

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลิกที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ในครั้งนี้ได้แบ่งผลการศึกษา ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการที่ใช้ และ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ (ตารางที่ 1-9)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลิกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ได้แก่ ส่วนประสมสินค้าและบริการ ส่วนประสมราคา ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า และส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (ตารางที่ 10-14)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลิกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ได้แก่ ส่วนประสมสินค้าและบริการ ส่วนประสมราคา ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า และ ส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ (ตารางที่ 15-32)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อและใช้บริการจากร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน (ตารางที่ 33)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	85	40.48
หญิง	125	59.52
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.52 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.48

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	28	13.33
21- 30 ปี	88	41.90
31 - 40 ปี	51	24.29
41- 50 ปี	24	11.43
51 ปีขึ้นไป	19	9.05
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมาอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.29

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	113	53.81
สมรส	95	45.24
อื่นๆ	2	0.95
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ หย่า จำนวน 2 ราย

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 53.81 รองลงมา สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 45.24

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	62	29.52
ปวส. / อนุปริญญา / หรือเทียบเท่า	70	33.33
ปริญญาตรี	64	30.48
สูงกว่าปริญญาตรี	14	6.67
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาสูงสุด ระดับ ปวส. / อนุปริญญา / หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.48

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	105	50.00
10,001 - 20,000 บาท	63	30.00
20,001 - 30,000 บาท	29	13.81
30,001 บาทขึ้นไป	13	6.19
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.00

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	33	15.71
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	14.29
พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง	110	52.38
เจ้าของกิจการ / ประกอบอาชีพอิสระ	25	11.90
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	12	5.71
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 52.38 รองลงมา นักเรียน / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.71

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการที่ใช้ในร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

บริการที่ใช้ในร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
ซื้อโทรศัพท์	198	94.29
ขายโทรศัพท์	34	16.19
ซื้อบัตรเติมเงิน	91	43.33
ขายฝาก	22	10.48
ซื้ออุปกรณ์เสริม	74	35.24
บริการเสริม เช่น โหลดเพลง	41	19.52
ซ่อมเครื่อง	64	30.48
อื่นๆ	1	0.48

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่นๆ ได้แก่ ตรวจสอบเช็คสภาพเครื่อง จำนวน 1 ราย

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ ซื้อโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 94.29 รองลงมา ซื้อบัตรเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 43.33

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
9.00-12.00 น.	85	40.48
12.00-15.00 น.	82	39.05
15.00-18.00 น.	55	26.19
18.00-21.00 น.	133	63.33

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 18:00-21:00 น. คิดเป็นร้อยละ 63.33 รองลงมา ใช้บริการในช่วงเวลา 9:00 -12:00 น. คิดเป็นร้อยละ 40.48

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือใช้บริการอื่นๆ ในร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ความถี่ในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือใช้บริการอื่นๆ ในร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
เดือนละ 1 ครั้ง หรือมากกว่า	57	27.14
ประมาณ 2 เดือนต่อครั้ง	67	31.90
ประมาณ 3 เดือนต่อครั้ง	28	13.33
ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง	58	27.62
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือใช้บริการอื่นๆ ในร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประมาณ 2 เดือนต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.90 รองลงมาปีละไม่เกิน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.62

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการคัดเลือกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน  
ห้างบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ ที่มีผล  
ต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนประสมสินค้าและ บริการ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีโทรศัพท์ให้เลือก หลากหลายยี่ห้อและ หลากหลายรุ่น	103 (49.05)	87 (41.43)	20 (9.52)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40 (มาก)	1
เครื่องมือสองมีให้เลือก หลายรุ่นหลายราคา	39 (18.57)	67 (31.90)	58 (27.62)	42 (20.00)	4 (1.90)	3.45 (ปานกลาง)	10
สินค้ามีเพียงพอต่อ ความต้องการ	56 (26.67)	111 (52.86)	40 (19.05)	3 (1.43)	0 (0.00)	4.05 (มาก)	4
มีอุปกรณ์เสริมทุกแบบ หลากหลายชนิด	37 (17.62)	113 (53.81)	46 (21.90)	14 (6.67)	0 (0.00)	3.82 (มาก)	8
บัตรเติมเงินมีจำหน่าย ทุกค่ายและมีทุกระดับ ราคา	48 (22.86)	92 (43.81)	56 (26.67)	12 (5.71)	2 (0.95)	3.82 (มาก)	8
มีสินค้าพร้อมขายให้ ทันที	51 (24.29)	113 (53.81)	42 (20.00)	4 (1.90)	0 (0.00)	4.00 (มาก)	6
มีการรับประกันสินค้า	69 (32.86)	106 (50.48)	34 (16.19)	1 (0.48)	0 (0.00)	4.16 (มาก)	2
ระยะเวลาในการ รับประกัน	57 (27.14)	105 (50.00)	43 (20.48)	5 (2.38)	0 (0.00)	4.02 (มาก)	5
มีบริการสำหรับการ แลกเปลี่ยนหรือคืน สินค้า	43 (20.48)	108 (51.43)	52 (24.76)	7 (3.33)	0 (0.00)	3.89 (มาก)	7

ตารางที่ 10 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการ ที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนประสมสินค้า และบริการ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีบริการหลังการขาย เช่น ให้คำปรึกษา ตรวจเช็คสภาพและ ซ่อมเครื่อง	58 (27.62)	117 (55.71)	34 (16.19)	0 (0.00)	1 (0.48)	4.10 (มาก)	3
ชื่อเสียงของร้าน	32 (15.24)	100 (47.62)	64 (30.48)	13 (6.19)	1 (0.48)	3.71 (มาก)	9
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.95 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 10 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการมีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และหลากหลายรุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา มีการรับประกันสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีการบริการหลังการขาย เช่น ให้คำปรึกษาตรวจเช็คสภาพและซ่อมเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.10)



ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของส่วนประสมราคาที่มีผลต่อการเลือกร้าน  
จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนประสมราคา	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ราคเครื่องโทรศัพท์ ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ	78 (37.14)	76 (36.19)	56 (26.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10 (มาก)	2
อุปกรณ์เสริมมีหลาย ราคาให้เลือก	44 (20.95)	92 (43.81)	61 (29.05)	12 (5.71)	1 (0.48)	3.79 (มาก)	5
มีส่วนลด หรือ สามารถต่อรองราคา ได้	64 (30.48)	83 (39.52)	52 (24.76)	10 (4.76)	1 (0.48)	3.95 (มาก)	3
มีป้ายแสดงราคา สังเกตเห็นชัดเจน	65 (30.95)	108 (51.43)	35 (16.67)	2 (0.95)	0 (0.00)	4.12 (มาก)	1
มีระบบการชำระเงิน ผ่านบัตรเครดิต	36 (17.14)	100 (47.62)	56 (26.67)	12 (5.71)	6 (2.86)	3.70 (มาก)	7
มีระบบผ่อนชำระ	37 (17.62)	107 (50.95)	48 (22.86)	12 (5.71)	6 (2.86)	3.75 (มาก)	6
ระยะเวลาผ่อนชำระ นาน	30 (14.29)	94 (44.76)	67 (31.90)	12 (5.71)	7 (3.33)	3.61 (มาก)	8
มีการแจ้งประเมินค่า ซ่อมและแจ้งราคา ก่อนซ่อม	50 (23.81)	102 (48.57)	51 (24.29)	4 (1.90)	3 (1.43)	3.91 (มาก)	4
ราคาจำหน่าย (ขายฝาก)	24 (11.43)	36 (17.14)	86 (40.95)	46 (21.90)	18 (8.57)	3.01 (ปานกลาง)	10
ดอกเบี้ยจำหน่าย (ขาย ฝาก)	13 (6.19)	38 (18.10)	93 (44.29)	49 (23.33)	17 (8.10)	2.91 (ปานกลาง)	11
เงื่อนไขการชำระเงิน	34 (16.19)	39 (18.57)	84 (40.00)	35 (16.67)	18 (8.57)	3.17 (ปานกลาง)	9
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.64 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 11 พบว่าปัจจัยส่วนประสมราคามีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.64) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีส่วนลด หรือสามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.95)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมการกระจายตัวสินค้าที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
จัดสินค้าเป็นระเบียบหมวดหมู่หาได้ง่าย	55 (26.19)	95 (45.24)	59 (28.10)	1 (0.48)	0 (0.00)	3.97 (มาก)	7
เดินทางมาร้านค้าได้สะดวก	61 (20.05)	120 (57.14)	28 (13.33)	1 (0.48)	0 (0.00)	4.15 (มาก)	3
ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน	75 (35.71)	101 (48.10)	34 (16.19)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 (มาก)	1
มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน	70 (33.33)	111 (52.86)	28 (13.33)	1 (0.48)	0 (0.00)	4.19 (มาก)	2
มีการตกแต่งหน้าร้านเป็นที่น่าสนใจ	43 (20.48)	122 (58.10)	45 (21.43)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.99 (มาก)	6
มีพื้นที่กว้างขวางมีการออกแบบผังร้านค้าที่เหมาะสม	36 (17.14)	86 (40.95)	74 (35.24)	14 (6.67)	0 (0.00)	3.69 (มาก)	9
ความสะอาดภายในร้าน	38 (18.10)	99 (47.14)	59 (28.10)	14 (6.67)	0 (0.00)	3.77 (มาก)	8
มีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	51 (24.29)	126 (60.00)	31 (14.76)	2 (0.95)	0 (0.00)	4.08 (มาก)	4
มีการจัดแสดงสินค้าภายในร้านได้เป็นอย่างดี	47 (22.38)	124 (59.05)	37 (17.62)	2 (0.95)	0 (0.00)	4.03 (มาก)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.01 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการกระจายตัวสินค้ามีผลต่อการเลือกร้านจำหน่าย  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01)  
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.20)  
รองลงมา ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย  
4.19)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนประสมการสื่อสาร การตลาดแบบบูรณาการ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานบริการด้วย รอยยิ้มและอัธยาศัยดี	67 (31.90)	103 (49.05)	39 (18.57)	1 (0.48)	0 (0.00)	4.12 (มาก)	2
จำนวนเจ้าหน้าที่หรือ พนักงานบริการเพียงพอ	65 (30.95)	103 (49.05)	41 (19.52)	1 (0.48)	0 (0.00)	4.10 (มาก)	3
พนักงานสามารถให้ข้อมูล ตัวสินค้าอย่างละเอียดและ เข้าใจ	69 (32.86)	105 (50.00)	35 (16.67)	1 (0.48)	0 (0.00)	4.15 (มาก)	1
พนักงานบริการได้รวดเร็ว	58 (27.62)	113 (53.81)	37 (17.62)	2 (0.95)	0 (0.00)	4.08 (มาก)	5
พนักงานให้ความสนใจ ลูกค้า	64 (30.48)	103 (49.05)	41 (19.52)	2 (0.95)	0 (0.00)	4.09 (มาก)	4
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาได้	61 (29.05)	106 (50.48)	37 (17.62)	6 (2.86)	0 (0.00)	4.06 (มาก)	6
พนักงานขายมีทักษะใน การขายดี	57 (27.24)	107 (50.95)	46 (21.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.05 (มาก)	7
มีการโฆษณาร้านค้าตาม สื่อต่างๆให้เป็นที่รู้จัก เช่น ป้ายหน้าร้านหนังสือพิมพ์ วิทยุ	31 (14.76)	95 (45.24)	71 (33.81)	12 (5.71)	1 (0.48)	3.68 (มาก)	9
มีของแถม ของชำร่วย เมื่อ ซื้อสินค้า	45 (21.43)	77 (36.67)	68 (32.38)	19 (9.05)	1 (0.48)	3.70 (มาก)	8
มีโปรโมชั่นตามเทศกาล ต่างๆ เช่น การชิงโชคของ รางวัล	35 (16.67)	58 (27.62)	71 (33.81)	39 (18.57)	7 (3.33)	3.36 (ปาน กลาง)	10

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมการสื่อสาร การตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนประสมการสื่อสาร การตลาดแบบบูรณาการ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการแจ้งข่าวสารการจัด กิจกรรมของทางร้านอยู่ เสมอ	24 (11.43)	62 (29.52)	82 (39.05)	36 (17.14)	6 (2.86)	3.30 (ปาน กลาง)	11
มีการส่งจดหมายอีเมล โทรศัพท์ เชิญชวนให้มา ซื้อสินค้า	19 (9.05)	49 (23.33)	96 (45.71)	39 (18.57)	7 (3.33)	3.16 (ปาน กลาง)	12
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)</b>						<b>3.82 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการสื่อสารการตลาดมีผลต่อการเลือกร้านจำหน่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82) ปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา พนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.12) และจำนวน เจ้าหน้าที่หรือพนักงานบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ตารางที่ 14 สรุปค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยส่วนประสมการค้ำปดิกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่าย  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการค้ำปดิก	ค่าเฉลี่ย	ระดับที่มีผล	ลำดับที่
ส่วนประสมสินค้าและบริการ	3.95	มาก	2
ส่วนประสมราคา	3.64	มาก	4
ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า	4.01	มาก	1
ส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบ บูรณาการ	3.82	มาก	3

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการค้ำปดิกมีผลต่อการเลือกร้านจำหน่าย  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ส่วนประสมการ  
กระจายตัวสินค้า รองลงมา ส่วนประสมสินค้าและบริการ ส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบ  
บูรณาการ และส่วนประสมราคา

ตารางที่ 15 แสดงปัจจัยส่วนประสมการคัดเลือกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก

อันดับที่	ปัจจัยส่วนประสมการคัดเลือก	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1	มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อและหลากหลายรุ่น	ผลิตภัณฑ์และบริการ	4.40 (มาก)
2	ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน	การกระจายตัว สินค้า	4.20 (มาก)
3	มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน	การกระจายตัว สินค้า	4.19 (มาก)
4	มีการรับประกันสินค้า	ผลิตภัณฑ์และบริการ	4.16 (มาก)
5	พนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ	การสื่อสาร การตลาด แบบบูรณาการ	4.15 (มาก)
5	เดินทางมาร้านค้าได้สะดวก	การกระจายตัว สินค้า	4.15 (มาก)
6	มีการบริการหลังการขาย	ผลิตภัณฑ์และบริการ	4.14 (มาก)
7	พนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี	การสื่อสาร การตลาดแบบ บูรณาการ	4.12 (มาก)
7	มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน	ราคา	4.12 (มาก)
8	มีบริการหลังการขาย เช่น ให้คำปรึกษา ตรวจเช็คสภาพและซ่อมเครื่อง	ผลิตภัณฑ์และบริการ	4.10 (มาก)
8	ราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้านั้นๆ	ราคา	4.10 (มาก)



ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลีกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก

อันดับที่	ปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลีก	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
8	มีจำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบริการเพียงพอ	การสื่อสาร การตลาด แบบบูรณาการ	4.10 (มาก)
9	พนักงานให้ความสนใจลูกค้า	การสื่อสาร การตลาด แบบบูรณาการ	4.09 (มาก)
10	พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้	การสื่อสาร การตลาด แบบบูรณาการ	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกของส่วนประสมการค้ำปลีกมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ทั้งหมดทุกปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อและหลากหลายรุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.40) ท่าเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีการรับประกันสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.15) เดินทางมาร้านค้าได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีการบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 4.14) พนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.12 ) มีป้ายแสดงราคาส่งเกตได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีบริการหลังการขาย เช่น ให้คำปรึกษาตรวจเช็คสภาพและซ่อมเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.10) ราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีจำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และพนักงานให้ความสนใจลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.09) พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการค้ำปดิกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของส่วนประสมสินค้าและบริการที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน จำแนกตามเพศ

ส่วนประสมสินค้าและบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีโทรศัพท์ทำให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และหลากหลายรุ่น	4.35 (มาก)	4.42 (มาก)
เครื่องมือสองมีให้เลือกหลายรุ่นหลายราคา	3.31 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการ	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
มีอุปกรณ์เสริมทุกแบบ หลากหลายชนิด	3.71 (มาก)	3.90 (มาก)
บัตรเติมเงินมีจำหน่ายทุกค่ายและมีทุก ระดับราคา	3.66 (มาก)	3.93 (มาก)
มีสินค้าพร้อมขายให้ทันที	3.88 (มาก)	4.09 (มาก)
มีการรับประกันสินค้า	4.08 (มาก)	4.21 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกัน	3.96 (มาก)	4.06 (มาก)

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของส่วนประสมสินค้าและบริการที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน จำแนกตามเพศ

ส่วนประสมสินค้าและบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการสำหรับการแลกเปลี่ยนหรือคืนสินค้า	3.78 (มาก)	3.97 (มาก)
มีบริการหลังการขาย เช่น มีบริการให้คำปรึกษา ตรวจเช็คสภาพและซ่อมเครื่อง	4.18 (มาก)	4.05 (มาก)
ชื่อเสียงของร้าน	3.56 (มาก)	3.81 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.86 (มาก)</b>	<b>4.01 (มาก)</b>

หมายเหตุ : ชาย = 85 ราย, หญิง = 125 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมสินค้าและบริการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.86, 4.01 ตามลำดับ)

เพศชาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และหลากหลายรุ่น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา มีบริการหลังการขาย เช่น ให้คำปรึกษาตรวจเช็คสภาพและซ่อมเครื่อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีการรับประกันสินค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

เพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และหลากหลายรุ่น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา มีการรับประกันสินค้านี้มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) และมีสินค้าพร้อมขายให้ทันที มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของส่วนประสมราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน จำแนกตามเพศ

ส่วนประสมราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ	4.02 (มาก)	4.16 (มาก)
อุปกรณ์เสริมมีหลายราคาให้เลือก	3.68 (มาก)	3.86 (มาก)
มีส่วนลด หรือ สามารถต่อรองราคาได้	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)
มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)
มีระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)
มีระบบผ่อนชำระ	3.66 (มาก)	3.81 (มาก)
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	3.51 (มาก)	3.68 (มาก)
มีการแจ้งประเมินค่าซ่อมและแจ้งราคาก่อนซ่อม	3.87 (มาก)	3.94 (มาก)
ราคาจำหน่าย (ขายฝาก)	3.04 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
ดอกเบี้ยจำหน่าย (ขายฝาก)	2.92 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของส่วนประสมราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน จำแนกตามเพศ

ส่วนประสมราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เงื่อนไขการชำระเงิน	3.19 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)

หมายเหตุ : ชาย = 85 ราย, หญิง = 125 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.59, 3.67 ตามลำดับ)

เพศชาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ที่ถูกกว่าร้านอื่นๆ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีการแจ้งประเมินค่าซ่อมและแจ้งราคาก่อนซ่อม มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87)

เพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา ราคาเครื่องโทรศัพท์ที่ถูกกว่าร้านอื่นๆ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีส่วนลด หรือสามารถต่อรองราคาได้ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า ที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขา ลำพูน จำแนกตามเพศ

ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จัดสินค้าเป็นระเบียบ หมวคห่ม หาได้ง่าย	3.81 (มาก)	4.08 (มาก)
เดินทางมาร้านค้าได้สะดวก	4.11 (มาก)	4.18 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน	4.12 (มาก)	4.25 (มาก)
มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน	3.96 (มาก)	4.34 (มาก)
มีการตกแต่งหน้าร้านเป็นที่น่าสนใจ	3.84 (มาก)	4.10 (มาก)
มีพื้นที่กว้างขวาง มีการออกแบบผังร้านค้าที่เหมาะสม	3.61 (มาก)	3.74 (มาก)
ความสะอาดภายในร้าน	3.55 (มาก)	3.91 (มาก)
มีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)
มีการจัดแสดงสินค้าภายในร้านได้เป็นอย่างดี	3.88 (มาก)	4.13 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.88 (มาก)</b>	<b>4.10 (มาก)</b>

หมายเหตุ : ชาย = 85 ราย, หญิง = 125 ราย

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมการกระจายตัวสินค้ามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขา ลำพูน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.92, 4.11 ตามลำดับ)

เพศชาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา เดินทางมาร้านได้สะดวก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10)

เพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) และเดินทางมาร้านค้าได้สะดวก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในห้างบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน จำแนกตามเพศ

ส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ	เพศ	
	ชาย ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	หญิง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี	3.98 (มาก)	4.22 (มาก)
จำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบริการเพียงพอ	3.91 (มาก)	4.24 (มาก)
พนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ	4.02 (มาก)	4.24 (มาก)
พนักงานบริการได้รวดเร็ว	3.94 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานให้ความสนใจลูกค้า	3.95 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้	3.93 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานขายมีทักษะในการขายดี	3.95 (มาก)	4.12 (มาก)
มีการโฆษณาร้านค้าตามสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จัก เช่น ป้ายหน้าร้าน หนังสือพิมพ์ วิทยุ หรือนิตยสารต่างๆ	3.49 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)
มีของแถม ของชำร่วย เมื่อซื้อสินค้า	3.52 (มาก)	3.82 (มาก)
มีโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ เช่น การชิงโชคของรางวัล	3.34 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีการแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรม ของทางร้านอยู่เสมอ	3.20 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
มีการส่งจดหมายอีเมล โทรศัพท์ เชิญชวนให้มาซื้อสินค้า	3.09 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.69 (มาก)</b>	<b>3.91 (มาก)</b>

หมายเหตุ : ชาย = 85 ราย, หญิง = 125 ราย



จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.69, 3.91 ตามลำดับ)

เพศชาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา พนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) และพนักงานมีทักษะการขายดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95)

เพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ จำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบริการเพียงพอ พร้อมทั้งพนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) เท่ากัน รองลงมาพนักงานให้บริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานบริการได้รวดเร็ว และพนักงานให้ความสนใจลูกค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) เท่ากัน

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของส่วนประสมการค้ำปลึกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลึก	เพศ	
	ชาย ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	หญิง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ส่วนประสมสินค้าและบริการ	3.86 (มาก)	4.01 (มาก)
ส่วนประสมราคา	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)
ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า	3.88 (มาก)	4.10 (มาก)
ส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ	3.69 (มาก)	3.91 (มาก)

จากตารางที่ 20 ปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลึกมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง 3 อันดับแรกคือ ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.88, 4.10) รองลงมาส่วนประสมสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86, 4.01) และส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (ค่าเฉลี่ย 3.69, 3.91)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของส่วนประสมสินค้าและบริการที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ส่วนประสมสินค้าและบริการ	อายุ			
	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อและหลากหลายรุ่น	4.57 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.31 (มาก)	4.44 (มาก)
เครื่องมือสองมีให้เลือกหลายรุ่นหลายราคา	4.04 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการ	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	3.95 (มาก)
มีอุปกรณ์เสริมทุกแบบหลากหลายชนิด	3.96 (มาก)	3.83 (มาก)	3.96 (มาก)	3.56 (มาก)
บัตรเติมเงินมีจำหน่ายทุกค่ายและมีทุกระดับราคา	4.07 (มาก)	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)	3.58 (มาก)
มีสินค้าพร้อมขายให้ทันที	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	4.18 (มาก)	3.77 (มาก)
มีการรับประกันสินค้า	4.36 (มาก)	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)	3.95 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกัน	4.39 (มาก)	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)
มีบริการสำหรับการแลกเปลี่ยนหรือคืนสินค้า	4.07 (มาก)	3.85 (มาก)	4.06 (มาก)	3.65 (มาก)
มีบริการหลังการขาย เช่น ให้คำปรึกษาตรวจเช็คสภาพและซ่อมเครื่อง	4.32 (มาก)	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)	4.19 (มาก)
ชื่อเสียงของร้าน	3.89 (มาก)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	3.72 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.15 (มาก)</b>	<b>3.93 (มาก)</b>	<b>3.97 (มาก)</b>	<b>3.83 (มาก)</b>

หมายเหตุ : อายุไม่เกิน 20 ปี = 28 ราย, 21-30 ปี = 88 ราย, 31-40 ปี = 51 ราย, 41 ปีขึ้นไป = 43 ราย

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมสินค้าและบริการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของทุกระดับอายุโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15, 3.93, 3.97, 3.83 ตามลำดับ)

อายุไม่เกิน 20 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และหลากหลายรุ่น มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา ระยะเวลาในการรับประกัน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) และมีการรับประกันสินค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36)

อายุระหว่าง 21-30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และหลากหลายรุ่น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา มีการรับประกันสินค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีสินค้าพร้อมขายให้ทันที ระยะเวลาในการรับประกัน และมีบริการหลังการขาย เช่น ให้คำปรึกษาตรวจเช็คสภาพและซ่อมเครื่อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02)

อายุระหว่าง 31-40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และหลากหลายรุ่นมีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีสินค้าพร้อมขายให้ทันที มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

อายุ 41 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และหลากหลายรุ่น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา มีบริการหลังการขาย เช่น บริการให้คำปรึกษาตรวจเช็คสภาพและซ่อมเครื่องมีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) และสินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการ มีการรับประกันสินค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของส่วนประสมราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ส่วนประสมราคา	อายุ			
	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)	4.07 (มาก)
อุปกรณ์เสริมมีหลายราคาให้เลือก	3.93 (มาก)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.56 (มาก)
มีส่วนลด หรือ สามารถต่อรองราคาได้	4.07 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)	4.02 (มาก)
มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)	4.20 (มาก)	4.05 (มาก)
มีระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต	3.64 (มาก)	3.59 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)
มีระบบผ่อนชำระ	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)	3.94 (มาก)	3.63 (มาก)
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	3.79 (มาก)	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
มีการแจ้งประเมินค่าซ่อมและแจ้งราคา ก่อนซ่อม	3.93 (มาก)	3.69 (มาก)	4.04 (มาก)	4.21 (มาก)
ราคาจำหน่าย (ขายฝาก)	3.43 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ดอกเบี้ยจำหน่าย (ขายฝาก)	3.18 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
เงื่อนไขการชำระเงิน	3.61 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.78 (มาก)</b>	<b>3.57 (มาก)</b>	<b>3.68 (มาก)</b>	<b>3.64 (มาก)</b>

หมายเหตุ : อายุไม่เกิน 20 ปี = 28 ราย, 21-30 ปี = 88 ราย, 31-40 ปี = 51 ราย, 41 ปีขึ้นไป = 43 ราย

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมราคามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของทุกระดับอายุโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78 , 3.57 , 3.68 , 3.64 ตามลำดับ)

อายุไม่เกิน 20 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจนมีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา มีส่วนลดหรือสามารถต่อรองราคาได้ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) และราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04)

อายุระหว่าง 21-30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน และราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา มีส่วนลด หรือ สามารถต่อรองราคาได้ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ อุปกรณ์เสริมมีหลายราคาให้เลือก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

อายุระหว่าง 31-40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา ราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีการแข่งประเมีนค่าซ่อมและแจ้งราคาก่อนซ่อม มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04)

อายุ 41 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการแข่งประเมีนค่าซ่อมและแจ้งราคาก่อนซ่อม มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา ราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของส่วนประสมการกระจายตัวสินค้าที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า	อายุ			
	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จัดสินค้าเป็นระเบียบหมวดหมู่หาได้ง่าย	4.21 (มาก)	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)	3.67 (มาก)
เดินทางมาร้านค้าได้สะดวก	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)	4.10 (มาก)	4.26 (มาก)
มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)	4.35 (มาก)	4.02 (มาก)
มีการตกแต่งหน้าร้านเป็นที่น่าสนใจ	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)	4.06 (มาก)	3.86 (มาก)
มีพื้นที่กว้างขวาง มีการออกแบบผังร้านค้าที่เหมาะสม	3.89 (มาก)	3.66 (มาก)	3.53 (มาก)	3.79 (มาก)
ความสะอาดภายในร้าน	4.04 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)
มีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)
มีการจัดแสดงสินค้าภายในร้านได้เป็นอย่างดี	4.25 (มาก)	4.10 (มาก)	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.12 (มาก)</b>	<b>4.02 (มาก)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>	<b>3.91 (มาก)</b>

หมายเหตุ : อายุไม่เกิน 20 ปี = 28 ราย, 21-30 ปี = 88 ราย, 31-40 ปี = 51 ราย, 41 ปีขึ้นไป = 43 ราย

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมการกระจายตัวสินค้ามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของทุกระดับอายุโดยรวม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12, 4.02, 3.99, 3.91 ตามลำดับ)



อายุไม่เกิน 20 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการจัดแสดงสินค้าภายในร้านได้เป็นอย่างดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาจัดสินค้าเป็นระเบียบ หมาดหมู่มหาได้ง่าย พร้อมทั้ง เดินทางมาร้านค้าได้สะดวก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) เท่ากัน และมีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

อายุระหว่าง 21-30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เดินทางมาร้านค้าได้สะดวก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

อายุระหว่าง 31-40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) และจัดสินค้าเป็นระเบียบ หมาดหมู่มหาได้ง่าย มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

อายุ 41 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา มีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และเดินทางมาร้านค้าได้สะดวก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)



ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ส่วนประสมการสื่อสารการตลาด แบบบูรณาการ	อายุ			
	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี	4.29 (มาก)	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)	4.07 (มาก)
จำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบริการ เพียงพอ	4.18 (มาก)	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)
พนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่าง ละเอียดและเข้าใจ	4.39 (มาก)	4.02 (มาก)	4.39 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานบริการได้รวดเร็ว	4.36 (มาก)	4.05 (มาก)	3.96 (มาก)	4.12 (มาก)
พนักงานให้ความสนใจลูกค้า	4.32 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้	4.36 (มาก)	3.94 (มาก)	4.24 (มาก)	3.88 (มาก)
พนักงานขายมีทักษะในการขายดี	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)	3.88 (มาก)	4.05 (มาก)
มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆให้เป็นที่รู้จัก เช่น ป้ายหน้าร้าน หนังสือพิมพ์ วิทยุ ป้าย โฆษณา	4.07 (มาก)	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)	3.51 (มาก)
มีของแถม ของชำร่วย เมื่อซื้อสินค้า	4.25 (มาก)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)	3.51 (มาก)
มีโปรโมชันตามเทศกาลต่างๆ เช่น การชิงโชคของรางวัล	3.86 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.33 (มาก)

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ส่วนประสมการสื่อสารการตลาด แบบบูรณาการ	อายุ			
	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการแจ้งข่าวสารการจ้ดกิจกรรมของ ทางร้านอยู่เสมอ	3.64 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.42 (มาก)
มีการส่งจดหมายอีเมล โทรศัพท์ เชิญชวนให้มาซื้อสินค้า	3.75 (มาก)	2.95 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.14 (มาก)</b>	<b>3.75 (มาก)</b>	<b>3.83 (มาก)</b>	<b>3.74 (มาก)</b>

หมายเหตุ : อายุไม่เกิน 20 ปี = 28 ราย, 21-30 ปี = 88 ราย, 31-40 ปี = 51 ราย, 41 ปีขึ้นไป = 43 ราย

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขา ลำพูน ของทุกระดับอายุโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14 , 3.75 , 3.83 , 3.74 ตามลำดับ)

อายุไม่เกิน 20 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ พร้อมทั้ง พนักงานบริการได้รวดเร็ว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) เท่ากัน และพนักงานให้ความสนใจลูกค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32)

อายุระหว่าง 21-30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานให้ความสนใจลูกค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา พนักงานขายมีทักษะในการขายดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) และพนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

อายุระหว่าง 31-40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) และจำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบริการเพียงพอ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

อายุ 41 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานบริการได้รวดเร็ว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา พนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี พร้อมทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบริการเพียงพอ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) เท่ากัน และพนักงานมีทักษะในการให้บริการ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของส่วนประสมการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขา ลำพูน จำแนกตามอายุ

ส่วนประสมการค้ำปดิก	อายุ			
	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ส่วนประสมสินค้าและบริการ	4.15 (มาก)	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	3.83 (มาก)
ส่วนประสมราคา	3.78 (มาก)	3.57 (มาก)	3.68 (มาก)	3.64 (มาก)
ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า	4.12 (มาก)	4.02 (มาก)	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)
ส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ	4.14 (มาก)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)

จากตารางที่ 25 ัจัยส่วนประสมการค้ำปดิกมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี 3 ลำดับแรกคือ ส่วนประสมสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า และส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และส่วนประสมราคา (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21 -30 ปี อายุ 31-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป 3 ลำดับแรกคือ ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02, 3.99, 3.91) รองลงมา ส่วนประสมสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93, 3.97, 3.83) และส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.83, 3.74)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของส่วนประสมสินค้าและบริการที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ส่วนประสมสินค้าและบริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ปวส. อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ หลากหลายรุ่น	4.29 (มาก)	4.34 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
เครื่องมือสองมีให้เลือกหลายรุ่น หลายราคา	3.45 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการ	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)	4.24 (มาก)
มีอุปกรณ์เสริมทุกแบบ หลากหลายชนิด	3.79 (มาก)	3.67 (มาก)	3.99 (มาก)
บัตรเติมเงินมีจำหน่ายทุกค่ายและมีทุกระดับราคา	3.92 (มาก)	3.63 (มาก)	3.91 (มาก)
มีสินค้าพร้อมขายให้ทันที	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)
มีการรับประกันสินค้า	4.18 (มาก)	4.07 (มาก)	4.22 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกัน	4.06 (มาก)	3.90 (มาก)	4.09 (มาก)
มีบริการสำหรับการแลกเปลี่ยนหรือคืนสินค้า	3.77 (มาก)	3.71 (มาก)	4.14 (มาก)
มีบริการหลังการขาย เช่น ให้คำปรึกษาตรวจเช็ค สภาพและซ่อมเครื่อง	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)	4.19 (มาก)
ชื่อเสียงของร้าน	3.85 (มาก)	3.51 (มาก)	3.77 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>	<b>3.83 (มาก)</b>	<b>4.07 (มาก)</b>

หมายเหตุ : ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย = 62 ราย, ปวส. อนุปริญญา หรือเทียบเท่า = 70 ราย, ปริญญาตรีขึ้นไป = 78 ราย

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมสินค้าและบริการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของทุกกลุ่มระดับการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92, 3.83 และ 4.07 ตามลำดับ)

การศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และหลากหลายรุ่น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา มีการรับประกันสินค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีบริการหลังการขาย เช่น บริการให้คำปรึกษาตรวจเช็คสภาพและซ่อมเครื่อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

การศึกษาสูงสุดระดับปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และหลากหลายรุ่น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา มีการรับประกันสินค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีบริการหลังการขาย เช่น บริการให้คำปรึกษาตรวจเช็คสภาพและซ่อมเครื่อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01)

การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และหลากหลายรุ่น มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีการรับประกันสินค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของส่วนประสมราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ส่วนประสมราคา	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ปวส. อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ	3.90 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)
อุปกรณ์เสริมมีหลายราคาให้เลือก	3.74 (มาก)	3.66 (มาก)	3.95 (มาก)
มีส่วนลด หรือ สามารถต่อรองราคาได้	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)	4.21 (มาก)
มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)	4.21 (มาก)
มีระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต	3.61 (มาก)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)
มีระบบผ่อนชำระ	3.58 (มาก)	3.81 (มาก)	3.82 (มาก)
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	3.45 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)
มีการแจ้งประเมินค่าซ่อมและแจ้งราคาก่อน ซ่อม	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)	4.14 (มาก)
ราคาจำหน่าย (ขายฝาก)	2.76 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ดอกเบี้ยจำหน่าย (ขายฝาก)	2.84 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
เงื่อนไขการชำระเงิน	2.92 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.49 (ปานกลาง)</b>	<b>3.59 (มาก)</b>	<b>3.80 (มาก)</b>

หมายเหตุ : ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย = 62 ราย, ปวส. อนุปริญญา หรือเทียบเท่า = 70 ราย, ปริญญาตรีขึ้นไป = 78 ราย



จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมราคามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน สำหรับกลุ่มระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59 และ 3.80 ตามอันดับ) ยกเว้น ระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย มีผลในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

การศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ มีการแจ้งประเมินค่าซ่อมและแจ้งราคาก่อนซ่อม มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76)

การศึกษาสูงสุดระดับปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) และมีการแจ้งประเมินค่าซ่อมและแจ้งราคาก่อนซ่อม มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76)

การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีส่วนลด หรือสามารถต่อรองราคาได้ และมีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา ราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และมีการแจ้งประเมินค่าซ่อมและแจ้งราคาก่อนซ่อม มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14)



ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของส่วนประสมการกระจายตัวสินค้าที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ปวส. อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จัดสินค้าเป็นระเบียบ หมวดหุ้ม หาได้ง่าย	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	4.06 (มาก)
เดินทางมาร้านค้าได้สะดวก	4.23 (มาก)	4.01 (มาก)	4.21 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน	4.21 (มาก)	4.06 (มาก)	4.31 (มาก)
มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน	4.19 (มาก)	4.07 (มาก)	4.29 (มาก)
มีการตกแต่งหน้าร้านเป็นที่น่าสนใจ	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	4.09 (มาก)
มีพื้นที่กว้างขวาง มีการออกแบบผังร้านค้าที่ เหมาะสม	3.74 (มาก)	3.40 (มาก)	3.90 (มาก)
ความสะอาดภายในร้าน	3.87 (มาก)	3.47 (มาก)	3.95 (มาก)
มีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	4.10 (มาก)	3.96 (มาก)	4.17 (มาก)
มีการจัดแสดงสินค้าภายในร้านได้เป็นอย่างดี	4.11 (มาก)	3.83 (มาก)	4.14 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.05 (มาก)</b>	<b>3.83 (มาก)</b>	<b>4.12 (มาก)</b>

หมายเหตุ : ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย = 62 ราย, ปวส. อนุปริญญา หรือเทียบเท่า = 70 ราย, ปริญญาตรีขึ้นไป = 78 ราย

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมการกระจายตัวสินค้ามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของทุกระดับการศึกษาสูงสุด มีผลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05, 3.83 และ 4.12 ตามลำดับ)

การศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เดินทางมาร้านค้าได้สะดวก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) และมีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19)

การศึกษาระดับปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ รองลงมา ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา เดินทางมาร้านค้าได้สะดวก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) และมีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96)

การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) และมีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ส่วนประสมการสื่อสารการตลาด แบบบูรณาการ	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ปวส. อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี	4.18 (มาก)	3.99 (มาก)	4.21 (มาก)
จำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบริการเพียงพอ	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	4.22 (มาก)
พนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานบริการได้รวดเร็ว	4.08 (มาก)	3.86 (มาก)	4.28 (มาก)
พนักงานให้ความสนใจลูกค้า	4.11 (มาก)	3.90 (มาก)	4.24 (มาก)
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้	4.08 (มาก)	3.86 (มาก)	4.22 (มาก)
พนักงานขายมีทักษะในการขายดี	4.13 (มาก)	3.83 (มาก)	4.19 (มาก)
มีการโฆษณาร้านค้าตามสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จัก เช่น ป้าย หน้าร้าน หนังสือพิมพ์ วิทยุ	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)	3.85 (มาก)
มีของแถม ของชำร่วย เมื่อซื้อสินค้า	3.68 (มาก)	3.53 (มาก)	3.86 (มาก)

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ส่วนประสมการสื่อสารการตลาด แบบบูรณาการ	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ปวส. อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีของแถม ของชำร่วย เมื่อซื้อสินค้า	3.68 (มาก)	3.53 (มาก)	3.86 (มาก)
มีโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ เช่น การชิงโชค ของรางวัล	3.10 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
มีการแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมของทางร้าน อยู่เสมอ	3.13 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
มีการส่งจดหมายอีเมล โทรศัพท์เชิญชวนให้มา ซื้อสินค้า	3.03 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.78 (มาก)</b>	<b>3.66 (มาก)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>

หมายเหตุ : ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย = 62 ราย, ปวส.อนุปริญญา หรือเทียบเท่า = 70 ราย, ปริญญาตรีขึ้นไป = 78 ราย

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของทุกระดับการศึกษาสูงสุด มีผลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78, 3.66 และ 3.99 ตามลำดับ)

การศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ มีผลในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา พนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ พนักงานขายมีทักษะในการขายดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13)

การศึกษาสูงสุดระดับปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา จำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบริการเพียงพอ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) และพนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99)

การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานให้บริการได้รวดเร็ว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา พนักงานให้ความสนใจลูกค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ พร้อมทั้ง จำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบริการเพียงพอ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) เท่ากัน

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของส่วนประสมการค้ำปลีกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลีก	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย	ปวส.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ส่วนประสมสินค้าและบริการ	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)	4.07 (มาก)
ส่วนประสมราคา	3.49 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.80 (มาก)
ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า	4.05 (มาก)	3.83 (มาก)	4.12 (มาก)
ส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ	3.78 (มาก)	3.66 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 30 ปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลีกมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย และ ปริญญาตรีขึ้นไป 3 ลำดับแรกคือ ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05, 4.12 ) รองลงมา ส่วนประสมสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92, 4.07) และ ส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (ค่าเฉลี่ย 3.78, 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปวส.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 3 ลำดับแรกคือ ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา ส่วนประสมสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ ส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของส่วนประสมสินค้าและบริการที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ส่วนประสมสินค้าและบริการ	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อและหลากหลายรุ่น	4.41 (มาก)	4.29 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
เครื่องมือสองมีให้เลือกหลายรุ่น หลายราคา	3.60 (มาก)	3.03 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการ	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)	4.29 (มาก)
มีอุปกรณ์เสริมทุกแบบ หลากหลายชนิด	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	4.12 (มาก)
บัตรเติมเงินมีจำหน่ายทุกค่ายและมีทุกระดับราคา	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)	4.02 (มาก)
มีสินค้าพร้อมขายให้ทันที	3.91 (มาก)	4.03 (มาก)	4.19 (มาก)
มีการรับประกันสินค้า	4.13 (มาก)	4.24 (มาก)	4.10 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกัน	3.91 (มาก)	4.05 (มาก)	4.24 (มาก)
มีบริการสำหรับการแลกเปลี่ยนหรือคืนสินค้า	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)	4.17 (มาก)
มีบริการหลังการขาย เช่น ให้คำปรึกษา ตรวจสอบเช็คสภาพและซ่อมเครื่อง	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)
ชื่อเสียงของร้าน	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	4.02 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.91 (มาก)</b>	<b>3.88 (มาก)</b>	<b>4.14 (มาก)</b>

หมายเหตุ : ไม่เกิน 10,000 บาท = 105 ราย, 10,001 - 20,000 บาท = 63 ราย, 20,001 บาทขึ้นไป = 42 ราย



จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมสินค้าและบริการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของทุกกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91, 3.88, และ 4.14 ตามลำดับ)

รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อและหลากหลายรุ่น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา มีการรับประกันสินค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีบริการหลังการขาย เช่น ให้คำปรึกษา ตรวจเช็คสภาพและซ่อมเครื่อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

รายได้ 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อและหลากหลายรุ่น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือ มีการรับประกันสินค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีบริการหลังการขาย เช่น ให้คำปรึกษาตรวจเช็คสภาพและซ่อมเครื่อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

รายได้ 20,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อและหลากหลายรุ่นมีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) และมีสินค้าพร้อมขายให้ทันที มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19)



ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของส่วนประสมราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ส่วนประสมราคา	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)
อุปกรณ์เสริมมีหลายราคาให้เลือก	3.82 (มาก)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)
มีส่วนลด หรือ สามารถต่อรองราคาได้	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)	4.14 (มาก)
มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	4.26 (มาก)
มีระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต	3.66 (มาก)	3.59 (มาก)	4.00 (มาก)
มีระบบผ่อนชำระ	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.90 (มาก)
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	3.47 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)
มีการแจ้งประเมินค่าซ่อมและแจ้งราคา ก่อนซ่อม	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)	4.31 (มาก)
ราคาจํานำ (ขายฝาก)	2.90 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของส่วนประสมราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ส่วนประสมราคา	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ดอกเบี๋ยจํานำ (ขายฝาก)	2.76 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
เงินไขการชำระเงิน	3.25 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.59</b> (มาก)	<b>3.57</b> (มาก)	<b>3.89</b> (มาก)

หมายเหตุ : ไม่เกิน 10,000 บาท = 105 ราย, 10,001 - 20,000 บาท = 63 ราย, 20,001 บาทขึ้นไป = 42 ราย

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านจำหน่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของทุกกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59, 3.57, และ 3.89 ตามลำดับ)

รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา ราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ มีส่วนลด หรือ สามารถต่อรองราคาได้ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95)

รายได้ 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีส่วนลด หรือ สามารถต่อรองราคาได้ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81)

รายได้ 20,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการแจ้งประเมินค่าซ่อมและแจ้งราคาก่อนซ่อม มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีส่วนลด หรือ สามารถต่อรองราคาได้ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของส่วนประสมการกระจายตัวสินค้าที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์ เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จัดสินค้าเป็นระเบียบ หมวดยี่ห้อ หาได้ง่าย	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)
เดินทางมาร้านค้าได้สะดวก	4.21 (มาก)	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน	4.19 (มาก)	4.03 (มาก)	4.45 (มาก)
มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน	4.19 (มาก)	4.10 (มาก)	4.33 (มาก)
มีการตกแต่งหน้าร้านเป็นที่น่าสนใจ	4.05 (มาก)	3.87 (มาก)	4.02 (มาก)
มีพื้นที่กว้างขวาง มีการออกแบบผังร้านค้าที่เหมาะสม	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.95 (มาก)
ความสะอาดภายในร้าน	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	4.12 (มาก)
มีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)	4.31 (มาก)
มีการจัดแสดงสินค้าภายในร้านได้เป็นอย่างดี	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	4.24 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.00 (มาก)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>

หมายเหตุ : ไม่เกิน 10,000 บาท = 105 ราย, 10,001 - 20,000 บาท = 63 ราย, 20,001 บาทขึ้นไป = 42 ราย

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมการกระจายตัวสินค้ามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของทุกกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00, 3.92, และ 4.17 ตามลำดับ)

รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เดินทางมา ร้านค้าได้สะดวก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) และมีการตกแต่งหน้าร้านเป็นที่น่าสนใจ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05)

รายได้ 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาเดินทางมาร้านค้าได้สะดวก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03)

รายได้ 20,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน พร้อมทั้ง มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ส่วนประสมการสื่อสารการตลาด แบบบูรณาการ	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี	4.18 (มาก)	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)
จำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบริการเพียงพอ	4.10 (มาก)	3.95 (มาก)	4.36 (มาก)
พนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)	4.26 (มาก)
พนักงานบริการได้รวดเร็ว	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)	4.31 (มาก)
พนักงานให้ความสนใจลูกค้า	4.10 (มาก)	3.94 (มาก)	4.29 (มาก)
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้	4.09 (มาก)	3.87 (มาก)	4.26 (มาก)
พนักงานขายมีทักษะในการขายดี	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)
มีการโฆษณาร้านค้าตามสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จัก เช่น ป้าย หน้าร้าน หนังสือพิมพ์ วิทยุ	3.62 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)
มีของแถม ของชำร่วย เมื่อซื้อสินค้า	3.67 (มาก)	3.52 (มาก)	4.02 (มาก)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ส่วนประสมการสื่อสารการตลาด แบบบูรณาการ	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีโปรโมชันตามเทศกาลต่างๆ เช่น การ ชิงโชคของรางวัล	3.37 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)
มีการแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมของทาง ร้านอยู่เสมอ	3.24 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
มีการส่งจดหมายอีเมล โทรศัพท์ เชิญชวน ให้มาซื้อสินค้า	3.21 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>	<b>3.68 (มาก)</b>	<b>4.05 (มาก)</b>

หมายเหตุ : ไม่เกิน 10,000 บาท = 105 ราย, 10,001 - 20,000 บาท = 63 ราย, 20,001 บาทขึ้นไป = 42 ราย

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขา ลำพูน ของทุกกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82, 3.68, และ 4.05 ตามลำดับ)

รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) และจำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบริการเพียงพอ พร้อมทั้ง พนักงานให้ความสนใจลูกค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) เท่ากัน

รายได้ 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาพนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และพนักงานขายมีทักษะในการขายดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

รายได้ 20,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ จำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบริการเพียงพอ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา พนักงานบริการได้รวดเร็ว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) และพนักงานพนักงานให้ความสนใจลูกค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (Lampang) with a flame. The entire emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของส่วนประสมการค้ำปลีที่มีผลต่อการเลือกร้าน  
จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลี	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ส่วนประสมสินค้าและบริการ	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)	4.14 (มาก)
ส่วนประสมราคา	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)	3.89 (มาก)
ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	4.17 (มาก)
ส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบ บูรณาการ	3.82 (มาก)	3.68 (มาก)	4.05 (มาก)

จากตารางที่ 35 ปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลีมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ย  
ต่อเดือน 3 ลำดับแรกคือ ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00, 3.92, 4.17) รองลงมา  
ส่วนประสมสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91, 3.88, 4.14) และส่วนประสมการสื่อสารการตลาด  
แบบบูรณาการ (ค่าเฉลี่ย 3.82, 3.68, 4.05)



ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของส่วนประสมสินค้าและบริการที่มีผลต่อการเลือกร้าน  
จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามอาชีพ

ส่วนประสมสินค้าและบริการ	อาชีพ	
	พนักงานบริษัท เอกชน ลูกจ้าง	อาชีพอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อและหลากหลายรุ่น	4.24 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)
เครื่องมือสองมีให้เลือกหลายรุ่น หลายราคา	3.23 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการ	3.95 (มาก)	4.15 (มาก)
มีอุปกรณ์เสริมทุกแบบ หลากหลายชนิด	3.77 (มาก)	3.88 (มาก)
บัตรเติมเงินมีจำหน่ายทุกค่ายและมีทุกระดับราคา	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)
มีสินค้าพร้อมขายให้ทันที	3.95 (มาก)	4.07 (มาก)
มีการรับประกันสินค้า	4.14 (มาก)	4.18 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกัน	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)
มีบริการสำหรับการแลกเปลี่ยนหรือคืนสินค้า	3.75 (มาก)	4.04 (มาก)
มีบริการหลังการขาย เช่น ให้คำปรึกษาตรวจสอบเช็คสภาพและ ซ่อมเครื่อง	3.96 (มาก)	4.25 (มาก)
ชื่อเสียงของร้าน	3.68 (มาก)	3.74 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.86 (มาก)</b>	<b>4.04 (มาก)</b>

หมายเหตุ : พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รวม 110 คน

อาชีพอื่นๆ ประกอบด้วยอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ

เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ และพ่อบ้าน/แม่บ้าน รวม 100 ราย

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมสินค้าและบริการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของทุกกลุ่มอาชีพโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86 และ 4.04 ตามลำดับ)

พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อและหลากหลายรุ่น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา มีการรับประกันสินค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีการบริการหลังการขาย เช่น ให้คำปรึกษา ตรวจเช็คสภาพและซ่อมเครื่อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96)

อาชีพอื่นๆ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อและหลากหลายรุ่น มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา มีการบริการหลังการขาย เช่น ให้คำปรึกษาตรวจเช็คสภาพและซ่อมเครื่องมีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีการรับประกันสินค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของส่วนประสมราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ส่วนประสมราคา	อาชีพ	
	พนักงานบริษัท เอกชน ลูกจ้าง	อาชีพอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ	4.02 (มาก)	4.20 (มาก)
อุปกรณ์เสริมมีหลายราคาให้เลือก	3.69 (มาก)	3.90 (มาก)
มีส่วนลด หรือ สามารถต่อรองราคาได้	3.82 (มาก)	4.09 (มาก)
มีป้ายแสดงราคาส่งเกตได้ชัดเจน	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)
มีระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต	3.67 (มาก)	3.74 (มาก)
มีระบบผ่อนชำระ	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)
มีการแจ้งประเมินค่าซ่อมและแจ้งราคาก่อนซ่อม	3.79 (มาก)	4.05 (มาก)
ราคาจำหน่าย (ขายฝาก)	2.89 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
ดอกเบี้ยจำหน่าย (ขายฝาก)	2.82 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
เงื่อนไขการชำระเงิน	2.95 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.55 (มาก)</b>	<b>3.73 (มาก)</b>

หมายเหตุ : พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รวม 110 คน

อาชีพอื่นๆ ประกอบด้วยอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ

เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ และพ่อบ้าน/แม่บ้าน รวม 100 ราย

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมราคามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของกลุ่มอาชีพ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55 และ 3.73 ตามลำดับ)

พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา มีส่วนลด หรือสามารถต่อรองราคาได้ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ มีการแจ้งประเมินค่าซ่อมและแจ้งราคาก่อนซ่อม มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79)

อาชีพอื่นๆ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา และมีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีส่วนลด หรือสามารถต่อรองราคาได้ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของส่วนประสมการกระจายตัวสินค้าที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า	อาชีพ	
	พนักงานบริษัท เอกชน ลูกจ้าง	อาชีพอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จัดสินค้าเป็นระเบียบ หมวดหมู่ หาได้ง่าย	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)
เดินทางมาร้านค้าได้สะดวก	4.06 (มาก)	4.24 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน	4.10 (มาก)	4.30 (มาก)
มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)
มีการตกแต่งหน้าร้านเป็นที่น่าสนใจ	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)
มีพื้นที่กว้างขวาง มีการออกแบบผังร้านค้าที่เหมาะสม	3.57 (มาก)	3.81 (มาก)
ความสะอาดภายในร้าน	3.71 (มาก)	3.83 (มาก)
มีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่	4.01 (มาก)	4.15 (มาก)
มีการจัดแสดงสินค้าภายในร้านได้เป็นอย่างดี	3.99 (มาก)	4.07 (มาก)
มีการจัดแสดงสินค้าภายในร้านได้เป็นอย่างดี	3.99 (มาก)	4.07 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.94 (มาก)</b>	<b>4.08 (มาก)</b>

หมายเหตุ : พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รวม 110 คน

อาชีพอื่นๆ ประกอบด้วยอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ

เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ และพ่อบ้าน/แม่บ้าน รวม 100 ราย

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมการกระจายตัวสินค้ามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของทุกกลุ่มอาชีพ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94 และ 4.08 ตามลำดับ)

พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) และเดินทางมาร้านค้าได้สะดวก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06)

อาชีพอื่นๆ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาเดินทางมาร้านค้าได้สะดวก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ	อาชีพ	
	พนักงานบริษัท เอกชน ลูกจ้าง	อาชีพอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี	4.04 (มาก)	4.22 (มาก)
จำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบริการเพียงพอ	3.99 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ	4.05 (มาก)	4.27 (มาก)
พนักงานบริการได้รวดเร็ว	3.91 (มาก)	4.27 (มาก)
พนักงานให้ความสนใจลูกค้า	4.01 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้	3.95 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานขายมีทักษะในการขายดี	3.94 (มาก)	4.18 (มาก)
มีการโฆษณาร้านค้าตามสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จัก ป้าย หน้าร้าน หนังสือพิมพ์ วิทยุ นิตยสารต่างๆ	3.46 (มาก)	3.92 (มาก)
มีของแถม ของชำร่วย เมื่อซื้อสินค้า	3.50 (มาก)	3.91 (มาก)
มีโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ เช่น การชิงโชคของรางวัล	3.08 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)

ตารางที่ 39 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ	อาชีพ	
	พนักงานบริษัท เอกชน ลูกจ้าง	อาชีพอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการแจ้งข่าวสารการจ้ดกิจกรรม ของทางร้านอยู่เสมอ	3.00 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
มีการส่งจดหมายอีเมล โทรศัพท์ เชิญชวนให้มาซื้อสินค้า	2.85 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.65 (มาก)</b>	<b>4.01 (มาก)</b>

หมายเหตุ : พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รวม 110 คน

อาชีพอื่นๆ ประกอบด้วยอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ และพ่อบ้าน/แม่บ้าน รวม 100 ราย

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ของทุกกลุ่มอาชีพ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65 และ 4.01 ตามลำดับ)

พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา พนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) และ พนักงานให้ความสนใจลูกค้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01)

อาชีพอื่นๆ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ และพนักงานบริการได้รวดเร็ว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) เท่ากัน รองลงมา จำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบริการเพียงพอ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ พนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22)



ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของส่วนประสมการค้าปลีกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการค้าปลีก	อาชีพ	
	พนักงานบริษัท เอกชน ลูกจ้าง	อาชีพอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ส่วนประสมสินค้าและบริการ	3.86 (มาก)	4.04 (มาก)
ส่วนประสมราคา	3.55 (มาก)	3.73 (มาก)
ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)
ส่วนประสมการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ	3.65 (มาก)	4.01 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการค้าปลีกมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ 3 ลำดับแรกคือ ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.94, 4.08) รองลงมา ส่วนประสมสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86, 4.04) และส่วนประสมการสื่อสารการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.65, 4.01)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อและใช้บริการจากร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บริการร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัญหาในการใช้บริการร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
มีอุปกรณ์เสริมให้เลือกน้อย	118	56.19
ลดราคาไม่ได้ หรือ ไม่สามารถต่อรอง ราคาได้	113	53.81
พื้นที่ร้านคับแคบ ออกแบบผังร้านค้าไม่เหมาะสม	107	50.95
สินค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการ	103	49.05
โทรศัพท์มีรุ่นและยี่ห้อ ให้เลือกน้อย	98	46.67
เครื่องมือสองมีให้เลือกน้อย	98	46.67
ระยะเวลาในการรับประกันสั้น	98	46.67
ไม่มีสินค้าเมื่อต้องการซื้อ	92	42.81
ไม่มีบัตรเติมเงินหรือมีบางราคา	91	43.33
พนักงานให้ข้อมูลตัวสินค้าไม่ชัดเจน	87	41.43
ไม่มีบริการแลกเปลี่ยนหรือคืนสินค้า	86	40.95
ไม่มีบริการหลังการขาย	85	40.48
พนักงานบริการล่าช้า	84	40.00
การจัดวางสินค้าไม่เป็นระเบียบ หายาก	82	39.05
ไม่มีระบบผ่อนชำระ	81	38.57
เงื่อนไขการชำระเงินมีให้เลือกน้อย	79	37.62
ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น	78	37.14
พนักงานให้การต้อนรับไม่ประทับใจ	76	36.19
ไม่มีบริการให้คำปรึกษาตรวจเช็คสภาพ และซ่อมเครื่อง	76	36.19
ไม่มีการแข่งขันค่าซ่อมและแจ้งราคาก่อนซ่อม	74	35.24

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บริการร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัญหาในการใช้บริการร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนพนักงานบริการไม่เพียงพอ	73	34.76
พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า	69	32.86
ไม่มีการจ่ายผ่านบัตรเครดิต	67	31.90

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 210 คน

จากตารางที่ 41 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ มากที่สุด คือ มีอุปกรณ์เสริมให้เลือกน้อย จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.19 รองลงมา ลดราคาไม่ได้ หรือ ไม่สามารถต่อรองราคาได้ จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.81 และ พื้นที่ร้านคับแคบ ออกแบบผังร้านค้าไม่เหมาะสม จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.95