



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการซื้อสมาร์ทโฟน
ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสมาร์ทโฟนของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงขอความร่วมมือมาช่วยท่านเพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง

สำหรับข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามชุดนี้จะนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการซึ่งจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน โดยผู้ศึกษาจะปกปิดเป็นความลับ และขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นายประสงค์ วงษา
ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จงทำเครื่องหมาย / หน้าคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 20 ปี

21 – 25 ปี

26 – 30 ปี

31 – 35 ปี

36 – 40 ปี

41-45 ปี

46 – 50 ปี

51 – 55 ปี

56-60 ปี

มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ไม่เกินระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

ปวช. ปวส. หรือ อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

นักเรียน / นักศึกษา

ข้าราชการ

ธุรกิจส่วนตัว

ลูกจ้าง / เภทชน

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

อื่น ๆ

5. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท

5,000 - 10,000 บาท

10,001 – 15,000 บาท

15,001 - 20,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

6. ท่านเคยมีโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนยี่ห้ออะไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

6.1 Nokia

6.2 Sony Ericsson

6,3 Motorola

6.4 Samsung

6.5 Siemens

6.6 O2

6.7 LG

6.8 Apple iPhone

- 6.9 BlackBerry 6.10 HTC
 6.11 iMobile 6.12 WellcoM
 6.13 อื่น ๆ โปรดระบุ

7. โทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนเครื่องปัจจุบันท่านใช้มาเป็นระยะเวลาานานเท่าใด

- น้อยกว่า 1 ปี 1 – 2 ปี
 3 – 4 ปี มากกว่า 4 ปีขึ้นไป

8. ราคาของโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนที่ท่านใช้ในปัจจุบัน

- ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001 - 10,000 บาท
 10,001 – 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท
 20,001 – 25,000 บาท มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป

9. งบประมาณในการซื้อโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนของท่าน

- ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001 - 10,000 บาท
 10,001 – 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท
 20,001 – 25,000 บาท มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป

10. ท่านซื้อโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนจากที่ใด

- ร้านขายโทรศัพท์ทั่วไปตามห้างสรรพสินค้าทั้งขายของนำเข้า และ ของถูกลิขสิทธิ์ เช่น เซ็นทรัลลาดสวนแก้ว โรบินสัน มาตรฐาน เป็นต้น
 ตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์มือถือของแต่ละยี่ห้อ เช่น iStudio , HTC Shop
 ตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณ เช่น AIS DTAC True เป็นต้น
 ฝากซื้อจากต่างประเทศเอง
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

11. เหตุผลของการซื้อโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 11.1 ค่านิยมในปัจจุบัน หรือ เพื่อความทันสมัย
 11.2 ใช้ในการติดต่อสื่อสาร/ธุรกิจ/เพื่อน
 11.3 ซื้อเพราะหน้าที่การงาน สามารถทำงานได้ง่ายขึ้น
 11.4 เพื่อความสะดวกสบายในชีวิตประจำวัน เช่น การติดต่อระบบอินเทอร์เน็ต แผนที่
 11.5 คนรู้จักแนะนำให้ใช้
 11.6 ชอบและมีความต้องการในตัวคุณสมบัติและฟังก์ชัน

11.7 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

12. ท่านหาข้อมูลสมาร์ตโฟนจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 12.1 โทรทัศน์ 12.2 วิทยุ
 12.3 อินเทอร์เน็ต 12.4 ใบปลิว
 12.5 นิตยสาร 12.6 พนักงานขาย 12.7 อื่น ๆ โปรดระบุ

13. ระยะเวลาโดยเฉลี่ยของการเปลี่ยนโทรศัพท์ 1 เครื่องใช้เวลานานเท่าไร

- น้อยกว่า 6 เดือน ประมาณ 6 – 12 เดือน
 1 – 2 ปี มากกว่า 2 ปี
 ไม่เคยเปลี่ยนเลย อื่น ๆ โปรดระบุ

14. ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนของท่านได้แก่

- ตัวท่านเอง เพื่อน
 ครอบครัว อื่น ๆ โปรดระบุ

15. โดยปกติผู้จ่ายเงินค่าซื้อสมาร์ตโฟนของท่าน คือ

- ตัวท่านเอง พ่อแม่ / พี่ / ผู้ปกครอง
 อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสมาร์ตโฟน ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ผลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ตรายี่ห้อที่มีชื่อเสียงได้รับความนิยม					
2. รูปแบบ รูปทรงของเครื่องที่ทันสมัย					
3. ขนาดกะทัดรัด น้ำหนักเบา					
4. ความง่ายของฟังก์ชันการใช้งาน					
5. มีอุปกรณ์เสริมพร้อมอุปกรณ์ต่อพ่วงมีให้เลือก มาก เช่น Small Talk , หน้ากาก					
6. สีของเครื่องที่มีความหลากหลาย					
7. ความหลากหลายของรุ่นในแต่ละยี่ห้อ					

8. ตัวเครื่องและอุปกรณ์เสริมมีคุณภาพดีและมี ความทนทาน					
--	--	--	--	--	--

ส่วนที่ 2 (ต่อ) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสมาร์ทโฟน ของผู้บริโภคในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ผลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)					
9. มีการรับประกันสินค้า					
10. Battery สามารถรองรับการใช้งานได้นาน					
11. มีบริการหลังการขายที่ดี					
12. คุณภาพของการรับสัญญาณของเครื่องโทรศัพท์					
13. ความสามารถ (Function) ในการทำงาน เช่น GPS, Bluetooth, ฟังเพลง					
14. สามารถเพิ่มหน่วยความจำได้ (Memory Card)					
15. ระบบปฏิบัติการสามารถติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม					
16. รองรับการทำงานแบบ 2 ซิม					
17. ขนาดของหน่วยความจำภายในเครื่อง					
18. ความเร็วในการประมวลผล					
19. รองรับเมนูการใช้งานภาษาไทย					
20. ความละเอียดของกล้องถ่ายรูป					
21. มี Hard Keyboard					
22. มีเทคโนโลยีใหม่ๆ					
23. ขนาดตัวหนังสือตัวโตอ่านง่าย					
24. มีบริการรับแลกคืนเครื่องเก่า					
25. มีระบบเครือข่ายที่รองรับ					
ด้านราคา					
1. มีหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ					
2. การขายต่อได้ราคาสูง					
3. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					

4. ราคาเหมาะสมกับคุณสมบัติ					
----------------------------	--	--	--	--	--

ส่วนที่ 2 (ต่อ) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสมาร์ทโฟนของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ผลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านราคา(ต่อ)					
5. ค่าใช้จ่ายในการซ่อมถูก					
6. อุปกรณ์เสริมและอุปกรณ์ต่อพ่วงราคาไม่แพง					
7. สามารถต่อรองราคาได้					
8. มีระบบการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้					
9. สามารถผ่อนชำระหรือมีระบบสินเชื่อ					
10. ดอกเบี้ย 0%					
ด้านจัดจำหน่าย					
1. มีศูนย์บริการ โดยเฉพาะในการให้บริการ					
2. สถานที่จัดจำหน่ายสะดวกหาซื้อง่าย					
3. ที่ตั้งของร้านค้ามีความสะดวกในการเดินทาง					
4. ร้านค้าจัดจำหน่ายมีมาตรฐานเชื่อถือได้					
5. มีการจัดตกแต่งผลิตภัณฑ์ ณ จุดขายมีความน่าสนใจ					
6. มีที่จอดรถสะดวก					
7. มีร้านตัวแทนจำหน่ายโดยตรง					
8. มีป้ายระบุการเป็นตัวแทนจำหน่ายอย่างชัดเจน					
9. มีช่องทางการขายรูปแบบใหม่ เช่น มีบริการสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต , โทรศัพท์					
10. ชื่อเสียงของร้านค้าที่จัดจำหน่าย					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์					
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โบรชัวร์					

แผ่นพับ เป็นต้น					
-----------------	--	--	--	--	--

ส่วนที่ 2 (ต่อ) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสมาร์ทโฟน ของผู้บริโภคในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ผลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. มีพนักงานขายที่สามารถแนะนำและให้ความรู้ และตอบปัญหาเกี่ยวกับการซื้อผลิตภัณฑ์ได้ดี					
4. มีส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา , การแถม อุปกรณ์เสริม , คีย์บอร์ดภาษาไทย หรือ การแจก ของฟรีเป็นต้น					
5. มีการชิงโชคลุ้นรางวัล					
6. การตลาดเชิงกิจกรรม เช่น การจัดกิจกรรมพิเศษ การให้ความรู้เกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์ จัดการสาธิต การใช้งาน เป็นต้น					
7. การสร้างภาพลักษณ์ ผ่านดารานักร้อง					
8. การสร้างสังคมออนไลน์ให้กับผู้ใช้ เช่น Ovi Club , Black Berry Chat					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายประสงค์ วงษา
วัน เดือน ปี เกิด	11 มกราคม 2524
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษา โรงเรียนจุฬารามราชวิทยาลัย เชียงราย สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาการ คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2546
ประสบการณ์ทำงาน	บริษัท ลานนา ซอฟต์แวร์ จำกัด ตำแหน่ง Web Developer ปี พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved