ. (2533). *จีวแต่แจ้ว*. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2536). *การบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูป ระบบราชการสำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- _____. (2517). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. (2543). *จิตวิทยาสำหรับนักเศรษฐศาสตร์*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- _____. (2543). *เศรษฐศาสตร์การศึกษาสำหรับผู้บริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิภา ศรีไพโรจน์. (2524). *สถิติประยุกต์ทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2535.
- บุญเลิศ พงษ์มงคลสาม และจริพร เอี่ยมศรี. *เศรษฐศาสตร์ขั้นสูง อุลภาค-มหภาค*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

- ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวีน สุวรรณ. (2531). **การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : คณะสาธาณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงาน. (2533). **คู่มือการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาศึกษานิเทศก์อำเภอทั่วราชอาณาจักร ประจำปีการศึกษา 2533**. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.
- พรเทพ ปิยวัฒนเมธา. (2536). **คู่มือแก้ปัญหาการขาย และการบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัท เอช เอ็น กรุ๊ป จำกัด .
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2535). **วิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพ็ญศรี มณีคำ. (2538). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล**. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพบุลย์ วงษ์ทองดี. (2540). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของอธิการบดีตามทัศนะของอาจารย์ในสถาบันราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์**. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผจงจิต อินทรสุวรรณ และคณะ. (2540). **ทักษะและวิสัยทัศน์ในการทำงานของคนในภาคการบริการ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผ่ายวิจัยเศรษฐกิจรายสาขา. (2542). **การค้าส่งปลีกไทย**. รายงานทิศทางเศรษฐกิจและการค้าไทย ภาคการค้าภายในประเทศ. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- ภิญโญ สาธร. (2517). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- ภักดี ดนัยพงศกร. (2539). **งานเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยหนองจิก จังหวัดปัตตานี**. ปรินญาณินพนธ์ ศศ.ม. (ไทยคดีศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มิเกล เลอบีฟ. (2530). **ลูกค้ามาก่อน**. กรุงเทพฯ : บริษัท เอช เอ็น กรุ๊ป จำกัด.
- มัลลี เวชชาชีวะ. (2532). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : สำนักฝึกอบรมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ริชาร์ด เชนนี่. (ม.ป.ป.). **การขายอย่างผู้ชนะ**. กรุงเทพฯ : บริษัท ยูโรปา เพรส จำกัด.

- รัชฎา อินทรชิต. (2542). *กลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารค้าปลีกระดับโลก กรณีศึกษาบริษัทแม็คโคร จำกัด. ปรินุณยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- เรืองอุไร ศรีนิลทา. (2535). *ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด. (2525). *หลักการขาย. กรุงเทพฯ : สายใจ.*
- วิน เชื้อโพธิ์หัก. (2537). *การพัฒนาบุคคลและฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.*
- วิรัช เจือพันธ์. (2535). *คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ปรินุณยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- วินิดา เจียรระโน. (2529). *คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร. ปรินุณยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- วิเชียร ชิวพิมาย. (2528). *การฝึกอบรมและคู่มือวิทยากร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- วันชัย เดชพรุ่ง. (2538). *แรกเริ่มเรียนรู้เรื่อง. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด.*
- ศรชัย ฉัตรวิริยะชัย. (2538). *ยกเครื่องเรื่องการบริหาร. กรุงเทพฯ : บริษัท เอช เอ็น กรุ๊ป จำกัด.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.*
- _____. (2540). *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.*
- _____. (2541). *การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บริษัท วิสิทธิ์พัฒนา.*
- _____. (2539). *องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท วิสิทธิ์พัฒนา.*
- ศิริเพชร พันธุ์วัฒนา. (2541). *การศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ระหว่างร้านเซเว่นอีเลฟเว่นกับร้านสหกรณ์พระนคร จำกัด. ปรินุณยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- สมคิด บางโม. (2539). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2. ปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ : นำอักษรการพิมพ์.*

- สมศรี ทองนุช. (2542). **การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะความเป็นคนทันสมัยด้านจิตใจสำหรับนักศึกษา สาขาครุศาสตร์ของสถาบันราชภัฏ. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. (การอุดมศึกษา).** กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ.** กรุงเทพฯ : บริษัท เอช เอ็น กรุ๊ป จำกัด.
- สมชาย หิรัญภิตติ. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ : บริษัท เอ เอ็น การพิมพ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2533). **การบริหารตามสถานการณ์.** กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมศักดิ์ วิวัฒน์ไพศาล. (2541). **รายงานการวิจัยเรื่องการฝึกอบรมพฤติกรรมบริการของแคชเชียร์ โดยการใช้ตัวแบบพฤติกรรม.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุทธิ ปันมา.(2535). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา กาศสินธุ์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา).** มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สุนิตดา รัตนโกมล. (2539). **ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา อำเภอเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. (ไทยคดีศึกษา).** กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- สุนีย์ เหมะประสิทธิ์.(2536). **สถิติประยุกต์เพื่อการวิจัย.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุบรรณ พันธุ์วิเศษ และชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์. (2522). **ระเบียบวิธีการเชิงปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สุพัทธา สุภาพ. (2541). **จับใจคน จับใจงาน.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภาลักษณ์ บัญชรเทวกุล. (2533). **การดำเนินงานร้านค้าปลีก.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แม็ค. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาวดี ด่านธำรงกุล. (2534). **รูปแบบการฝึกอบรมบุคลากรฝ่ายการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา).** กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2534. ถ่ายเอกสาร.

- สุภาวดี ทรัพย์พรหม. (2541). *การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมนา อยู่โพธิ์. (2537). *การค้าปลีก*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- _____. (2534). *หลักการขาย*. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวรรณี เตชะพณิชย์. (2543). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดแบบ บริการส่งถึงบ้าน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุวิทย์ เปี้ยผ่อง. (2535). *การค้าส่งและการค้าปลีก*. กรุงเทพฯ : โครงการพัฒนาดำรงวิทยาลัยครูเพชรบุรี สหวิทยาลัยทวารวดี หน่วยศึกษานิเทศน์ กรมการฝึกหัดครู.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ)*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- เสรี วงษ์มณฑา. (ม.ป.ป.). *ยุทธวิธีการตลาด ช่วงปลายศตวรรษที่ 20*. กรุงเทพฯ : บริษัทดอกหญ้าธรรมสาร จำกัด.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2523). *การพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดิเรก พงษ์กายี. (2540). *ความพึงพอใจในการใช้บริการสาธารณสุขของประชาชนที่มีบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เอกชัย เอื้อเฟื้อ. (2537). *การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความเป็นผู้นำและด้านการทำงานเป็นกลุ่ม สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัฐพงศ์ พิษญาภรณ์. (2543). *ความต้องการร้านสะดวกซื้อของนายร้อย ข้าราชการ และครอบครัวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- Beauchamp, George A. (1981). ***Curriculum Theory***. 4th ed. The Kragy Press.
- Boydell, T.H. (1979). ***A Guide to Identification of Training Need***. London : British Association for Commercial and Industrial Education.
- Cormick, C.A. (1947). ***Leadership***. New York : Harmonds Worth.
- Cronbach, Jospheph L. (1970). ***Essential of Psychological Testtion***, 3rd ed. New York : Harper and Row.
- Ferguson, George A. (1981). ***Statistical Analysis in Psychology and Education***, 5th ed. Tokyo : McGrew – Hill.
- Gay, L.R. (1990). ***Education Research : Competencies for Analysis and Application***, 3rd ed. New York : Macmillan.
- Good, Carter Victor. (1973). ***Dictionary of Education***, 3rd ed. New York : McGraw – Hill.
- Harbison, Frederic and Charles A. Myers. (1964). ***Education Manpower and Education growth : Strategies of Human resource development..*** New York : McGraw – Hill.
- Kirk, Roger E. (1995). ***Experimental Design : Procedure for the Behavioral Science***. Pacific Grove : Brooks Cole Publishing.
- Philip Kotlor. (1994). ***Marketing Management. (Analysis, Planning, Implementation, and Control)***. 6th ed. Englewood Cliffs New Jersey : Prentice – Hall, Inc.,
- Linquist, E.F.(1956). ***Design and Analysis of Experiments in Psychology and Education***. Boston, Houghton Mifflin, Co.,
- Millet, John D. (1954). ***Management in the Public Service : the guest for effective performance***. New York : McGraw-Hill.
- Morse, Nancy C. (1956). ***Satisfaction in the White Collar Job***. Michigan University of Michigan.
- Morrison, J.L., and Boucher, W.L. (1984). ***Futures Research and strategic planning process: Implications for Higher Education. (ASHE-ERIC Higher Research Report No.9)***. Washington, D.C.: Association for the study of Higher Education.
- Richard, T.O. Connell and Bruce Bowerman. (1997). ***Applied Statistics Improving Business Processes***. The McGrew-Hill Companies, Inc.,

Saylor, J. Galen, Alexander and William M. (1974). ***Planning Curriculum for School.***

New York : Hilt, Rinehart and Winston.

Search Magazine. (2000). ***Special Report.*** Information Holding Company Limited. No.4.

Tyler, Rllph. (1974). ***Basic Principle of Curriculum and Instruction.*** Chicago :
University of Chicago Press.

Wolman, Benjain B. (1989). ***Dictionary of Behavioral Science.*** San Diego : Academic
Press.

Weatherman, R., and Stevenson, K. (1974). ***Delphi Techniques.*** In S.P.Hencley and
J.R.Yates (Eds.). *Furturism in Education : Methodlogies.* Berkley, CA :
McCutchan.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูก
ในเขตกรุงเทพมหานคร

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้สำหรับผู้บริโภคที่เคยมาใช้บริการธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร เทสโก้-โลตัส และคาร์ฟูร์
2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งประกอบด้วย เพศ และอาชีพ
ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูก โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยจำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านความสามารถของพนักงาน และด้านความน่าเชื่อถือ
4. ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินงานการให้บริการของธุรกิจค้าปลีกในอนาคต
 จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

แบบสอบถามผู้ใช้บริการของธุรกิจค้าปลีก ร้านขายสินค้าราคาถูกเทสโก้ โลตัส และคาร์ฟูร์
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ ที่เป็นคำตอบของผู้ตอบ

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อาชีพ

☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

☐ ธุรกิจเอกชน

☐ นักเรียน / นักศึกษา

☐ พ่อบ้าน / แม่บ้าน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกเทสโก้-โลดส์และคาร์ฟูร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านสถานที่ : ธุรกิจจัดให้บริการเพื่อก่อให้เกิดความสะดวก 1. สามารถหาสินค้าได้ง่าย จัดเรียงสินค้าดูดี สบายน่าใช้ 2. สินค้ามีความหลากหลายในแต่ละสินค้าให้เลือกสรร 3. มีป้ายบอกตำแหน่งสินค้าแต่ละประเภทอย่างชัดเจน 4. สินค้ามีความสดใหม่ ไม่มีกลิ่นและสิ่งแปลกปลอม 5. มีการบรรจุสินค้าใส่ถุงอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย 6. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ รถเข็น บันไดเลื่อนมีเพียงพอ 7. อุณหภูมิภายในมีความเหมาะสม 8. เสียงตามสาย เสียงเพลงไม่รบกวน 9. มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอและมีสำหรับผู้พิการ 10. สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ 11. การไปมาสะดวก					

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการให้บริการและติดต่อขอข้อมูล : ธุรกิจจัดให้บริการเพื่อก่อให้เกิดความสะดวก 1. ความสะดวกในการบริการอาหารสด 1.1 ปลา กุ้ง หอย ปู 1.2 ผักต่าง ๆ และของแห้ง 1.3 การปรุงอาหารพร้อมรับประทาน 2. มีที่ตรวจสอบ (scan) ราคาสินค้าตามจุดต่าง ๆ 3. การให้บริการด้านแคชเชียร์รวดเร็ว 4. การให้บริการด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน 5. การให้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร 6. พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่จัดรายการได้ 7. พนักงานมีความเป็นกันเองในการให้คำแนะนำ 8. พนักงานพาลูกค้าไปถึงที่สินค้าเมื่อถูกถาม 9. ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลสินค้าและบริการได้ทางโทรศัพท์ 10. ลูกค้าสามารถใช้บริการสอบถามข้อมูลและซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 11. มีบอร์ดแสดงรายการสินค้าจัดรายการสินค้าราคาถูก 12. การเปลี่ยน-คืนสินค้าที่มีปัญหา					

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน : ธุรกิจจัดให้พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ 1. พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด 2. พนักงานรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเองในสถานการณ์ต่างๆ 3. พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนโยน มีมารยาทดี 4. พนักงานมีความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ดีและทักทายลูกค้า 5. พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า					
ด้านความสามารถของพนักงาน 1. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการต่างๆ ที่ห้างมีอยู่ 2. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีไหวพริบปฏิภาณที่ดี 3. พนักงานสามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านความน่าเชื่อถือ 1. ราคาสินค้าถูกต้องตามที่ราชการกำหนด 2. สินค้ามีคุณภาพดี และปลอดภัย 3. สินค้ามีราคาถูก มีความเหมาะสม 4. มาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ					

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

พรสวรรค์ สีนาทกตากุล

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ข
จดหมายขอความร่วมมือในการวิจัย

ที่ ทบ 1011/1105



คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 กรกฎาคม 2543

เรื่อง ขอกวามอนุเคราะห์ขอข้อมูลเพื่อการศึกษา

เรียน คุณสุภารัตน์ ชมอินทร์ ผช.กก.ผจก.ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

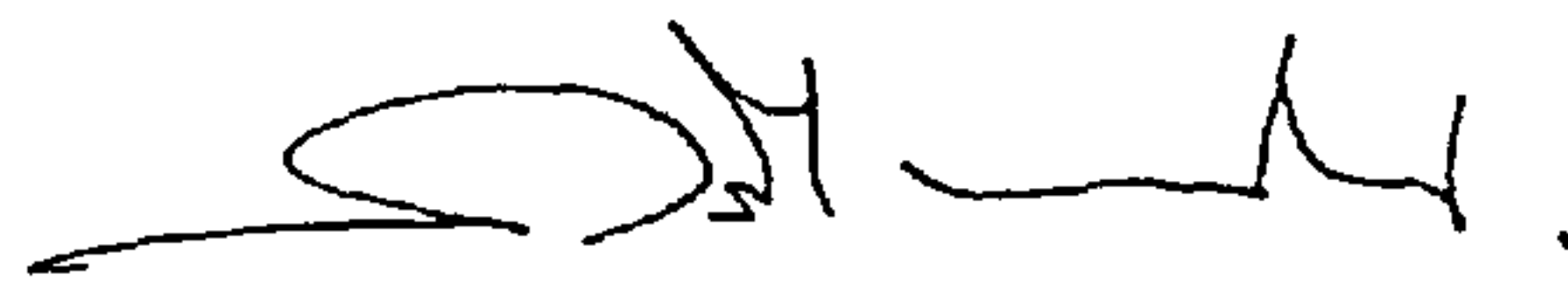
บริษัท TESCO LOTUS

ด้วยในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2543 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้เปิดสอนรายวิชา EC 563 RESEARCH ON ECONOMICS OF EDUCATION ให้แก่นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ชั้นปีที่ 2 ในการนี้จึงใคร่ขออนุญาตให้ น.ส.พรสวรรค์ ลิขนาทกถากุล นิสิตสาขาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ชั้นปีที่ 2 เข้าพบเพื่อขอข้อมูลเพื่อนำไปประกอบในการทำวิจัยในหัวข้อเรื่อง "TESCO LOTUS AND THE FUTURE DEVELOPMENT IN HUMAN RESOURCE DEPARTMENT" ดังต่อไปนี้ -

1. ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัท TESCO LOTUS ที่ใช้อยู่ปัจจุบัน
2. ความน่าจะเป็นของบริษัท TESCO LOTUS ในการจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต
3. ปัญหาในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่ประสบอยู่
4. ระบบการจัดการฝึกอบรมบุคลากร
5. ต้นทุนในการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในบริษัท TESCO LOTUS
6. ความน่าจะเป็นของบริษัท TESCO LOTUS ในการจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในอนาคต ทั้งนี้โดยนิตินัดจะมาติดต่อเรื่องวัน เวลาที่ท่านโดยตรงด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะสังคมศาสตร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์
จากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

สำนักงานคณบดีคณะสังคมศาสตร์

โทร. 2584116, 6641000 ต่อ 5502

โทรสาร 2604368, 2584116

ภาคผนวก ค

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. คุณนกร ศุภเวช ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบุคคล
ฟู้ดแลนด์ ซุปเปอร์มาร์เก็ต จำกัด
2. คุณแอนกลาภ สุทธินันท์ ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาบุคลากร
บิ๊กซี ซุปเปอร์มาร์เก็ต (มหาชน)
3. คุณทวีศักดิ์ วิบูลย์พงศ์ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายพัฒนาบุคลากร
ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
4. คุณสุชาติ มหาวັນสุ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบุคคล
เบล-ไทย ซุปเปอร์มาร์เก็ต จำกัด
5. คุณจุมพล วชิรพันธ์สกุล ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบุคคล
สยาม-จัสโก้ จำกัด
6. คุณณรงค์ฤทธิ์ ตันวัฒนา ตำแหน่งผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบริหารบุคคล
สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน)
7. คุณสุมณฑา ตันวงศ์วาน ตำแหน่งรองผู้อำนวยการจัดสรรทรัพยากรบุคคล
ซีอาร์ซี เอโซลด์ จำกัด
8. คุณสมโภชน์ โชติสุวรรณ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป
กรุงเทพ-โตคิวสรรพสินค้า จำกัด
9. คุณกรนิช ชนสุนทรกิจ ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไปด้านระบบข้อมูลบุคคล
ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)
10. คุณสิริกุล ยุทธบรรดล ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบุคคล
บางลำพู งามวงศ์วาน
11. คุณอุทัยวรรณ สุขมากุลวงศ์ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบุคคล
เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเต็ม จำกัด
12. คุณศาสนวดี สุปรีย์ ตำแหน่งผู้จัดการโครงการ
เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเต็ม จำกัด
13. คุณภราดร อินทยง ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายพัฒนาบุคลากร
เอเอ็ม / พีเอ็ม (ไทยแลนด์) จำกัด

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

- | | |
|----------------------------------|---|
| 14. ผศ.ดร.ทศพร ประเสริฐสุข | ตำแหน่งรองคณบดี คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 15. รศ.ดร.อัครังค์ อุดมไพจิตรกุล | ตำแหน่งที่ปรึกษา โครงการเศรษฐศาสตร์การศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล

นางสาวพรสวรรค์ สีนาทกถากุล

เกิดวันที่

21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2520

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

136/44-45 ถนนนเรศ ต.สีพระยา อ.บางรัก
กรุงเทพฯ 10500

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2538

มัธยมศึกษาปีที่ 6

โรงเรียนพุทธจักรวิทยา

พ.ศ. 2542

ศ.บ. (เอกเศรษฐศาสตร์การพัฒนา)

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พ.ศ. 2545

ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ