



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

พฤติกรรมของผู้แทนยาในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาพฤติกรรมของผู้แทนยาในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน จึงขอความร่วมมือมายังท่านเพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง

สำหรับข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามชุดนี้จะนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการซึ่งจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน โดยผู้ศึกษาจะปกปิดเป็นความลับ และขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นายรัช ปัญญ์แก้ว
ผู้ศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จงทำเครื่องหมาย / หน้าคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี 2. 21 – 25 ปี 3. 26 – 30 ปี
 4. 31 – 35 ปี 5. 36 – 40 ปี 6. มากกว่า 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท
 4. สูงกว่าปริญญาโท

4. ตำแหน่งงาน/ประเภทงาน

1. ผู้แทนยา (Medical Sales Representative)
 2. ผู้จัดการฝ่ายขาย (Sales Manager)

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 50,000 บาท 2. 50,000 - 75,000 บาท
 3. 75,001 – 100,000 บาท 4. 100,001 - 150,000 บาท
 5. 150,001 - 200,000 บาท 6. มากกว่า 200,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน
จงทำเครื่องหมาย / หน้าคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. ปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนยี่ห้ออะไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Apple iPhone | <input type="checkbox"/> 2. Samsung |
| <input type="checkbox"/> 3. BlackBerry | <input type="checkbox"/> 4. HTC |
| <input type="checkbox"/> 5. iMobile | <input type="checkbox"/> 6. LG |
| <input type="checkbox"/> 7. WellcoM | <input type="checkbox"/> 8. Nokia |
| <input type="checkbox"/> 9. O2 | <input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ โปรดระบุ |

2. ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่กี่เครื่อง

- | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 เครื่อง | <input type="checkbox"/> 2. 2 เครื่อง | <input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 2 เครื่อง |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---|

3. โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนเครื่องปัจจุบันท่านใช้มาเป็นระยะเวลาานเท่าใด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 1 – 2 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 3 – 4 ปี | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 4 ปีขึ้นไป |

4. ราคาของโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนที่ท่านใช้ในปัจจุบัน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001 - 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001 – 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001 – 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป |

5. งบประมาณในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนของท่าน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001 - 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001 – 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001 – 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป |

6. ท่านซื้อโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนจากที่ใด

1. ร้านขายโทรศัพท์ทั่วไปตามห้างสรรพสินค้าทั้งขายของนำเข้า และ ของถูกลิขสิทธิ์ เช่น เซ็นทรัล, โรบินสัน, มาตรฐานครอง เป็นต้น
2. ตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์มือถือของแต่ละยี่ห้อ เช่น iStudio , HTC Shop เป็นต้น
3. ตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณ เช่น AIS, DTAC, TRUE เป็นต้น
4. ฝากซื้อจากต่างประเทศเอง
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. เหตุผลของการซื้อโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน(เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ค่านิยมในปัจจุบัน หรือ เพื่อความทันสมัย
2. ใช้ในการติดต่อสื่อสาร/ธุรกิจ/เพื่อน
3. ซื้อเพราะหน้าที่การงาน สามารถทำงานได้ง่ายขึ้น
4. เพื่อความสะดวกสบายในชีวิตประจำวัน เช่น การติดต่อระบบอินเทอร์เน็ต, แผนที่ เป็นต้น
5. คนรู้จักแนะนำให้ใช้
6. ชอบและมีความต้องการในตัวคุณสมบัติและฟังก์ชัน
7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. ระยะเวลาโดยเฉลี่ยของการเปลี่ยนโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน 1 เครื่องใช้เวลานานเท่าไร

1. น้อยกว่า 6 เดือน 2. ประมาณ 6 – 12 เดือน
3. 1 – 2 ปี 4. มากกว่า 2 ปี
5. ไม่เคยเปลี่ยนเลย 6. อื่น ๆ โปรดระบุ

9. ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนของท่านได้แก่

1. ตัวเอง 2. เพื่อน
3. ครอบครัว 4. อื่น ๆ โปรดระบุ

10. โดยปกติผู้จ่ายเงินค่าซื้อโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนของท่าน คือ

1. ตัวเอง 2. บริษัทที่ท่านสังกัด
3. อื่น ๆ โปรดระบุ

11. ระบบเครือข่ายที่ท่านเลือกใช้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนของท่านได้แก่

- [] 1. AIS [] 2. DTAC
[] 3. TRUE [] 4. อื่น ๆ โปรดระบุ

12. ช่วงเวลาของการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน

- [] 1. 08:01 - 16:00 [] 2. 16:01 - 20:00
[] 3. 20:01 - 00:00 [] 4. 00:01 - 08:00

13. ประมาณ(ค่าเฉลี่ย)ระยะเวลาของการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนต่อครั้ง

- [] 1. น้อยกว่า 3 นาที [] 2. 3-5 นาที
[] 3. 6-10 นาที [] 4. 11-20 นาที
[] 5. 21-30 นาที [] 6. มากกว่า 31 นาที

14. ประมาณ(ค่าเฉลี่ย)ระยะเวลาของการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนต่อวัน

- [] 1. น้อยกว่า 30 นาที [] 2. 30 - 59 นาที
[] 3. 1 ชั่วโมง – 1 ชั่วโมง 29 นาที [] 4. 1 ชั่วโมง 30 นาที – 2 ชั่วโมง
[] 5. มากกว่า 2 ชั่วโมง

15. วัตถุประสงค์การใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนของท่าน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. ใช้โทรศัพท์อย่างเดียว
[] 2. ใช้เข้าอินเทอร์เน็ต เช่น หาข้อมูลต่างๆ
[] 3. ใช้คุณสมบัติและฟังก์ชันแอปพลิเคชันเสริม เช่น กล้องถ่ายรูป, ซื่อขายหุ้น เป็นต้น
[] 4. ใช้เล่นเกม
[] 5. ใช้บริการสังคมออนไลน์ เช่น Face book, What app, Line, Cubie , BB social net work เป็นต้น
[] 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

16. ท่านซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนมาใช้ประโยชน์ในการทำงานของท่านอย่างไรบ้าง
(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ใช้โทรศัพท์อย่างเดียว
2. ใช้ในการรับส่ง order สินค้า
3. ใช้ทำรายงานส่งบริษัท
4. ใช้เข้าอินเทอร์เน็ต เพื่อหาข้อมูลต่างๆ ประกอบการทำงาน เช่น paper เป็นต้น
5. ใช้รับส่ง อีเมล เพื่อติดต่อ และรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทั้งจากบริษัทและลูกค้า
6. ใช้ในการนำเสนอข้อมูลให้กับลูกค้า เช่น แพทย์ และ เกษีกร เป็นต้น
7. ใช้ติดต่อสื่อสารในการทำงาน ผ่านสังคมออนไลน์ เช่น What app, Line, Cubie , BB social net work เป็นต้น
8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

17. ค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนที่ท่านใช้ในปัจจุบัน

1. ไม่เกิน 500 บาท
2. 501 - 1,000 บาท
3. 1,001 – 1,500 บาท
4. 1,501 - 2,000 บาท
5. 2,001 – 2,500 บาท
6. มากกว่า 2,500 บาทขึ้นไป

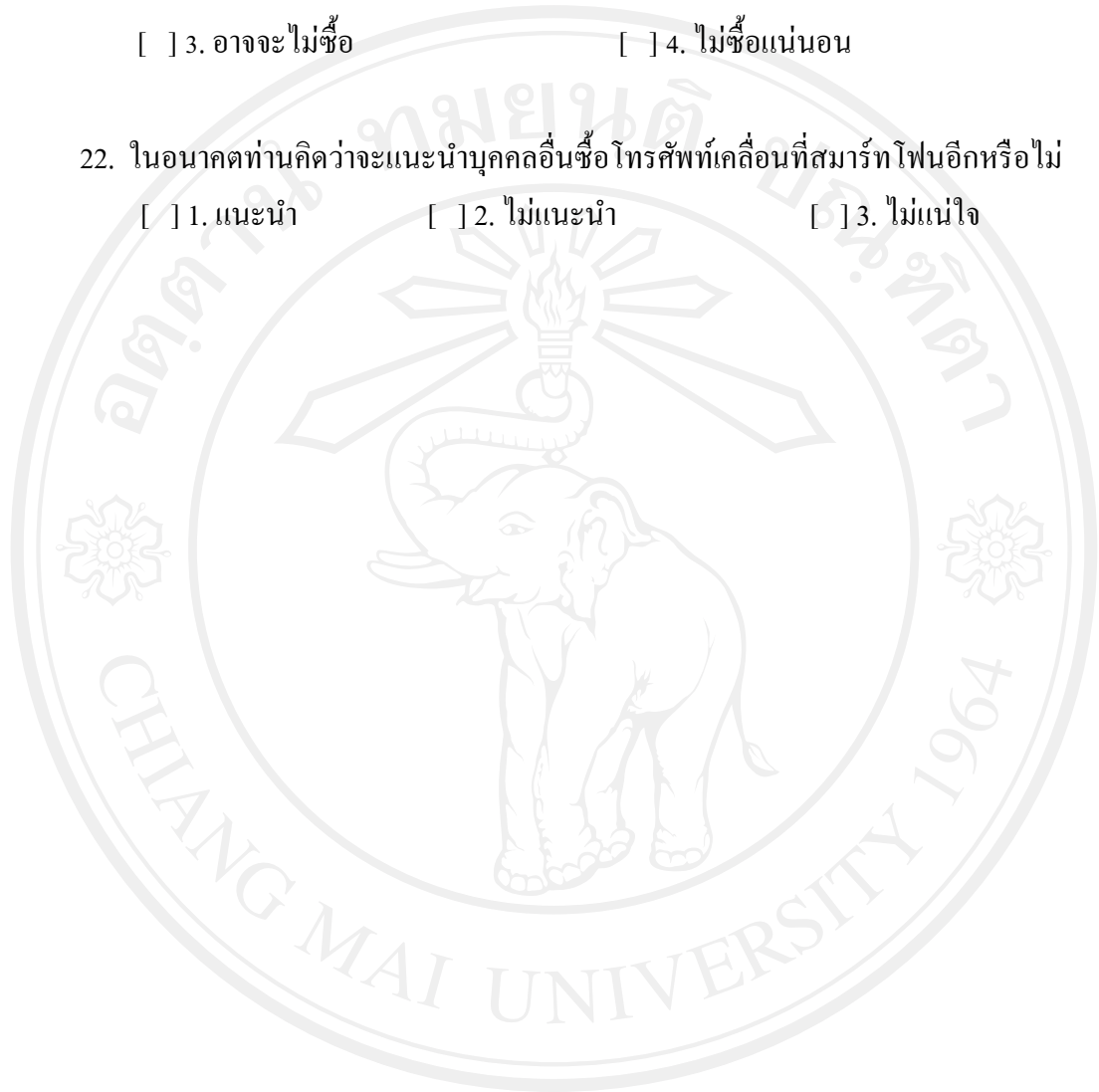
18.ท่านได้รับข้อมูลโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนจากแหล่งใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. แผ่นพับ/ใบปลิว
2. ป้ายโฆษณา
3. วิทยุ
4. หนังสือพิมพ์
5. ป้ายหน้าร้าน
6. อินเทอร์เน็ต
7. นิตยสาร
8. เพื่อนบอกต่อ (ปากต่อปาก)
9. คนในครอบครัว
10. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

20. ความพึงพอใจของท่านหลังจากการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน

1. พอใจมาก
2. พอใจปานกลาง
3. พอใจน้อย

21. ในอนาคตท่านจะซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนอีกหรือไม่
[] 1. ซื้ออย่างแน่นอน [] 2. ไม่แน่ใจ
[] 3. อาจจะไม่ซื้อ [] 4. ไม่ซื้อแน่นอน
22. ในอนาคตท่านคิดว่าจะแนะนำบุคคลอื่นซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนอีกหรือไม่
[] 1. แนะนำ [] 2. ไม่แนะนำ [] 3. ไม่แน่ใจ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนของผู้แทนยา
 จงทำเครื่องหมาย / ในช่องคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

รายการ	ผลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ตรายี่ห้อที่มีชื่อเสียงได้รับความนิยมน					
2. รูปแบบ รูปทรงของเครื่องที่ทันสมัย					
3. ขนาดกะทัดรัด น้ำหนักเบา					
4. ความง่ายของฟังก์ชันการใช้งาน					
5. มีอุปกรณ์เสริมพร้อมอุปกรณ์ต่อพ่วงมีให้เลือก มาก เช่น Small Talk , หน้ากาก					
6. ตัวเครื่องและอุปกรณ์เสริมมีคุณภาพดีและมี ความทนทาน					
8. มีการรับประกันสินค้า					
9.. Battery สามารถรองรับการใช้งานได้นาน					
10. มีบริการหลังการขายที่ดี					
11. คุณภาพของการรับสัญญาณของ เครื่องโทรศัพท์					
12.ความสามารถ (Function) ในการทำงาน เช่น GPS, Bluetooth, ฟังเพลง					
13. สามารถเพิ่มหน่วยความจำได้ (Memory Card)					
14.ระบบปฏิบัติการสามารถติดตั้งโปรแกรม เพิ่มเติม					
15.รองรับการทำงานแบบ 2 ซิม					
16.ขนาดของหน่วยความจำภายในเครื่อง					
17.ความเร็วในการประมวลผล					
18.รองรับเมนูการใช้งานภาษาไทย					
19.ความละเอียดของกล้องถ่ายรูป					
20.มี Hard Keyboard					
21. มีระบบเครือข่ายที่รองรับ					

รายการ	ผลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านราคา					
1. มีหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ					
2. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
3. ราคาเหมาะสมกับคุณสมบัติ					
4. อุปกรณ์เสริมและอุปกรณ์ต่อพ่วงราคาไม่แพง					
5. มีระบบการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้					
6. สามารถผ่อนชำระหรือมีระบบสินเชื่อ					
7. ดอกเบี้ย 0%					
ด้านจัดจำหน่าย					
1. มีศูนย์บริการ โดยเฉพาะในการให้บริการ					
2. สถานที่จัดจำหน่ายสะดวกหาซื้อง่าย					
3. ที่ตั้งของร้านค้ามีความสะดวกในการเดินทาง					
4. ร้านค้าจัดจำหน่ายมีมาตรฐานเชื่อถือได้					
5. มีการจัดตกแต่งผลิตภัณฑ์ จุดขายมีความน่าสนใจ					
6. มีร้านตัวแทนจำหน่ายโดยตรง					
7. มีช่องทางการขายรูปแบบใหม่ เช่น มีบริการสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต , โทรศัพท์					
8. ชื่อเสียงของร้านค้าที่จัดจำหน่าย					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์					
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โบรชัวร์ แผ่นพับ เป็นต้น					
3. มีพนักงานขายที่สามารถแนะนำและให้ความรู้ และตอบปัญหาเกี่ยวกับการซื้อผลิตภัณฑ์ได้ดี					

รายการ	ผลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)					
4. มีส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา , การแถม อุปกรณ์เสริม , คีย์บอร์ดภาษาไทย หรือ การ แจกของฟรีเป็นต้น					
5. มีการชิงโชคลุ้นรางวัล					
6. การตลาดเชิงกิจกรรม เช่น การจัดกิจกรรม พิเศษการให้ความรู้เกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์ จัดการสาธิตการใช้งานเป็นต้น					
7. การสร้างภาพลักษณ์ ผ่านดารา นักร้อง					
8. การสร้างสังคมออนไลน์ให้กับผู้ใช้ เช่น Line, What app, Ovi Club , Black Berry Chat					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายรัช ปัญโญแก้ว
วัน เดือน ปีเกิด	2 พฤศจิกายน 2523
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย รร.จุฬารัตน์ราชวิทยาลัย เชียงราย คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ 2543-2548
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2548-2550 ตำแหน่ง Medical Sale Representative (ภาคใต้ตอนล่าง) บริษัท แอทตรา เซนเนก้า (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2550-2553 Medical Sale Representative (ภาคเหนือตอนบน) บริษัท เซอร์จิง-พลาว จำกัด พ.ศ. 2553-2555 Sales Manager (ภาคกลางตอนบนและภาคเหนือ) บริษัท เซอร์จิง-พลาว จำกัด พ.ศ. 2555-ปัจจุบัน Sales Manager (ภาคกลางตอนบนและภาคเหนือ) บริษัท เอ็ม เอส ดี (ประเทศไทย) จำกัด