



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่.....

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ต่อการซื้อสินค้าผ่านแคตตาล็อก

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปประกอบการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด และผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้จัดทำ นางสาวจุฬาร ภูธรราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ท่านพิจารณาเลือก หรือตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

 1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20 – 25 ปี 3. 26 – 30 ปี 4. 31 – 40 ปี 5. 41 – 50 ปี 6. 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่า 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 3. อนุปริญญา/ปวส. 4. ปริญญาตรี 5. ปริญญาโท 6. สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ

- () 1. รับราชการ () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () 3. พนักงานบริษัทเอกชน () 4. ค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 () 5. แม่บ้าน () 6. นักเรียน/นักศึกษา
 () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- () 1. ไม่เกิน 5,000 บาท () 2. 5,001 – 10,000 บาท
 () 3. 10,001 – 15,000 บาท () 4. 15,001 – 20,000 บาท
 () 5. 20,001 – 30,000 บาท () 6. 30,001 บาทขึ้นไป

7. ปกติท่านไปซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน เช่น ข้าวสาร น้ำปลา สบู่ ยาสีฟัน ที่ใด

- () 1. ตลาดสด
 () 2. ร้านสะดวกซื้อ ได้แก่ เซเว่น-อีเลฟเว่น โลตัส เอ็กเพรส
 () 3. ซูเปอร์มาร์เก็ต ได้แก่ ท็อปส์ ริมปิง
 () 4. ห้างสรรพสินค้า ได้แก่ โรบินสัน กาดสวนแก้ว
 () 5. ไฮเปอร์มาร์ท ได้แก่ เทสโก้โลตัส บิ๊กซี คาร์ฟูร์ แมคโคร
 () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. ปกติท่านไปซื้อของใช้อื่น ๆ นอกจากสินค้าอุปโภคบริโภค เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า ทีวี เพลง เสื้อผ้า เครื่องสำอาง ที่ใด

- () 1. ตลาดสด
 () 2. ร้านสะดวกซื้อ ได้แก่ เซเว่น-อีเลฟเว่น โลตัส เอ็กเพรส
 () 3. ซูเปอร์มาร์เก็ต ได้แก่ ท็อปส์ ริมปิง
 () 4. ห้างสรรพสินค้า ได้แก่ โรบินสัน กาดสวนแก้ว
 () 5. ไฮเปอร์มาร์ท ได้แก่ เทสโก้โลตัส บิ๊กซี คาร์ฟูร์ แมคโคร
 () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

9. ท่านไปซื้อของใช้อื่น ๆ หรือไปเดินเล่นตามห้างสรรพสินค้าบ่อยเพียงใด

- () 1. เดือนละ 1 ครั้ง () 2. เดือนละ 2 ครั้ง
 () 3. เดือนละ 3 ครั้ง () 4. เดือนละ 4 ครั้ง
 () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าผ่าน แคนตาล็อก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ท่านพิจารณาเลือก หรือตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

10. ท่านรู้จักแคนตาล็อกจำหน่ายสินค้าใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เซเว่น แคนตาล็อก | <input type="checkbox"/> 2. ฟรายเดย์ |
| <input type="checkbox"/> 3. His & Her | <input type="checkbox"/> 4. แอมเวย์ |
| <input type="checkbox"/> 5. กีฟฟารีน | <input type="checkbox"/> 6. เอวอน |
| <input type="checkbox"/> 7. มีสทีน | <input type="checkbox"/> 8. ทีวีไคเร็ก |
| <input type="checkbox"/> 9. แคนตาล็อกจากบัตรเครดิต | <input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

11. ท่านทราบหรือรู้จักแคนตาล็อกจำหน่ายสินค้า จากสื่อแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. โทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> 2. วิทยุ |
| <input type="checkbox"/> 3. อินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> 4. นิตยสาร หนังสือพิมพ์ |
| <input type="checkbox"/> 5. เพื่อน/คนรู้จัก | <input type="checkbox"/> 6. บุคคลในครอบครัว |
| <input type="checkbox"/> 7. โปสเตอร์/ใบปลิว | <input type="checkbox"/> 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

12. ท่านเคยซื้อสินค้าผ่านแคนตาล็อกใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เซเว่น แคนตาล็อก | <input type="checkbox"/> 2. ฟรายเดย์ |
| <input type="checkbox"/> 3. His & Her | <input type="checkbox"/> 4. แอมเวย์ |
| <input type="checkbox"/> 5. กีฟฟารีน | <input type="checkbox"/> 6. เอวอน |
| <input type="checkbox"/> 7. มีสทีน | <input type="checkbox"/> 8. ทีวีไคเร็ก |
| <input type="checkbox"/> 9. แคนตาล็อกจากบัตรเครดิต | <input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

13. จากข้อ 12 ท่านซื้อสินค้าผ่านแคนตาล็อกของบริษัทใด**บ่อยที่สุด** (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- | | |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เซเว่น แคนตาล็อก | <input type="checkbox"/> 2. ฟรายเดย์ |
| <input type="checkbox"/> 3. His & Her | <input type="checkbox"/> 4. แอมเวย์ |
| <input type="checkbox"/> 5. กีฟฟารีน | <input type="checkbox"/> 6. เอวอน |
| <input type="checkbox"/> 7. มีสทีน | <input type="checkbox"/> 8. ทีวีไคเร็ก |
| <input type="checkbox"/> 9. แคนตาล็อกจากบัตรเครดิต | <input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

14. โดยปกติท่านจะสั่งซื้อสินค้าผ่านแคตตาล็อกผ่านทางใด**บ่อยที่สุด** (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- () 1. หน้าร้านเซเว่นอีเลฟเว่น () 2. สั่งซื้อผ่านทางโทรศัพท์ Call Center
 () 3. ผ่านอินเทอร์เน็ต () 4. พนักงาน/ตัวแทนจำหน่าย
 () 5. จดหมาย (ไปรษณีย์) () 6. แฟกซ์สั่งซื้อ
 () 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

15. เหตุผลข้อใดที่ท่านใช้ในการตัดสินใจซื้อสินค้าในแคตตาล็อก (เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ต้องการทดลองสั่งซื้อ () 2. เป็นสินค้าที่ทันสมัย
 () 3. เป็นสินค้าที่หาซื้อตามร้านค้าทั่วไปได้ยาก () 4. ความหลากหลายของสินค้า
 () 5. การรับประกันคุณภาพสินค้า () 6. ยี่ห้อสินค้ามีชื่อเสียง
 () 7. ความเชื่อมั่นในชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของบริษัท () 8. ราคาถูก
 () 9. ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน
 () 10. ความสะดวกในการซื้อ เพราะมีบริการ 24 ชั่วโมง
 () 11. ไม่มีเวลาเดินทางไปซื้อของตัวเอง
 () 12. การส่งเสริมการขายน่าสนใจ เช่น ส่วนลด ของแถม สะสมยอด
 () 13. สินค้ามีการรับประกันความพอใจ หากไม่พอใจยินดีคืนเงิน
 () 14. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

16. ท่านคิดว่าองค์ประกอบในการออกแบบใดบ้างที่ทำให้แคตตาล็อก มีความน่าสนใจ (เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. การจัดวางภาพ () 2. ขนาดภาพสะดุดตา
 () 3. รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า () 4. มีเนื้อหาสาระความรู้แทรกเข้าไป
 () 5. ขนาดของตัวอักษรมีความเหมาะสม () 6. รูปเล่มมีความสวยงาม
 () 7. ขนาดของคำอธิบายสินค้าที่อ่านสะดวก () 8. ลำดับสินค้าเป็นหมวดหมู่
 () 9. ความคมชัดของภาพและสีของภาพสินค้า () 10. ข้อความดึงดูดให้สนใจสินค้า
 () 11. การจัดหน้าและภาพไม่แออัดเกินไป () 12. ขนาดของภาพที่ใหญ่
 () 13. แบบฟอร์มการสั่งซื้อสินค้าละเอียดชัดเจน () 14. นำศิลปิน/ดาราขึ้นหน้าปก
 () 15. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

17. สินค้าประเภทใดบ้างที่ท่านเคยซื้อผ่านแคตตาล็อก (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์เสริมความงาม | <input type="checkbox"/> 2. อาหารเสริม |
| <input type="checkbox"/> 3. อุปกรณ์กีฬา เครื่องออกกำลังกาย | <input type="checkbox"/> 4. อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน |
| <input type="checkbox"/> 5. ของขวัญ วัตถุมงคล | <input type="checkbox"/> 6. เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์ไอที |
| <input type="checkbox"/> 7. อุปกรณ์ประดับยนต์ | <input type="checkbox"/> 8. ของเล่น ตุ๊กตา เกมส์สำหรับเด็ก |
| <input type="checkbox"/> 9. เสื้อผ้าและแฟชั่น ชุดชั้นใน | <input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

18. สินค้าประเภทใดที่ท่านซื้อผ่านแคตตาล็อกบ่อยที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- | | |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์เสริมความงาม | <input type="checkbox"/> 2. อาหารเสริม |
| <input type="checkbox"/> 3. อุปกรณ์กีฬา เครื่องออกกำลังกาย | <input type="checkbox"/> 4. อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน |
| <input type="checkbox"/> 5. ของขวัญ วัตถุมงคล | <input type="checkbox"/> 6. เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์ไอที |
| <input type="checkbox"/> 7. อุปกรณ์ประดับยนต์ | <input type="checkbox"/> 8. ของเล่น ตุ๊กตา เกมส์สำหรับเด็ก |
| <input type="checkbox"/> 9. เสื้อผ้าและแฟชั่น ชุดชั้นใน | <input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

19. โดยเฉลี่ยท่านใช้เวลาในการตัดสินใจซื้อสินค้าในแคตตาล็อกแต่ละครั้งนานเพียงใด

- | | |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ชั่วทันที หากถูกใจ | <input type="checkbox"/> 2. น้อยกว่า 1 สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 3. 1-2 สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 4. 3-4 สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 4 สัปดาห์ | |

20. บุคคลใดมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านแคตตาล็อกมากที่สุด

- | | |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อน | <input type="checkbox"/> 2.สามี/ภรรยา |
| <input type="checkbox"/> 3.ญาติพี่น้อง | <input type="checkbox"/> 4.ตัดสินใจด้วยตนเอง |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

21. โดยปกติ ท่านมักจะซื้อสินค้าผ่านแคตตาล็อก ในช่วงโอกาสใด

- | | |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. หนังสือแคตตาล็อกออกเล่มใหม่ | <input type="checkbox"/> 2. ช่วงเทศกาลต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> 3. ช่วงลดราคาหรือแถมสินค้า | <input type="checkbox"/> 4. โอกาสพิเศษ/วันสำคัญ |
| <input type="checkbox"/> 5. มีสินค้าออกใหม่ | <input type="checkbox"/> 6. เงินเดือนออก |
| <input type="checkbox"/> 7. เมื่อต้องการซื้อ/พบสินค้าถูกใจ | <input type="checkbox"/> 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

22. โดยเฉลี่ยท่านมักจะซื้อสินค้าผ่านแคตตาล็อกกี่รายการ/ครั้ง
- () 1. 2 รายการหรือ น้อยกว่า 2 รายการ/ครั้ง () 2. 3 - 4 รายการ/ครั้ง
() 3. 4 - 5 รายการ/ครั้ง () 4. มากกว่า 5 รายการ/ครั้ง
23. ความถี่ในการซื้อสินค้าผ่านแคตตาล็อกของท่าน
- () 1. เดือนละมากกว่า 1 ครั้ง () 2. เดือนละ 1 ครั้ง
() 3. 2-3 เดือน/ครั้ง () 4. 4-5 เดือน/ครั้ง
() 5. 6 เดือน/ครั้ง () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
24. จำนวนเงินที่ท่านใช้ซื้อสินค้าแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยเท่าใด
- () 1. ต่ำกว่า 100 บาท () 2. 100 - 500 บาท
() 3. 501 - 1,000 บาท () 4. 1,001 - 1,500 บาท
() 5. 1,501 - 2,000 บาท () 6. ตั้งแต่ 2,001 บาทขึ้นไป
25. ท่านจะเลือกวิธีการชำระค่าสินค้าอย่างไร
- () 1. ชำระเป็นเงินสด () 2. ชำระผ่านบัตรเครดิต
() 3. ชำระแบบเงินผ่อน () 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
26. ปัญหาที่ท่านพบในการสั่งซื้อสินค้าผ่านแคตตาล็อก คือ
- () 1. พบปัญหา
() 1. ขั้นตอนการสั่งซื้อยุ่งยาก () 2. พนักงานไม่อำนวยความสะดวก
() 3. สินค้าชำรุด () 4. แบบฟอร์มการสั่งซื้อไม่เพียงพอ
() 5. การส่งสินค้าล่าช้า () 6. ได้สินค้าไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ
() 7. สินค้าหมดอายุการใช้งาน () 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
() 2. ไม่พบปัญหา
27. ท่านพอใจในคุณภาพสินค้าที่ท่านซื้ออย่างน้อยเพียงใด
- () 1. พอใจมาก () 2. พอใจ
() 3. เฉย ๆ () 4. ไม่พอใจ
() 5. ไม่พอใจมาก
28. ครั้งต่อไป ท่านคิดว่าจะซื้อสินค้าผ่านแคตตาล็อกอีกหรือไม่ เพราะเหตุใด
- () 1. ซื้อ เพราะ.....
() 2. ไม่ซื้อ เพราะ.....

29. ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าผ่านแคตตาล็อก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในลำดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ

ปัจจัย	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. รูปแบบของสินค้ามีความสวยงาม					
2. สินค้ามีคุณภาพ					
3. สินค้ามีเอกลักษณ์เฉพาะ หาซื้อได้ยาก					
4. มีรายการสินค้าครบถ้วน ครอบคลุมสินค้าทุกประเภท					
5. มีการออกฉบับใหม่ ๆ และปรับปรุงรายการสินค้าภายในเล่มให้ทันสมัยเสมอ					
6. มีรูปลักษณะของเล่มทันสมัย					
7. มีการรับคืน หรือเปลี่ยนสินค้า					
8. วารสารแคตตาล็อกออกแบบน่าอ่าน					
9. ชื่อเสียงของแคตตาล็อก					
10. ชื่อเสียงของบริษัทผู้จัดทำแคตตาล็อก					
11. สินค้ามีความหลากหลายและมีความแปลกใหม่					
12. จัดรูปแบบแคตตาล็อกสินค้าเป็นหมวดหมู่ อ่านง่าย					
13. อธิบายรายละเอียดหรือสรรพคุณของสินค้านำถึงวิธีการใช้ได้อย่างชัดเจน					
ด้านราคา					
14. คุณภาพสินค้าคุ้มค้ำกับราคาที่กำหนดไว้					
15. ราคาของสินค้าถูกกว่าเมื่อเทียบกับราคาในท้องตลาด					
16. มีการแสดงราคาสินค้าอย่างชัดเจน					
17. มีระบบผ่อนชำระสินค้าเป็นงวด ๆ					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการจัดจำหน่าย					
18. สถานที่ตั้งซื้อสินค้าสะดวก					
19. ตั้งซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
20. ตรงต่อเวลาในการจัดส่งสินค้า					
21. ค่าขนส่งฟรี					
22. มีบริการขนส่ง ประหยัดเวลา					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
23. มีกิจกรรมส่งเสริมการขายน่าดึงดูดใจ เช่น คูปองส่วนลด					
24. มีการแจ้งโปรโมชันของแต่ละสินค้าอย่าง สม่ำเสมอ					
25. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น SMS ผ่านมือถือ					
26. มีพนักงานคอยให้คำแนะนำกับลูกค้า					
27. มีการโฆษณาสินค้าสินค้าในเล่มผ่านสื่อ อื่นๆ					

30. สิ่งที่ท่านให้ความสำคัญในการสั่งซื้อสินค้าผ่านแคตตาล็อก คือข้อใด
โดยเติมลำดับเลข 1 2 3 และ 4 หน้าปัจจัยต่างๆ ตามลำดับความสำคัญที่มีต่อท่าน โปรดใส่เลข 1
ลงหน้าข้อ ที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุดและใส่เลข 2 3 และ 4 หน้าข้อที่ท่านให้ความสำคัญ
รองลงมาตามลำดับ

ลำดับความสำคัญ จากเลข 1 สำคัญมากที่สุด ไปจนถึงลำดับ 4 สำคัญน้อยที่สุด

..... ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

..... ปัจจัยด้านราคา

..... ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

..... ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลา

และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาวจุฬาร กุศลราช

วัน เดือน ปีเกิด

6 ธันวาคม 2525

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
สาขา การจัดการ-การจัดการทั่วไป
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ
ปีการศึกษา 2546

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา การจัดการ-การจัดการทั่วไป
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ
ปีการศึกษา 2548

ประวัติการทำงาน

ปี 2548 – 2553 ร้าน แอช เอ๊าส์ ผับ แอนด์ เรสเทอรองต์
ตำแหน่ง ผู้จัดการ