

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอ สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน นำเสนอตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ที่อยู่ปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ยี่ห้อโทรศัพท์ที่ใช้ บริการที่ใช้จากร้าน โทรศัพท์มือถือ ร้านที่ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกร้าน รายการส่งเสริมการขายที่สนใจ ของแถมที่สนใจ แหล่งข้อมูล ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ระบบการจ่ายเงินในการใช้บริการ โทรศัพท์ วิธีการจ่ายเงินในการซื้อโทรศัพท์ การรู้จักร้านแรงใจทะเลซ็อบ และช่วงเวลาที่ใช้บริการร้าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ (ตารางที่ 1 – 32)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอ สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ตารางที่ 33-36)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอ สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ตารางที่ 37-40)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอ สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ (ตารางที่ 41-60)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในอำเภอ สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ (ตารางที่ 61-80)

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะให้กับร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	121	40.3
หญิง	179	59.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.7 เป็นเพศชาย ร้อยละ 40.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	44	14.7
21-29 ปี	114	38.0
30-39 ปี	70	23.3
40-49 ปี	52	17.3
50-59 ปี	20	6.6
60 ปีขึ้นไป	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี ร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 23.3 40-49 ปี ร้อยละ 17.3 ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 14.7 และ 50-59 ปี ร้อยละ 6.6

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	46	15.3
มัธยมศึกษา	101	33.7
ปวส. หรือเทียบเท่า	64	21.3
ปริญญาตรี	80	26.7
สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ระดับการศึกษามัธยมศึกษา ร้อยละ 33.7 รองลงมาคือ ปริญญาตรี ร้อยละ 26.7 ปวส. หรือเทียบเท่า ร้อยละ 21.3 ประถมศึกษา ร้อยละ 15.3 และ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	152	50.7
สมรส	136	45.3
หม้าย/หย่าร้าง	12	4.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพโสดมากที่สุดร้อยละ 50.7 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 45.3 และ หม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่ปัจจุบัน

ที่อยู่ปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ตำบลสันกำแพง	80	26.7
ตำบลทรายมูล	16	5.3
ตำบลแช่ช้าง	32	10.7
ตำบลบวกค้าง	8	2.7
ตำบลออนใต้	6	2.0
ตำบลแม่ร้องวัวแดง	31	10.3
ตำบลห้วยทราย	45	15.0
ตำบลสันกลาง	2	.7
ตำบลแม่ปูกา	8	2.7
ตำบลต้นเปา	5	1.7
กิ่งอำเภอแม่ออน	29	9.7
อำเภอเมือง เชียงใหม่	5	1.7
ต่างจังหวัด	10	3.3
อำเภออื่นๆ	23	7.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ อำเภออื่นๆ ได้แก่ แม่ริม (2) สันทราย (3) บ้านธิ (4) ดอยสะเก็ด (14)

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่อยู่ปัจจุบัน 3 อันดับแรก คือ อยู่ในตำบลสันกำแพง ร้อยละ 26.7 รองลงมาคือ ตำบลห้วยทราย ร้อยละ 15.0 ตำบลแช่ช้าง ร้อยละ 10.7

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	111	37.0
5,001-10,000 บาท	122	40.7
10,001-15,000บาท	33	11.0
15,001-20,000บาท	17	5.7
20,001 บาทขึ้นไป	17	5.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 40.7 ไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 37.0 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 11.0 และ 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป เท่ากัน ร้อยละ 5.7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัท/รับจ้าง	169	56.3
รับราชการ	37	12.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	2.3
เจ้าของกิจการ	32	10.7
เกษตรกร	18	6.0
นักเรียน/นักศึกษา	37	12.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัท/รับจ้าง ร้อยละ 56.3 รองลงมา รับราชการ และนักเรียน/นักศึกษา เท่ากัน ร้อยละ 12.3 เจ้าของกิจการ ร้อยละ 10.7 เกษตรกร ร้อยละ 6.0 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรุ่นของโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ต

รุ่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุรุ่น	37	16.7
N70	7	2.8
110	1	0.5
1100	4	1.8
1110	5	2.3
1600	8	3.6
NK2100	4	1.8
2101	1	0.5
2110	1	0.5
2300	2	0.9
2600	4	1.8
2610	2	0.9
2650	1	0.5
3100	4	1.8
3120	6	2.7
3200	4	1.8
3210	5	2.3
3220	1	0.5
3230	7	3.2
3250	1	0.5
3260	1	0.5
3310	32	14.5
3315	16	7.2
3320	1	0.5
3330	2	0.9

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรุ่นของโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ต (ต่อ)

รุ่น	จำนวน	ร้อยละ
3350	2	0.9
3510	1	0.5
5110	1	0.5
6020	2	0.9
6030	4	1.8
6060	1	0.5
6070	1	0.5
6100	1	0.5
6101	3	1.4
6111	3	1.4
6230	2	0.9
6260	1	0.5
6320	1	0.5
6510	3	1.4
6600	2	0.9
6610	9	4.1
6630	5	2.3
6680	1	0.5
6681	2	0.9
7260	4	1.8
7300	1	0.5
7360	1	0.5
7610	7	3.2
7620	1	0.5
8250	2	0.9



ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรุ่นของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้  
โนเกียที่ใช้ (ต่อ)

รุ่น	จำนวน	ร้อยละ
8310	2	0.9
8610	1	0.5
10600	1	0.5
รวม	221	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ยี่ห้อโนเกีย 3 อันดับแรกคือ  
ไม่ระบุรุ่น ร้อยละ 16.7 รองลงมาคือ ใช้รุ่น 3260 ร้อยละ 14.5 รุ่น 3315 ร้อยละ 7.2 และ รุ่น 6610  
ร้อยละ 4.1

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาของโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ยี่ห้อโนเกีย

ราคา (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2,000 บาท	11	10.4
2,001 – 4,000 บาท	37	34.9
4,001-6,000 บาท	24	22.6
6,001-8,000 บาท	11	10.4
มากกว่า 8,000 บาท	23	21.7
<b>รวม</b>	<b>106</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ ไม่ตอบ จำนวน 115 คน

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ยี่ห้อโนเกีย โดยราคาต่อรุ่นมากที่สุดคือ 2,001-4,000บาท ร้อยละ 34.9 รองลงมาคือ ราคา4,001-6,000 บาท ร้อยละ 22.6 และราคามากกว่า 8,000 บาท ร้อยละ 21.7 และต่ำกว่า 2,000 บาท และ 6,001-8,000 บาท เท่ากัน ร้อยละ 10.4

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรุ่นของโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ยี่ห้อซัมซุงที่ใช้

รุ่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	12	38.7
130	1	3.2
190	1	3.2
420	1	3.2
430	5	16.1
480	1	3.2
500	2	6.5
506	1	3.2
600	1	3.2
640	1	3.2
660	1	3.2
720	1	3.2
810	1	3.2
830	1	3.2
5500	1	3.2
<b>รวม</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ยี่ห้อซัมซุง 3 อันดับแรกคือ  
ไม่ระบุรุ่น ร้อยละ 38.7 รองลงมาคือ รุ่น 430 ร้อยละ 16.1 และ รุ่น 500 ร้อยละ 6.5

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาของโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ยี่ห้อซัมซุง

ราคา (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2,000 บาท	1	6.7
2,001 – 4,000 บาท	3	20.0
4,001-6,000 บาท	5	33.3
6,001-8,000 บาท	3	20.0
มากกว่า 8,000 บาท	3	20.0
รวม	15	100.0

หมายเหตุ : ไม่ตอบ จำนวน 16 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ยี่ห้อซัมซุง โดยราคาต่อรุ่นมากที่สุดคือ 4,001-6,000 บาท ร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ 2,001-4,000 บาท 6,001-8,000 บาท และมากกว่า 8,000 บาท ร้อยละ 20.0 และ ต่ำกว่า 2,000 บาท ร้อยละ 6.7

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรุ่นของโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่ที่ใช้  
โมโตโรล่าที่ใช้

รุ่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุรุ่น	6	42.8
115	1	7.1
118	1	7.1
155	1	7.1
190	1	7.1
300	1	7.1
381	1	7.1
550	1	7.1
3315	1	7.1
<b>รวม</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ยี่ห้อโมโตโรล่า โดยไม่ระบุรุ่น ร้อยละ 42.8

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาของโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ยี่ห้อโมโตโรล่า

ราคา (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2,000 บาท	1	20.0
2,001 – 4,000 บาท	1	20.0
4,001-6,000 บาท	1	20.0
6,001-8,000 บาท	0	0.0
มากกว่า 8,000 บาท	1	20.0
<b>รวม</b>	<b>5</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : ไม่ตอบ จำนวน 9 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ซื้อโมโตโรล่า โดยราคาต่อรุ่น  
ต่ำกว่า 2,000 บาท 2,001-4,000 บาท 4,001 –6,000 บาท มากกว่า 8,000 บาท เท่ากัน ร้อยละ 20.0

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรุ่นของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้  
ไอโมบายที่ใช้

รุ่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุรุ่น	9	32.1
308	2	7.1
502	1	3.6
503	1	3.6
508	1	3.6
509	1	3.6
510	1	3.6
600	1	3.6
602	3	10.7
603	1	3.6
606	3	10.7
608	1	3.6
801	1	3.6
804	1	3.6
818	1	3.6
<b>รวม</b>	<b>28</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ไอโมบาย 3 อันดับแรก  
คือไม่ระบุรุ่น ร้อยละ 32.1 รองลงมาคือ รุ่น 602 และ 606 ร้อยละ 10.7 เท่ากัน และรุ่น 308 ร้อยละ 7.1

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาของโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ยี่ห้อไอโมบาย

ราคา (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2,000 บาท	0	0.0
2,001 – 4,000 บาท	4	28.6
4,001-6,000 บาท	3	21.4
6,001-8,000 บาท	4	28.6
มากกว่า 8,000 บาท	3	21.4
<b>รวม</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : ไม่ตอบ จำนวน 14 ราย

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ยี่ห้อไอโมบาย โดยราคาต่อ  
รุ่น 2,001-4,000 บาท และ 6,001-8,000 บาท เท่ากัน ร้อยละ 28.6 และ มากกว่า 8,000 บาท ร้อยละ  
21.4



ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรุ่นของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้  
โซนี่อิริกสันที่ใช้

รุ่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุรุ่น	2	40.0
230	1	20.0
550	1	20.0
610	1	20.0
รวม	5	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ยี่ห้อโซนี่อิริกสัน โดยไม่ระบุรุ่น ร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ รุ่น 230, 550, 610 ร้อยละ 20.0

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาของโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ยี่ห้อโซนี่อิริกสัน

ราคา (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
4,200	1	33.3
9,500	1	33.3
10,900	1	33.3
รวม	3	100.0

หมายเหตุ ไม่ตอบ 2 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ยี่ห้อโซนี่อิริกสัน โดยราคาต่อรุ่น 4,200 บาท 9,500 บาท และ 10,900 บาท ร้อยละ 33.3

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรุ่นของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้หือซีเมนต์ที่ใช้

รุ่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุรุ่น	1	14.3
C 25	1	14.3
C 35	2	28.7
C 45	1	14.3
C 50	1	14.3
C 55	1	14.3
<b>รวม</b>	<b>7</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้หือซีเมนต์ รุ่น C 35 ร้อยละ 28.7 รองลงมาคือ รุ่น C 25, C45, C 50, C55, และไม่ระบุรุ่น ร้อยละ 14.3

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้หือซีเมนต์

ราคา (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
4,500	1	50.0
5,450	1	50.0
<b>รวม</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ ไม่ตอบ 5 ราย

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้หือซีเมนต์ โดยราคาต่อรุ่น 4,500 บาท 5,450 บาท ร้อยละ 50.0

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรุ่นของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้หือพานาโซนิคที่ใช้

รุ่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุรุ่น	2	28.6
100	1	14.2
300	2	28.6
400	2	28.6
<b>รวม</b>	<b>7</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้หือพานาโซนิค รุ่น 300, 400 และไม่ระบุรุ่น ร้อยละ 28.6 รองลงมาคือ รุ่น 100 ร้อยละ 14.2

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาของโทรศัพท์เคลื่อนที่หือพานาโซนิค

ราคา (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
3,500	2	50.0
6,000	1	25.0
9,000	1	25.0
<b>รวม</b>	<b>4</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ ไม่ตอบ 3 ราย

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้หือพานาโซนิค โดยราคาต่อรุ่น 3,500 บาท ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ 6,000 บาท และ 9,000 บาท ร้อยละ 25.0

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการของร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ซื้อโทรศัพท์	197	65.7
ขายโทรศัพท์	36	12.0
ซื้อบัตรเติมเงิน	242	80.7
ขายฝาก	21	7.0
ซื้ออุปกรณ์เสริม	99	33.0
บริการเสริมเช่น โหลดเพลง	46	15.3
ซ่อม	69	23.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ ซื้อบัตรเติมเงิน ร้อยละ 80.7 รองลงมาคือ ซื้อโทรศัพท์ ร้อยละ 65.7 และ ซื้ออุปกรณ์เสริม ร้อยละ 33.0 ซ่อม ร้อยละ 23.0 บริการเสริมเช่น โหลดเพลง ร้อยละ 15.3 ขายโทรศัพท์ ร้อยละ 12.0 และ ขายฝาก ร้อยละ 7.0

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามร้านที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่

ร้านที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
แรงใจเทเลซ็อป	187	62.3
ก. ยิ่งเจริญ	49	16.3
เค โมบาย (หน้าตลาดสันกำแพง)	30	10.0
พาณิชย์โมบาย (ข้าง 7-11)	28	9.3
กิจเจริญโมบาย	22	7.3
สมุดโน้ต	46	15.3
ร้านสะดวกซื้อทั่วไป	87	29.0
แม่วัง	43	14.3
ร้านทั่วไปที่เซ็นทรัลแอร์พอร์ต	42	14.0
ร้านทั่วไปที่เซ็นทรัลลาดสวนแก้ว	44	14.7
อื่นๆ	18	6.0

หมายเหตุ : หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่นๆ ได้แก่ สหพานิช (2) แม่ออนมือถือ (8) นานาโมบาย (2) แก้วกิริยา (1)

บ. นครพิงค์เอแอนดีเอ (3) ตลาดรินคำ (1) JAYMART (1)

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้านที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก คือ แรงใจเทเลซ็อป ร้อยละ 62.3 รองลงมาคือ ร้านสะดวกซื้อทั่วไป ร้อยละ 29.0 และ ก. ยิ่งเจริญ ร้อยละ 16.3

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกร้านที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เหตุผลที่เลือกร้านที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
มีสินค้าทันสมัย หลากหลาย	159	53.0
คุณภาพสินค้าและบริการมีคุณภาพ	96	32.0
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	126	42.0
ไปมาได้สะดวก	113	37.7
มีการโฆษณา	46	15.3
มีการลดราคา มีของแถม มีการชิงโชค	57	19.0
รับประกันสินค้าคืนได้	67	22.3
มีที่จอดรถ	44	14.7
พนักงานขายบริการดี	106	35.3
มีให้เลือกหลายเกรด หลายราคา	88	29.3
ใกล้บ้าน	114	38.0
รู้จักกับคนในร้าน เช่น เจ้าของ พนักงานขาย	85	28.3
มีระบบผ่อนชำระ	21	7.0
ชื่อเสียงร้าน	27	9.0
ใกล้ที่ทำงาน	1	0.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกร้านที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก คือ มีสินค้าทันสมัย หลากหลาย ร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ร้อยละ 42.0 และ ใกล้บ้าน ร้อยละ 38.0

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการส่งเสริมการขายที่สนใจ

การส่งเสริมการขายที่สนใจ	จำนวน	ร้อยละ
ของแถม	166	55.3
บริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรี	131	43.7
การลดราคา	209	69.7
การชิงโชค	45	15.0
อื่นๆ	2	0.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่นๆ ได้แก่ บัตรเติมเงิน

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายการส่งเสริมการขายที่สนใจ คือ การลดราคา ร้อยละ 69.7 รองลงมาคือ ของแถม ร้อยละ 55.3 บริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรี ร้อยละ 43.7 การชิงโชค ร้อยละ 15.0 อื่นๆ 0.7

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามของแถมที่สนใจ

ของแถมที่สนใจ	จำนวน	ร้อยละ
ร่ม	147	49.0
พวกกุญแจ	42	14.0
เสื้อ	163	54.3
แก้วน้ำ	51	17.0
สายคล้องโทรศัพท์	46	15.3
กระเป๋า	78	26.0
นาฬิกา	139	46.3
ถุงเท้าโทรศัพท์	34	11.3
ซองซิลิโคน	89	29.7
หน้ากาก	74	24.7
อื่นๆ	6	2.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

อื่นๆ ได้แก่ บัตรเติมเงิน 2 ราย ปากกา 3 ราย

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดของแถมที่สนใจ 3 อันดับแรก คือ เสื้อ ร้อยละ 54.3 รองลงมาคือ ร่ม ร้อยละ 49.0 และนาฬิกา ร้อยละ 46.3



ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทราบร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่

แหล่งข้อมูลของร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุชุมชน	78	26.0
ใบปลิว	132	44.0
เพื่อน/ญาติ	148	49.3
ป้ายหน้าร้าน	179	59.7
สถานีวิทยุหลัก	20	6.7
ป้ายตามจุดสำคัญ	54	18.0
โทรทัศน์	41	13.7
พนักงานขาย	100	33.3
อินเทอร์เน็ต	11	3.7
นิตยสาร	28	9.3
หนังสือพิมพ์	36	12.0
รู้จักกับเจ้าของร้าน	2	0.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด แหล่งข้อมูลที่ทราบร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก คือ จากป้ายหน้าร้าน ร้อยละ 59.7 รองลงมาคือ เพื่อน/ญาติ ร้อยละ 49.3 และ ใบปลิว ร้อยละ 44.0

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ดีแทค (DTAC)	128	42.7
เอไอเอส (AIS)	169	56.3
ออเรนจ์ (Orange)	74	24.7
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน คือ เอไอเอส (AIS) ร้อยละ 56.3 รองลงมา คือ ดีแทค (DTAC) ร้อยละ 42.7 และ ออเรนจ์ (Orange) ร้อยละ 24.7

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบการจ่ายเงินในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่

ระบบการจ่ายเงินในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
บัตรเติมเงิน	274	91.4
รายเดือน	10	3.3
ทั้งบัตรเติมเงินและรายเดือน	16	5.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบบจ่ายเงินในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ บัตรเติมเงิน ร้อยละ 91.4 รองลงมาคือ ทั้งบัตรเติมเงินและรายเดือน ร้อยละ 5.3 และรายเดือนร้อยละ 3.3

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจ่ายเงินในการซื้อบัตรเติมเงิน

การจ่ายเงินในการซื้อบัตรเติมเงิน	จำนวน	ร้อยละ
50 บาท	123	41.0
100 บาท	100	33.3
150 บาท	69	23.0
200 บาท	44	14.7
300 บาท	190	63.3
มากกว่า 300 บาท	26	8.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การจ่ายเงินในการซื้อบัตรเติมเงิน 3 อันดับแรก คือ 300 บาท ร้อยละ 63.3 รองลงมาคือ 50 บาท ร้อยละ 41.0 และ 100 บาท ร้อยละ 33.3

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจ่ายเงินในการซื้อบัตรเติมเงิน

จ่ายเงินในการซื้อโทรศัพท์	จำนวน	ร้อยละ
เงินสด	253	84.3
บัตรเครดิต	9	3.0
ผ่อน	37	12.3
อื่นๆ	1	.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้ฟรี

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จ่ายเงินในการซื้อบัตรเติมเงิน 3 อันดับแรกคือ เป็นเงินสด ร้อยละ 84.3 รองลงมาคือ ผ่อน ร้อยละ 12.3 และ บัตรเครดิต ร้อยละ 3.0

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
เวลา 07.00 - 8.00 น.	27	9.0
เวลา 8.00 - 12.00 น.	108	36.0
เวลา 12.00 - 16.00 น.	102	34.0
เวลา 16.00 - 20.00 น.	148	49.3
เวลา 20.00 - 21.00 น.	48	16.0
อื่นๆ	38	12.7

หมายเหตุ : อื่นๆ ไม่แน่นอน (25 ราย) เวลา 16-18 น. (4 ราย) เวลา 17 – 20 น. (2 ราย) ตามสะดวก (7 ราย)

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ เวลา 16.00-20.00 น. ร้อยละ 49.3 รองลงมาคือ เวลา 8.00-12.00 น ร้อยละ 36.0 เวลา 12.00-16.00 น. ร้อยละ 34.0 เวลา 20.00-21.00 น. ร้อยละ เวลา 6.0 07.00-8.00 น. ร้อยละ 9.0 และอื่นๆ ร้อยละ 12.7

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามด้านปัจจัยผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีเครื่องโทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ	107 (35.7)	157 (52.3)	25 (8.3)	4 (1.3)	7 (2.3)	4.18 (มาก)	5
มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น	116 (38.7)	159 (53.0)	16 (5.3)	5 (1.7)	4 (1.3)	4.26 (มาก)	1
มีให้เลือกหลายยี่ห้อ	111 (37.0)	149 (49.7)	31 (10.3)	3 (1.0)	6 (2.0)	4.19 (มาก)	4
เครื่องมือสองมีให้เลือกหลาย รุ่นหลายราคา	68 (22.7)	150 (50.0)	47 (15.7)	20 (6.7)	15 (5.0)	3.79 (มาก)	12
มีบริการซ่อม	91 (30.3)	153 (51.0)	41 (13.7)	8 (2.7)	7 (2.3)	4.04 (มาก)	7
ระยะเวลาในการซ่อม	81 (27.0)	136 (45.3)	61 (20.3)	14 (4.7)	8 (2.7)	3.89 (มาก)	10
การแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการ ซ่อม เช่น ซ่อมเสร็จ หรือเลื่อน	86 (28.7)	132 (44.0)	60 (20.0)	16 (5.3)	6 (2.0)	3.92 (มาก)	9
มีอุปกรณ์เสริมทุกแบบ	98 (32.7)	156 (52.0)	35 (11.7)	6 (2.0)	5 (1.7)	4.12 (มาก)	6
มีบัตรเติมเงินทุกราคา	140 (46.7)	120 (40.0)	26 (8.7)	6 (2.0)	8 (2.7)	4.26 (มาก)	1
มีบริการจำหน่าย (ขายฝาก)	65 (21.7)	129 (43.0)	68 (22.7)	12 (4.0)	26 (8.7)	3.65 (มาก)	13
สินค้ามีหลายเกรดให้เลือก	87 (29.0)	155 (51.7)	45 (15.0)	5 (1.7)	8 (2.7)	4.03 (มาก)	8

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามด้านปัจจัยผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การประกันสินค้า	132 (44.0)	123 (41.0)	36 (12.0)	7 (2.3)	2 (0.7)	4.25 (มาก)	2
บริการหลังการขาย	125 (41.7)	123 (41.0)	37 (12.3)	13 (4.3)	2 (0.7)	4.19 (มาก)	4
การประกันเครื่องหรืออุปกรณ์	131 (43.7)	123 (41.0)	36 (12.0)	7 (2.3)	3 (1.0)	4.24 (มาก)	3
ระยะเวลาในการรับประกัน	116 (38.7)	138 (46.0)	37 (12.3)	6 (2.0)	3 (1.0)	4.19 (มาก)	4
ชื่อเสียงของร้าน	70 (23.3)	152 (50.7)	54 (18.0)	10 (3.3)	14 (4.7)	3.85 (มาก)	11
ค่าเฉลี่ยรวม						4.07 (มาก)	

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้ร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น และมีบัตรเติมเงินทุกราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ การประกันสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25) การประกันเครื่องหรืออุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีให้เลือกหลายยี่ห้อ บริการหลังการขาย และระยะเวลาในการรับประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีเครื่องโทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีอุปกรณ์เสริมทุกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีบริการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 4.04) สินค้ามีหลายเกรดให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.03) การแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการซ่อม เช่น ซ่อมเสร็จ หรือเลื่อน (ค่าเฉลี่ย 3.92) ระยะเวลาในการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.89) ชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.85) เครื่องมือสองมีให้เลือกหลายรุ่นหลายราคา (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีบริการจำหน่าย (ขายฝาก) (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ราคาเครื่องโทรศัพท์	129 (43.0)	137 (45.7)	30 (10.0)	2 (0.7)	2 (0.7)	4.30 (มาก)	1
สามารถต่อรองราคาได้	117 (39.0)	128 (42.7)	45 (15.0)	8 (2.7)	2 (0.7)	4.17 (มาก)	3
ป้ายแสดงราคาชัดเจน	111 (37.0)	142 (47.3)	39 (13.0)	8 (2.7)	0 (0.0)	4.19 (มาก)	2
การจ่ายผ่านบัตรเครดิต	55 (18.3)	100 (33.3)	80 (26.7)	26 (8.7)	39 (13.0)	3.35 (น้อย)	11
การผ่อนชำระ	62 (20.7)	136 (45.3)	65 (21.7)	12 (4.0)	25 (8.3)	3.66 (มาก)	7
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	60 (20.0)	127 (42.3)	73 (24.3)	17 (5.7)	23 (7.7)	3.61 (มาก)	8
ให้ราคาเครื่องเก่าสูง	85 (28.3)	134 (44.7)	59 (19.7)	13 (4.3)	9 (3.0)	3.91 (มาก)	6
มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม	95 (31.7)	130 (43.3)	51 (17.0)	15 (5.0)	9 (3.0)	3.96 (มาก)	5
ราคาจํานำ (ขายฝาก)	46 (15.3)	131 (43.7)	82 (27.3)	18 (6.0)	23 (7.7)	3.53 (มาก)	9
ดอกเบี้ยจํานำ (ขายฝาก)	47 (15.7)	136 (45.3)	70 (23.3)	21 (7.0)	26 (8.7)	3.52 (มาก)	10
มีบัตรเติมเงินหลายราคา	114 (38.0)	142 (47.3)	34 (11.3)	6 (2.0)	4 (1.3)	4.19 (มาก)	2
อุปกรณ์มีหลายราคาให้เลือก	100 (33.3)	138 (46.0)	45 (15.0)	11 (3.7)	6 (2.0)	4.05 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.87 (มาก)	

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้ร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ ป้ายแสดงราคาชัดเจน และมีบัตรเติมเงินหลายราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.17) อุปกรณ์มีหลายราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.96) ให้ราคาเครื่องเก่าสูง (ค่าเฉลี่ย 3.91) การผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ระยะเวลาผ่อนชำระนาน (ค่าเฉลี่ย 3.61) ราคาจำนำ (ขายฝาก) (ค่าเฉลี่ย 3.53) ดอกเบี้ยจำนำ (ขายฝาก) (ค่าเฉลี่ย 3.52) และให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยคือ การจ่ายผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.35)



ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ตั้งอยู่ในย่านชุมชน	123 (41.0)	146 (48.7)	27 (9.0)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.29 (มาก)	2
ตั้งอยู่ใกล้หรือในตลาด	107 (35.7)	143 (47.7)	39 (13.0)	4 (1.3)	7 (2.3)	4.13 (มาก)	9
ไปมาได้สะดวก	147 (49.0)	127 (42.3)	23 (7.7)	3 (1.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)	1
ที่จอดรถสะดวก	118 (39.3)	119 (39.7)	50 (16.7)	9 (3.0)	4 (1.3)	4.13 (มาก)	8
จัดสินค้าเป็นระเบียบ หาได้ง่าย	116 (38.7)	136 (45.3)	32 (10.7)	13 (4.3)	3 (1.0)	4.16 (มาก)	6
เปิดบริการทุกวัน	119 (39.7)	139 (46.3)	33 (11.0)	3 (1.0)	6 (2.0)	4.21 (มาก)	4
เวลาเปิด-ปิดร้าน	102 (34.0)	141 (47.0)	42 (14.0)	6 (2.0)	9 (3.0)	4.07 (มาก)	11
มีป้ายชื่อร้านที่เห็นได้ชัดเจน	109 (36.3)	145 (48.3)	41 (13.7)	3 (1.0)	2 (0.7)	4.19 (มาก)	5
อยู่ติดถนนหลัก	112 (37.3)	139 (46.3)	39 (13.0)	5 (1.7)	5 (1.7)	4.16 (มาก)	6
บรรยากาศในร้านเย็นสบาย	96 (32.0)	150 (50.0)	42 (14.0)	9 (3.0)	3 (1.0)	4.09 (มาก)	9
มีพื้นที่กว้างขวาง	89 (29.7)	151 (50.3)	51 (17.0)	4 (1.3)	5 (1.7)	4.05 (มาก)	12
มีแสงสว่างเพียงพอในการดู สินค้า	94 (31.3)	151 (50.3)	46 (15.3)	3 (1.0)	6 (2.0)	4.08 (มาก)	10

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการเปิดเพลงภายในร้าน	81 (27.0)	114 (38.0)	73 (24.3)	18 (6.0)	14 (4.7)	3.77 (มาก)	14
มีการตกแต่งหน้าร้าน	84 (28.0)	152 (50.6)	50 (16.7)	9 (3.0)	5 (1.7)	4.00 (มาก)	13
ตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	109 (36.3)	139 (46.4)	43 (14.3)	7 (2.3)	2 (0.7)	4.15 (มาก)	7
ความสะอาดภายในร้าน	108 (36.0)	147 (49.0)	39 (13.0)	5 (1.7)	1 (0.3)	4.19 (มาก)	5
ติดต่อร้านได้ง่าย สะดวก	118 (39.3)	143 (47.7)	33 (11.0)	5 (1.7)	1 (0.3)	4.24 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.14</b> (มาก)	

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้ร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ไปมาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ ตั้งอยู่ในย่านชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.29) ติดต่อร้านได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.24) เปิดบริการทุกวัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีป้ายชื่อร้านที่เห็นได้ชัดเจน และความสะอาดภายในร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) จัดสินค้าเป็นระเบียบ หาได้ง่ายและอยู่ติดถนนหลัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.13) บรรยากาศในร้านเย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีแสงสว่างเพียงพอในการดู สินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.08) เวลาเปิด-ปิดร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีพื้นที่กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีการตกแต่งหน้าร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีการเปิดเพลงภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การโฆษณาร้านค้า	73 (24.3)	169 (56.3)	53 (17.7)	2 (0.7)	3 (1.0)	4.02 (มาก)	6
ของแถม	72 (24.0)	151 (50.3)	60 (20.0)	12 (4.0)	5 (1.7)	3.91 (มาก)	7
มีบัตรประกันสังคมลด 15%	64 (21.3)	117 (39.0)	76 (25.3)	21 (7.0)	22 (7.3)	3.60 (มาก)	10
โปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น สงกรานต์มีการชิงโชค	82 (27.3)	132 (44.0)	63 (21.0)	10 (3.3)	13 (4.3)	3.87 (มาก)	8
พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี	133 (44.3)	125 (41.7)	34 (11.3)	5 (1.7)	3 (1.0)	4.27 (มาก)	1
จำนวนพนักงานบริการเพียงพอ	104 (34.7)	156 (52.0)	30 (10.0)	6 (2.0)	4 (1.3)	4.17 (มาก)	4
พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและ เข้าใจ	129 (43.0)	130 (43.3)	35 (11.7)	5 (1.7)	1 (0.3)	4.27 (มาก)	1
พนักงานบริการได้รวดเร็ว	119 (39.7)	134 (44.7)	39 (13.0)	6 (2.0)	2 (0.7)	4.21 (มาก)	3
พนักงานขายมีแบบฟอร์มสวยงามชัดเจน	68 (22.6)	137 (45.7)	68 (22.7)	9 (3.0)	18 (6.0)	3.79 (มาก)	9
ให้ความสนใจลูกค้า	132 (44.0)	119 (39.7)	44 (14.7)	5 (1.7)	0 (0.0)	4.26 (มาก)	2
ให้บริการเสมอภาค	123 (41.0)	127 (42.3)	43 (14.3)	5 (1.7)	2 (0.7)	4.21 (มาก)	3

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้	117 (39.0)	122 (40.7)	51 (17.0)	7 (2.3)	3 (1.0)	4.14 (มาก)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.06</b> (มาก)	

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้ร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ พนักงานให้การต้อนรับและ บริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี และพนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ ให้ความสนใจลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.26) ให้บริการเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.21) จำนวนพนักงานบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.17) พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.14) การโฆษณาร้านค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02) ของแถม (ค่าเฉลี่ย 3.91) โปรโมชันตามเทศกาล เช่น สงกรานต์มีการชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 3.87) พนักงานขายมีแบบฟอร์มสวยงามชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีบัตรประกันสังคมลด 15% (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ฯ	84 (28.0)	125 (41.7)	68 (22.7)	13 (4.3)	10 (3.3)	3.87 (มาก)	1
มีรุ่นให้เลือกน้อย	82 (27.3)	116 (38.7)	81 (27.0)	19 (6.3)	2 (0.7)	3.86 (มาก)	2
มีสีหือน้อย	85 (28.3)	113 (37.7)	78 (26.0)	21 (7.0)	3 (1.0)	3.85 (มาก)	3
เครื่องมือสองมีให้เลือกน้อย	51 (17.0)	115 (38.3)	103 (34.3)	17 (5.7)	14 (4.7)	3.57 (มาก)	11
ไม่มีบริการซ่อม	73 (24.3)	109 (36.3)	87 (29.0)	24 (8.0)	7 (2.3)	3.72 (มาก)	9
ระยะเวลาในการซ่อมนาน	84 (28.0)	112 (37.3)	74 (24.7)	21 (7.0)	9 (3.0)	3.80 (มาก)	5
ไม่มีการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการซ่อม เช่น ซ่อมเสร็จ หรือ เลื่อน	79 (26.3)	113 (37.7)	73 (24.3)	26 (8.7)	9 (3.0)	3.76 (มาก)	7
มีอุปกรณ์เสริมน้อย	54 (18.0)	133 (44.3)	80 (26.7)	22 (7.3)	11 (3.7)	3.66 (มาก)	10
ไม่มีบัตรเติมเงินหรือมีบางราคา	56 (18.7)	116 (38.7)	75 (25.0)	43 (14.3)	10 (3.3)	3.55 (มาก)	12
ไม่มีบริการจำหน่าย (ขายฝาก)	38 (12.7)	91 (30.3)	103 (34.3)	35 (11.7)	33 (11.0)	3.22 (น้อย)	14

ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สินค้ามีเกรดเดียวให้เลือก	61 (20.2)	128 (42.7)	71 (23.7)	29 (9.7)	11 (3.7)	3.66 (มาก)	10
ไม่มีการประกันสินค้า	94 (31.3)	93 (31.0)	79 (26.3)	26 (8.7)	8 (2.7)	3.80 (มาก)	5
ไม่มีบริการหลังการขาย	95 (31.7)	87 (29.0)	83 (27.7)	28 (9.3)	7 (2.3)	3.78 (มาก)	6
ไม่มีการประกันเครื่องหรืออุปกรณ์	98 (32.7)	89 (29.7)	79 (26.3)	28 (9.3)	6 (2.0)	3.82 (มาก)	4
ระยะเวลาในการรับประกันสั้น	77 (25.7)	109 (36.3)	82 (27.3)	24 (8.0)	8 (2.7)	3.74 (มาก)	8
ชื่อเสียงร้านไม่ดี	52 (17.3)	98 (32.7)	93 (31.0)	38 (12.7)	19 (6.3)	3.42 (น้อย)	13
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.69</b> (มาก)	

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ คือ ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือ มีรุ่นให้เลือกน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.86) มียี่ห้อน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.85) ไม่มีการประกันเครื่องหรืออุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ระยะเวลาในการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.80) ไม่มีบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.78) ไม่มีการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการซ่อม เช่น ซ่อมเสร็จ หรือเลื่อน (ค่าเฉลี่ย 3.76) ระยะเวลาในการรับประกันสั้น (ค่าเฉลี่ย 3.74) ไม่มีบริการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีอุปกรณ์เสริมน้อย และสินค้ามีเกรดเดียวให้เลือกเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.66) เครื่องมือสองมีให้เลือกน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.57) ไม่มีบัตรเติมเงินหรือมีบางราคา (ค่าเฉลี่ย 3.55) และให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ ชื่อเสียงร้านไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่นๆ	112 (37.3)	89 (29.7)	77 (25.7)	18 (6.0)	4 (1.3)	3.96 (มาก)	1
ต่อรองราคาไม่ได้	103 (34.3)	91 (30.3)	73 (24.3)	26 (8.7)	7 (2.3)	3.86 (มาก)	2
ป้ายแสดงราคาไม่ชัดเจนหรือ ราคาไม่ตรงกับป้ายที่แสดงไว้	87 (29.0)	110 (36.7)	69 (23.0)	27 (9.0)	7 (2.3)	3.81 (มาก)	3
ไม่มีการจ่ายผ่านบัตรเครดิต	51 (17.0)	92 (30.7)	89 (29.7)	30 (10.0)	38 (12.7)	3.29 (น้อย)	12
ไม่มีการผ่อนชำระ	62 (20.7)	99 (33.0)	83 (27.7)	30 (10.0)	26 (8.7)	3.47 (น้อย)	8
ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น	56 (18.7)	103 (34.3)	83 (27.7)	32 (10.7)	26 (8.7)	3.44 (น้อย)	10
ให้ราคาเครื่องเก่าถูก	76 (25.3)	108 (36.0)	71 (23.7)	33 (11.0)	12 (4.0)	3.68 (มาก)	5
ไม่มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม	79 (26.3)	115 (38.3)	63 (21.0)	34 (11.3)	9 (3.0)	3.74 (มาก)	4
ราคาจำหน่าย (ขายฝาก)ต่ำ	53 (17.7)	100 (33.3)	91 (30.3)	30 (10.0)	26 (8.7)	3.41 (น้อย)	11
ดอกเบี้ยจำหน่าย (ขายฝาก)สูง	61 (20.3)	98 (32.7)	85 (28.3)	28 (9.3)	28 (9.3)	3.45 (น้อย)	9
บัตรเติมเงินไม่ครบทุกราคา	63 (21.0)	104 (34.7)	68 (22.7)	51 (17.0)	14 (4.7)	3.50 (มาก)	7
ราคาอุปกรณ์ไม่หลากหลาย	59 (19.7)	116 (38.7)	80 (26.7)	32 (10.7)	13 (4.3)	3.59 (มาก)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.60</b> (มาก)	

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ ต่อรองราคาไม่ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ป้ายแสดงราคาไม่ชัดเจนหรือราคาไม่ตรงกับป้ายที่แสดงไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ไม่มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.74) ให้ราคาเครื่องเก่าถูก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ราคาอุปกรณ์ไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.59) บัตรเติมเงินไม่ครบทุกราคา (ค่าเฉลี่ย 3.50) และให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับคือ ไม่มีการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ดอกเบี้ยจำนำ (ขายฝาก) สูง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น (ค่าเฉลี่ย 3.44) ราคาจำนำ (ขายฝาก) ต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.41) ไม่มีการจ่ายผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.29)



ตารางที่ 39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัญหาด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ตั้งอยู่ห่างไกลชุมชน	80 (26.7)	106 (35.3)	62 (20.7)	41 (13.7)	11 (3.7)	3.68 (มาก)	2
ตั้งอยู่ไกลตลาด	57 (19.0)	107 (35.7)	76 (25.3)	39 (13.0)	21 (7.0)	3.47 (น้อย)	12
การเดินทางไปร้านไม่สะดวก	85 (28.3)	103 (34.3)	57 (19.0)	42 (14.0)	13 (4.3)	3.68 (มาก)	2
ที่จอดรถไม่มี	97 (32.3)	113 (37.7)	63 (21.0)	17 (5.7)	10 (3.3)	3.90 (มาก)	1
จัดสินค้าไม่เป็นระเบียบ หายาก	71 (23.7)	107 (35.7)	83 (27.7)	33 (11.0)	6 (2.0)	3.68 (มาก)	2
เปิดบริการไม่แน่นอน	71 (23.7)	95 (31.7)	87 (29.0)	38 (12.7)	9 (3.0)	3.60 (มาก)	5
เวลาเปิด-ปิดร้านไม่ตรงกับที่ ต้องการ	65 (21.7)	96 (32.0)	89 (29.7)	35 (11.7)	15 (5.0)	3.54 (มาก)	9
มองไม่เห็นป้ายชื่อร้านหรือเห็น ไม่ชัดเจน	44 (14.7)	112 (37.3)	96 (32.0)	35 (11.7)	13 (4.3)	3.46 (น้อย)	13
ไปมาไม่สะดวก	74 (24.7)	103 (34.3)	80 (26.7)	34 (11.3)	9 (3.0)	3.66 (มาก)	3
บรรยากาศในร้านไม่ดี	62 (20.7)	104 (34.7)	82 (27.3)	45 (15.0)	7 (2.3)	3.56 (มาก)	7
มีพื้นที่คับแคบ	54 (18.0)	104 (34.7)	100 (33.3)	37 (12.3)	5 (1.7)	3.55 (มาก)	8
แสงสว่างไม่เพียงพอ	50 (16.7)	112 (37.3)	85 (28.3)	46 (15.3)	7 (2.3)	3.51 (มาก)	10

ตารางที่ 39 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ร้านเจียบเหงาไม่มีเปิดเพลง	47 (15.7)	95 (31.7)	92 (30.7)	44 (14.7)	22 (7.3)	3.34 (น้อย)	14
การตกแต่งหน้าร้านไม่ดี	52 (17.3)	113 (37.7)	84 (28.0)	34 (11.3)	17 (5.7)	3.50 (มาก)	11
ไม่มีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	66 (22.0)	104 (34.7)	79 (26.3)	39 (13.0)	12 (4.0)	3.58 (มาก)	6
ร้านไม่สะอาด	82 (27.3)	89 (29.7)	75 (25.0)	41 (13.7)	13 (4.3)	3.62 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.58</b> (มาก)	

จากตารางที่ 39 พบว่าปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ที่จอดรถไม่มี (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ ตั้งอยู่ห่างไกลชุมชน การเดินทางไปร้านไม่สะดวก และจัดสินค้าไม่เป็นระเบียบ หายาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ไปมาไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ร้านไม่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.62) เปิดบริการไม่แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 3.60) ไม่มีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.58) บรรยากาศในร้านไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีพื้นที่คับแคบ (ค่าเฉลี่ย 3.55) เวลาเปิด-ปิดร้านไม่ตรงกับที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) แสงสว่างไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.51) การตกแต่งหน้าร้านไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.51) และให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับคือ ตั้งอยู่ไกลตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.47) มองไม่เห็นป้ายชื่อร้านหรือเห็นไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.46) ร้านเจียบเหงาไม่มีเปิดเพลง (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ตารางที่ 40 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การโฆษณาไม่น่าสนใจ	61 (20.3)	111 (37.0)	90 (30.0)	30 (10.0)	8 (2.7)	3.62 (มาก)	8
ไม่มีของแถมหรือของแถมไม่น่าสนใจ	70 (23.3)	101 (33.7)	88 (29.3)	30 (10.0)	11 (3.7)	3.63 (มาก)	7
ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ไม่ลดราคา	71 (23.7)	118 (39.3)	74 (24.7)	27 (9.0)	10 (3.3)	3.71 (มาก)	6
ไม่มีโปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น ไม่มีกิจกรรมในเทศกาลสงกรานต์	55 (18.3)	112 (37.3)	89 (29.7)	32 (10.7)	12 (4.0)	3.55 (มาก)	10
พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ	94 (31.3)	94 (31.3)	72 (24.0)	33 (11.0)	7 (2.3)	3.78 (มาก)	2
จำนวนพนักงานมีน้อย ไม่พอ	59 (19.7)	112 (37.3)	84 (28.0)	35 (11.7)	10 (3.3)	3.58 (มาก)	9
พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่ชัดเจน	90 (30.0)	101 (33.7)	71 (23.7)	29 (9.7)	9 (3.0)	3.78 (มาก)	2
พนักงานบริการล่าช้า	81 (27.0)	105 (35.0)	73 (24.3)	33 (11.0)	8 (2.7)	3.73 (มาก)	5
พนักงานขายไม่มีแบบฟอร์มชัดเจน	42 (14.0)	93 (31.0)	98 (32.7)	36 (12.0)	31 (10.3)	3.26 (น้อย)	11
พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า	102 (34.0)	92 (30.7)	62 (20.7)	38 (12.7)	6 (2.0)	3.82 (มาก)	1
พนักงานบริการไม่เสมอภาค	94 (31.3)	92 (30.7)	68 (22.7)	38 (12.7)	8 (2.7)	3.75 (มาก)	3
พนักงานแก้ไขปัญหาไม่ได้	85 (28.3)	105 (35.0)	66 (22.0)	36 (12.0)	8 (2.7)	3.74 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.66</b> (มาก)	

จากตารางที่ 40 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ และพนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) พนักงานบริการไม่เสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.75) พนักงานแก้ไขปัญหาไม่ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ไม่ลดราคา (ค่าเฉลี่ย 3.71) ไม่มีของแถมหรือของแถมไม่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.63) การโฆษณาไม่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.62) จำนวนพนักงานมีน้อยไม่พอ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ไม่มีโปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น ไม่มีกิจกรรมในเทศกาลสงกรานต์ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ พนักงานขายไม่มีแบบฟอร์มชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเครื่องโทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)
มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)
มีให้เลือกหลายยี่ห้อ	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)
เครื่องมือสองมีให้เลือกหลายรุ่นหลายราคา	3.69 (มาก)	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)
มีบริการซ่อม	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)
ระยะเวลาในการซ่อม	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)
การแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการซ่อม เช่น ซ่อมเสร็จหรือเลื่อน	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)	3.92 (มาก)
มีอุปกรณ์เสริมทุกแบบ	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)
มีบัตรเติมเงินทุกราคา	4.17 (มาก)	4.32 (มาก)	4.26 (มาก)

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการจําหน่าย (ขายฝาก)	3.61 (มาก)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)
สินค้ามีหลายเกรดให้เลือก	3.87 (มาก)	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)
การประกันสินค้า	4.19 (มาก)	4.30 (มาก)	4.25 (มาก)
บริการหลังการขาย	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)
การประกันเครื่องหรืออุปกรณ์	4.26 (มาก)	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกัน	4.18 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)
ชื่อเสียงของร้าน	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบัตรเติมเงินทุกราคา มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเครื่องโทรศัพท์	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)
สามารถต่อรองราคาได้	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)
ป้ายแสดงราคาชัดเจน	4.23 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)
การจ่ายผ่านบัตรเครดิต	3.26 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.35 (น้อย)
การผ่อนชำระ	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)
ให้ราคาเครื่องเก่าสูง	3.87 (มาก)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)
มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)
ราคาจํานำ (ขายฝาก)	3.60 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.53 (มาก)
ดอกเบี้ยจํานำ (ขายฝาก)	3.61 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.52 (มาก)
มีบัตรเติมเงินหลายราคา	4.12 (มาก)	4.23 (มาก)	4.19 (มาก)

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อุปกรณ์มีหลายราคาให้เลือก	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น



ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ในย่านชุมชน	4.30 (มาก)	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)
ตั้งอยู่ใกล้หรือในตลาด	4.02 (มาก)	4.20 (มาก)	4.13 (มาก)
ไปมาได้สะดวก	4.36 (มาก)	4.42 (มาก)	4.39 (มาก)
ที่จอดรถสะดวก	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)
จัดสินค้าเป็นระเบียบ หาได้ง่าย	4.04 (มาก)	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)
เปิดบริการทุกวัน	4.11 (มาก)	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดร้าน	3.98 (มาก)	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)
มีป้ายชื่อร้านที่เห็นได้ชัดเจน	4.07 (มาก)	4.26 (มาก)	4.19 (มาก)
อยู่ติดถนนหลัก	4.07 (มาก)	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)
บรรยากาศในร้านเย็นสบาย	4.03 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)
มีพื้นที่กว้างขวาง	3.94 (มาก)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)
มีแสงสว่างเพียงพอในการดูสินค้า	3.96 (มาก)	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการเปิดเพลงภายในร้าน	3.57 (มาก)	3.90 (มาก)	3.77 (มาก)
มีการตกแต่งหน้าร้าน	3.89 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)
ตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)
ความสะอาดภายในร้าน	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)
ติดต่อร้านได้ง่าย สะดวก	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.06</b> (มาก)	<b>4.19</b> (มาก)	<b>4.14</b> (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและ  
เพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน  
ระดับมาก คือ ไปมาได้สะดวก มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาร้านค้า	3.95 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)
ของแถม	3.84 (มาก)	3.96 (มาก)	3.91 (มาก)
มีบัตรประกันสังคมลด 15%	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)
โปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น สงกรานต์ที่มีการชิงโชค	3.72 (มาก)	3.97 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี	4.26 (มาก)	4.27 (มาก)	4.27 (มาก)
จำนวนพนักงานบริการเพียงพอ	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ	4.27 (มาก)	4.27 (มาก)	4.27 (มาก)
พนักงานบริการได้รวดเร็ว	4.22 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานขายมีแบบฟอร์มสวยงามชัดเจน	3.83 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานให้ความสนใจลูกค้า	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)
พนักงานให้บริการเสมอภาค	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)

ตารางที่ 44 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อไปจ้ยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	4.14 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.02</b> (มาก)	<b>4.08</b> (มาก)	<b>4.06</b> (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและ  
เพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ  
พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงาน  
ให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี และพนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้  
อย่างละเอียดและเข้าใจ มากกว่าด้านอื่น

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอสัน  
กำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเครื่องโทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ	4.14 (มาก)	4.32 (มาก)	4.21 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	4.18 (มาก)
มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น	4.25 (มาก)	4.40 (มาก)	4.30 (มาก)	4.06 (มาก)	3.90 (มาก)	4.26 (มาก)
มีให้เลือกหลายยี่ห้อ	4.16 (มาก)	4.28 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)	3.95 (มาก)	4.19 (มาก)
เครื่องมือสองมีให้เลือกหลาย รุ่นหลายราคา	4.09 (มาก)	3.81 (มาก)	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)	4.05 (มาก)	3.79 (มาก)
มีบริการซ่อม	4.30 (มาก)	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
ระยะเวลาในการซ่อม	3.84 (มาก)	4.04 (มาก)	3.87 (มาก)	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)
การแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการ ซ่อม เช่น ซ่อมเสร็จ หรือ เลื่อน	3.91 (มาก)	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.92 (มาก)
มีอุปกรณ์เสริมทุกแบบ	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)
มีบัตรเติมเงินทุกราคา	4.36 (มาก)	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)	4.13 (มาก)	4.40 (มาก)	4.26 (มาก)
มีบริการจำหน่าย (ขายฝาก)	4.18 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)	3.65 (มาก)

ตารางที่ 45 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สินค้ามีหลายเกรดให้เลือก	4.14 (มาก)	3.99 (มาก)	4.09 (มาก)	3.92 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)
การประกันสินค้า	4.25 (มาก)	4.35 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)
บริการหลังการขาย	4.14 (มาก)	4.27 (มาก)	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)
การประกันเครื่องหรืออุปกรณ์	4.20 (มาก)	4.37 (มาก)	4.13 (มาก)	4.21 (มาก)	4.05 (มาก)	4.24 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกัน	4.36 (มาก)	4.31 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)
ชื่อเสียงของร้าน	4.27 (มาก)	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)	3.94 (มาก)	4.10 (มาก)	3.85 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.17</b> (มาก)	<b>4.12</b> (มาก)	<b>4.02</b> (มาก)	<b>3.96</b> (มาก)	<b>4.00</b> (มาก)	<b>4.07</b> (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบัตรเติมเงินทุกราคา และระยะเวลาในการรับประกัน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-19 ปี และอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การประกันเครื่องหรืออุปกรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50-59 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบัตรเติมเงินทุกราคา มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเครื่องโทรศัพท์	4.25 (มาก)	4.37 (มาก)	4.31 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)	4.30 (มาก)
สามารถต่อรองราคาได้	4.09 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	4.26 (มาก)	3.80 (มาก)	4.17 (มาก)
ป้ายแสดงราคาชัดเจน	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	4.19 (มาก)
การจ่ายผ่านบัตรเครดิต	3.68 (มาก)	3.08 (มาก)	3.59 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.35 (น้อย)
การผ่อนชำระ	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	3.43 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)
ให้ราคาเครื่องเก่าสูง	3.84 (มาก)	3.99 (มาก)	3.93 (มาก)	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)
มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม	3.75 (มาก)	4.11 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	3.70 (มาก)	3.96 (มาก)
ราคาจำหน่าย (ขายฝาก)	3.70 (มาก)	3.59 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.53 (มาก)
ดอกเบี้ยจำหน่าย (ขายฝาก)	3.82 (มาก)	3.50 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.52 (มาก)
มีบัตรเติมเงินหลายราคา	4.50 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)

ตารางที่ 46 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อุปกรณ์มีหลายราคาให้เลือก	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	3.96 (มาก)	3.77 (มาก)	4.20 (มาก)	4.05 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.92</b> (มาก)	<b>3.90</b> (มาก)	<b>3.87</b> (มาก)	<b>3.80</b> (มาก)	<b>3.82</b> (มาก)	<b>3.87</b> (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีบัตรเติมเงินหลายราคา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-29 ปี และอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถต่อรองราคาได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50-59 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ป้ายแสดงราคาชัดเจน มากกว่าด้านอื่น



ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ในย่านชุมชน	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)	4.23 (มาก)	4.42 (มาก)	4.35 (มาก)	4.29 (มาก)
ตั้งอยู่ใกล้หรือในตลาด	4.39 (มาก)	4.01 (มาก)	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	4.40 (มาก)	4.13 (มาก)
ไปมาได้สะดวก	4.43 (มาก)	4.43 (มาก)	4.24 (มาก)	4.45 (มาก)	4.45 (มาก)	4.39 (มาก)
ที่จอดรถสะดวก	3.84 (มาก)	4.23 (มาก)	4.07 (มาก)	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)	4.13 (มาก)
จัดสินค้าเป็นระเบียบ หาได้ง่าย	4.23 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.35 (มาก)	4.16 (มาก)
เปิดบริการทุกวัน	4.36 (มาก)	4.28 (มาก)	4.17 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดร้าน	4.02 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)
มีป้ายชื่อร้านที่เห็นได้ชัดเจน	4.34 (มาก)	4.22 (มาก)	4.14 (มาก)	3.98 (มาก)	4.35 (มาก)	4.19 (มาก)
อยู่ติดถนนหลัก	4.41 (มาก)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)	4.45 (มาก)	4.16 (มาก)
บรรยากาศในร้านเย็นสบาย	4.25 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)	3.81 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)
มีพื้นที่กว้างขวาง	4.02 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	3.94 (มาก)	4.15 (มาก)	4.05 (มาก)
มีแสงสว่างเพียงพอในการดูสินค้า	4.25 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	3.94 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)

ตารางที่ 47 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการเปิดเพลงภายในร้าน	4.05 (มาก)	3.73 (มาก)	3.87 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)
มีการตกแต่งหน้าร้าน	4.18 (มาก)	4.01 (มาก)	3.87 (มาก)	3.98 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)
ตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	4.05 (มาก)	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)	4.35 (มาก)	4.15 (มาก)
ความสะอาดภายในร้าน	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.45 (มาก)	4.19 (มาก)
ติดต่อร้านได้ง่าย สะดวก	4.02 (มาก)	4.29 (มาก)	4.27 (มาก)	4.23 (มาก)	4.35 (มาก)	4.24 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.18</b> (มาก)	<b>4.14</b> (มาก)	<b>4.11</b> (มาก)	<b>4.07</b> (มาก)	<b>4.25</b> (มาก)	<b>4.14</b> (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุให้  
ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี 21-29 ปี และ 40-49 ปี ให้ความสำคัญที่มี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ไปมาได้สะดวก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ติดต่อ  
ร้านได้ง่าย สะดวก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50-59 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ  
บรรยากาศในร้านเย็นสบาย มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อไปจ้ยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาร้านค้า	4.11 (มาก)	3.96 (มาก)	4.13 (มาก)	3.91 (มาก)	4.15 (มาก)	4.02 (มาก)
ของแถม	3.95 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)
มีบัตรประกันสังคมลด 15%	3.70 (มาก)	3.53 (มาก)	3.69 (มาก)	3.62 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.60 (มาก)
โปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น สงกรานต์มีการชิงโชค	4.07 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานให้การต้อนรับและ บริการ ด้วยรอยยิ้ม และ อัธยาศัยดี	4.30 (มาก)	4.33 (มาก)	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)
จำนวนพนักงานบริการ เพียงพอ	4.07 (มาก)	4.29 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	3.95 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานสามารถให้ข้อมูล เกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียด และเข้าใจ	4.16 (มาก)	4.39 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)	4.30 (มาก)	4.27 (มาก)
พนักงานบริการได้รวดเร็ว	4.18 (มาก)	4.32 (มาก)	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานขายมีแบบฟอร์ม สวยงามชัดเจน	3.98 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	3.81 (มาก)	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานให้ความสนใจลูกค้า	4.18 (มาก)	4.37 (มาก)	4.21 (มาก)	4.13 (มาก)	4.30 (มาก)	4.26 (มาก)
พนักงานให้บริการเสมอภาค	4.16 (มาก)	4.35 (มาก)	4.04 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)

ตารางที่ 48 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อไปจ้ยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสามารถแก้ปัญหา ได้	4.02 (มาก)	4.27 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.07</b> (มาก)	<b>4.10</b> (มาก)	<b>4.03</b> (มาก)	<b>4.00</b> (มาก)	<b>4.03</b> (มาก)	<b>4.06</b> (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี และ อายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-29 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการเสมอภาค มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50-59 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ และพนักงานให้ความสนใจลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอ  
สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูง กว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเครื่องโทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)	4.18 (มาก)
มีโทรศัพท์ให้เลือกหลาย รุ่น	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.36 (มาก)	4.30 (มาก)	4.11 (มาก)	4.26 (มาก)
มีให้เลือกหลายยี่ห้อ	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)	4.30 (มาก)	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)
เครื่องมือสองมีให้เลือก หลายรุ่นหลายราคา	3.93 (มาก)	3.81 (มาก)	4.02 (มาก)	3.53 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.79 (มาก)
มีบริการซ่อม	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)	4.33 (มาก)	4.04 (มาก)
ระยะเวลาในการซ่อม	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.98 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	3.89 (มาก)
การแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ การซ่อม เช่น ซ่อมเสร็จ หรือเลื่อน	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	3.92 (มาก)
มีอุปกรณ์เสริมทุกแบบ	4.20 (มาก)	4.03 (มาก)	4.22 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)
มีบัตรเติมเงินทุกราคา	4.26 (มาก)	4.31 (มาก)	4.27 (มาก)	4.18 (มาก)	4.44 (มาก)	4.26 (มาก)

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการจํานำ (ชายฝาก)	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.11 (น้อย)	3.65 (มาก)
สินค้ามีหลายเกรดให้เลือก	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	4.33 (มาก)	4.03 (มาก)
การประกันสินค้า	4.13 (มาก)	4.26 (มาก)	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)
บริการหลังการขาย	4.02 (มาก)	4.22 (มาก)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
การประกันเครื่องหรืออุปกรณ์	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)	4.35 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกัน	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.19 (มาก)	4.26 (มาก)	4.44 (มาก)	4.19 (มาก)
ชื่อเสียงของร้าน	3.91 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	3.71 (มาก)	4.33 (มาก)	3.85 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.06</b> (มาก)	<b>4.04</b> (มาก)	<b>4.10</b> (มาก)	<b>4.06</b> (มาก)	<b>4.23</b> (มาก)	<b>4.07</b> (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบัตรเติมเงินทุกราคา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปวส. หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การประกันเครื่องหรืออุปกรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการหลังการขาย มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเครื่องโทรศัพท์	4.28 (มาก)	4.26 (มาก)	4.31 (มาก)	4.31 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)
สามารถต่อรองราคาได้	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)
ป้ายแสดงราคาชัดเจน	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)	4.44 (มาก)	4.19 (มาก)
การจ่ายผ่านบัตรเครดิต	3.35 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.23 (น้อย)	4.11 (มาก)	3.35 (น้อย)
การผ่อนชำระ	4.04 (มาก)	3.54 (มาก)	3.84 (มาก)	3.56 (มาก)	2.56 (น้อย)	3.66 (มาก)
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.81 (มาก)	3.50 (มาก)	2.56 (น้อย)	3.61 (มาก)
ให้ราคาเครื่องเก่าสูง	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)
มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม	3.96 (มาก)	3.86 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	3.78 (มาก)	3.96 (มาก)

ตารางที่ 50 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาจำหน่าย (ขายฝาก)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)	3.73 (มาก)	3.40 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	3.53 (มาก)
ดอกเบี้ยจำหน่าย (ขายฝาก)	3.76 (มาก)	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)	3.39 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	3.52 (มาก)
มีบัตรเติมเงินหลายราคา	4.11 (มาก)	4.28 (มาก)	4.11 (มาก)	4.21 (มาก)	3.89 (มาก)	4.19 (มาก)
อุปกรณ์มีหลายราคาให้ เลือก	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.95</b> (มาก)	<b>3.84</b> (มาก)	<b>3.94</b> (มาก)	<b>3.84</b> (มาก)	<b>3.57</b> (มาก)	<b>3.87</b> (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา มัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบัตรเติมเงินหลายราคา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ และสามารถต่อรองราคาได้ มากกว่าด้านอื่น



ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูง กว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ในย่านชุมชน	4.30 (มาก)	4.45 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)	4.44 (มาก)	4.29 (มาก)
ตั้งอยู่ใกล้หรือในตลาด	4.28 (มาก)	4.18 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	4.13 (มาก)
ไปมาได้สะดวก	4.37 (มาก)	4.44 (มาก)	4.34 (มาก)	4.38 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
ที่จอดรถสะดวก	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)	4.26 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
จัดสินค้าเป็นระเบียบ หา ได้ง่าย	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)
เปิดบริการทุกวัน	3.89 (มาก)	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)	4.36 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดร้าน	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)	4.11 (มาก)	4.28 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)
มีป้ายชื่อร้านที่เห็นได้ ชัดเจน	4.02 (มาก)	4.17 (มาก)	4.28 (มาก)	4.18 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
อยู่ติดถนนหลัก	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)	3.99 (มาก)	4.44 (มาก)	4.16 (มาก)
บรรยากาศในร้านเย็น สบาย	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)
มีพื้นที่กว้างขวาง	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)

ตารางที่ 51 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูง กว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีแสงสว่างเพียงพอในการ ดูสินค้า	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)
มีการเปิดเพลงภายในร้าน	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)
มีการตกแต่งหน้าร้าน	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)	4.02 (มาก)	4.11 (มาก)	4.78 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)
ความสะอาดภายในร้าน	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
ติดต่อร้านได้ง่าย สะดวก	4.13 (มาก)	4.30 (มาก)	4.27 (มาก)	4.18 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.10</b> (มาก)	<b>4.15</b> (มาก)	<b>4.12</b> (มาก)	<b>4.12</b> (มาก)	<b>4.42</b> (มาก)	<b>4.14</b> (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับ  
การศึกษาให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี  
ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ไปมาได้สะดวก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา มัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ  
มาก คือ ตั้งอยู่ในย่านชุมชน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน  
ระดับมาก คือ ตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูง กว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาร้านค้า	4.09 (มาก)	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)
ของแถม	4.04 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)
มีบัตรประกันสังคม 15%	3.74 (มาก)	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)
โปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น สงกรานต์มีการชิงโชค	4.09 (มาก)	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	4.33 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานให้การต้อนรับ และบริการด้วยรอยยิ้มและ อัธยาศัยดี	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
จำนวนพนักงานบริการ เพียงพอ	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)
พนักงานสามารถให้ข้อมูล เกี่ยวกับสินค้าได้อย่าง ละเอียดและเข้าใจ	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)	4.30 (มาก)	4.38 (มาก)	4.78 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
พนักงานบริการได้รวดเร็ว	4.09 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)
พนักงานขายมีแบบฟอร์ม สวยงามชัดเจน	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)	3.60 (มาก)	4.11 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานให้ความสนใจ ลูกค้า	4.11 (มาก)	4.27 (มาก)	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)

ตารางที่ 52 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้บริการเสมอภาค	3.91 (มาก)	4.25 (มาก)	4.19 (มาก)	4.30 (มาก)	4.78 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)
พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้	3.96 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.23 (มาก)	4.44 (มาก)	4.14 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.01</b> (มาก)	<b>4.04</b> (มาก)	<b>4.05</b> (มาก)	<b>4.08</b> (มาก)	<b>4.39</b> (มาก)	<b>4.06</b> (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา และ ปวส. หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา มัธยมศึกษา และปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้ความสนใจลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการเสมอภาค มากกว่าด้านอื่น

#### 4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอสัน

กำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเครื่องโทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)	4.18 (มาก)
มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)	4.12 (มาก)	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)
มีให้เลือกหลายยี่ห้อ	4.23 (มาก)	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)	4.06 (มาก)	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)
เครื่องมือสองมีให้เลือกหลายรุ่นหลายราคา	3.88 (มาก)	3.86 (มาก)	3.62 (มาก)	3.65 (มาก)	3.12 (น้อย)	3.79 (มาก)
มีบริการซ่อม	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)	3.76 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)
ระยะเวลาในการซ่อม	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.65 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)
การแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการซ่อม เช่น ซ่อมเสร็จหรือเลื่อน	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
มีอุปกรณ์เสริมทุกแบบ	4.21 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	3.94 (มาก)	4.24 (มาก)	4.12 (มาก)
มีบัตรเติมเงินทุกราคา	4.37 (มาก)	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)	3.76 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)

ตารางที่ 53 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการจํานำ (ขายฝาก)	3.96 (มาก)	3.52 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.65 (มาก)
สินค้ามีหลายเกรดให้ เลือก	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	3.71 (มาก)	4.29 (มาก)	4.03 (มาก)
การประกันสินค้า	4.28 (มาก)	4.21 (มาก)	4.29 (มาก)	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)
บริการหลังการขาย	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	4.24 (มาก)	4.18 (มาก)	4.24 (มาก)	4.19 (มาก)
การประกันเครื่องหรือ อุปกรณ์	4.23 (มาก)	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)	4.35 (มาก)	4.41 (มาก)	4.24 (มาก)
ระยะเวลาในการ รับประกัน	4.28 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.18 (มาก)	4.47 (มาก)	4.19 (มาก)
ชื่อเสียงของร้าน	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.13</b> (มาก)	<b>4.03</b> (มาก)	<b>4.03</b> (มาก)	<b>3.91</b> (มาก)	<b>4.11</b> (มาก)	<b>4.07</b> (มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนให้  
ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญที่มี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบัตรเติมเงินทุกราคา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ มีโทรศัพท์ทำให้เลือกหลายรุ่น มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การประกันสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การประกันเครื่องหรืออุปกรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ มีบัตรเติมเงินทุกราคา มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อไปจ้ยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเครื่องโทรศัพท์	4.34 (มาก)	4.24 (มาก)	4.38 (มาก)	4.24 (มาก)	4.35 (มาก)	4.30 (มาก)
สามารถต่อรองราคาได้	4.24 (มาก)	4.07 (มาก)	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)
ป้ายแสดงราคาชัดเจน	4.19 (มาก)	4.10 (มาก)	4.29 (มาก)	4.24 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
การจ่ายผ่านบัตรเครดิต	3.38 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.68 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.35 (น้อย)
การผ่อนชำระ	3.61 (มาก)	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.66 (มาก)
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.61 (มาก)
ให้ราคาเครื่องเก่าสูง	3.94 (มาก)	3.98 (มาก)	3.94 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.91 (มาก)
มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)	4.12 (มาก)	3.88 (มาก)	3.53 (มาก)	3.96 (มาก)
ราคาจำหน่าย (ขายฝาก)	3.72 (มาก)	3.52 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.18 (น้อย)	2.82 (น้อย)	3.53 (มาก)
ดอกเบี้ยจำหน่าย (ขายฝาก)	3.78 (มาก)	3.50 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.06 (น้อย)	2.82 (น้อย)	3.52 (มาก)
มีบัตรเติมเงินหลายราคา	4.32 (มาก)	4.18 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)



ตารางที่ 54 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อุปกรณ์มีหลายราคาให้เลือก	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	3.88 (มาก)	3.71 (มาก)	4.35 (มาก)	4.05 (มาก)
ค่าเฉลี่ย	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)	3.66 (มาก)	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 54 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ราคาเครื่องโทรศัพท์มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ สามารถต่อรองราคาได้ และป้ายแสดงราคาชัดเจนมากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ป้ายแสดงราคาชัดเจน มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ในย่านชุมชน	4.34 (มาก)	4.27 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.35 (มาก)	4.29 (มาก)
ตั้งอยู่ใกล้หรือในตลาด	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)	4.13 (มาก)
ไปมาได้สะดวก	4.45 (มาก)	4.37 (มาก)	4.29 (มาก)	4.24 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
ที่จอดรถสะดวก	4.05 (มาก)	4.16 (มาก)	4.35 (มาก)	3.71 (มาก)	4.35 (มาก)	4.13 (มาก)
จัดสินค้าเป็นระเบียบ หา ได้ง่าย	4.22 (มาก)	4.11 (มาก)	4.24 (มาก)	3.76 (มาก)	4.41 (มาก)	4.16 (มาก)
เปิดบริการทุกวัน	4.31 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.35 (มาก)	4.21 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดร้าน	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)	4.41 (มาก)	4.07 (มาก)
มีป้ายชื่อร้านที่เห็นได้ ชัดเจน	4.23 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)	3.94 (มาก)	4.47 (มาก)	4.19 (มาก)
อยู่ติดถนนหลัก	4.24 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.18 (มาก)	4.47 (มาก)	4.16 (มาก)
บรรยากาศในร้านเย็น สบาย	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)	3.79 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)
มีพื้นที่กว้างขวาง	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	4.18 (มาก)	4.05 (มาก)

ตารางที่ 55 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีแสงสว่างเพียงพอใน การดูสินค้า	4.12 (มาก)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	3.94 (มาก)	4.29 (มาก)	4.08 (มาก)
มีการเปิดเพลงภายใน ร้าน	3.97 (มาก)	3.73 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)
มีการตกแต่งหน้าร้าน	4.09 (มาก)	3.98 (มาก)	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)
ตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)	3.65 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)
ความสะอาดภายในร้าน	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)	3.82 (มาก)	4.47 (มาก)	4.19 (มาก)
ติดต่อร้านได้ง่าย สะดวก	4.17 (มาก)	4.30 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.18</b> (มาก)	<b>4.12</b> (มาก)	<b>4.06</b> (มาก)	<b>3.91</b> (มาก)	<b>4.35</b> (มาก)	<b>4.14</b> (มาก)

จากตารางที่ 55 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย  
ต่อเดือนให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และ  
15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ไปมาได้สะดวก มากกว่า  
ด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ย  
สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ที่จอดรถสะดวก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ไปมาได้สะดวก และติดต่อร้านได้ง่าย สะดวก มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อไปจ้ยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาร้านค้า	4.11 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	4.02 (มาก)
ของแถม	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)	3.56 (มาก)	3.88 (มาก)	3.59 (มาก)	3.91 (มาก)
มีบัตรประกันสังคมลด 15%	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	3.59 (มาก)	3.06 (น้อย)	3.12 (น้อย)	3.60 (มาก)
โปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น สงกรานต์มีการชิง โชค	4.01 (มาก)	3.94 (มาก)	3.74 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.87 (มาก)
พนักงานให้การต้อนรับ และบริการด้วยรอยยิ้ม และอัธยาศัยดี	4.25 (มาก)	4.30 (มาก)	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	4.47 (มาก)	4.27 (มาก)
จำนวนพนักงานบริการ เพียงพอ	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.35 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานสามารถให้ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ อย่างละเอียดและเข้าใจ	4.21 (มาก)	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)	4.12 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
พนักงานบริการได้ รวดเร็ว	4.22 (มาก)	4.20 (มาก)	4.09 (มาก)	4.12 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)
พนักงานขายมีแบบฟอร์ม สวยงามชัดเจน	3.96 (มาก)	3.66 (มาก)	3.53 (มาก)	3.65 (มาก)	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานให้ความสนใจ ลูกค้า	4.28 (มาก)	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)

ตารางที่ 56 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้บริการเสมอ ภาค	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)
พนักงานสามารถ แก้ปัญหาได้	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)	4.06 (มาก)	4.41 (มาก)	4.14 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.10</b> (มาก)	<b>4.06</b> (มาก)	<b>3.96</b> (มาก)	<b>3.92</b> (มาก)	<b>4.09</b> (มาก)	<b>4.06</b> (มาก)

จากตารางที่ 56 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อ  
เดือนให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000บาท 10,001-15,000 บาท และ  
15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้ความสนใจลูกค้า  
มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
อยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ มากกว่า  
ด้านอื่น

#### 4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอ

สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ						
	พนักงานบริษัท/รับจ้าง	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเครื่องโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ	4.21 (มาก)	4.03 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	4.27 (มาก)	4.18 (มาก)
มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น	4.30 (มาก)	4.08 (มาก)	4.43 (มาก)	4.19 (มาก)	4.06 (มาก)	4.38 (มาก)	4.26 (มาก)
มีให้เลือกหลายยี่ห้อ	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	3.83 (มาก)	4.24 (มาก)	4.19 (มาก)
เครื่องมือสองมีให้เลือกหลายรุ่นหลายราคา	3.86 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.86 (มาก)	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	4.08 (มาก)	3.79 (มาก)
มีบริการซ่อม	3.99 (มาก)	4.11 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	3.67 (มาก)	4.24 (มาก)	4.04 (มาก)
ระยะเวลาในการซ่อม	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)	4.16 (มาก)	3.67 (มาก)	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)
การแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการซ่อม เช่น ซ่อมเสร็จหรือเลื่อน	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.57 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
มีอุปกรณ์เสริมทุกแบบ	4.18 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	4.12 (มาก)
มีบัตรเติมเงินทุกราคา	4.27 (มาก)	4.08 (มาก)	4.43 (มาก)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)	4.49 (มาก)	4.26 (มาก)

ตารางที่ 57 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ						
	พนักงาน บริษัท/ รับจ้าง	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการจำหน่าย (ขายฝาก)	3.64 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.86 (มาก)	3.53 (มาก)	3.67 (มาก)	4.08 (มาก)	3.65 (มาก)
สินค้ามีหลายเกรดให้เลือก	4.08 (มาก)	3.92 (มาก)	4.14 (มาก)	3.84 (มาก)	3.61 (มาก)	4.22 (มาก)	4.03 (มาก)
การประกันสินค้า	4.30 (มาก)	4.24 (มาก)	4.43 (มาก)	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)	4.25 (มาก)
บริการหลังการขาย	4.28 (มาก)	4.16 (มาก)	4.43 (มาก)	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)	4.19 (มาก)
การประกันเครื่องหรือ อุปกรณ์	4.26 (มาก)	4.19 (มาก)	4.29 (มาก)	4.16 (มาก)	4.28 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกัน	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)	4.22 (มาก)	4.35 (มาก)	4.19 (มาก)
ชื่อเสียงของร้าน	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	3.71 (มาก)	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)	4.05 (มาก)	3.85 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.09</b> (มาก)	<b>3.96</b> (มาก)	<b>4.17</b> (มาก)	<b>3.99</b> (มาก)	<b>3.90</b> (มาก)	<b>4.19</b> (มาก)	<b>4.07</b> (มาก)

จากตารางที่ 57 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญ  
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ มีเครื่องโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ และการประกันสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การประกันสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบริการซ่อม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีให้เลือกหลายยี่ห้อ และระยะเวลาในการรับประกัน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การรับประกันเครื่องหรืออุปกรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบัตรเติมเงินทุกราคา มากกว่าด้านอื่น



ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ						
	พนักงานบริษัท/รับจ้าง	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเครื่องโทรศัพท์	4.28 (มาก)	4.22 (มาก)	4.43 (มาก)	4.25 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.30 (มาก)
สามารถต่อรองราคาได้	4.14 (มาก)	4.27 (มาก)	3.71 (มาก)	4.22 (มาก)	4.39 (มาก)	4.11 (มาก)	4.17 (มาก)
ป้ายแสดงราคาชัดเจน	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)	3.57 (มาก)	4.19 (มาก)	3.89 (มาก)	4.35 (มาก)	4.19 (มาก)
การจ่ายผ่านบัตรเครดิต	3.36 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.22 (น้อย)	2.78 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.35 (น้อย)
การผ่อนชำระ	3.75 (มาก)	3.27 (น้อย)	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)	3.83 (มาก)	3.57 (มาก)	3.66 (มาก)
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	3.69 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.83 (มาก)	3.51 (มาก)	3.61 (มาก)
ให้ราคาเครื่องเก่าสูง	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.29 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)
มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	3.57 (มาก)	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)
ราคาจำหน่าย (ขายฝาก)	3.62 (มาก)	3.03 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.81 (มาก)	3.53 (มาก)
ดอกเบี้ยจำหน่าย (ขายฝาก)	3.57 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.95 (มาก)	3.52 (มาก)
มีบัตรเติมเงินหลายราคา	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	4.28 (มาก)	3.89 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)

ตารางที่ 58 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ						
	พนักงานบริษัท/รับจ้าง	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อุปกรณ์มีหลายราคาให้เลือก	4.03 (มาก)	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	3.61 (มาก)	4.32 (มาก)	4.05 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 (มาก)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)	3.84 (มาก)	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 58 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถต่อรองราคาได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบัตรเติมเงินหลายราคา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีบัตรเติมเงินหลายราคา มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์ © Chulalongkornrajavidyalaya University  
All rights reserved

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	อาชีพ						
	พนักงาน บริษัท/ รับจ้าง	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ในย่านชุมชน	4.29 (มาก)	4.35 (มาก)	3.57 (มาก)	4.34 (มาก)	4.39 (มาก)	4.30 (มาก)	4.29 (มาก)
ตั้งอยู่ใกล้หรือในตลาด	4.08 (มาก)	4.24 (มาก)	3.86 (มาก)	4.13 (มาก)	3.89 (มาก)	4.41 (มาก)	4.13 (มาก)
ไปมาได้สะดวก	4.34 (มาก)	4.46 (มาก)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	4.39 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
ที่จอดรถสะดวก	4.09 (มาก)	4.35 (มาก)	3.57 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)
จัดสินค้าเป็นระเบียบ หาได้ ง่าย	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)	4.06 (มาก)	4.24 (มาก)	4.16 (มาก)
เปิดบริการทุกวัน	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)	3.71 (มาก)	4.16 (มาก)	3.83 (มาก)	4.49 (มาก)	4.21 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดร้าน	4.06 (มาก)	4.16 (มาก)	3.71 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)
มีป้ายชื่อร้านที่เห็นได้ ชัดเจน	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	3.89 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
อยู่ติดถนนหลัก	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.06 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)
บรรยากาศในร้านเย็นสบาย	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)	4.22 (มาก)	3.78 (มาก)	4.43 (มาก)	4.09 (มาก)
มีพื้นที่กว้างขวาง	4.07 (มาก)	3.95 (มาก)	3.57 (มาก)	4.25 (มาก)	3.67 (มาก)	4.16 (มาก)	4.05 (มาก)

ตารางที่ 59 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	อาชีพ						
	พนักงาน บริษัท/ รับจ้าง	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีแสงสว่างเพียงพอในการ ดูสินค้า	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	3.86 (มาก)	4.28 (มาก)	3.67 (มาก)	4.32 (มาก)	4.08 (มาก)
มีการเปิดเพลงภายในร้าน	3.80 (มาก)	3.35 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.39 (น้อย)	4.11 (มาก)	3.77 (มาก)
มีการตกแต่งหน้าร้าน	4.02 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)
ผู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	4.20 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)
ความสะอาดภายในร้าน	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	4.19 (มาก)
ติดต่อร้านได้ง่าย สะดวก	4.28 (มาก)	4.22 (มาก)	4.14 (มาก)	4.41 (มาก)	3.94 (มาก)	4.11 (มาก)	4.24 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.13</b> (มาก)	<b>4.10</b> (มาก)	<b>3.86</b> (มาก)	<b>4.19</b> (มาก)	<b>3.96</b> (มาก)	<b>4.28</b> (มาก)	<b>4.14</b> (มาก)

จากตารางที่ 59 พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง รับราชการ เจ้าของกิจการ และเกษตรกร ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ไปมาสะดวก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ จัดสินค้าเป็นระเบียบหาได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ไปมาสะดวก มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	อาชีพ						
	พนักงาน บริษัท/ รับจ้าง	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาร้านค้า	4.03 (มาก)	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)
ของแถม	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)	3.57 (มาก)	3.75 (มาก)	4.44 (มาก)	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)
มีบัตรประกันสังคมลด 15%	3.63 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.60 (มาก)
โปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น สงกรานต์มีการชิงโชค	3.86 (มาก)	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานให้การต้อนรับ และบริการด้วยรอยยิ้มและ อัธยาศัยดี	4.24 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.27 (มาก)
จำนวนพนักงานบริการ เพียงพอ	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)	3.57 (มาก)	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานสามารถให้ข้อมูล เกี่ยวกับสินค้าได้อย่าง ละเอียดและเข้าใจ	4.28 (มาก)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)	4.28 (มาก)	4.35 (มาก)	4.27 (มาก)
พนักงานบริการได้รวดเร็ว	4.23 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.30 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานขายมีแบบฟอร์ม สวยงามชัดเจน	3.79 (มาก)	3.51 (มาก)	3.57 (มาก)	3.53 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานให้ความสนใจ ลูกค้า	4.30 (มาก)	4.27 (มาก)	3.71 (มาก)	4.22 (มาก)	4.11 (มาก)	4.30 (มาก)	4.26 (มาก)

ตารางที่ 60 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ						
	พนักงานบริษัท/รับจ้าง	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้บริการเสมอภาค	4.27 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.83 (มาก)	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.89 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.08 (มาก)</b>	<b>3.97 (มาก)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>	<b>3.93 (มาก)</b>	<b>4.10 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>	<b>4.06 (มาก)</b>

จากตารางที่ 60 พบว่า ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง รับราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้ความสนใจลูกค้ามากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจมากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี และพนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี มากกว่าด้านอื่น

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ

5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ฯ	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)
มีรุ่นให้เลือกน้อย	3.77 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)
มียี่ห้อน้อย	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)
เครื่องมือสองมีให้เลือกน้อย	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)
ไม่มีบริการซ่อม	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)
ระยะเวลาในการซ่อมนาน	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)
ไม่มีการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการซ่อม เช่น ซ่อมเสร็จหรือเดือน	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)
มีอุปกรณ์เสริมน้อย	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)
ไม่มีบัตรเติมเงินหรือมีบางราคา	3.56 (มาก)	3.54 (มาก)	3.55 (มาก)
ไม่มีบริการจำหน่าย (ขายฝาก)	3.20 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.22 (น้อย)

ตารางที่ 61 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สินค้ามีเกรดเดียวให้เลือก	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)
ไม่มีการประกันสินค้า	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)
ไม่มีบริการหลังการขาย	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)
ไม่มีการประกันเครื่องหรืออุปกรณ์	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.82 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกันสั้น	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)
ชื่อเสียงร้านไม่ดี	3.50 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.42 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.70</b> (มาก)	<b>3.69</b> (มาก)	<b>3.69</b> (มาก)

จากตารางที่ 61 พบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบ  
ปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ไม่มีโทรศัพท์รุ่น  
ใหม่ๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีรุ่นให้เลือก  
น้อย มากกว่าด้านอื่น



ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ต่อปัญหาด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่นๆ	4.01 (มาก)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)
ต่อรองราคาไม่ได้	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)
ป้ายแสดงราคาไม่ชัดเจนหรือราคาไม่ตรงกับป้ายที่แสดง ไว้	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)
ไม่มีการจ่ายผ่านบัตรเครดิต	3.25 (น้อย)	3.32 (น้อย)	3.29 (น้อย)
ไม่มีการผ่อนชำระ	3.52 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.47 (น้อย)
ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น	3.42 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ให้ราคาเครื่องเก่าสูง	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)
ไม่มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)
ราคาจํานำ (ขายฝาก)ต่ำ	3.41 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.41 (น้อย)
ดอกเบี้ยจํานำ (ขายฝาก)สูง	3.43 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.45 (น้อย)
บัตรเติมเงินไม่ครบทุกราคา	3.54 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.50 (มาก)
ราคาอุปกรณ์ไม่หลากหลาย	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.61 (มาก)</b>	<b>3.59 (มาก)</b>	<b>3.60 (มาก)</b>

จากตารางที่ 62 พบว่าปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่น มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ห่างไกลชุมชน	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)
ตั้งอยู่ไกลตลาด	3.48 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.47 (น้อย)
การเดินทางไปร้านไม่สะดวก	3.79 (มาก)	3.61 (มาก)	3.68 (มาก)
ที่จอดรถไม่มี	4.01 (มาก)	3.83 (มาก)	3.90 (มาก)
จัดสินค้าไม่เป็นระเบียบ หายาก	3.76 (มาก)	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)
เปิดบริการไม่แน่นอน	3.73 (มาก)	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดร้านไม่ตรงกับที่ต้องการ	3.66 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.54 (มาก)
มองไม่เห็นป้ายชื่อร้านหรือเห็นไม่ชัดเจน	3.48 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.46 (น้อย)
ไปมาไม่สะดวก	3.77 (มาก)	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)

ตารางที่ 63 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บรรยากาศในร้านไม่ดี	3.64 (มาก)	3.51 (มาก)	3.56 (มาก)
มีพื้นที่คับแคบ	3.59 (มาก)	3.52 (มาก)	3.55 (มาก)
แสงสว่างไม่เพียงพอ	3.56 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.51 (มาก)
ร้านเงียบเหงาไม่มีการเปิดเพลง	3.34 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.34 (น้อย)
การตกแต่งหน้าร้านไม่ดี	3.57 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.50 (มาก)
ไม่มีผู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	3.66 (มาก)	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)
ร้านไม่สะอาด	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 63 พบว่าปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและ  
เพศหญิงพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ  
มาก คือ ที่จอตรงไม่มี มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาที่น่าสนใจ	3.76 (มาก)	3.53 (มาก)	3.62 (มาก)
ไม่มีของแถมหรือของแถมที่น่าสนใจ	3.66 (มาก)	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)
ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ไม่ลดราคา	3.82 (มาก)	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)
ไม่มีโปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น ไม่มีกิจกรรมในเทศกาลสงกรานต์	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)
พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ	3.84 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)
จำนวนพนักงานมีน้อย ไม่พอ	3.68 (มาก)	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)
พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่ชัดเจน	3.88 (มาก)	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานบริการล่าช้า	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)
พนักงานขายไม่มีแบบฟอร์มชัดเจน	3.27 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.26 (น้อย)
พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานบริการไม่เสมอภาค	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 64 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานแก้ปัญหาไม่ได้	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.62 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 64 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและ  
เพศหญิงพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน  
ระดับมาก คือ พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ฯ	3.41 (น้อย)	4.05 (มาก)	3.86 (มาก)	3.94 (มาก)	3.65 (มาก)	3.87 (มาก)
มีรุ่นให้เลือกน้อย	3.45 (น้อย)	3.99 (มาก)	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)	3.60 (มาก)	3.86 (มาก)
มียี่ห้อน้อย	3.45 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.92 (มาก)	3.55 (มาก)	3.85 (มาก)
เครื่องมือสองมีให้เลือกน้อย	3.27 (น้อย)	3.72 (มาก)	3.59 (มาก)	3.64 (มาก)	3.20 (น้อย)	3.57 (มาก)
ไม่มีบริการซ่อม	3.25 (น้อย)	3.91 (มาก)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)
ระยะเวลาในการซ่อมนาน	3.41 (น้อย)	4.05 (มาก)	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.80 (มาก)
ไม่มีการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการซ่อม เช่น ซ่อมเสร็จหรือเลื่อน	3.18 (น้อย)	3.99 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)	3.65 (มาก)	3.76 (มาก)
มีอุปกรณ์เสริมน้อย	3.27 (น้อย)	3.82 (มาก)	3.66 (มาก)	3.70 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.66 (มาก)
ไม่มีบัตรเติมเงินหรือมีบางราคา	3.00 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)	3.10 (น้อย)	3.55 (มาก)
ไม่มีบริการจำหน่าย (ขายฝาก)	2.98 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.30 (น้อย)	2.90 (น้อย)	3.22 (น้อย)

ตารางที่ 65 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สินค้ามีเกรดเดียวให้เลือก	3.09 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.81 (มาก)	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)
ไม่มีการประกันสินค้า	3.34 (น้อย)	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	3.81 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.80 (มาก)
ไม่มีบริการหลังการขาย	3.16 (น้อย)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	3.81 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.78 (มาก)
ไม่มีการประกันเครื่องหรืออุปกรณ์	3.27 (น้อย)	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.82 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกันสั้น	3.32 (น้อย)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.74 (มาก)
ชื่อเสียงร้านไม่ดี	3.09 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.42 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.25</b> (น้อย)	<b>3.86</b> (มาก)	<b>3.76</b> (มาก)	<b>3.73</b> (มาก)	<b>3.41</b> (น้อย)	<b>3.69</b> (มาก)

จากตารางที่ 65 พบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 20ปี และ 50-59 ปี พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-29 ปี 30-39 ปี และ 40-49 ปี พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยคือ มีรุ่นให้เลือกน้อย และมีห้อยน้อย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-29 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ และ ระยะเวลาในการซ่อมนาน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ มีห้อยน้อย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 – 49 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ มีรุ่นให้  
เลือกน้อย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50-59 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ สินค้ามีเกรด  
เดียวให้เลือก มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ต่อปัญหาด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่นๆ	3.36 (น้อย)	4.19 (มาก)	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.96 (มาก)
ต่อรองราคาไม่ได้	3.30 (น้อย)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.86 (มาก)
ป้ายแสดงราคาไม่ชัดเจนหรือ ราคาไม่ตรงกับป้ายที่แสดงไว้	3.30 (น้อย)	3.99 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)	3.50 (มาก)	3.81 (มาก)
ไม่มีการจ่ายผ่านบัตรเครดิต	3.07 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.74 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.29 (น้อย)
ไม่มีการผ่อนชำระ	3.07 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.47 (น้อย)
ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น	3.02 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ให้ราคาเครื่องเก่าสูง	3.25 (น้อย)	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	3.64 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.68 (มาก)
ไม่มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม	3.05 (น้อย)	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.74 (มาก)
ราคาจำหน่าย (ขายฝาก) ต่ำ	3.25 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.05 (น้อย)	3.41 (น้อย)



ตารางที่ 66 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ดอกเบี้ยจำนำ (ขายฝาก)สูง	3.32 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.45 (น้อย)
บัตรเติมเงินไม่ครบทุกราคา	2.89 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.20 (น้อย)	3.50 (มาก)
ราคาอุปกรณ์ไม่หลากหลาย	3.02 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	3.66 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.59 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.16</b> (น้อย)	<b>3.70</b> (มาก)	<b>3.72</b> (มาก)	<b>3.71</b> (มาก)	<b>3.30</b> (น้อย)	<b>3.60</b> (มาก)

จากตารางที่ 66 พบว่าปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และ 50-59 ปี พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-29 ปี 30-39 ปี และ 40-49 ปี พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี 21-29 ปี 30-39 ปี และ 40-49 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยคือ ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่นๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50-59 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ป้ายแสดงราคาไม่ชัดเจนหรือราคาไม่ตรงกับป้ายที่แสดงไว้ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ห่างไกลชุมชน	3.05 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)
ตั้งอยู่ไกลตลาด	2.93 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.77 (มาก)	3.55 (มาก)	3.47 (น้อย)
การเดินทางไปร้านไม่สะดวก	2.95 (น้อย)	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)	3.75 (มาก)	3.55 (มาก)	3.68 (มาก)
ที่จอดรถไม่มี	3.39 (น้อย)	4.01 (มาก)	4.01 (มาก)	3.98 (มาก)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)
จัดสินค้าไม่เป็นระเบียบ หายาก	3.11 (น้อย)	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.68 (มาก)
เปิดบริการไม่แน่นอน	3.14 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)	3.62 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.60 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดร้านไม่ตรงกับที่ ต้องการ	2.95 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.54 (มาก)
มองไม่เห็นป้ายชื่อร้านหรือเห็น ไม่ชัดเจน	3.05 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)	3.15 (น้อย)	3.46 (น้อย)
ไปมาไม่สะดวก	3.16 (น้อย)	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.66 (มาก)
บรรยากาศในร้านไม่ดี	3.00 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)
มีพื้นที่คับแคบ	3.09 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.73 (มาก)	3.62 (มาก)	3.50 (มาก)	3.55 (มาก)
แสงสว่างไม่เพียงพอ	3.16 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.51 (มาก)

ตารางที่ 67 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ร้านเจียบเหงาไม่มีการเปิดเพลง	3.18 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.34 (น้อย)
การตกแต่งหน้าร้านไม่ดี	3.11 (น้อย)	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)
ไม่มีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	3.11 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)	3.55 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.58 (มาก)
ร้านไม่สะอาด	3.05 (น้อย)	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.62 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.09</b> (น้อย)	<b>3.69</b> (มาก)	<b>3.73</b> (มาก)	<b>3.62</b> (มาก)	<b>3.47</b> (น้อย)	<b>3.58</b> (มาก)

จากตารางที่ 67 พบว่าปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 20 ปี  
และ 50-59 ปี พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-29 ปี 30-  
39 ปี และ 40-49 ปี พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยคือ ที่  
จอตรงไม่มี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี และ 50-59 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย  
สูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ที่จอตรงไม่มี มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาที่น่าสนใจ	3.02 (น้อย)	3.72 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)	3.55 (มาก)	3.62 (มาก)
ไม่มีของแถมหรือของแถมไม่ น่าสนใจ	3.23 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)	3.35 (มาก)	3.63 (มาก)
ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ไม่ลดราคา	3.16 (น้อย)	3.77 (มาก)	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.71 (มาก)
ไม่มีโปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น ไม่มีกิจกรรมในเทศกาล สงกรานต์	3.14 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.77 (มาก)	3.64 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.55 (มาก)
พนักงานต้อนรับและบริการไม่ ประทับใจ	3.16 (น้อย)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	3.55 (มาก)	3.78 (มาก)
จำนวนพนักงานมีน้อย ไม่พอ	3.11 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.58 (มาก)
พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับ สินค้าไม่ชัดเจน	3.11 (น้อย)	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)	3.85 (มาก)	3.50 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานบริการล่าช้า	3.14 (น้อย)	3.78 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.73 (มาก)
พนักงานขายไม่มีแบบฟอร์ม ชัดเจน	3.02 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.43 (น้อย)	2.95 (น้อย)	3.26 (น้อย)
พนักงานไม่ให้ความสนใจ ลูกค้า	3.18 (น้อย)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)	3.72 (มาก)	3.60 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานบริการไม่เสมอภาค	3.11 (น้อย)	3.98 (มาก)	3.87 (มาก)	3.72 (มาก)	3.55 (มาก)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 68 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานแก้ปัญหาไม่ได้	3.16 (น้อย)	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 68 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และ 50-59 ปี พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-29 ปี 30-39 ปี และ 40-49 ปี พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยคือ ไม่มีของแถมหรือของแถมไม่น่าสนใจ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-29 ปี และ 50-59 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่ชัดเจน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานบริการล่าช้า มากกว่าด้านอื่น

5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอ  
สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูง กว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ฯ	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)	3.67 (มาก)	3.87 (มาก)
มีรุ่นให้เลือกน้อย	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	3.92 (มาก)	4.09 (มาก)	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)
มียี่ห้อน้อย	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)	4.10 (มาก)	3.56 (มาก)	3.85 (มาก)
เครื่องมือสองมีให้เลือกน้อย	3.80 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.57 (มาก)
ไม่มีบริการซ่อม	3.78 (มาก)	3.50 (มาก)	3.73 (มาก)	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)	3.72 (มาก)
ระยะเวลาในการซ่อมนาน	3.83 (มาก)	3.58 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)
ไม่มีการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการซ่อม เช่น ซ่อมเสร็จหรือเลื่อน	3.65 (มาก)	3.50 (มาก)	3.89 (มาก)	4.04 (มาก)	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)
มีอุปกรณ์เสริมน้อย	3.76 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)
ไม่มีบัตรเติมเงินหรือมีบางราคา	3.70 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	3.55 (มาก)

ตารางที่ 69 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูง กว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีบริการจำหน่าย (ขายฝาก)	3.59 (มาก)	3.06 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.18 (น้อย)	2.44 (น้อยที่สุด)	3.22 (น้อย)
สินค้ามีเกรดเดียวให้เลือก	3.76 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.66 (มาก)
ไม่มีการประกันสินค้า	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)	3.89 (มาก)	4.01 (มาก)	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)
ไม่มีบริการหลังการขาย	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)	3.83 (มาก)	4.05 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)
ไม่มีการประกันเครื่องหรือ อุปกรณ์	3.72 (มาก)	3.64 (มาก)	3.86 (มาก)	4.06 (มาก)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกันสั้น	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	3.56 (มาก)	3.74 (มาก)
ชื่อเสียงร้านไม่ดี	3.35 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.89 (มาก)	3.42 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.70</b> (มาก)	<b>3.51</b> (มาก)	<b>3.77</b> (มาก)	<b>3.87</b> (มาก)	<b>3.60</b> (มาก)	<b>3.69</b> (มาก)

จากตารางที่ 69 พบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ระยะเวลาในการซ่อมนาน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีข้อให้เลือกน้อย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับปวส. หรือเทียบเท่า พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ และมีรุ่นให้เลือกน้อย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีข้อให้น้อย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ไม่มีบริการซ่อม ไม่มีการประกันสินค้า และชื่อเสียงร้านไม่ดี มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ต่อปัญหาด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านราคา	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูง กว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่นๆ	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)
ต่อรองราคาไม่ได้	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	3.86 (มาก)	4.16 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)
ป้ายแสดงราคาไม่ชัดเจนหรือ ราคาไม่ตรงกับป้ายที่แสดงไว้	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	3.95 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)
ไม่มีการจ่ายผ่านบัตรเครดิต	3.57 (มาก)	3.03 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.26 (มาก)	3.33 (มาก)	3.29 (มาก)
ไม่มีการผ่อนชำระ	3.61 (มาก)	3.19 (มาก)	3.78 (มาก)	3.58 (มาก)	2.78 (มาก)	3.47 (มาก)
ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น	3.50 (มาก)	3.23 (มาก)	3.66 (มาก)	3.59 (มาก)	2.56 (มาก)	3.44 (มาก)
ให้ราคาเครื่องเก่าถูก	3.67 (มาก)	3.48 (มาก)	3.70 (มาก)	3.94 (มาก)	3.44 (มาก)	3.68 (มาก)
ไม่มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม	3.74 (มาก)	3.43 (มาก)	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)
ราคาจำหน่าย (ขายฝาก) ต่ำ	3.52 (มาก)	3.20 (มาก)	3.69 (มาก)	3.45 (มาก)	3.00 (มาก)	3.41 (มาก)
ดอกเบี้ยจำหน่าย (ขายฝาก) สูง	3.52 (มาก)	3.27 (มาก)	3.70 (มาก)	3.50 (มาก)	3.00 (มาก)	3.45 (มาก)
บัตรเติมเงินไม่ครบทุกราคา	3.59 (มาก)	3.31 (มาก)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)	3.89 (มาก)	3.50 (มาก)

ตารางที่ 70 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านราคา	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาอุปกรณ์ไม่หลากหลาย	3.74 (มาก)	3.32 (มาก)	3.61 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65 (มาก)	3.38 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.46 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 70 พบว่าปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่น มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ป้ายแสดงราคาไม่ชัดเจนหรือราคาไม่ตรงกับป้ายที่แสดงไว้ และราคาอุปกรณ์ไม่หลากหลาย มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ห่างไกลชุมชน	3.74 (มาก)	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)	3.94 (มาก)	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)
ตั้งอยู่ไกลตลาด	3.76 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	3.47 (น้อย)
การเดินทางไปร้านไม่สะดวก	3.59 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.61 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)
ที่จอดรถไม่มี	3.83 (มาก)	3.65 (มาก)	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)	4.22 (มาก)	3.90 (มาก)
จัดสินค้าไม่เป็นระเบียบ หายาก	3.72 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)
เปิดบริการไม่แน่นอน	3.57 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดร้านไม่ตรงกับที่ ต้องการ	3.54 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	3.54 (มาก)
มองไม่เห็นป้ายชื่อร้านหรือเห็น ไม่ชัดเจน	3.48 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.46 (น้อย)
ไปมาไม่สะดวก	3.61 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)
บรรยากาศในร้านไม่ดี	3.52 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	3.56 (มาก)
มีพื้นที่คับแคบ	3.61 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)	3.55 (มาก)

ตารางที่ 71 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แสงสว่างไม่เพียงพอ	3.46 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	3.51 (มาก)
ร้านเงียบเหงาไม่มีการเปิดเพลง	3.26 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.34 (น้อย)
การตกแต่งหน้าร้านไม่ดี	3.41 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.74 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.50 (มาก)
ไม่มีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	3.48 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	3.58 (มาก)
ร้านไม่สะอาด	3.43 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.58 (มาก)	4.01 (มาก)	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.56 (มาก)</b>	<b>3.38 (น้อย)</b>	<b>3.60 (มาก)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>	<b>3.78 (มาก)</b>	<b>3.58 (มาก)</b>

จากตารางที่ 71 พบว่าปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ที่จอดรถไม่มี มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูง กว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาไม่น่าสนใจ	3.78 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.79 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.62 (มาก)
ไม่มีของแถมหรือของแถม ไม่น่าสนใจ	3.83 (มาก)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.63 (มาก)
ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ไม่ลดราคา	3.80 (มาก)	3.51 (มาก)	3.75 (มาก)	3.90 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.71 (มาก)
ไม่มีโปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น ไม่มีกิจกรรมในเทศกาล สงกรานต์	3.65 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.55 (มาก)
พนักงานต้อนรับและบริการไม่ ประทับใจ	3.80 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.88 (มาก)	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)	3.78 (มาก)
จำนวนพนักงานมีน้อย ไม่พอ	3.72 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.58 (มาก)
พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับ สินค้าไม่ชัดเจน	3.85 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานบริการล่าช้า	3.78 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)
พนักงานขายไม่มีแบบฟอร์ม ชัดเจน	3.52 (มาก)	3.05 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.23 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.26 (น้อย)
พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)	3.78 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานบริการไม่เสมอภาค	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)	3.64 (มาก)	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 72 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานแก้ปัญหาไม่ได้	3.80 (มาก)	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.85 (มาก)	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 72 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานให้ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่ชัดเจน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับศึกษามัธยมศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ และ พนักงานบริการไม่เสมอภาค มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ มากกว่าด้านอื่น

5.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,000 - 15,000 บาท	15,000 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ	3.74 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)
มีรุ่นให้เลือกน้อย	3.67 (มาก)	3.96 (มาก)	3.91 (มาก)	4.12 (มาก)	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)
มีขั้วหูน้อย	3.73 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)
เครื่องมือสองมีให้เลือกน้อย	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.12 (น้อย)	3.57 (มาก)
ไม่มีบริการซ่อม	3.61 (มาก)	3.84 (มาก)	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)	3.88 (มาก)	3.72 (มาก)
ระยะเวลาในการซ่อมนาน	3.73 (มาก)	3.97 (มาก)	3.59 (มาก)	3.59 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)
ไม่มีการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการซ่อม เช่น ซ่อมเสร็จหรือเลื่อน	3.55 (มาก)	3.92 (มาก)	3.76 (มาก)	3.94 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)
มีอุปกรณ์เสริมน้อย	3.60 (มาก)	3.79 (มาก)	3.59 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.66 (มาก)

ตารางที่ 73 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีบัตรเติมเงินหรือมีบางราคา	3.39 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.55 (มาก)
ไม่มีบริการจำหน่าย (ขายฝาก)	3.23 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.32 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.41 (น้อยที่สุด)	3.22 (น้อย)
สินค้ามีเกรดเดียวให้เลือก	3.54 (มาก)	3.83 (มาก)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	2.88 (น้อย)	3.66 (มาก)
ไม่มีการประกันสินค้า	3.68 (มาก)	3.93 (มาก)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.59 (มาก)	3.80 (มาก)
ไม่มีบริการหลังการขาย	3.57 (มาก)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)	3.65 (มาก)	3.78 (มาก)
ไม่มีการประกันเครื่องหรืออุปกรณ์	3.67 (มาก)	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกันสั้น	3.63 (มาก)	3.89 (มาก)	3.68 (มาก)	3.82 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.74 (มาก)
ชื่อเสียงร้านไม่ดี	3.32 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.12 (น้อย)	3.42 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.58</b> (มาก)	<b>3.83</b> (มาก)	<b>3.69</b> (มาก)	<b>3.71</b> (มาก)	<b>3.47</b> (น้อย)	<b>3.69</b> (มาก)

จากตารางที่ 73 พบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย



ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มียี่ห้อน้อย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีรุ่นให้เลือกน้อย มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่นๆ	3.83 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	3.71 (มาก)	3.96 (มาก)
ต่อรองราคาไม่ได้	3.69 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)
ป้ายแสดงราคาไม่ชัดเจนหรือราคาไม่ตรงกับป้ายที่แสดงไว้	3.63 (มาก)	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)	3.65 (มาก)	3.81 (มาก)
ไม่มีการจ่ายผ่านบัตรเครดิต	3.17 (น้อย)	3.37 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)	2.82 (น้อย)	3.29 (น้อย)
ไม่มีการผ่อนชำระ	3.38 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)	3.82 (มาก)	2.88 (น้อย)	3.47 (น้อย)
ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น	3.35 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.56 (มาก)	3.82 (มาก)	2.71 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ให้ราคาเครื่องเก่าถูก	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)	3.18 (น้อย)	3.68 (มาก)

ตารางที่ 74 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม	3.53 (มาก)	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)
ราคาจำหน่าย (ขายฝาก)ต่ำ	3.45 (น้อย)	3.51 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.06 (น้อย)	2.82 (น้อย)	3.41 (น้อย)
ดอกเบี้ยจำหน่าย (ขายฝาก)สูง	3.45 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)	3.06 (น้อย)	2.94 (น้อย)	3.45 (น้อย)
บัตรเติมเงินไม่ครบทุกราคา	3.33 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.50 (มาก)
ราคาอุปกรณ์ไม่หลากหลาย	3.45 (น้อย)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.59 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.49 (น้อย)</b>	<b>3.71 (มาก)</b>	<b>3.70 (มาก)</b>	<b>3.65 (มาก)</b>	<b>3.25 (น้อย)</b>	<b>3.60 (มาก)</b>

จากตารางที่ 74 พบว่าปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่นๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่นๆ และ ต่อรองราคาไม่ได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ต่อรองราคาไม่ได้ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ห่างไกลชุมชน	3.48 (น้อย)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)	4.12 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.68 (มาก)
ตั้งอยู่ไกลตลาด	3.29 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.65 (มาก)	3.94 (มาก)	2.94 (น้อย)	3.47 (น้อย)
การเดินทางไปร้านไม่สะดวก	3.36 (น้อย)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)	4.29 (มาก)	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)
ที่จอดรถไม่มี	3.73 (มาก)	3.93 (มาก)	4.12 (มาก)	4.41 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)
จัดสินค้าไม่เป็นระเบียบ หายาก	3.50 (มาก)	3.78 (มาก)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)
เปิดบริการไม่แน่นอน	3.49 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.50 (มาก)	3.94 (มาก)	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดร้านไม่ตรงกับที่ ต้องการ	3.37 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.54 (มาก)
มองไม่เห็นป้ายชื่อร้านหรือเห็น ไม่ชัดเจน	3.31 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)	3.65 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.46 (น้อย)
ไปมาไม่สะดวก	3.49 (น้อย)	3.79 (มาก)	3.56 (มาก)	4.18 (มาก)	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)
บรรยากาศในร้านไม่ดี	3.35 (น้อย)	3.72 (มาก)	3.56 (มาก)	3.76 (มาก)	3.59 (มาก)	3.56 (มาก)
มีพื้นที่คับแคบ	3.39 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.56 (มาก)	3.76 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.55 (มาก)

ตารางที่ 75 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แสงสว่างไม่เพียงพอ	3.34 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.88 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.51 (มาก)
ร้านเงียบเหงาไม่มีการเปิดเพลง	3.25 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.34 (น้อย)
การตกแต่งหน้าร้านไม่ดี	3.41 (น้อย)	3.61 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.50 (มาก)
ไม่มีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	3.45 (น้อย)	3.68 (มาก)	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)
ร้านไม่สะอาด	3.44 (น้อย)	3.83 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.88 (มาก)	3.59 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42 (น้อย)	3.71 (มาก)	3.58 (มาก)	3.88 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 75 พบว่าปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อ  
เดือน ไม่เกิน 5,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย  
ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ให้  
ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยเดือน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ  
มากคือ ที่จอดรถไม่มี มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาร้านไม่น่าสนใจ	3.47 (น้อย)	3.77 (มาก)	3.62 (มาก)	3.82 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.62 (มาก)
ไม่มีของแถมหรือของแถมไม่น่าสนใจ	3.50 (มาก)	3.83 (มาก)	3.26 (น้อย)	4.24 (มาก)	3.18 (มาก)	3.63 (มาก)
ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ไม่ลดราคา	3.58 (มาก)	3.93 (มาก)	3.35 (มาก)	4.29 (มาก)	3.12 (น้อย)	3.71 (มาก)
ไม่มีโปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น ไม่มีกิจกรรมในเทศกาลสงกรานต์	3.45 (น้อย)	3.74 (มาก)	3.32 (น้อย)	3.82 (มาก)	3.12 (น้อย)	3.55 (มาก)
พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ	3.56 (มาก)	3.97 (มาก)	3.56 (มาก)	4.29 (มาก)	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)
จำนวนพนักงานมีน้อย ไม่พอ	3.43 (น้อย)	3.74 (มาก)	3.53 (มาก)	3.88 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.58 (มาก)
พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่ชัดเจน	3.51 (มาก)	3.99 (มาก)	3.62 (มาก)	4.24 (มาก)	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานบริการล่าช้า	3.53 (มาก)	3.87 (มาก)	3.56 (มาก)	4.29 (มาก)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)
พนักงานขายไม่มีแบบฟอร์มชัดเจน	3.22 (น้อย)	3.41 (น้อย)	2.97 (น้อย)	3.53 (มาก)	2.82 (น้อย)	3.26 (น้อย)
พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า	3.65 (มาก)	4.01 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานบริการไม่เสมอภาค	3.59 (มาก)	3.94 (มาก)	3.59 (มาก)	4.00 (มาก)	3.53 (มาก)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 76 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานแก้ปัญหาไม่ได้	3.60 (มาก)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	3.59 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 (มาก)	3.84 (มาก)	3.48 (น้อย)	4.03 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 76 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือพนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานแก้ปัญหาไม่ได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ไม่ลดราคา พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ การบริการล่าช้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไปพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ มากกว่าด้านอื่น

5.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอ  
สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ						
	พนักงาน บริษัท/ รับจ้าง	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ฯ	3.96 (มาก)	3.76 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	3.62 (มาก)	3.87 (มาก)
มีรุ่นให้เลือกน้อย	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)	3.86 (มาก)
มีสีห้อย	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)	3.71 (มาก)	3.88 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.85 (มาก)
เครื่องมือสองมีให้เลือก น้อย	3.61 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)	3.57 (มาก)
ไม่มีบริการซ่อม	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.72 (มาก)
ระยะเวลาในการซ่อมนาน	3.83 (มาก)	3.68 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)
ไม่มีการแจ้งให้ทราบ เกี่ยวกับการซ่อม เช่น ซ่อม เสร็จ หรือเลื่อน	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	2.86 (น้อย)	3.88 (มาก)	3.72 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.76 (มาก)
มีอุปกรณ์เสริมน้อย	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.78 (มาก)	3.54 (มาก)	3.66 (มาก)
ไม่มีบัตรเติมเงินหรือมีบาง ราคา	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.55 (มาก)

ตารางที่ 77 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ						
	พนักงาน บริษัท/ รับจ้าง	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีบริการจำหน่าย (ขายฝาก)	3.23 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.22 (น้อย)
สินค้ามีเกรดเดียวให้เลือก	3.77 (มาก)	3.59 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.94 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.66 (มาก)
ไม่มีการประกันสินค้า	3.86 (มาก)	3.78 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.72 (มาก)	4.06 (มาก)	3.57 (มาก)	3.80 (มาก)
ไม่มีบริการหลังการขาย	3.87 (มาก)	3.76 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.78 (มาก)	4.17 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.78 (มาก)
ไม่มีการประกันเครื่องหรือ อุปกรณ์	3.91 (มาก)	3.70 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.81 (มาก)	4.06 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.82 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกัน สั้น	3.83 (มาก)	3.70 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.83 (มาก)	3.54 (มาก)	3.74 (มาก)
ชื่อเสียงร้านไม่ดี	3.45 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.13 (น้อย)	3.78 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.42 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.76</b> (มาก)	<b>3.66</b> (มาก)	<b>3.36</b> (น้อย)	<b>3.65</b> (มาก)	<b>3.82</b> (มาก)	<b>3.46</b> (น้อย)	<b>3.69</b> (มาก)

จากตารางที่ 77 พบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง  
รับราชการ เจ้าของกิจการ และ เกษตรกร ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วน  
ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ย  
อยู่ในระดับน้อย



ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท/รับจ้าง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการและนักเรียน/นักศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือมีไข้ห่อน้อย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือมีรุ่นให้เลือกลittle มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือระยะเวลาในการซ่อมนาน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือไม่มีบริการหลังการขาย มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ต่อปัญหาด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านราคา	อาชีพ						
	พนักงาน บริษัท/ รับจ้าง	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้าน อื่นๆ	4.08 (มาก)	3.86 (มาก)	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	4.06 (มาก)	3.59 (มาก)	3.96 (มาก)
ต่อรองราคาไม่ได้	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)	4.17 (มาก)	3.59 (มาก)	3.86 (มาก)
ป้ายแสดงราคาไม่ชัดเจน หรือราคาไม่ตรงกับป้ายที่ แสดงไว้	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	3.57 (มาก)	3.81 (มาก)	3.61 (มาก)	3.54 (มาก)	3.81 (มาก)
ไม่มีการจ่ายผ่านบัตรเครดิต	3.30 (น้อย)	3.49 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.11 (น้อย)	3.29 (น้อย)
ไม่มีการผ่อนชำระ	3.52 (มาก)	3.51 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.61 (มาก)	3.27 (น้อย)	3.47 (น้อย)
ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น	3.48 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.14 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ให้ราคาเครื่องเก่าถูก	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.51 (มาก)	3.68 (มาก)
ไม่มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม	3.83 (มาก)	3.70 (มาก)	3.57 (มาก)	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.74 (มาก)
ราคาจำหน่าย (ขายฝาก) ต่ำ	3.40 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.72 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.41 (น้อย)

ตารางที่ 78 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านราคา	อาชีพ						
	พนักงาน บริษัท/ รับจ้าง	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ดอกเบี๋ยจ่านำ (ขายฝาก)สูง	3.44 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.61 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.45 (น้อย)
บัตรเติมเงินไม่ครบทุกราคา	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.89 (มาก)	3.08 (น้อย)	3.50 (มาก)
ราคาอุปกรณ์ไม่หลากหลาย	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.72 (มาก)	4.06 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.59 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.64</b> (มาก)	<b>3.63</b> (มาก)	<b>3.38</b> (น้อย)	<b>3.56</b> (มาก)	<b>3.80</b> (มาก)	<b>3.36</b> (น้อย)	<b>3.60</b> (มาก)

จากตารางที่ 78 พบว่าปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง รับ  
ราชการ เจ้าของกิจการ และ เกษตรกร ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบ  
แบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน  
ระดับน้อย

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท/รับจ้าง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน  
ระดับมากคือ ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่นๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ เกษตรกร พบ  
ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ต่อรองราคาไม่ได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ  
ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่นๆ และต่อรองราคาไม่ได้ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	อาชีพ						
	พนักงาน บริษัท/ รับจ้าง	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ห่างไกลชุมชน	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)	3.16 (น้อย)	3.68 (มาก)
ตั้งอยู่ไกลตลาด	3.51 (มาก)	3.86 (มาก)	2.86 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.61 (มาก)	3.03 (น้อย)	3.47 (น้อย)
การเดินทางไปร้านไม่ สะดวก	3.75 (มาก)	4.11 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.78 (มาก)	3.03 (น้อย)	3.68 (มาก)
ที่จอดรถไม่มี	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)	3.90 (มาก)
จัดสินค้าไม่เป็นระเบียบ หา ยาก	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.81 (มาก)	3.61 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.68 (มาก)
เปิดบริการไม่แน่นอน	3.67 (มาก)	3.76 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.61 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.60 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดร้านไม่ตรงกับ ที่ต้องการ	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.16 (น้อย)	3.54 (มาก)
มองไม่เห็นป้ายชื่อร้านหรือ เห็นไม่ชัดเจน	3.53 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.46 (น้อย)
ไปมาไม่สะดวก	3.70 (มาก)	3.89 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.66 (มาก)
บรรยากาศในร้านไม่ดี	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.14 (น้อย)	3.56 (มาก)
มีพื้นที่คับแคบ	3.60 (มาก)	3.54 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.55 (มาก)

ตารางที่ 79 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	อาชีพ						
	พนักงาน บริษัท/ รับจ้าง	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แสงสว่างไม่เพียงพอ	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.51 (มาก)
ร้านเงียบเหงาไม่มีการเปิด เพลง	3.41 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.14 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.34 (น้อย)
การตกแต่งหน้าร้านไม่ดี	3.60 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.14 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.50 (มาก)
ไม่มีตู้โชว์แนะนำสินค้า ใหม่	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.39 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.58 (มาก)
ร้านไม่สะอาด	3.83 (มาก)	3.70 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.11 (น้อย)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)	3.23 (น้อย)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 79 พบว่าปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงาน  
บริษัท/รับจ้าง รับราชการ เจ้าของกิจการ และ เกษตรกร ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ  
มาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญ  
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท/รับจ้าง พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ  
นักเรียน/นักศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ที่จอดรถไม่มี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ และเกษตรกร พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ  
มากที่สุดคือ การเดินทางไปร้านไม่สะดวก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เจ้าของกิจการ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด  
จัดสินค้าไม่เป็นระเบียบ หายาก มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาด	อาชีพ						
	พนักงาน บริษัท/ รับจ้าง	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาร้านไม่น่าสนใจ	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.83 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.62 (มาก)
ไม่มีของแถมหรือของแถม ไม่น่าสนใจ	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.53 (มาก)	4.11 (มาก)	3.19 (น้อย)	3.63 (มาก)
ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ไม่ลดราคา	3.80 (มาก)	3.68 (มาก)	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)	4.11 (มาก)	3.27 (น้อย)	3.71 (มาก)
ไม่มีโปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น ไม่มีกิจกรรมใน เทศกาลสงกรานต์	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.72 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.55 (มาก)
พนักงานต้อนรับและ บริการไม่ประทับใจ	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.72 (มาก)	4.11 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.78 (มาก)
จำนวนพนักงานมีน้อย ไม่ พอ	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.11 (น้อย)	3.58 (มาก)
พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับ สินค้าไม่ชัดเจน	3.91 (มาก)	3.84 (มาก)	2.86 (น้อย)	3.72 (มาก)	4.17 (มาก)	3.16 (น้อย)	3.78 (มาก)
พนักงานบริการล่าช้า	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.19 (น้อย)	3.73 (มาก)
พนักงานขายไม่มี แบบฟอร์มชัดเจน	3.30 (น้อย)	3.22 (น้อย)	2.86 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.61 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.26 (น้อย)
พนักงานไม่ให้ความสนใจ ลูกค้า	3.96 (มาก)	3.81 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.82 (มาก)

ตารางที่ 80 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริม การตลาด	อาชีพ						
	พนักงาน บริษัท/ รับจ้าง	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานบริการไม่เสมอ ภาค	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.94 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.75 (มาก)
พนักงานแก้ไขปัญหาไม่ได้	3.86 (มาก)	3.62 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.78 (มาก)	4.11 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.74 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.76</b> (มาก)	<b>3.68</b> (มาก)	<b>3.18</b> (น้อย)	<b>3.60</b> (มาก)	<b>3.98</b> (มาก)	<b>3.20</b> (น้อย)	<b>3.66</b> (มาก)

จากตารางที่ 80 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงาน  
บริษัท/รับจ้าง รับราชการ เจ้าของกิจการ และ เกษตรกร ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ  
มาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญ  
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท/รับจ้าง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน  
ระดับมากคือ ไม่ให้ความสนใจลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ  
พนักงานต้อนรับและบริการไม่ทันท่วงที มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ  
ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ไม่ลดราคา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ  
พนักงานบริการล่าช้า และพนักงานแก้ไขปัญหาไม่ได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือพนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่ชัดเจน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย คือ ไม่มีโปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น ไม่มีกิจกรรมในเทศกาลสงกรานต์ มากกว่าด้านอื่น

#### ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะให้กับร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่

- ควรมีโทรศัพท์เคลื่อนที่หลายรุ่น มีของแถมให้กับผู้ใช้บริการ มีบริการที่ประทับใจ สามารถเปลี่ยนของได้ (1 ราย)
- น่าจะมีอุปกรณ์เสริมที่หลากหลายทั้งยี่ห้อ และหลายราคา (2 ราย)
- ดูแลลูกค้าอย่างมองแต่กำไร (1 ราย)
- การอยู่ในชุมชน (2 ราย)
- ความสะอาดและความเอาใจใส่ลูกค้า การแก้ไขปัญหาการใช้เครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นความต้องการของลูกค้าโดยทั่วไป (1 ราย)
- มีโทรศัพท์มือถือทุกราคาทุกๆ (2 ราย)
- อยากให้พนักงานแนะนำโปรโมชั่นใหม่ๆที่ประหยัดหรือคุ้มมากในระบบที่ลูกค้าใช้อยู่ให้ลูกค้าทราบ (1 ราย)
- มีโทรศัพท์มือถือสองรุ่นใหม่ๆ ราคาถูกและสภาพดี (3 ราย)
- ผู้มาใช้บริการควรได้รับความสะดวกในเรื่องที่จอดรถ (1 ราย)
- ควรมีโปรโมชั่นที่หลากหลายและน่าสนใจ มีการคืนกำไรให้ลูกค้า (1 ราย)
- แบบสอบถามมีจำนวนมากเกินไป (1 ราย)
- พนักงานพูดจาไพเราะ ให้ความสนใจลูกค้า และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี (1 ราย)
- สามารถให้ข้อมูลลูกค้าได้ ถ้าลูกค้าต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือเครือข่ายของโทรศัพท์นั้นๆ (1 ราย)
- การบริการและสามารถแนะนำได้ ราคาขายสินค้าไม่ควรสูงจากร้านทั่วไปในเซ็นทรัลลาดสวนแก้ว เพราะเคยสอบถามราคาราคาสูงกว่าร้านทั่วไปในเซ็นทรัลลาดสวนแก้ว จึงตัดสินใจซื้อร้านที่ถูกกว่า (1 ราย)
- ควรมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ (3 ราย)
- ราคาไม่สูงกว่าในเมือง ร้านค้าสะอาด เย็นสบาย



- มีของแถมมากๆ แจกทุกวัน (1 ราย)
- โครงการแนะนำสินค้าแต่ละรุ่นของพนักงาน เพื่อแนะนำลูกค้าและลูกค้าได้ของตามที่ต้องการ (1 ราย)
- ควรมีบริการหลังการขายที่ดี (1 ราย)
- ควรคิดป้ายแสดงราคาสินค้าอย่างชัดเจน (1 ราย)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved