



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการค้าปลีกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้า  
ในห้างบิ๊กซี สาขาลำพูน

## คำชี้แจง :

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษา  
ระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะ  
นำไปวิเคราะห์และเสนอในภาพรวม โดยไม่ระบุหรือเจาะจงว่าเป็นของบุคคลใด และใช้เพื่อเป็น  
ประโยชน์ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น

ทั้งนี้ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณท่านที่  
ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

นางสาว ณิชพร บุญญาสัย  
นักศึกษาปริญญาโท

## ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ
 

1.( ) ชาย	2.( ) หญิง
-----------	------------
2. อายุ
 

1.( ) ไม่เกิน 20	2.( ) 21 – 30 ปี
3.( ) 31 – 40 ปี	4.( ) 41 – 50 ปี
5.( ) 51 ปีขึ้นไป	
3. สถานภาพ
 

1.( ) โสด	2.( ) สมรส
3.( ) อื่นๆ(โปรดระบุ).....	
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 

1.( ) ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช/ หรือเทียบเท่า	2.( ) ปวส. / อนุปริญญา /หรือ เทียบเท่า
3.( ) ปริญญาตรี	
4.( ) สูงกว่าปริญญาตรี	

5. รายได้ของท่านต่อเดือน
- |                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| 1.( ) ไม่เกิน 10,000 บาท  | 2.( ) 10,001 - 20,000 บาท |
| 3.( ) 20,001 – 30,000 บาท | 4.( ) 30,001 บาทขึ้นไป    |
6. อาชีพ
- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 1.( ) นักเรียน / นักศึกษา          | 2.( ) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ   |
| 3.( ) พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง | 4.( ) เจ้าของกิจการ / ประกอบอาชีพอิสระ |
| 5.( ) พ่อบ้าน / แม่บ้าน            | 6.( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....           |
7. ท่านใช้บริการอะไรของร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |                        |                                 |
|------------------------|---------------------------------|
| 1.( ) ชื้อโทรศัพท์     | 2.( ) ขายโทรศัพท์               |
| 3.( ) ชื้อบัตรเติมเงิน | 4.( ) ขายฝาก                    |
| 5.( ) ชื้ออุปกรณ์เสริม | 6.( ) บริการเสริม เช่น โหลดเพลง |
| 7.( ) ชื้อเครื่อง      | 8.( ) อื่นๆ(โปรดระบุ) .....     |
8. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการร้าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| 1.( ) 9.00-12.00 น  | 2.( ) 12.00-15.00 น |
| 3.( ) 15.00-18.00 น | 4.( ) 18.00-21.00 น |
9. ความถี่ในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือใช้บริการอื่นๆที่ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
- |                                   |                              |
|-----------------------------------|------------------------------|
| 1.( ) เดือนละ 1 ครั้ง หรือมากกว่า | 2.( ) ประมาณ 2 เดือนต่อครั้ง |
| 3.( ) ประมาณ 3 เดือนต่อครั้ง      | 4.( ) ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง    |

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการคัดเลือกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่าย

โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในห้างบิ๊กซี สาขาลำพูน

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านหลังปัจจัยเพียงข้อเดียว

ปัจจัยส่วนประสมการคัดเลือกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในห้างบิ๊กซี สาขาลำพูน		ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ส่วนประสมสินค้าและบริการ (Goods and Service Mix)</b>						
1	มีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ หลากหลายรุ่น					
2	เครื่องมือสองมีให้เลือกหลายรุ่น หลายราคา					
3	สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการ					
4	มีอุปกรณ์เสริมทุกแบบ หลากหลายชนิด					
5	บัตรเติมเงินมีจำหน่ายทุกค่ายและมีทุกระดับราคา					
6	มีสินค้าพร้อมขายให้ทันที					
7	มีการรับประกันสินค้า					
8	ระยะเวลาในการรับประกัน					
9	มีบริการสำหรับการแลกเปลี่ยนหรือคืนสินค้า					
10	มีบริการหลังการขาย เช่น ให้คำปรึกษาตรวจเช็คสภาพและซ่อมเครื่อง					
11	ชื่อเสียงของร้าน					
12	อื่นๆ (โปรดระบุ .....					
<b>ส่วนประสมราคา (Price Mix)</b>						
1	ราคาเครื่องโทรศัพท์ถูกกว่าร้านค้าอื่นๆ (ความแตกต่างของราคาจากคู่แข่ง)					
2	อุปกรณ์เสริมมีหลายราคาให้เลือก					
3	มีส่วนลด หรือ สามารถต่อรองราคาได้					
4	มีป้ายแสดงราคาสังเกตได้ชัดเจน					
5	มีระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต					
6	มีระบบผ่อนชำระ					
7	ระยะเวลาผ่อนชำระนาน					
8	มีการแจ้งประเมินค่าซ่อมและแจ้งราคาก่อนซ่อม					

ปัจจัยส่วนประสมการค้าปลีกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในห้างบิ๊กซี สาขาลำพูน		ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	ราคาจำหน่าย (ขายฝาก)					
10	ดอกเบี้ยจำหน่าย (ขายฝาก)					
11	เงื่อนไขการชำระเงิน					
12	อื่นๆ (โปรดระบุ .....					
<b>ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า (Physical Distribution Mix)</b>						
1	จัดสินค้าเป็นระเบียบ หมวดห่มุ หาได้ง่าย					
2	เดินทางมาร้านค้าได้สะดวก					
3	ทำเลที่ตั้งของร้านเห็นได้ชัดเจน					
4	มีป้ายร้านที่เห็นได้ชัดเจน					
5	มีการตกแต่งหน้าร้านเป็นที่น่าสนใจ					
6	มีพื้นที่กว้างขวาง มีการออกแบบผังร้านค้าที่เหมาะสม					
7	ความสะอาดภายในร้าน					
8	มีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่					
9	มีการจัดแสดงสินค้าภายในร้านได้เป็นอย่างดี					
10	อื่นๆ (โปรดระบุ .....					
<b>ส่วนประสมทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (Communication Mix)</b>						
1	พนักงานบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี					
2	จำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบริการเพียงพอ					
3	พนักงานสามารถให้ข้อมูลตัวสินค้าอย่างละเอียดและเข้าใจ					
4	พนักงานบริการได้รวดเร็ว					
5	พนักงานให้ความสนใจลูกค้า					
6	พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้					
7	พนักงานขายมีทักษะในการขายดี					

ปัจจัยส่วนประสมการคัดเลือกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในห้างบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน		ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8	มีการโฆษณาร้านค้าตามสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จัก เช่น ป้ายหน้าร้าน หนังสือพิมพ์ วิทยุ หรือนิตยสารต่างๆ					
9	มีของแถม ของชำร่วย เมื่อซื้อสินค้า					
10	มีโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ เช่น การชิงโชคของรางวัล					
11	มีการแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรม ของทางร้านอยู่เสมอ					
12	มีการส่งจดหมายอีเมล โทรศัพท์เชิญชวนให้มาซื้อสินค้า					
13	อื่นๆ (โปรดระบุ .....) )					

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อและใช้บริการจากร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในห้างบิกซี สาขาลำพูน  
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับปัญหาที่ท่านพบ

ปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่		ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พบปัญหา
1	โทรศัพท์มีรุ่นและยี่ห้อ ให้เลือกน้อย						
2	สินค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการ						
3	ไม่มีบริการแลกเปลี่ยนหรือคืนสินค้า						
4	ลดราคาไม่ได้ หรือ ไม่สามารถต่อรองราคาได้						
5	ไม่มีสินค้าเมื่อต้องการซื้อ						
6	ไม่มีระบบผ่อนชำระ						
7	พื้นที่ร้านค้าแคบ ออกแบบผังร้านค้าไม่เหมาะสม						
8	พนักงานให้การต้อนรับไม่ประทับใจ						
9	พนักงานบริการล่าช้า						
10	เครื่องมือสองมีให้เลือกน้อย						
11	ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น						



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวณัฐพร บุญญาสัย
วัน เดือน ปีเกิด	21 มิถุนายน 2520
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิชาเอกภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2543 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2545-2546 อาจารย์สอนภาษาอังกฤษ โรงเรียนส่วนบุญโญปถัมภ์ จังหวัดพูน พ.ศ. 2545 – ปัจจุบัน ตำแหน่งผู้จัดการ ร้านไอคอนเนค

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved