



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



## 5. อาชีพ

- |  |   |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน           | 2. <input type="checkbox"/> ประกอบอาชีพอิสระ            |
| 3. <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 4. <input type="checkbox"/> พ่อบ้าน/แม่บ้าน             |
| 5. <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา            | 6. <input type="checkbox"/> เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว |
| 7. <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ).....         |   |

## 6. รายได้ต่อเดือนของครอบครัว

- |   |  |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 30,000 บาท  | 2. <input type="checkbox"/> 30,001 – 60,000 บาท  |
| 3. <input type="checkbox"/> 60,001 – 90,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 90,001 – 120,000 บาท |
| 5. <input type="checkbox"/> มากกว่า 120,000 บาท |  |

## 7. จำนวนสมาชิกในครอบครัวของท่าน

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> 1-2 คน     | 2. <input type="checkbox"/> 3-4 คน |
| 3. <input type="checkbox"/> 5 คนขึ้นไป |                                    |

## 8. ประเภทที่อยู่อาศัยของท่าน

- |  |   |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ห้องเช่า/หอพัก | 2. <input type="checkbox"/> ห้องพัก/คอนโดมิเนียม(เป็นเจ้าของ) |
| 3. <input type="checkbox"/> อาคารพาณิชย์   | 4. <input type="checkbox"/> ทาวน์เฮ้าส์/ทาวน์โฮม/บ้านแฝด      |
| 5. <input type="checkbox"/> บ้านเดี่ยว     |   |

## 9. ที่พักของท่านมีโทรทัศน์แบบธรรมดากี่เครื่อง

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 1. <input type="checkbox"/> 1 เครื่อง | 2. <input type="checkbox"/> 2 เครื่อง       |
| 3. <input type="checkbox"/> 3 เครื่อง | 4. <input type="checkbox"/> 4 เครื่องขึ้นไป |

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าต่อการซื้อเครื่องโทรทัศน์ แอลซีดี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

**คำชี้แจง** ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการต่อไปนี้ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องโทรทัศน์ แอลซีดี ของท่านในระดับใด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่าน

**1.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์**

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ขนาดเหมาะสมกับห้อง					
1.2 รูปลักษณ์ภายนอก					
1.3 มีสีที่ต้องการให้เลือก					
1.4 ใช้วัสดุที่มีคุณภาพ					
1.5 ความทนทาน					
1.6 ระยะเวลาการรับประกัน					
1.7 เงื่อนไขการรับประกัน เช่น รับประกันการสูญหาย ภัยพิบัติ					
1.8 น้ำหนักตัวเครื่อง					
1.9 ใช้งานง่าย					
1.10 คุณภาพของภาพและเสียง					
1.11 ชื่อเสียงของยี่ห้อ					
1.12 เชื่อมต่อโฮมเธียเตอร์ได้เป็นชุด เดียวกัน					
1.13 มีหลากหลายรุ่นให้เลือก					
1.14 มีระบบถนอมสายตา					
1.15 รองรับระบบความละเอียดสูง					
1.16 ประหยัดไฟ					
1.17 มีความต่างของสีคู่ตรงข้ามสูง (Contrast สูง)					
1.18 ความสว่างของจอภาพ					

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.19 มีช่องต่อภาพและเสียงระบบ ดิจิตอล(ช่อง HDMI) มากกว่า 2 ช่อง					
1.20 สามารถบันทึกรายการในตัวได้ เครื่อง					
1.21 มีระบบคอมพิวเตอร์ในตัวเชื่อม ต่ออินเทอร์เน็ตได้					
1.22 สามารถดูได้หลายช่องพร้อมกัน					
1.23 รับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าภายใน 7 วัน					
1.24 บริการติดตั้ง ตรงเวลา รวดเร็ว					
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>					
2.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของ สินค้า					
2.2 มีส่วนลดเงินสด					
2.3 ผ่อนได้โดยไม่มีดอกเบี้ย					
2.4 ระยะเวลาการผ่อนชำระนาน					
2.5 ราคาอะไหล่ถูก					
2.6 ตรวจสอบราคาก่อนการซื้อและ ซ่อมได้					
2.7 ติดป้ายราคาชัดเจน					
2.8 มีหลากหลายราคาให้เลือก					
<b>ปัจจัยด้านสถานที่</b>					
3.1 สถานที่จำหน่ายอยู่ในทำเลที่ตั้ง สะดวก					
3.2 ที่จอดรถสะดวก					
3.3 ระยะเวลาเปิด-ปิด ของสถานที่ จำหน่ายมีความเหมาะสม					

ปัจจัยด้านสถานที่ (ต่อ)	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.4 เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าที่ได้รับ การแต่งตั้งจากผู้ผลิตสินค้านั้นๆ อย่างเป็นทางการ					
3.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นห้อง รับรอง มีพื้นที่ทดลองสินค้า					
3.6 ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก					
3.7 บริการซ่อมนอกสถานที่					
3.8 บริการปรึกษาปัญหา 24 ชม.					
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
4.1 ของแถม เช่น ชุดโฮมเรียวเตอร์ เครื่องเล่นดีวีดี และทองคำ เป็นต้น					
4.2 นำทีวีเก่ามาเป็นส่วนลดเพื่อซื้อทีวี ใหม่ หรือส่วนลดจากป้ายราคา					
4.3 คุปองเติมน้ำมัน/คุปองชิงโชค					
4.4 การได้ทดลองใช้ฟรี					
4.5 ได้สะสมแต้มจากบัตรเครดิต หรือ สามารถนำแต้มมาเป็นส่วนลดได้					
4.6 การโฆษณาสินค้าน่าเชื่อถือ ชอบ เข้าใจง่าย					
4.7 มีการประชาสัมพันธ์ถึงสินค้าอยู่ อย่างสม่ำเสมอ					
4.8 มีพนักงานขายมาเสนอขายสินค้า ให้ถึงที่บ้าน					
<b>ปัจจัยด้านคน</b>					
5.1 พนักงานขายมีความรู้ในสินค้า สามารถให้รายละเอียดสินค้าได้ เป็นอย่างดี					

ปัจจัยด้านคน (ต่อ)	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.2 พนักงานมีความจริงใจและให้ข้อมูลที่แท้จริง มีความเป็นกันเองกับลูกค้า					
5.3 พนักงานสามารถเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของสินค้าแต่ละรุ่น ได้เป็นอย่างดี					
5.4 พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อม พุดจาดี ให้บริการรวดเร็ว					
5.5 พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ					
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>					
6.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
6.2 การแนะนำสินค้าและการพาชมสินค้ามีความน่าสนใจ					
6.3 วิธีการเก็บข้อมูลลูกค้ามีความน่าเชื่อถือ					
6.4 ขั้นตอนการซื้อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รับสินค้าได้อย่างรวดเร็ว					
<b>ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>					
7.1 สถานที่ขายสินค้ามีความสะอาด เรียบร้อย มีการจัดเป็นสัดส่วนชัดเจน					
7.2 สถานที่ดูทันสมัย มีบรรยากาศน่าสนใจ แสง สี เสียง และอุณหภูมิที่เหมาะสมในการเลือกซื้อสินค้า					
7.3 มีการบริการเครื่องดื่มฟรี และอินเทอร์เน็ตฟรี					

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการตัดสินใจซื้อเครื่องโทรทัศน์ แอลซีดี ของลูกค้าในอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ท่านต้องการเลือก หรือ โปรดเขียนข้อความลงใน  
ช่องว่างที่ระบุว่าอื่นๆ(โปรดระบุ).....

1. เหตุผลใดที่ท่านเลือกซื้อเครื่องโทรทัศน์ แอลซีดี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ทดแทนทีวีเก่า         | 2. <input type="checkbox"/> สำหรับห้องที่ยังไม่มีทีวี        |
| 3. <input type="checkbox"/> ต้องการประหยัดพื้นที่ | 4. <input type="checkbox"/> ต้องการใช้เป็นเฟอร์นิเจอร์ในบ้าน |
| 5. <input type="checkbox"/> เพื่อให้ดูทันสมัย     | 6. <input type="checkbox"/> ฟังก์ชันการใช้งานมากกว่าทีวีเดิม |
| 7. <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ).....  |  |

2. ใครมีอิทธิพลมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกซื้อโทรทัศน์ แอลซีดี

- |  |  |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ตัวท่านเอง           | 2. <input type="checkbox"/> สมาชิกในครอบครัว |
| 3. <input type="checkbox"/> เพื่อน               | 4. <input type="checkbox"/> พนักงานขาย       |
| 5. <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |  |

3. โทรทัศน์ แอลซีดี เครื่องล่าสุด ที่ท่านซื้อคือยี่ห้อใด

- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> โซนี่                | 2. <input type="checkbox"/> เจวีซี  |
| 3. <input type="checkbox"/> ซัมซุง               | 4. <input type="checkbox"/> ชาร์ป   |
| 5. <input type="checkbox"/> แอลจี                | 6. <input type="checkbox"/> ฟิลิปส์ |
| 7. <input type="checkbox"/> พาณาโซนิค            | 8. <input type="checkbox"/> โตชิบา  |
| 9. <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |                                     |

4. ท่านใช้เกณฑ์ใดในการเลือกยี่ห้อสินค้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> มีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ | 2. <input type="checkbox"/> คุณภาพและความคงทนของสินค้า  |
| 3. <input type="checkbox"/> ราคาสินค้า             | 4. <input type="checkbox"/> ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพ |
| 5. <input type="checkbox"/> รูปทรงสวยงามของสินค้า  | 6. <input type="checkbox"/> ฟังก์ชันการใช้งาน           |
| 7. <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ).....   |   |

5. ท่านมีเกณฑ์การเลือกผู้จัดจำหน่ายอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ความมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ | 2. <input type="checkbox"/> การโฆษณาของผู้จัดจำหน่าย |
| 3. <input type="checkbox"/> การบริการก่อนและหลังการขาย  | 4. <input type="checkbox"/> ใกล้เคียงบ้าน            |
| 5. <input type="checkbox"/> ขายถูกกว่าที่อื่น           | 6. <input type="checkbox"/> เป็นลูกค้าประจำ(สมาชิก)  |
| 7. <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ).....        |  |



## 6. ท่านเลือกซื้อในโอกาสใด

1.  โอกาสพิเศษ เช่น วันเกิด ขึ้นบ้านใหม่ เป็นของขวัญ
2.  ช่วงโปรโมชั่น ลด แลก แจก แถม
3.  ช่วงเวลาปกติ (ตามความจำเป็น)

## 7. ภายในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาท่านซื้อโทรทัศน์ แอลซีดี ไปกี่เครื่อง(รวมเครื่องที่ท่านซื้อล่าสุด)

1.  1 เครื่อง
2.  2 เครื่อง
3.  3 เครื่อง
4.  4 เครื่องขึ้นไป

**ส่วนที่ 4** ปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของคุณค่าต่อการซื้อเครื่องโทรทัศน์ แอลซีดี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ท่านประสบในการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องโทรทัศน์ แอลซีดี

**1.ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์**

- 1.1 รูปลักษณ์ภายนอกไม่สวยงาม
- 1.2 วัสดุประอบาง ไม่ทนทาน
- 1.3 ตัวเครื่องมีความหนา/มีน้ำหนักมาก
- 1.4 ระยะเวลาการรับประกันน้อยเกินไป
- 1.5 คุณภาพของภาพไม่คมชัด เสียงแตก
- 1.6 มีความต่างของสีคู่ตรงข้ามต่ำ(Contrast ต่ำ) มองไม่เห็นรายละเอียด
- 1.7 ใช้งานยาก ซับซ้อน

**2.ปัญหาด้านราคา**

- 2.1 ราคาสินค้าไม่แน่นอน ไม่ตรงกับป้าย
- 2.2 ไม่สามารถตรวจสอบราคาก่อนการซื้อและซ่อมได้
- 2.3 ระยะเวลาการผ่อนสั้นเกินไป ทำให้จำนวนเงินผ่อนต่องวดสูง
- 2.4 ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพสินค้า

**3.ปัญหาด้านสถานที่**

- 3.1 ทำเลที่ตั้งของสถานที่จำหน่ายไม่สะดวก
- 3.2 ไม่มีที่จอดรถเพียงพอ
- 3.3 เวลาเปิดและปิดของสถานที่จำหน่าย ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ
- 3.4 ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับรอง
- 3.5 ไม่มีบริการซ่อมนอกสถานที่

**4.ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด**

- 4.1 ไม่มีของแถม/ของแถมไม่ตรงตามความต้องการ
- 4.2 พนักงานขายไม่สามารถให้ข้อมูลการส่งเสริมการตลาดได้
- 4.3 การส่งเสริมการขายซับซ้อน มีเงื่อนไขมาก เข้าใจยาก
- 4.4 มีการประชาสัมพันธ์น้อย ไม่ทั่วถึง

**5.ปัญหาด้านคน**

- 5.1 พนักงานขายไม่มีความรู้ในสินค้า ไม่สาธิตการใช้งานสินค้า
- 5.2 พนักงานขายกล่าวโจมตีคู่แข่ง กร้าวร้าว ไม่สุภาพ ข้อมูลที่แท้จริง
- 5.3 พนักงานขายแต่งตัวไม่สุภาพ บุคลิกภาพไม่ดี

**6.ปัจจัยด้านกระบวนการ**

- 6.1 ให้บริการล่าช้า หลายขั้นตอน รอนาน
- 6.2 การแนะนำสินค้าและการพาทชมสินค้าไม่น่าสนใจ
- 6.3 วิธีการเก็บข้อมูลลูกค้าไม่น่าเชื่อถือ ทำให้ไม่ยอมให้ข้อมูลตามความเป็นจริง

**7.ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ**

- 7.1 สถานที่คับแคบ จัดไม่เป็นระเบียบ ค้นหาสินค้ายาก
- 7.2 การออกแบบตกแต่งร้านไม่เหมาะสมกับการขายสินค้า
- 7.3 สถานที่มีอุณหภูมิร้อน อากาศถ่ายเทไม่สะดวก แสงไฟมืด

ปัญหา/ข้อเสนอแนะอื่นๆในการตัดสินใจซื้อเครื่องโทรทัศน์ แอลซีดี ของท่าน

.....

.....

.....

\*\*\*\*\* ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม\*\*\*\*\*

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายเกร่ง โฆรีรัตน์
วัน เดือน ปี เกิด	19 พฤศจิกายน 2523
ประวัติการศึกษา	- สำเร็จมัธยมศึกษาชั้น ม.5 โรงเรียนพรหมานุสรณ์ จังหวัดเพชรบุรี ปีการศึกษา 2540 - สำเร็จการศึกษานอกโรงเรียน มัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดเพชรบุรี ปีการศึกษา 2540 - สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2544
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2545-2546 บริษัท Advance Agro จำกัด(มหาชน) พ.ศ. 2546-ปัจจุบัน บริษัท โซนิไทย จำกัด
ประสบการณ์อื่น	พ.ศ. 2549 การประชุม Global Marketing Partner Conference ประเทศสหรัฐอเมริกา พ.ศ. 2551 วิทยากรพิเศษ ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีประทุม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved