



**ภาคผนวก**

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

## เรื่อง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์  
ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

## คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาหาข้อมูลในการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ โดย  
มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์  
ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่า  
เป็นของบุคคลใด เพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้สนใจต่อไป

แบบสอบถามนี้มีจำนวน 7 หน้า ประกอบไปด้วย 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเฟอร์นิเจอร์
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์ จากร้านค้าของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร
- ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ของผู้บริโภค

ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าตัวเลือกที่ต้องการเพียงข้อเดียว หรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ไม่เกิน 25 ปี

2) 26- 35 ปี

3) 36- 45 ปี

4) 46 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1) โสด

2) สมรส

3) อื่นๆ

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด

1) มัธยมต้นหรือต่ำกว่า

2) มัธยมปลาย หรือ ปวช.

3) ปวศ. หรือ อนุปริญญา

4) ปริญญาตรี

5) สูงกว่าปริญญาตรี

6) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

1) ไม่เกิน 10,000 บาท

2) 10,001-20,000 บาท

3) 20,001 -30,000 บาท

4) 30,001-40,000 บาท

5) 40,001-50,000 บาท

6) 50,001 บาทขึ้นไป

6. อาชีพหลักของท่าน

1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2) พนักงาน/ผู้บริหารในธุรกิจเอกชน

3) เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ

4) รับจ้างทั่วไป

5) พ่อบ้าน/แม่บ้าน

6) นักเรียน/นักศึกษา

7) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเฟอร์นิเจอร์พลาสติก

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าตัวเลือกที่ต้องการเพียงข้อเดียว หรือเติมคำลงในช่องว่าง

7. ท่านเคยซื้อเฟอร์นิเจอร์พลาสติกประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) เก้าอี้พลาสติกมีพนักพิง | <input type="checkbox"/> 2) เก้าอี้พลาสติกไม่มีพนักพิง |
| <input type="checkbox"/> 3) โต๊ะพลาสติก             | <input type="checkbox"/> 4) ตู้พลาสติก                 |
| <input type="checkbox"/> 5) ชั้นวางของพลาสติก       | <input type="checkbox"/> 6) เตียงนอนสระน้ำ             |
| <input type="checkbox"/> 7) อื่นๆ(โปรดระบุ).....    |  |
8. เฟอร์นิเจอร์พลาสติกส่วนใหญ่ท่านซื้อไปเพื่อวัตถุประสงค์อะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ตอบสนองการใช้งานในชีวิตประจำวัน |
| <input type="checkbox"/> 2) เป็นของขวัญในโอกาสต่าง ๆ        |
| <input type="checkbox"/> 3) ตกแต่งสถานที่เพื่อความสวยงาม    |
| <input type="checkbox"/> 4) สร้างภาพพจน์ในเรื่องรสนิยม      |
| <input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ(โปรดระบุ).....            |
9. เก้าอี้พลาสติกท่านชอบสีใดมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)
- |   |                                     |                                    |
|---|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) แดง                   | <input type="checkbox"/> 2) น้ำเงิน | <input type="checkbox"/> 3) เขียว  |
| <input type="checkbox"/> 4) เหลือง                | <input type="checkbox"/> 5) ขาว     | <input type="checkbox"/> 6) น้ำตาล |
| <input type="checkbox"/> 7) ชมพู                  | <input type="checkbox"/> 8) ส้ม     | <input type="checkbox"/> 9) ดำ     |
| <input type="checkbox"/> 10) อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |                                     |                                    |
10. โต๊ะพลาสติกท่านชอบสีใดมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)
- |  |                                     |                                    |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) แดง                  | <input type="checkbox"/> 2) น้ำเงิน | <input type="checkbox"/> 3) เขียว  |
| <input type="checkbox"/> 4) เหลือง               | <input type="checkbox"/> 5) ขาว     | <input type="checkbox"/> 6) น้ำตาล |
| <input type="checkbox"/> 7) อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |                                     |                                    |
11. ตู้พลาสติกท่านชอบสีใดมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)
- |  |                                     |                                    |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) แดง                  | <input type="checkbox"/> 2) น้ำเงิน | <input type="checkbox"/> 3) เขียว  |
| <input type="checkbox"/> 4) เหลือง               | <input type="checkbox"/> 5) ขาว     | <input type="checkbox"/> 6) น้ำตาล |
| <input type="checkbox"/> 7) อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |                                     |                                    |

12. ชั้นวางของพลาสติกท่านชอบสีใดมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)

- |   |                                     |                                    |
|---|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) แดง                   | <input type="checkbox"/> 2) น้ำเงิน | <input type="checkbox"/> 3) เขียว  |
| <input type="checkbox"/> 4) เหลือง                | <input type="checkbox"/> 5) ขาว     | <input type="checkbox"/> 6) น้ำตาล |
| <input type="checkbox"/> 7) ชมพู                  | <input type="checkbox"/> 8) ส้ม     | <input type="checkbox"/> 9) ดำ     |
| <input type="checkbox"/> 10) อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |                                     |                                    |

13. เติงนอนพลาสติกท่านชอบสีใดมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)

- |  |                                     |                                    |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) แดง                  | <input type="checkbox"/> 2) น้ำเงิน | <input type="checkbox"/> 3) เขียว  |
| <input type="checkbox"/> 4) ดำ                   | <input type="checkbox"/> 5) ขาว     | <input type="checkbox"/> 6) น้ำตาล |
| <input type="checkbox"/> 7) อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |                                     |                                    |

14. ใครเป็นผู้มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์ในแต่ละครั้ง (ตอบเพียงข้อเดียว)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ตัวท่านเอง           | <input type="checkbox"/> 2) คู่สมรส                              |
| <input type="checkbox"/> 3) บุตร/ธิดา            | <input type="checkbox"/> 4) เพื่อน/ญาติ                          |
| <input type="checkbox"/> 5) บิดา/มารดา           | <input type="checkbox"/> 6) สื่อต่างๆ เช่นแคตตาล็อก, ป้าย, โฆษณา |
| <input type="checkbox"/> 7) พนักงานขายที่ร้านค้า | <input type="checkbox"/> 8) อื่นๆ(โปรดระบุ).....                 |

15. ท่านเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์พลาสติกจากสถานที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ร้านค้าปลีกเฟอร์นิเจอร์ทั่วไป  | <input type="checkbox"/> 2) ร้านค้าส่ง เช่น Makro |
| <input type="checkbox"/> 3) ห้างสรรพสินค้า เช่น เซ็นทรัล,  |   |
| <input type="checkbox"/> 4) ร้านไฮเปอร์มาร์ท และซูเปอร์เซ็นเตอร์ โรบินสัน, เดอะมอลล์ เช่น บิ๊กซี, เทสโก้ โลตัส, คาร์ฟู |   |
| <input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ(โปรดระบุ).....   |   |

16. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยที่ท่านเคยใช้ซื้อเฟอร์นิเจอร์ต่อหนึ่งครั้ง

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ไม่เกิน 1,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 1,001-4,999 บาท   |
| <input type="checkbox"/> 3) 5,000-9,999 บาท   | <input type="checkbox"/> 4) 10,000-49,999 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5) 50,000 บาท ขึ้นไป |   |

17. ท่านใช้เฟอร์นิเจอร์ยี่ห้อใดต่อไปนี้บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) S B FURNITUR | <input type="checkbox"/> 2) INDEX           | <input type="checkbox"/> 3) KONCEPT |
| <input type="checkbox"/> 4) SURE         | <input type="checkbox"/> 5) PERFECT         | <input type="checkbox"/> 6) WINNER  |
| <input type="checkbox"/> 7) SUPERWARE    | <input type="checkbox"/> 8) ไม่เจาะจงยี่ห้อ |                                     |

18. ข้อมูลจากแหล่งใดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์ของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) นิตยสาร                       2) หนังสือพิมพ์                       3) โทรทัศน์  
 4) วิทยู                               5) แผ่นพับ, ใบปลิว                       6) อินเทอร์เน็ต  
 7) ป้ายโฆษณา                       8) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 3** ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์พลาสติกจากร้านค้าของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีก หมายถึง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคลและการนำเสนอสินค้าหรือบริการ

**คำชี้แจง** อ่านข้อความข้างล่างต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่ามีระดับความสำคัญมากน้อยเพียงใดในการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์พลาสติกจากร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร โดยทำเครื่องหมาย ○ ล้อมรอบตัวเลขในช่องตัวเลือกเพียงข้อละ 1 แห่ง

19. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีก	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
1. สินค้ามีความหลากหลาย	5	4	3	2	1
2. มีการให้ทดสอบสินค้าก่อนตัดสินใจซื้อ	5	4	3	2	1
3. ชื่อเสียงของตรายี่ห้อ	5	4	3	2	1
4. รูปแบบทันสมัย	5	4	3	2	1
5. สินค้ามีการรับประกัน	5	4	3	2	1
6. สินค้ามีสีให้เลือกมาก	5	4	3	2	1
7. มีการแนะนำสินค้าใหม่อย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1

19. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีก	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านราคา (Price)</b>					
9. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	5	4	3	2	1
10. มีหลายระดับราคาให้เลือก	5	4	3	2	1
11. มีป้ายบอกราคาที่ชัดเจน	5	4	3	2	1
12. มีการแสดงราคาเปรียบเทียบให้ดูหลายยี่ห้อ	5	4	3	2	1
13. มีส่วนลดให้ลูกค้า	5	4	3	2	1
14. มีการรับชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต	5	4	3	2	1
15. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1
<b>ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place)</b>					
16. มีสินค้าวางขายค่อนข้างครบและไม่ขาดตลาด	5	4	3	2	1
17. มีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ	5	4	3	2	1
18. มีบริการจัดส่งสินค้ารวดเร็ว	5	4	3	2	1
19. พื้นที่ร้านค้ากว้างขวาง เช่น ช่องทางเดิน ประตูเข้าออก	5	4	3	2	1
20. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1
<b>ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
21. การโฆษณาสินค้าผ่านสื่อต่างๆ	5	4	3	2	1
22. การโฆษณาสินค้าราคาพิเศษผ่านทางหนังสือพิมพ์	5	4	3	2	1
23. การส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา มีของแถม	5	4	3	2	1
24. มีการส่งแผ่นพับรายการสินค้าถึงที่บ้าน	5	4	3	2	1
25. มีแคตาล็อกสินค้าที่พร้อมให้บริการลูกค้าภายในร้าน	5	4	3	2	1
26. อื่นๆ(โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1

19. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีก	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านบุคลากร (People)</b>					
27. พนักงานขายให้คำแนะนำสินค้าอย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1
28. พนักงานมีความสุขภาพเรียบร้อยและเป็นกันเอง	5	4	3	2	1
29. ความรู้ความสามารถของพนักงาน	5	4	3	2	1
30. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1
31. มีพนักงานให้บริการเพียงพอ	5	4	3	2	1
32. อื่นๆ(โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1
<b>ด้านการนำเสนอสินค้า (Presentation)</b>					
32. มีรูปแบบการนำเสนอสินค้าที่สะดุดตา	5	4	3	2	1
33. มีการให้ความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้า	5	4	3	2	1
34. มีการจัดโชว์เฟอร์นิเจอร์ผสมผสานกับบรรยากาศภายในร้าน	5	4	3	2	1
35. มีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับเฟอร์นิเจอร์หน้าร้าน	5	4	3	2	1
36. การจัดวางเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่	5	4	3	2	1
37. อื่นๆ(โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1



**ส่วนที่ 4** ปัญหาและข้อเสนอแนะในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาปัจจัยต่างๆต่อไปนี้ว่าเป็นปัญหามากน้อยเพียงใดในการซื้อเฟอร์นิเจอร์  
ทำเครื่องหมาย  ล้อมรอบตัวเลขในช่องตัวเลือกเพียงข้อละ 1 แห่ง

20. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีก	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
1. สินค้าไม่ค่อยมีความหลากหลาย	5	4	3	2	1
2. ตรายี่ห้อไม่ค่อยมีชื่อเสียง	5	4	3	2	1
3. รูปแบบไม่ทันสมัย	5	4	3	2	1
4. สินค้าไม่มีการรับประกัน	5	4	3	2	1
5. สินค้าไม่มีสีให้เลือก	5	4	3	2	1
6. ไม่ค่อยมีสินค้าใหม่	5	4	3	2	1
<b>ด้านราคา (Price)</b>					
7. ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพ	5	4	3	2	1
8. ราคาสินค้าไม่ค่อยมีให้เลือก	5	4	3	2	1
9. ป้ายบอกราคาไม่ชัดเจน	5	4	3	2	1
10. ไม่ค่อยมีส่วนลดให้ลูกค้า	5	4	3	2	1
11. ไม่รับชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต	5	4	3	2	1
<b>ด้านช่องทางจัดจำหน่าย(Place)</b>					
12. สินค้ามีวางขายไม่ครบและขาดตลาด	5	4	3	2	1
13. ไม่มีสถานที่จอดรถบริการให้กับลูกค้า	5	4	3	2	1
14. ไม่มีบริการขนส่งสินค้า	5	4	3	2	1
15. พื้นที่ร้านค้าคับแคบไม่สะดวก	5	4	3	2	1

20. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีก	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านส่งเสริมการตลาด(Promotion)</b>					
16. ไม่มีการโฆษณาสินค้าผ่านสื่อ	5	4	3	2	1
17. ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา มีของแถม	5	4	3	2	1
18. ไม่มีการส่งแผ่นพับรายการสินค้าถึงบ้าน	5	4	3	2	1
19. ไม่มีแคตาล็อกสินค้าไว้บริการในร้าน	5	4	3	2	1
<b>ด้านบุคลากร(People)</b>					
20. พนักงานขายให้คำแนะนำสินค้าไม่ค่อยถูกต้อง	5	4	3	2	1
21. พนักงานไม่สุภาพและไม่เป็นกันเอง	5	4	3	2	1
22. พนักงานไม่ค่อยมีความรู้ความสามารถ	5	4	3	2	1
23. มีพนักงานไม่ค่อยเพียงพอในการให้บริการ	5	4	3	2	1
<b>ด้านการนำเสนอสินค้า(Presentation)</b>					
24. การนำเสนอสินค้าไม่ค่อยสะอาดตา	5	4	3	2	1
25. การจัดโชว์สินค้าไม่ค่อยผสมผสานกับบรรยากาศภายในร้าน	5	4	3	2	1
26. ไม่ค่อยทำกิจกรรมส่งเสริมการขายที่หน้าร้าน	5	4	3	2	1
27. ไม่มีการจัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่	5	4	3	2	1

21. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ขอขอบพระคุณที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นายศิริ วงศ์ภาคิยะเสรี ผู้ทำการศึกษา

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายศิริ วงศ์ภาคีกะเสรี

วัน เดือน ปีเกิด

16 ธันวาคม 2501

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2546

ปริญญาตรีสาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2534

ผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนศิริเฟอร์นิเจอร์

พ.ศ. 2538

กรรมการผู้จัดการ บริษัท ธนศิริอินเตอร์เทรด จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved