

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการจำนวน 300 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุ 21-29 ปี ส่วนใหญ่ระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีสถานภาพโสดมากที่สุด ส่วนใหญ่ที่อยู่ปัจจุบันอยู่ในตำบลสันกำแพง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มากที่สุด และมีอาชีพ พนักงานบริษัท/รับจ้าง

จากการศึกษาพบว่ายี่ห้อของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้มากที่สุดคือ ยี่ห้อโนเกีย รุ่น 3310 ราคา 2,001-4,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ ช้อบตรเติมเงิน ส่วนใหญ่ร้านที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ แรงใจเทเลซ็อป เหตุผลที่เลือกร้านที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด คือ มีสินค้าทันสมัย หลากหลาย และส่วนใหญ่รายการส่งเสริมการขายที่สนใจ คือ การลดราคา โดยของแถมที่สนใจมากที่สุด คือ เสื้อ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ทราบข้อมูลของร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากป้ายหน้าร้าน และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน คือ เอไอเอส (AIS) โดยระบบชำระเงินในการใช้บริการคือ บัตรเติมเงิน และส่วนใหญ่การชำระเงินในการช้อบตรเติมเงินแต่ละครั้ง 300 บาท ชำรงเงินในการช้อบตรเติมเงินเป็นเงินสด และช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด คือ เวลา 16.00-20.00 น.

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้ร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น และมีบัตรเติมเงินทุกรามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือ การประกันสินค้า และการประกันเครื่องหรืออุปกรณ์

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้ร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ รองลงมาคือ ป้ายแสดงราคาชัดเจน และมีบัตรเติมเงินหลายราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และสามารถต่อรองราคาได้

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้ร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ไปมาได้สะดวก รองลงมาคือ ตั้งอยู่ในย่านชุมชน และติดต่อร้านได้ง่ายและสะดวก

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้ร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ พนักงานให้การต้อนรับและ บริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี และพนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือ ให้ความสนใจลูกค้า และให้บริการเสมอภาค

**ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่**

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในแต่ละปัจจัยย่อยพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ รองลงมาคือ มีรุ่นให้เลือกน้อย และมียี่ห้อน้อย

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในแต่ละปัจจัยย่อยพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่น ๆ รองลงมาคือ ต่อรองราคาไม่ได้ และ ป้ายแสดงราคาไม่ชัดเจนหรือราคาไม่ตรงกับป้ายที่แสดงไว้

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในแต่ละปัจจัยย่อยพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ที่จอดรถไม่มี รองลงมาคือ ตั้งอยู่ห่างไกลชุมชน การเดินทางไปร้านไม่สะดวก และจัดสินค้าไม่เป็นระเบียบ หายาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และไปมาไม่สะดวก

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในแต่ละปัจจัยย่อยพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ และพนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และบริการไม่เสมอภาค

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่**  
ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ

**4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอ**  
สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น มากกว่าด้านอื่น เพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบัตรเติมเงินทุกราคา มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ไปมาได้สะดวก มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ มากกว่าด้านอื่น เพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดีและพนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ มากกว่าด้านอื่น

#### 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอ ต้นกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบัตรเติมเงินทุกราคา และระยะเวลาในการรับประกัน มากกว่าด้านอื่น อายุ 21-29 ปี และอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น มากกว่าด้านอื่น อายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การประกันเครื่องหรืออุปกรณ์ มากกว่าด้านอื่น อายุ 50-59 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบัตรเติมเงินทุกราคา มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีบัตรเติมเงินหลายราคา มากกว่าด้านอื่น อายุ 21-29 ปี และอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น อายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถต่อรองราคาได้ มากกว่าด้านอื่น อายุ 50-59 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ป้ายแสดงราคาชัดเจน มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี 21-29 ปี และ 40-49 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ไปมาได้สะดวก มากกว่าด้านอื่น อายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ คิดต่อร้านได้ง่าย สะดวก มากกว่าด้านอื่น อายุ 50-59 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บรรยากาศในร้านเย็นสบาย มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี และ อายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้ม และอัธยาศัยดี มากกว่าด้านอื่น อายุ 21-29 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ มากกว่าด้านอื่น อายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการเสมอภาค มากกว่าด้านอื่น อายุ

50-59 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ และพนักงานให้ความสนใจลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

#### 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในอำเภอ

สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบัตรเติมเงินทุกราคา มากกว่าด้านอื่น การศึกษาปวส. หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น มากกว่าด้านอื่น การศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การประกันเครื่องหรืออุปกรณ์ มากกว่าด้านอื่น การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการหลังการขาย มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น การศึกษามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบัตรเติมเงินหลายราคา มากกว่าด้านอื่น การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ และสามารถต่อรองราคาได้ มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ไปมาได้สะดวก มากกว่าด้านอื่น การศึกษามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ตั้งอยู่ในย่านชุมชน มากกว่าด้านอื่น การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่ มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา และ ปวส. หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี มากกว่าด้านอื่น การศึกษามัธยมศึกษา และปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้ความสนใจลูกค้า มากกว่าด้านอื่น การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการเสมอภาค มากกว่าด้านอื่น

#### 4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอ สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบัตรเติมเงินทุกราคา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น มากกว่าด้านอื่น

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

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

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบัตรเติมเงินทุกราคา มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น

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

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ป้ายแสดงราคาชัดเจน มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ไปมาได้สะดวก มากกว่าด้านอื่น

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

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ไปมาได้สะดวก และ ติดต่อร้านได้ง่าย สะดวก มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้ความสนใจลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ มากกว่าด้านอื่น

**4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอ สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีเครื่องโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ และการประกันสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การประกันสินค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบริการซ่อม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีให้เลือกหลายยี่ห้อ และ ระยะเวลาในการรับประกัน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การรับประกันเครื่องหรืออุปกรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบัตรเติมเงินทุกราคา มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/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

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง รับราชการ เจ้าของกิจการ และเกษตรกร ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ไปมาสะดวก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ จัดสินค้าเป็นระเบียบหาได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ไปมาสะดวก มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง รับราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้ความสนใจลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี และพนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี มากกว่าด้านอื่น



ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน  
อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ

5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอ  
สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน  
ระดับมาก คือ ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีรุ่นให้  
เลือกน้อย มากกว่าด้านอื่น

ปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย  
สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่น มากกว่าด้านอื่น

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง  
พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ที่จอดรถไม่มี มากกว่าด้านอื่น

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง พบ  
ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานไม่ความสนใจลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอสัน  
กำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม อายุ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
อยู่ในระดับน้อยคือ มีรุ่นให้เลือกน้อย และมีห้อยน้อย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-29 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ  
ระยะเวลาในการซ่อมนาน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยคือ ไม่มี  
บริการหลักการขาย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 – 49 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยคือ มีรุ่นให้เลือกน้อย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50-59 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยคือ สินค้ามีเกรดเดียวให้เลือก มากกว่าด้านอื่น

**ปัญหาด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี 21 –29 ปี 30-39 ปี และ 40-49 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยคือ ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่นๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50-59 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ป้ายแสดงราคาไม่ชัดเจนหรือราคาไม่ตรงกับป้ายที่แสดงไว้ มากกว่าด้านอื่น

**ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยคือ ที่จอดรถไม่มี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี และ 50-59 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ที่จอดรถไม่มี มากกว่าด้านอื่น

**ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยคือ ไม่ให้ความสนใจลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

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

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่ชัดเจน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ การบริการล่าช้า มากกว่าด้านอื่น

**5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา**

**ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ระยะเวลาในการซ่อมนาน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับศึกษามัธยมศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ มีข้อให้เลือกน้อย มากกว่าด้านอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับปวส. หรือเทียบเท่า

พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ และมีรุ่นให้เลือกน้อย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด มีข้อห้อยน้อย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ไม่มีบริการซ่อม ไม่มีการประกันสินค้า และชื่อเสียงร้านไม่ดี มากกว่าด้านอื่น

**ปัญหาด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่น มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ป้ายแสดงราคาไม่ชัดเจนหรือราคาไม่ตรงกับป้ายที่แสดงไว้ และราคาอุปกรณ์ไม่หลากหลาย มากกว่าด้านอื่น

**ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา ปวส. หรือเทียบเท่า พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานให้ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่ชัดเจน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ และพนักงานบริการไม่เสมอภาค มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ มากกว่าด้านอื่น

#### 5.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอ สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุดคือ มียี่ห้อน้อย มากกว่าด้านอื่น

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

**ปัญหาด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่นๆ มากกว่าด้านอื่น

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

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

**ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ที่จอร์ดไม่มี มากกว่าด้านอื่น

**ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานแก้ปัญหาไม่ได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ไม่ลดราคา พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ พนักงานบริการล่าช้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไปพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ มากกว่าด้านอื่น

**5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอสัน ก่าแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม อาชีพ**

**ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท/รับจ้าง พบปัญหาที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รัฐบาลและนักเรียน/นักศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากคือมียี่ห้อน้อย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ มากคือมีรุ่นให้เลือกลittle มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ระยะเวลาในการช้อปปิ้ง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือไม่มี บริการหลังการขาย มากกว่าด้านอื่น

**ปัญหาด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท/รับจ้าง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่นๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รัฐบาล พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ เกษตรกร พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ต่อรองราคาไม่ได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่นๆ และต่อรองราคาไม่ได้ มากกว่าด้านอื่น

**ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท/รับจ้าง พนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ที่จอดรถ ไม่มี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รัฐบาล และเกษตรกร พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน ระดับมากคือ การเดินทางไปร้านไม่สะดวก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เจ้าของกิจการ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ จัดสินค้าไม่เป็นระเบียบ หากยากมากกว่าด้านอื่น

**ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท/รับจ้าง พบ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รัฐบาล พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ มากคือไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ไม่ลดราคา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานบริการล่าช้า และพนักงานแก้ไขปัญหาไม่ได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่ชัดเจน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ไม่มีโปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น ไม่มีกิจกรรมในเทศกาลสงกรานต์ มากกว่าด้านอื่น

### อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix หรือ 4Ps) ของ สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) ได้แก่กล่าวถึง ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น และมีบัตรเติมเงินทุกราคา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาขององอาจ ดอกไม้แก้ว (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้สำหรับระบบดิจิทัล จีเอสเอ็ม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการประกันเปลี่ยนเครื่อง อุปกรณ์ให้ทันทีเมื่อมีปัญหา และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤภัทร เดชอมรรธัญ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกล้องถ่ายภาพดิจิทัลในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากอันดับแรกคือ ความแข็งแรงทนทาน การรับประกัน

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาขององอาจ ดอกไม้แก้ว (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้สำหรับระบบดิจิทัล จีเอสเอ็ม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าบริการโทรศัพท์ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤภัทร เดชอมรรธัญ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกล้องถ่ายภาพดิจิทัลในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากอันดับแรกคือ ราคาเครื่อง

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้ร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ ไปมาได้สะดวก ราคาค่าบริการโทรศัพท์ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤภัทร เดชอมรรธัญ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกล้องถ่ายภาพดิจิทัลในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากอันดับแรก คือ มีศูนย์ซ่อมมาก ร้านที่ขายไปมาสะดวก และหาร้านซื้อได้ง่าย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ องอาจ ดอกไม้แก้ว (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้สำหรับระบบดิจิทัล จีเอสเอ็ม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีโทรศัพท์ยี่ห้อมากมายหลายรุ่นและหลายยี่ห้อให้เลือก

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้ร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤภัทร เดชอมรรธัญ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกล้องถ่ายภาพดิจิทัลในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากอันดับแรก คือ พนักงานขายที่สามารถแนะนำได้ และ การส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม และการโฆษณา แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ องอาจ ดอกไม้แก้ว (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้สำหรับระบบดิจิทัล จีเอสเอ็ม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีศูนย์บริการของแต่ละระบบอยู่ครอบคลุมทุกพื้นที่

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-29 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษามีมากที่สุด และมีรายได้ต่อเดือนมากที่สุด คือ 50,01-10,000 บาท มีอาชีพพนักงานบริษัท/ รับจ้างมากที่สุด และโทรศัพท์มือถือที่ซื้อมากที่สุดคือ ยี่ห้อโนเกีย รุ่น 3310 ราคา 2,001-4,000 บาท และยี่ห้อที่น้อยที่สุดคือ ยี่ห้อโซนี่อิริกสัน การใช้บริการของร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่น้อยที่สุดคือ ขายฝาก เหตุผลที่เลือกร้านที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่น้อยที่สุดคือ ใกล้เคียงที่ทำงาน มีระบบผ่อนชำระ และชื่อเสียงของร้าน รายการของส่งเสริมการขายที่สนใจน้อยที่สุด คือ การชิงโชค

โดยของแถมที่สนใจน้อยที่สุด คือ ถุงเท้าโทรศัพท์ แหล่งข้อมูลที่ทราบร้านโทรศัพท์มือถือ น้อยที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านส่วนประสมการตลาดพบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ มีบริการจ่าน่า (ขายฝาก)

ปัจจัยด้านราคา โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ การจ่ายผ่านบัตรเครดิต

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ มีการเปิดเพลงภายในร้าน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ มีบัตรประกันสังคมลด 15%

และจากการศึกษาปัญหาพบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกในด้านต่างๆ ดังนี้

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบที่มีค่าเฉลี่ยในอันดับแรก คือ ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่

ปัญหาด้านราคา โดยปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบที่มีค่าเฉลี่ยในอันดับแรก คือ ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่นๆ

ปัญหาด้านสถานที่ โดยปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบที่มีค่าเฉลี่ยในอันดับแรก คือ ที่จอดรถไม่มี

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบที่มีค่าเฉลี่ยในอันดับแรก คือ พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า



ตารางที่ 81 แสดงระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่จากมากไปหาน้อย และปัญหาจากมากไปหาน้อย

ความสำคัญจากมากไปหาน้อย	ค่าเฉลี่ย	ปัญหาจากมากไปหาน้อย	ค่าเฉลี่ย
ไปมาได้สะดวก	4.39	ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่นๆ	3.96
ราคาเครื่องโทรศัพท์	4.30	ที่จอดรถไม่มี	3.90
ตั้งอยู่ในย่านชุมชน	4.29	ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ	3.87
พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ	4.27	มีรุ่นให้เลือกน้อย	3.86
พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี	4.27	ต่อรองราคาไม่ได้	3.86
มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น	4.26	มียี่ห้อน้อย	3.85
มีบัตรเติมเงินทุกราคา	4.26	พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า	3.82
ให้ความสนใจลูกค้า	4.26	ไม่มีการประกันเครื่องหรืออุปกรณ์	3.82
การประกันสินค้า	4.25	ป้ายแสดงราคาไม่ชัดเจนหรือราคาไม่ตรงกับป้ายที่แสดงไว้	3.81
การประกันเครื่องหรืออุปกรณ์	4.24	ระยะเวลาในการซ่อมนาน	3.80
ติดต่อร้านได้ง่าย สะดวก	4.24	ไม่มีการประกันสินค้า	3.80
ให้บริการเสมอภาค	4.21	ไม่มีบริการหลังการขาย	3.78
เปิดบริการทุกวัน	4.21	พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ	3.78
พนักงานบริการได้รวดเร็ว	4.21	พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่ชัดเจน	3.78
ระยะเวลาในการรับประกัน	4.19	ไม่มีการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการซ่อม เช่น ซ่อมเสร็จ หรือเลื่อน	3.76
มีให้เลือกหลายยี่ห้อ	4.19	พนักงานบริการไม่เสมอภาค	3.75
บริการหลังการขาย	4.19	ระยะเวลาในการรับประกันสั้น	3.74
ป้ายแสดงราคาชัดเจน	4.19	พนักงานแก้ปัญหาไม่ได้	3.74

มีบัตรเติมเงินหลายราคา	4.19	ไม่มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม	3.74
มีป้ายชื่อร้านที่เห็นได้ชัดเจน	4.19	พนักงานบริการล่าช้า	3.73
ความสะอาดภายในร้าน	4.19	ไม่มีบริการซ่อม	3.72
มีเครื่องโทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ	4.18	ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ไม่ลดราคา	3.71

ตารางที่ 81 (ต่อ) แสดงระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่จากมากไปหาน้อย และปัญหาจากมากไปหาน้อย

ความสำคัญจากมากไปหาน้อย	ค่าเฉลี่ย	ปัญหาจากมากไปหาน้อย	ค่าเฉลี่ย
สามารถต่อรองราคาได้	4.17	การเดินทางไปร้านไม่สะดวก	3.68
จำนวนพนักงานบริการเพียงพอ	4.17	จัดสินค้าไม่เป็นระเบียบ หายาก	3.68
จัดสินค้าเป็นระเบียบ หาได้ง่าย	4.16	ให้ราคาเครื่องเก่าสูง	3.68
อยู่ติดถนนหลัก	4.16	ตั้งอยู่ห่างไกลชุมชน	3.68
ตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	4.15	สินค้ามีเกรดเดียวให้เลือก	3.66
พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้	4.14	ไปมาไม่สะดวก	3.66
ตั้งอยู่ใกล้หรือในตลาด	4.13	มีอุปกรณ์เสริมน้อย	3.66
ที่จอดรถสะดวก	4.13	ไม่มีของแถมหรือของแถมไม่น่าสนใจ	3.63
มีอุปกรณ์เสริมทุกแบบ	4.12	การโฆษณาร้านไม่น่าสนใจ	3.62
บรรยากาศในร้านเย็นสบาย	4.09	ร้านไม่สะอาด	3.62
มีแสงสว่างเพียงพอในการดูสินค้า	4.08	เปิดบริการไม่แน่นอน	3.60
เวลาเปิด-ปิดร้าน	4.07	ราคาอุปกรณ์ไม่หลากหลาย	3.59
อุปกรณ์มีหลายราคาให้เลือก	4.05	จำนวนพนักงานมีน้อย ไม่พอ	3.58
มีพื้นที่กว้างขวาง	4.05	ไม่มีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	3.58
มีบริการซ่อม	4.04	เครื่องมือสองมีให้เลือกน้อย	3.57
สินค้านี้อะไรหลายเกรดให้เลือก	4.03	บรรยากาศในร้านไม่ดี	3.56
การโฆษณาร้านค้า	4.02	ไม่มีโปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น ไม่มีกิจกรรมในเทศกาลสงกรานต์	3.55
มีการตกแต่งหน้าร้าน	4.00	ไม่มีบัตรเติมเงินหรือมีบางราคา	3.55

มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม	3.96	มีพื้นที่คับแคบ	3.55
-----------------------	------	-----------------	------

ตารางที่ 81 (ต่อ) แสดงระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการเลือกร้าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่จากมากไปหาน้อยและปัญหาจากมากไปหาน้อย

ความสำคัญจากมากไปหาน้อย	ค่าเฉลี่ย	ปัญหาจากมากไปหาน้อย	ค่าเฉลี่ย
การแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการซ่อม เช่น ซ่อมเสร็จหรือเลื่อน	3.92	เวลาเปิด-ปิดร้านไม่ตรงกับที่ต้องการ	3.54
ให้ราคาเครื่องเก่าสูง	3.91	แสงสว่างไม่เพียงพอ	3.51
ของแถม	3.91	บัตรเติมเงินไม่ครบทุกราคา	3.50
ระยะเวลาในการซ่อม	3.89	การตกแต่งหน้าร้านไม่ดี	3.50
โปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น สงกรานต์มีการชิงโชค	3.87	ไม่มีการผ่อนชำระ	3.47
ชื่อเสียงของร้าน	3.85	ตั้งอยู่ไกลตลาด	3.47
เครื่องมือสองมีให้เลือกหลายรุ่นหลายราคา	3.79	มองไม่เห็นป้ายชื่อร้านหรือเห็นไม่ชัดเจน	3.46
มีการเปิดเพลงภายในร้าน	3.77	ดอกเบี้ยจำนำ (ขายฝาก) สูง	3.45
พนักงานขายมีแบบฟอร์มสวยงามชัดเจน	3.76	ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น	3.44
การผ่อนชำระ	3.66	ชื่อเสียงร้านไม่ดี	3.42
มีบริการจำนำ (ขายฝาก)	3.65	ราคาจำนำ (ขายฝาก) ต่ำ	3.41
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	3.61	ร้านเงียบเหงาไม่มีการเปิดเพลง	3.34
มีบัตรประกันสังคมลด 15%	3.60	ไม่มีการจ่ายผ่านบัตรเครดิต	3.29
ราคาจำนำ (ขายฝาก)	3.53	พนักงานขายไม่มีแบบฟอร์มชัดเจน	3.26
ดอกเบี้ยจำนำ (ขายฝาก)	3.52	ไม่มีบริการจำนำ (ขายฝาก)	3.22
การจ่ายผ่านบัตรเครดิต	3.35		

และจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอสันกำแพง  
จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก และปัญหาที่พบมี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ มีข้อค้นพบ  
ดังแสดงในตารางที่ 82-91

ตารางที่ 82 ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่อันดับแรก จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศชาย	เพศหญิง
ด้านผลิตภัณฑ์	มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น	มีบัตรเติมเงินทุกราคา
ด้านราคา	ราคาเครื่องโทรศัพท์	ราคาเครื่องโทรศัพท์
ด้าน ช่อง ทาง การ จัด จำหน่าย	ไปมาได้สะดวก	ไปมาได้สะดวก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ	พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี และพนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ

ตารางที่ 83 ค่าเฉลี่ยแสดงระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่อันดับแรก จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศชาย	เพศหญิง
ด้านผลิตภัณฑ์	ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ	มีรุ่นให้เลือกน้อย
ด้านราคา	ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่น	ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่น
ด้าน ช่อง ทาง การ จัด จำหน่าย	ที่จอดรถไม่มี	ที่จอดรถไม่มี
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่ให้ความสนใจลูกค้า	ไม่ให้ความสนใจลูกค้า



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 84 ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อการเลือกร้าน โทรศัพท์เคลื่อนที่อันดับแรก จำแนกตามอายุ

ปัจจัย	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี
ด้านผลิตภัณฑ์	-มีบัตรเติมเงินทุกราคา -ระยะเวลาในการ รับประกัน	-มีโทรศัพท์ให้เลือกหลาย รุ่น	มีโทรศัพท์ให้เลือกหลาย รุ่น	การประกันเครื่องหรือ อุปกรณ์	มีบัตรเติมเงินทุกราคา
ด้านราคา	มีบัตรเติมเงินหลายราคา	ราคาเครื่องโทรศัพท์	ราคาเครื่องโทรศัพท์	สามารถต่อรองราคาได้	ป้ายแสดงราคาชัดเจน
ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ไปมาได้สะดวก	ไปมาได้สะดวก	ติดต่อนัดได้ง่าย สะดวก	ไปมาได้สะดวก	บรรยากาศในร้านเย็น สบาย
ด้านการส่งเสริม การตลาด	พนักงานให้การต้อนรับ และบริการด้วยรอยยิ้มและ อัธยาศัยดี	พนักงานสามารถให้ข้อมูล เกี่ยวกับสินค้าได้อย่าง ละเอียดและเข้าใจ	พนักงานให้การต้อนรับ และบริการด้วยรอยยิ้มและ อัธยาศัยดี	คือ ให้บริการเสมอภาค	พนักงานสามารถให้ข้อมูล เกี่ยวกับสินค้าได้อย่าง ละเอียดและเข้าใจ และ ให้ความสนใจลูกค้า

ตารางที่ 85 ค่าเฉลี่ยแสดงระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่อันดับแรก จำแนกตามอายุ

ปัจจัย	ต่ำกว่า 20 ปี	21-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี
ด้านผลิตภัณฑ์	มีรุ่นให้เลือกน้อย และมี ยี่ห้อน้อย	ระยะเวลาในการชอมนาน	ไม่มีบริการหลังการขาย	มีรุ่นให้เลือกน้อย	สินค้ามีเกรดเดียวให้เลือก
ด้านราคา	ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้าน อื่นๆ	ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้าน อื่นๆ	ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้าน อื่นๆ	ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้าน อื่นๆ	ป้ายแสดงราคาไม่ชัดเจน หรือราคาไม่ตรงกับป้ายที่ แสดงไว้
ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ร้านเจียบเหงาไม่มีการเปิด เพลง	ที่จอดรถไม่มี	ที่จอดรถไม่มี	ที่จอดรถไม่มี	ที่จอดรถไม่มี
ด้านการส่งเสริม การตลาด	ไม่ให้ความสนใจลูกค้า	ไม่ให้ความสนใจลูกค้า	พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับ สินค้าไม่ชัดเจน	การบริการล่าช้า	ไม่ให้ความสนใจลูกค้า

ตารางที่ 86 ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่อันดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัย	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านผลิตภัณฑ์	มีบัตรเติมเงินทุกราคา	มีบัตรเติมเงินทุกราคา	มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น	การประกันเครื่องหรืออุปกรณ์	บริการหลังการขาย
ด้านราคา	ราคาเครื่องโทรศัพท์	มีบัตรเติมเงินหลายราคา	ราคาเครื่องโทรศัพท์	ราคาเครื่องโทรศัพท์	-ราคาเครื่องโทรศัพท์ - สามารถต่อรองราคาได้
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ไปมาได้สะดวก	ตั้งอยู่ในย่านชุมชน	ไปมาได้สะดวก	ไปมาได้สะดวก	ผู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่
ด้านการส่งเสริมการตลาด	พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี	ให้ความสนใจลูกค้า	พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี	ให้ความสนใจลูกค้า	ให้บริการเสมอภาค



ตารางที่ 87 ค่าเฉลี่ยแสดงระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่อันดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัย	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส. หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาในการชอมนาน	มีข้อให้เลือกน้อย	ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ และมีรุ่นให้เลือกน้อย	มีข้อให้เลือกน้อย	-ไม่มีบริการซ่อม -ไม่มีการประกันสินค้า -ชื่อเสียงร้านไม่ดี
ด้านราคา	ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่น	ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่น	ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่น	ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่น	-ป้ายแสดงราคาไม่ชัดเจนหรือราคาไม่ตรงกับป้ายที่แสดงไว้ -ราคาอุปกรณ์ไม่หลากหลาย
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ที่จอดรถไม่มี	ที่จอดรถไม่มี	ที่จอดรถไม่มี	ที่จอดรถไม่มี	ที่จอดรถไม่มี
ด้านการส่งเสริมการตลาด	พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่ชัดเจน	ไม่ให้ความสนใจลูกค้า	พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่ชัดเจน	-พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ - บริการไม่เสมอภาค	พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ

ตารางที่ 88 ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อการเลือกร้าน โทรศัพท์เคลื่อนที่อันดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัย	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	มีบัตรเติมเงินทุกราคา	มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น	การประกันเครื่องหรืออุปกรณ์	การประกันเครื่องหรืออุปกรณ์	การประกันเครื่องหรืออุปกรณ์
ด้านราคา	ราคาเครื่องโทรศัพท์	ราคาเครื่องโทรศัพท์	ราคาเครื่องโทรศัพท์	-ราคาเครื่องโทรศัพท์ -สามารถต่อรองราคาได้ -ป้ายแสดงราคาชัดเจน	ป้ายแสดงราคาชัดเจน
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ไปมาได้สะดวก	ไปมาได้สะดวก	ที่จอดรถสะดวก	ไปมาได้สะดวก	-ไปไม่ได้สะดวก -ติดต่อร้านได้ง่ายสะดวก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ให้ความสนใจลูกค้า	ให้ความสนใจลูกค้า	พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี	ให้ความสนใจลูกค้า	พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ

ตารางที่ 89 ค่าเฉลี่ยแสดงระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อการเลือกร้าน โทรศัพท์เคลื่อนที่อันดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัย	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ	ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ	มีขี้น้อย	มีรุ่นให้เลือกน้อย	มีรุ่นให้เลือกน้อย
ด้านราคา	ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่น	ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่น	-ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่น -ต้องรอรอราคาไม่ได้	ต้องรอรอราคาไม่ได้	ต้องรอรอราคาไม่ได้
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ที่จอร์จไม่มี	ที่จอร์จไม่มี	ที่จอร์จไม่มี	ที่จอร์จไม่มี	ที่จอร์จไม่มี
ด้านการส่งเสริมการตลาด	พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า	พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า	พนักงานแก้ปัญหาไม่ได้	-ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ไม่ลดราคา -พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ -การบริการล่าช้า	พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ

ตารางที่ 90 ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่อันดับแรก จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัย	พนักงานบริษัท/รับจ้าง	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา
ด้านผลิตภัณฑ์	มีเครื่อง โทรศัพท์รุ่น ใหม่ๆ	การประกันสินค้า	มีบริการซ่อม	-มีให้เลือกหลายยี่ห้อ -ระยะเวลาในการ รับประกัน	การประกันเครื่อง หรืออุปกรณ์	มีบัตรเติมเงินทุก ราคา
ด้านราคา	ราคาเครื่องโทรศัพท์	สามารถต่อรองราคาได้	ราคาเครื่องโทรศัพท์	มีบัตรเติมเงินหลายราคา	ราคาเครื่องโทรศัพท์	มีบัตรเติมเงิน หลายราคา
ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ไปมาได้สะดวก	ไปมาได้สะดวก	จัดสินค้าเป็นระเบียบหา ได้ง่าย	ไปมาได้สะดวก	ไปมาได้สะดวก	ไปมาสะดวก
ด้านการส่งเสริม การตลาด	พนักงานให้ความ สนใจลูกค้า	พนักงานให้ความสนใจ ลูกค้า	พนักงานสามารถให้ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ อย่างละเอียดและเข้าใจ	-พนักงานให้การต้อนรับ และบริการด้วยรอยยิ้มและ อัธยาศัย -พนักงานสามารถให้ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ อย่างละเอียดและเข้าใจ	พนักงานให้การ ต้อนรับและ บริการด้วยรอยยิ้ม และอัธยาศัย	พนักงานสามารถ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ สินค้าได้อย่าง ละเอียดและ เข้าใจ

ตารางที่ 91 ค่าเฉลี่ยแสดงระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่อันดับแรก ม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัย	พนักงานบริษัท/รับจ้าง	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา
ด้านผลิตภัณฑ์	ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ	มีขี้อ่อน	มีรุ่นให้เลือกน้อย	ระยะเวลาในการชอมนาน	ไม่มีบริการหลังการขาย	มีขี้อ่อน
ด้านราคา	ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่น	ต่อรองราคาไม่ได้	ต่อรองราคาไม่ได้	ต่อรองราคาไม่ได้	ต่อรองราคาไม่ได้	-ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่น -ต่อรองราคาไม่ได้
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ที่จอดรถไม่มี	การเดินทางไปร้านไม่สะดวก	ที่จอดรถไม่มี	จัดสินค้าไม่เป็นระเบียบหายาก	การเดินทางไปไม่สะดวก	ที่จอดรถไม่มี
ด้านการส่งเสริมการตลาด	พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า	พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ	ไม่การส่งเสริมการขาย เช่น ไม่ลดราคา	-การบริการล่าช้า -พนักงานแก้ไขปัญหามไม่ได้	พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่ชัดเจน	ไม่มีโปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น ไม่มีกิจกรรมในเทศกาลสงกรานต์

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่และปัญหาที่พบมาใช้ในการวางแผนการตลาด และการศึกษาครั้งนี้สามารถชี้แนะโดยคำนึงถึงแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดได้ ดังต่อไปนี้

#### ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้จำหน่ายควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคมากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องของการมีโทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ มีหลายยี่ห้อและหลายรุ่นหลายราคาให้เลือก โดยเฉพาะยี่ห้อ และรุ่นที่ผู้บริโภคนิยมทั้งเครื่องใหม่และเครื่องมือสอง มีการผ่อนและรับจํานำเครื่องโทรศัพท์ มีบัตรเติมเงินทุกราคาของผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ ดีแทค (DTAC) เอไอเอส (AIS) TURE ตลอดจนมีการประกันราคาสินค้าและประกันในเรื่องของการซ่อมเครื่องโทรศัพท์ และการบริการให้บริการหลังการขาย และควรมีการแจ้งกำหนดถึงระยะเวลาในการให้ประกันเครื่องหรืออุปกรณ์ให้ชัดเจน เช่น 3 เดือน 6 เดือน เป็นต้น และระยะเวลาการประกันการซ่อมเครื่องให้ชัดเจน นอกจากนี้การนำสินค้ามาจำหน่ายควรคำนึงถึงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ ความคงทนของผลิตภัณฑ์ เช่น อายุการใช้งาน ความมีมาตรฐาน รูปแบบ เป็นต้น

#### ด้านราคา

ผู้จำหน่าย ควรติดป้ายแสดงราคาสินค้าในแต่ละรุ่นให้ชัดเจน ให้ตรงกับตัวเครื่อง ไม่ทำให้ผู้ซื้อสับสน ราคาเครื่องและค่าซ่อมสามารถต่อรองราคาได้ และหากมีการซ่อมเครื่องโทรศัพท์ควรแจ้งราคาซ่อมล่วงหน้าให้กับลูกค้าทุกครั้ง ราคาของบัตรเติมเงินและอุปกรณ์เสริมควรมีความหลากหลายและครบทุกราคา มีการผ่อนชำระโดยดอกเบี้ยต่ำหรือ 0% มีการผ่อนชำระหลายรูปแบบ

#### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ถ้าเป็นไปได้ร้านค้าควรตั้งอยู่ในชุมชน ไปมาสะดวก มีที่จอดรถ อยู่ใกล้กับถนนหลักสามารถหาได้ง่าย มีป้ายแสดงที่ชัดเจน รวมถึงบรรยากาศภายใน การตกแต่งและความสะอาดภายในร้าน เวลาเปิด-ปิด การให้ความสะดวกกับลูกค้าที่มาใช้บริการ

### ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้จัดจำหน่าย ควรอบรมพนักงานขายเกี่ยวกับจุดเด่นสินค้าในทุกตราสินค้า และรุ่ม รวมทั้งอาจจะมีการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้ในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อให้พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ ให้ความสนใจลูกค้า ต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยที่ดี ให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค จัดพนักงานให้บริการเพียงพอ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ ตลอดจนมีการให้บริการที่รวดเร็วตรงตามความต้องการของลูกค้า

สำหรับรายการส่งเสริมการขายควรเน้นรายการลดราคาเป็นตัวนำในการดึงผู้บริโภคเข้ามา และทำกำไรจากการเพิ่มขายอุปกรณ์เสริม เช่น แบตเตอรี่ หูฟัง บัตรเติมเงิน ฯลฯ หรือ โปรแกรมเพื่อนแนะนำเพื่อนได้รับส่วนลดภายหลัง หรือของตอบแทนที่มีคุณค่าเป็นต้น

จากข้อมูลที่ได้สามารถแบ่งกลุ่มผู้บริโภคได้ตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพ เพื่อทำการวางแผนการตลาดให้เหมาะสมต่อไป โดยเน้นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของแต่ละกลุ่มเป็นจุดขายที่สำคัญ