

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล โดยเก็บข้อมูลจากผู้ซื้อและผู้ใช้ที่เป็นเจ้าของกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล และใช้มาแล้วไม่เกิน 2 ปี สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 คน แบ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ 53.00 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 47.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 25 ปี ร้อยละ 41.5 เป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด ร้อยละ 50.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทมากที่สุด ร้อยละ 48.50 โดยส่วนใหญ่ใช้กล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลในปัจจุบันยี่ห้อ Canon ร้อยละ 37.00 ซึ่งซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลตัวล่าสุดราคาต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 29.50 มีความถี่ในการใช้งานกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล น้อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 43.00 มีการใช้งานกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลเป็นงานอดิเรกมากที่สุด ร้อยละ 78.50 และส่วนใหญ่มีความเชี่ยวชาญในการใช้งานกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ระดับปานกลาง ร้อยละ 52.50

ส่วนที่ 2 กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลเพราะมีความชอบส่วนตัว/งานอดิเรก ร้อยละ 81.00 โดยรู้จักกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลก่อนที่จะซื้อยี่ห้อ Canon มากที่สุด ร้อยละ 92.50 มีความรู้และข้อมูลก่อนที่จะซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ระดับปานกลาง ร้อยละ 44.00 ค้นหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ในด้านประสิทธิภาพการ

ถ่ายภาพ มากที่สุด ร้อยละ 83.50 มีแหล่งค้นหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลจากอินเทอร์เน็ต มากที่สุด ร้อยละ 83.50 ซึ่งให้ความสำคัญของแหล่งข้อมูลที่ค้นหาเพื่อการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.77) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การทดลองใช้งานจริงจากกล้องที่ร้านค้าในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.18) ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.22) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คุณภาพของภาพถ่ายที่ได้สูง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.50) ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านราคาในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.15) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.40) ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้านค้า ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.39) และให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การลดราคา มีระดับความสำคัญของปัจจัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.16) โดยมีการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลด้วยตัวเอง มากที่สุด ร้อยละ 86.00 และออกค่าใช้จ่ายในการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลด้วยตัวเองทั้งหมด ร้อยละ 52.00 มีแหล่งในการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ที่ห้างฯ เช่น บิ๊กซี, โลตัส, แมคโคร, เซ็นทรัลลาดพร้าว และแอโรพอร์ตพลาซ่า มากที่สุด ร้อยละ 57.50 มีวิธีการชำระเงินในการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลโดยเงินสด มากที่สุด ร้อยละ 83.00 มีความรู้สึกพอใจในการใช้งานกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลที่ซื้อ มา ในระดับมาก ร้อยละ 34.00 ซึ่งมีการดำเนินการกรณีที่ไม่พอใจกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลหลังการซื้อมาแล้วโดยใช้งานต่อไป ร้อยละ 48.50 โดยส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลยี่ห้อเดิมมาใช้อีกในอนาคต ร้อยละ 38.00 และไม่แน่ใจว่าจะกลับมาซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลจากร้านเดิมอีกในอนาคต ร้อยละ 52.50 ซึ่งอาจจะแนะนำผู้อื่นให้ซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลยี่ห้อที่ใช้อยู่ ร้อยละ 42.50 และไม่แน่ใจว่าจะแนะนำผู้อื่นให้ซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลจากร้านที่เคยซื้อ ร้อยละ 38.50 ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการขายในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ร้อยละ 46.00, 50.00, 52.00 และ 46.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในซื้อและใช้กล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ยี่ห้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลที่ใช้อยู่ปัจจุบัน

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป ส่วนใหญ่มีกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลที่ใช้อยู่ปัจจุบันคือ ยี่ห้อ Canon มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.00, 35.70 และ 44.70 ตามลำดับ

ราคากล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลตัวล่าสุด

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนใหญ่ซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลตัวล่าสุดราคาต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.30 ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่ซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลตัวล่าสุดราคา 15,001 – 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.90 และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป ส่วนใหญ่ซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลตัวล่าสุดราคา 20,001 – 25,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.90

ความถี่ในการใช้งานกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลใน 1 สัปดาห์

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล น้อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.30 ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล น้อยกว่าสัปดาห์ละครั้งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล น้อยกว่าสัปดาห์ละครั้งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.20

วัตถุประสงค์ในการใช้งานกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลเพื่อเป็นงานอดิเรกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.50, 78.60 และ 66.00 ตามลำดับ

ความเชี่ยวชาญในการใช้กล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป มีความเชี่ยวชาญในการใช้กล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.60, 60.70, และ 42.60 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ขั้นตอนการรับรู้ปัญหา

การศึกษาความต้องการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีความต้องการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล เพราะมีความชอบส่วนตัว/งานอดิเรกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.50 ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่มีความต้องการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลเพราะมีความชอบส่วนตัว/งานอดิเรกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.10 ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความต้องการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลเพราะมีความชอบส่วนตัว/งานอดิเรกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.30 รองลงมามีความต้องการซื้อเพื่อใช้ในการประกอบการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 61.70

ขั้นการค้นหาข้อมูล

การศึกษายี่ห้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลที่รู้จักของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนใหญ่รู้จักกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลยี่ห้อ Canon ก่อนที่จะซื้อมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80 ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่รู้จักกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลยี่ห้อ Canon และ Nikon เท่าๆ กัน ก่อนที่จะซื้อมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.50 ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป ส่วนใหญ่รู้จักกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลยี่ห้อ Canon ก่อนที่จะซื้อมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70

การศึกษาระดับความรู้และข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีก่อนที่จะซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป ทั้งหมดมีความรู้และข้อมูล

ก่อนที่จะซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.40, 37.50, และ 44.70 ตามลำดับ

การศึกษาในด้านข้อมูลที่ค้นหาเพื่อการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลในด้านราคามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.40 ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ในด้านประสิทธิภาพการถ่ายภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.50 ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป ส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลในด้านประสิทธิภาพการถ่ายภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.50

การศึกษาในด้านแหล่งข้อมูลที่ค้นหาเพื่อการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป ทั้งหมด มีแหล่งค้นหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลจากอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.40, 83.90, และ 89.40 ตามลำดับ

การศึกษาระดับความสำคัญต่อแหล่งข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อแหล่งข้อมูลเพื่อประกอบกระบวนการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลตามลำดับแหล่งข้อมูลค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อแหล่งข้อมูล เพื่อประกอบกระบวนการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลตามลำดับแหล่งข้อมูลค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การทดลองใช้งานจริงจากกล้องที่ร้านค้า (ค่าเฉลี่ย 4.45) ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อแหล่งข้อมูลเพื่อประกอบกระบวนการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลตามลำดับแหล่งข้อมูลค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ และคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ขั้นตอนประเมินทางเลือก

การศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจซื้อ

กล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลตามลำดับแหล่งข้อมูลค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการรับประกันสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.54) ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลตามลำดับแหล่งข้อมูลค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คุณภาพของภาพถ่ายที่ได้สูง (ค่าเฉลี่ย 4.59) และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลตามลำดับแหล่งข้อมูลค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คุณภาพของภาพถ่ายที่ได้สูง (ค่าเฉลี่ย 4.49)

การศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านราคาในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลตามลำดับแหล่งข้อมูลค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และ 20,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลตามลำดับแหล่งข้อมูลค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ราคาที่เหมาะสมกับกำลังซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.41 และ 4.38)

การศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป ทั้งหมดให้ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลตามลำดับแหล่งข้อมูลค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้านค้า (ค่าเฉลี่ย 4.39, 4.45 และ 4.32 ตามลำดับ)

การศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลตามลำดับแหล่งข้อมูลค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การลดราคา (ค่าเฉลี่ย 4.26, 4.04 และ 4.09 ตามลำดับ)

ขั้นตอนการซื้อ

จากการศึกษาในส่วนของผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป ทั้งหมดตัดสินใจ

ช็อกลิ่งสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลด้วยตัวเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.50, 84.70 และ 89.40 ตามลำดับ

จากการศึกษาในส่วนของผู้ออกค่าใช้จ่าย ในการช็อกลิ่งสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนใหญ่ผู้ปกครองเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการช็อกลิ่งสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.50 และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป ออกค่าใช้จ่ายทั้งหมดด้วยตัวเองในการช็อกลิ่งสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.00, 78.60 และ 76.60 ตามลำดับ

จากการศึกษาแหล่งในการช็อกลิ่งสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีแหล่งในการช็อกลิ่งสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลมากที่สุด คือ ร้านก๋วยเตี๋ยวและอุปกรณ์ถ่ายภาพตามพื้นที่ต่างๆ ทั่วไป เช่น สยามทีวี นิยมพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 64.90 และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และ 20,000 บาท ขึ้นไป มีแหล่งในการช็อกลิ่งสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลมากที่สุด คือ ในห้างฯ เช่น บิ๊กซี, โลตัส, แมคโคร, เซ็นทรัลลาดพร้าว และแอร์พอร์ตพลาซ่า คิดเป็นร้อยละ 55.40 และ 51.10 ตามลำดับ

จากการศึกษาวิธีการชำระเงินในการช็อกลิ่งสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท และ 20,000 บาท ขึ้นไป ทั้งหมดมีวิธีการชำระเงินในการช็อกลิ่งสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลโดยเงินสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.60, 82.10 และ 78.70 ตามลำดับ

ชั้นประเมินหลังการซื้อ

จากการศึกษาระดับความรู้สึกรู้สึกพอใจในการใช้งานกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลที่ซื้อ มาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีระดับความรู้สึกรู้สึกพอใจในการใช้งานกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.20 ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่มีระดับความรู้สึกรู้สึกพอใจในการใช้งานกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.10 ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป ส่วนใหญ่มีระดับความรู้สึกรู้สึกพอใจในการใช้งานกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.20

จากการศึกษาการดำเนินการกรณีที่ไม่พอใจกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล หลังการซื้อมาแล้ว ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท และ 20,000 บาท ขึ้นไป ส่วนใหญ่หากไม่พอใจกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลหลังการซื้อมาแล้วจะใช้งานต่อไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.60, 37.50 และ 53.20 ตามลำดับ

จากการศึกษาการที่จะซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลยี่ห้อเดิมมาใช้อีก ในอนาคต ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท และ 20,000 บาท ขึ้นไป ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลยี่ห้อเดิมมาใช้อีกในอนาคต มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.30, 30.40 และ 34.00 ตามลำดับ

จากการศึกษาการที่จะซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลจากร้านเดิมมาใช้ อีกในอนาคต ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท และ 20,000 บาท ขึ้นไป ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลจากร้านเดิมมาใช้อีกในอนาคต มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.50, 50.00 และ 57.40 ตามลำดับ

จากการศึกษาการแนะนำผู้อื่นให้ซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลยี่ห้อที่ใช้อยู่ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท และ 20,000 บาท ขึ้นไป ส่วนใหญ่อาจจะแนะนำผู้อื่นซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลยี่ห้อที่ใช้อยู่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.40, 37.50 และ 40.40

จากการศึกษาการแนะนำผู้อื่นให้ซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลจากร้านที่เคยซื้อของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนใหญ่อาจจะแนะนำผู้อื่นซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลจากร้านเดิมที่เคยซื้อ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.20 ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะแนะนำผู้อื่นซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลจากร้านเดิมที่เคยซื้อ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.10 และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป ส่วนใหญ่อาจจะแนะนำผู้อื่นซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลจากร้านเดิมที่เคยซื้อ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.30

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล โดยศึกษาตามทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค (Decision Process) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การตระหนักถึงปัญหา การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การซื้อ และการประเมินหลังการซื้อ และทฤษฎีส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21 – 25 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ฌฐพล สายจักร (2553) ที่ได้ศึกษาไว้ในข้อมูลบางข้อ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ซึ่งข้อมูลที่ไม่สอดคล้องนี้อาจเป็นเพราะการสุ่มเก็บแบบสอบถามต่างพื้นที่ ต่างวิธีการ จึงทำให้ได้กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนละกลุ่ม

จากการศึกษาข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ใช้กล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลในปัจจุบันยี่ห้อ Canon ซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลตัวล่าสุดราคาต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ฌฐพล สายจักร (2553) ที่ได้ศึกษาไว้ คือเลือกซื้อยี่ห้อ Canon ซื้อกล้องถ่ายภาพดิเอสแอลอาร์มือสองไม่รวมอุปกรณ์เสริมในราคา 10,001-15,000 บาท โดยมีการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลด้วยตัวเอง มากที่สุด และออกค่าใช้จ่ายในการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลด้วยตัวเองทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลมือสองมาใช้ด้วยตัวเอง

ทั้งนี้ยังพบอีกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท จะนิยมซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ในราคาไม่เกิน 20,000 บาท สอดคล้องกับ ฌฐพล สายจักร (2553) ในส่วนนี้ที่ผู้ศึกษาได้ข้อมูลเพิ่มเติมคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเกิน 30,000 บาท ขึ้นไป จะนิยมเลือกซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ในราคาสูงกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป

การวิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจซื้อ

ขั้นตอนการรับรู้ปัญหา

จากการศึกษาความต้องการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความต้องการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล เพราะมีความชอบส่วนตัว/งานอดิเรกมากที่สุด

ขั้นตอนการแสวงหาข้อมูล

จากการศึกษาวิธีหากล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลที่รู้จัก ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่รู้จักยี่ห้อ Canon และ Nikon มากที่สุด มีความรู้และข้อมูลก่อนที่จะซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลในระดับปานกลาง มีการค้นหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ในด้านประสิทธิภาพการถ่ายภาพมากที่สุด มีแหล่งค้นหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลจากอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ให้ความสำคัญต่อแหล่งข้อมูลเพื่อประกอบกระบวนการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยว จากคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้ และการทดลองใช้งานจริงจากกล้องที่ร้านค้า

ขั้นตอนประเมินทางเลือก

จากการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล คือ คุณภาพของภาพถ่ายที่ได้สูง การศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านราคาในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล คือ ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ การศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทั้งหมดให้ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล คือ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้านค้า การศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายในการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล คือ การลดราคา

ขั้นตอนการซื้อ

จากการศึกษาในส่วนของผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อเครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทั้งหมดตัดสินใจซื้อเครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลด้วยตัวเองมากที่สุด ในส่วนของผู้ออกค่าใช้จ่าย ในการซื้อเครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ออกค่าใช้จ่ายทั้งหมดด้วยตัวเอง มีแหล่งในการซื้อเครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลมากที่สุด คือ ในห้างฯ เช่น บิ๊กซี, โลตัส, แมคโคร, เซ็นทรัลลาดพร้าว และแอร์พอร์ตพลาซ่า มีวิธีชำระเงินในการซื้อเครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล โดยเงินสดมากที่สุด

ขั้นประเมินหลังการซื้อ

จากการศึกษาระดับความรู้สึกพอใจในการใช้งานเครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลที่ซื้อมา ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความรู้สึกพอใจในการใช้งานเครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลในระดับมากที่สุด กรณีที่ไม่พอใจเครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลหลังการซื้อมาแล้ว ส่วนใหญ่หากไม่พอใจจะใช้งานต่อไปมากที่สุด และจากการศึกษาถึงการที่จะซื้อเครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลยี่ห้อเดิมมาใช้อีกในอนาคต พบว่า ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะซื้อเครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลยี่ห้อเดิมมาใช้อีกในอนาคต การที่จะซื้อเครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลจากร้านเดิมมาใช้อีกในอนาคต ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะซื้อเครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลจากร้านเดิมมาใช้อีกในอนาคต มากที่สุด การแนะนำผู้อื่นให้ซื้อเครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลยี่ห้อที่ใช้อยู่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่อาจจะแนะนำผู้อื่นซื้อเครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลยี่ห้อที่ใช้อยู่ มากที่สุด การแนะนำผู้อื่นให้ซื้อเครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลจากร้านที่เคยซื้อของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่อาจจะแนะนำผู้อื่นซื้อเครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลจากร้านเดิมที่เคยซื้อมากที่สุด

ข้อค้นพบ

จากการศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อเครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล มีข้อค้นพบดังนี้

1. สามารถแบ่งผู้ตอบแบบสอบถามออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ นักเรียน/นักศึกษา และผู้บริโภควัยทำงาน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในด้านพฤติกรรมในการเลือกซื้อและใช้เครื่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

ถึงแม้ส่วนใหญ่จะมีการตัดสินใจเลือกซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลด้วยตัวเองมากที่สุด แต่มีผู้ปกครองเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท ส่วนใหญ่จะมีกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลที่ใช้อยู่ปัจจุบันยี่ห้อ Canon ในราคาไม่เกิน 25,000 บาท ในส่วนของผู้ที่มีการรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จะมีกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลที่ใช้อยู่ปัจจุบันยี่ห้อ Nikon ในราคามากกว่า 25,000 บาท

2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับที่ต่างกันั้น ไม่ได้ส่งผลต่อความแตกต่างในความต้องการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ต้องการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล เพราะมีความชอบส่วนตัว/งานอดิเรก

3. ผู้ตอบแบบสอบถามค้นหาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลในด้านประสิทธิภาพการถ่ายภาพ โดยค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้มากที่สุด

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ด้านการรับประกันสินค้า ในส่วนของผู้ที่มีการรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จะให้ความสำคัญในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการมีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย ซึ่งผู้มีรายได้สูงจะให้ความสำคัญกับสิ่งที่ตอบสนองในด้านประสิทธิภาพของสินค้ามากกว่าที่จะกังวลในด้านอื่นๆ

5. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้านค้ามากที่สุด

6. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดูเหมือนจะไม่ยึดติดกับตราชื่อ และสถานที่จำหน่ายกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล เนื่องจากไม่แน่ใจ หรืออาจจะซื้อชื่อเดิม รวมถึงการจะกลับมาซื้อจากร้านเดิม ซึ่งบอกได้ถึงกลุ่มผู้บริโภคสามารถเปลี่ยนไปซื้อชื่ออื่น หรือจากร้านอื่นได้ทุกเมื่อ

ข้อเสนอแนะ

ผู้ประกอบการธุรกิจกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ควรพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ต้องการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล เพราะมีความชอบส่วนตัว และเพื่อใช้ถ่ายภาพเป็นงานอดิเรก ซึ่งรายได้ไม่มีผลต่อการตัดสินใจที่จะซื้อหรือไม่ซื้อ และยังสามารถจัดกลุ่มของผู้บริโภคที่เลือกซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์

เดียวระบบดิจิทัลได้ตามรายได้ และยี่ห้อกล้องที่เลือกใช้ กล่าวคือผู้ที่มีรายได้ไม่มากส่วนใหญ่จะเลือกใช้กล้องสะท้อนภาพเลนส์เดียวระบบดิจิทัลยี่ห้อ Canon และผู้ที่มีรายได้สูงส่วนใหญ่จะเลือกซื้อและใช้กล้องสะท้อนภาพเลนส์เดียวระบบดิจิทัลยี่ห้อ Nikon ดังนั้นผู้ผลิตควรมีการวิเคราะห์ผู้บริโภคเพื่อผลิตสินค้าและบริการให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ให้ได้ทราบข้อมูลของตัวผลิตภัณฑ์ที่น่าจะสอดคล้องกับความต้องการ โดยมีการแบ่งแยกความสามารถและฟังก์ชันการใช้งานของกล้องแต่ละชนิดอย่างชัดเจน เช่น จากการศึกษาผู้บริโภคที่รายได้ไม่สูงมากส่วนใหญ่ก็จะเป็นนักศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้กล้องสะท้อนภาพเลนส์เดียวระบบดิจิทัลเพื่อการทำกิจกรรมและท่องเที่ยว ดังนั้นความสามารถและฟังก์ชันของกล้องก็ควรจะถ่ายภาพเคลื่อนไหวได้จากกิจกรรมต่างๆ หรือสามารถถ่ายภาพหมู่คณะได้ครบถ้วน ในส่วนของผู้ที่มีรายได้สูงซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นวัยทำงานซึ่งต้องการภาพถ่ายที่มีคุณภาพสูงและสีสันสวยงาม ทางผู้ประกอบการก็ควรจะจัดหมวดหมู่สินค้าและแนะนำสินค้าที่ให้ความสามารถในการถ่ายภาพวิว หรือภาพบุคคลได้อย่างมีสีสันสวยงาม เพื่อเติมเต็มให้กับผู้ที่ชื่นชอบการถ่ายภาพแต่ละกลุ่ม

ด้านราคา จากผลการศึกษาที่ได้พบ ผู้บริโภคจะเลือกซื้อและใช้กล้องสะท้อนภาพเลนส์เดียวระบบดิจิทัลในราคาที่สอดคล้องกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้สูงก็จะเลือกซื้อและใช้กล้องราคาสูง แต่ทั้งนี้ จากผลการศึกษาและข้อเสนอแนะจากผู้บริโภคพบว่า สินค้าประเภทนี้ยังมีราคาที่สูงเกินไป มีความต้องการให้มีปรับลดราคาสินค้าไม่ว่าจะปรับถาวร หรือเป็นช่วงของการส่งเสริมการขายก็ตาม ซึ่งผู้ประกอบการก็ควรคำนึงถึงการลดต้นทุนในการบริหารจัดการร้านค้า เพื่อนำส่วนต่างไปส่งเสริมการขาย เช่น อุปกรณ์ของแถม หรือการบริการอื่นๆ เพื่อจะได้กำหนดราคาให้เหมาะสมกับประสิทธิภาพและฟังก์ชันการใช้งาน ได้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ให้เกิดความพึงพอใจมากกว่าเงินที่จ่ายไป

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การให้บริการและคำแนะนำที่ดีแก่ลูกค้าจะเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับธุรกิจนี้ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในการเลือกร้านที่จะซื้อกล้องจากความน่าเชื่อถือของร้าน ซึ่งกิจการควรมีการฝึกอบรมพนักงานขายประจำร้านให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในตัวผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดีที่สุด เพื่อจะได้เป็นการสร้างความไว้วางใจ และการยอมรับจากผู้บริโภค หากผู้บริโภคได้รับการแนะนำที่ดีและสินค้าที่ตรงตามความต้องการของตนเองแล้ว ก็จะสร้างให้เกิด Word of Month ให้กับผู้กำลังจะซื้อต่อไป

ด้านการส่งเสริมการขาย จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะค้นหาข้อมูลในด้านประสิทธิภาพการถ่ายภาพ จากอินเทอร์เน็ต และคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้ จากผลการศึกษาที่ได้นี้ ผู้ประกอบการก็ควรจะทำการสื่อสารออนไลน์ให้มากที่สุด ในเว็บไซต์ของกิจการจะต้องมีข้อมูลของสินค้าอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะประสิทธิภาพของตัวกล้องซึ่งผู้บริโภคจะค้นหา

ข้อมูลด้านนี้มากที่สุด อีกประการหนึ่ง ผู้บริโภคสามารถที่จะเปลี่ยนยี่ห้อ และเปลี่ยนร้านที่ซื้อได้ตลอดเวลา ซึ่งแสดงถึงการได้รับความใส่ใจจากเจ้าของยี่ห้อ หรือกิจการร้านค้ายังไม่ดีพอเท่าที่ควร หากผู้บริโภคไม่ยึดติดกับตรายี่ห้อ หรือร้านค้าที่เคยซื้อ เจ้าของยี่ห้อ หรือกิจการ ควรจะมีการทำให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจ เช่น จากผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความรู้และเชี่ยวชาญในการใช้กล้องในระดับปานกลาง ทางกิจการก็ควรมีการเปิดสอนการใช้งานกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลสำหรับผู้ซื้อสินค้าจากร้านค้าฟรี หรือการแถมอุปกรณ์การทำความสะอาดกระจกกล้อง ขาตั้งกล้อง ฯลฯ เพื่อให้ผู้บริโภคมีความประทับใจ และได้รับเกินความคาดหวังของผู้บริโภค ซึ่งจะทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อตรายี่ห้อหรือร้านค้า (Brand Loyalty) โดยจะกลับมาซื้อซ้ำ และแนะนำผู้อื่นให้ซื้อต่อไป

ข้อจำกัดในการศึกษา

1. เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นนักเรียน/นักศึกษา จึงทำให้ผลการศึกษาระบบการตัดสินใจซื้อยังออกมาไม่ชัดเจน ซึ่งหากทำการศึกษาในครั้งต่อไป ควรแบ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม และเก็บในจำนวนตัวอย่างที่เท่าๆ กัน เพื่อที่จะสามารถเปรียบเทียบพฤติกรรม และระบบการตัดสินใจซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล ได้ชัดเจนกว่านี้
2. การแบ่งสถานที่ในการศึกษายังไม่ละเอียดพอ ซึ่งควรจะแบ่งตามประเภทของร้านค้าที่จำหน่ายกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัลให้ลึก และมีความละเอียดกว่านี้ ตัวอย่างเช่นการรวมเอา ห้างฯ บิ๊กซี, โลตัส, แมคโคร และแอร์พอร์ตพลาซ่า เข้าไว้ด้วยกัน

