



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของร้านค้าตัวแทนจำหน่ายในศูนย์การค้าคอมพิวเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของร้านค้าตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์ที่ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของร้านค้าตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาการจัดซื้อของร้านค้าตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์

ผู้ศึกษาใคร่ขอเรียนให้ทราบว่า ในข้อคำถามของแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วนนี้ **“ผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์”** ในที่นี้ จะหมายถึง **“สินค้าชุดพีซีคอมพิวเตอร์”** ซึ่งท่านได้ทำการสั่งซื้อจากผู้ขายเพื่อนำมาจำหน่ายต่อยังลูกค้าของท่านต่อไป

ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลไปใช้เพื่อการศึกษา โดยข้อมูลทุกอย่างจะถูกเก็บเป็นความลับ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทผู้ผลิตและบริษัทค้าส่งผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ในการปรับปรุงวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของร้านค้าตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์ ในศูนย์การค้าคอมพิวเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่ให้มากยิ่งขึ้น

ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่การค้นคว้าแบบอิสระนี้ไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นายปีใหม่ ศรีสิทธิสมบัติ

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของร้านค้าตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์ที่ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของร้านค้าของท่านมากที่สุด

1. รูปแบบของกิจการหรือประเภทของการจดทะเบียนการค้า

1. ห้างหุ้นส่วน 2. บริษัทจำกัด
 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ร้านค้าของท่านดำเนินกิจการมาเป็นเวลากี่ปี

1. น้อยกว่า 2 ปี 2. 2-5 ปี
 3. 6-10 ปี 4. มากกว่า 10 ปี

3. ลูกค้าส่วนใหญ่ของกิจการเป็นกลุ่มใดมากที่สุด

1. ผู้ซื้อตามบ้าน 2. ภาคธุรกิจ
 3. หน่วยงานราชการ 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ผู้ที่ทำหน้าที่จัดซื้อสินค้าชุดพีซีคอมพิวเตอร์ในกิจการของท่านคือใคร

1. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ 2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย
 3. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี-การเงิน 4. เจ้าของกิจการ
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. กิจการของท่านสั่งซื้อสินค้าชุดพีซีคอมพิวเตอร์จากแหล่งขายใดเป็นส่วนใหญ่

1. บริษัทค้าส่งในกรุงเทพฯ ไม่มีสาขาในจังหวัดเชียงใหม่
 2. บริษัทค้าส่งในกรุงเทพฯ มีสาขาในจังหวัดเชียงใหม่
 3. บริษัทค้าส่งในจังหวัดเชียงใหม่
 4. บริษัทค้าส่งในจังหวัดอื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. กิจการของท่านมีการสั่งซื้อสินค้าชุดพีซีคอมพิวเตอร์จากบริษัทค้าส่งกี่ราย

1. 1 ราย 2. 2-3 ราย
 3. 4-5 ราย 4. มากกว่า 5 ราย

7. กิจการของท่านมียอดสั่งซื้อสินค้าชุดพีซีคอมพิวเตอร์โดยเฉลี่ยต่อเดือนเท่าใด

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท 2. อยู่ในช่วง 100,001 - 200,000 บาท
 3. อยู่ในช่วง 200,001 - 300,000 บาท 4. มากกว่า 300,000 บาท

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ	ระดับการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ			
	ไม่มี	น้อย	ปานกลาง	มาก
21. สามารถต่อรองราคาได้				
22. ราคาของสินค้าเป็นราคาตลาดในขณะนั้น				
23. ใ้เครคิดในการชำระเงิน				
24. ชำระเงินแบบผ่อนเป็นงวดได้				
25. ชำระเงินผ่านบัตรเครดิตได้				
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย				
26. บริษัทค้าส่งมีสาขาในจังหวัดเชียงใหม่				
27. บริษัทค้าส่งมีคลังสินค้าอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่				
28. บริษัทค้าส่งมีคลังสินค้าอยู่ที่เดียวกับสำนักงานขาย				
29. สั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ของบริษัทค้าส่งได้				
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด				
30. บริษัทค้าส่งโฆษณาสินค้าผ่านสื่อหลายช่องทาง				
31. คู่มือสินค้าผ่านเว็บไซต์ของบริษัทค้าส่งได้				
32. บริษัทค้าส่งส่งข้อมูลสินค้าให้กับร้านค้าผ่านทางอีเมลล์				
33. บริษัทค้าส่งมีหนังสือข้อมูลสินค้าแจกให้กับร้านค้า				
34. บริษัทค้าส่งส่งข่าวสารภาวะตลาดคอมพิวเตอร์ให้กับร้านค้า				
35. มีการลดราคาสินค้าตามเทศกาลหรือ โอกาส				
36. มีการให้ของแถม				
37. การสะสมยอดสั่งซื้อเพื่อรับของรางวัล				
38. การคืนเงินค่าสินค้าจำนวนหนึ่งเมื่อมียอดสั่งซื้อในระดับที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขโปรโมชั่น				
39. บริษัทค้าส่งมีบริการให้ยืมสินค้าตัวอย่าง				

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ	ระดับการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ			
	ไม่มี	น้อย	ปานกลาง	มาก
40. ฝ่ายขายของบริษัทค้าส่งมีความชำนาญในตัวสินค้า				
41. ฝ่ายขายของบริษัทค้าส่งตอบข้อซักถามได้รวดเร็ว				
42. ฝ่ายขายของบริษัทค้าส่งติดตามแก้ปัญหาให้กับร้านค้าได้รวดเร็ว				
43. บริษัทค้าส่งมีการจัดสัมมนาอบรมให้ความรู้เรื่องสินค้า				
44. บริษัทค้าส่งมีการจัดกิจกรรมออกบูธร่วมกับร้านค้า				
45. บริษัทค้าส่งมีการจัดกิจกรรมโรดโชว์				

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาการจัดซื้อของร้านค้าตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์

คำชี้แจง ในการจัดซื้อสินค้าชุดพีซีคอมพิวเตอร์ของกิจการเพื่อนำมาจำหน่ายต่อให้กับลูกค้าของท่าน ปัญหาการจัดซื้อที่พบในแต่ละข้อเป็นปัญหาในระดับใด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ (แบ่งระดับของปัญหาออกเป็น 4 ระดับได้แก่ ไม่มี, น้อย, ปานกลาง และมาก)

ปัญหาการจัดซื้อ	ระดับปัญหา			
	ไม่มี	น้อย	ปานกลาง	มาก
46. สินค้าที่ได้รับการส่งมอบ ไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ				
47. สินค้าที่ได้รับการส่งมอบ ได้รับไม่ครบตามจำนวนที่สั่งซื้อ				
48. สินค้าที่ได้รับการส่งมอบ ได้รับเกินจำนวนที่สั่งซื้อ				
49. ได้รับสินค้าล่าช้าเกินกำหนดที่ตกลงไว้				
50. การบรรจุหีบห่อสินค้าไม่มีฉนวน				
51. ผลิตภัณฑ์เกิดการชำรุดเสียหายเนื่องจากการขนส่ง				
52. ร้านค้าต้องไปปรับสินค้าที่บริษัทค้าส่งเอง				

ปัญหาการจัดซื้อ	ระดับปัญหา			
	ไม่มี	น้อย	ปานกลาง	มาก
53. ใบแจ้งหนี้ที่ออกจากบริษัทค้าส่ง มีรายละเอียดไม่ตรงกับสินค้าที่ได้รับการส่งมอบ				
54. ใบแจ้งหนี้ที่ออกจากบริษัทค้าส่ง มีรายละเอียดไม่ตรงกับรายการสินค้าในคำสั่งซื้อ				
55. เงื่อนไขการรับประกันสินค้ามีการเปลี่ยนแปลงไป				
56. เงื่อนไขการชำระเงินที่เปลี่ยนแปลงไปจากที่ได้ตกลงกัน				
57. บริษัทค้าส่งเปลี่ยนแปลงราคาสินค้า หลังจากที่เราสั่งซื้อไปแล้ว				
58. บริษัทค้าส่งเปลี่ยนแปลงรุ่นของสินค้าที่จะส่งมอบ หลังจากที่เราสั่งซื้อไปแล้ว				
59. บริษัทค้าส่งเปลี่ยนแปลง Part Number ของสินค้าที่จะส่งมอบ หลังจากที่เราสั่งซื้อไปแล้ว				
60. การติดต่อกับฝ่ายขายของบริษัทค้าส่งทำได้ไม่สะดวก				
61. ขั้นตอนการรับคำสั่งซื้อของบริษัทค้าส่งมีมาก				
62. ขั้นตอนการส่งสินค้าออกจากบริษัทค้าส่งมีมาก				
63. การติดตามสถานะการสั่งซื้อทำได้ไม่สะดวก				
64. ฝ่ายขายของบริษัทค้าส่งมีความรู้ทางเทคนิคเกี่ยวกับสินค้าไม่เพียงพอ				
65. ฝ่ายขายของบริษัทค้าส่งใช้เวลานานในการเช็คข้อมูลสินค้า				
66. ความเข้มงวดในเรื่องเงื่อนไขการชำระเงิน				



ภาคผนวก ข

ข้อมูลเพิ่มเติมของร้านค้ากลุ่มตัวอย่าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตาราง 38 แสดงจำนวนและร้อยละของร้านค้าตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามรูปแบบของกิจการ

รูปแบบของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ห้างหุ้นส่วน	18	24.3
บริษัทจำกัด	51	68.9
อื่นๆ	5	6.8
รวม	74	100.0

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ ร้านค้าลักษณะเจ้าของคนเดียว

จากตาราง 38 พบว่าร้านค้ากลุ่มตัวอย่าง มีรูปแบบของกิจการเป็นบริษัทจำกัดมากที่สุด ร้อยละ 68.9 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วนร้อยละ 24.3 และอื่นๆ ร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

ตาราง 39 แสดงจำนวนและร้อยละของร้านค้าตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามประเภทลูกค้าส่วนใหญ่ของกิจการ

ประเภทลูกค้าส่วนใหญ่ของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ซื้อตามบ้าน	49	66.2
ภาคธุรกิจ	5	6.8
หน่วยงานราชการ	7	9.5
อื่นๆ	13	17.6
รวม	74	100.0

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ ทั้งผู้ซื้อตามบ้าน, ภาคธุรกิจ และหน่วยงานราชการเป็นลูกค้าส่วนใหญ่ของกิจการทั้งหมด

จากตาราง 39 พบว่าร้านค้ากลุ่มตัวอย่าง มีประเภทลูกค้าส่วนใหญ่ของกิจการเป็นผู้ซื้อตามบ้านมากที่สุด ร้อยละ 66.2 รองลงมาคือ อื่นๆ ร้อยละ 17.6 หน่วยงานราชการ ร้อยละ 9.5 และภาคธุรกิจ ร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

ตาราง 40 แสดงจำนวนและร้อยละของร้านค้าตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามผู้ทำ
หน้าที่จัดซื้อ

ผู้ทำหน้าที่จัดซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่จัดซื้อ	25	33.8
เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย	7	9.5
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี-การเงิน	5	6.8
เจ้าของกิจการ	35	47.3
อื่นๆ	2	2.7
รวม	74	100.0

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป

จากตาราง 40 พบว่าร้านค้ากลุ่มตัวอย่าง มีผู้ทำหน้าที่จัดซื้อเป็นเจ้าของกิจการมากที่สุด ร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อ ร้อยละ 33.8 เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย ร้อยละ 9.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี-การเงิน ร้อยละ 6.8 และอื่นๆ ร้อยละ 2.7 ตามลำดับ



ภาคผนวก ค

รายชื่อร้านค้าตัวแทนจำหน่าย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

1. คอมพิวเตอร์ (เชียงใหม่)
2. เอ็นเค คอมพิวเตอร์
3. เค-ไคเร็ค
4. ซิมมี่ คอมพิวเตอร์
5. พาวเวอร์ ซิสเต็ม คอมพิวเตอร์
6. รัตนผลคอมพิวเตอร์ เชียงใหม่
7. วิน ซิสเต็ม
8. สปีคคอม
9. ไอออนอน คอมพิวเตอร์
10. ชิซาง คอมพิวเตอร์
11. คาค้า ไอที ซุปเปอร์สโตร์
12. ฮาร์ดแวร์เฮ้าส์ อินเตอร์แรคทีฟ
13. ไอที ซิตี
14. โกลบบอลโซลูชั่นส์ (2004)
15. ดีซีที คอมพิวเตอร์
16. ที.พี.เอส. คอมพิวเตอร์ แอนด์ แอคเซสซอรี
17. อินเตอร์ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส แอนด์ เทคโนโลยี
18. คอมพาส เทคโนโลยี
19. พอช. คอม
20. แพลตเวียร์ธ
21. ออวิต้า
22. คิว คอมพิวเตอร์
23. มาสเตอร์ ไอที
24. นิปด้า คอมพิวเตอร์
25. FAST SPEED
26. SIS COMPUTER
27. POWER NET
28. TOP COMPUTER
29. COMNECT IT CHIANGMAI
30. IT WORLD

31. ทิพย์สถาพร คอมพิวเตอร์ (คอมพิวเตอร์พลาซ่า)
32. ทิพย์สถาพร คอมพิวเตอร์ (ไอคอนสแควร์)
33. ทิพย์สถาพร คอมพิวเตอร์ (พันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่)
34. กู้ดสปีด คอมพิวเตอร์ (คอมพิวเตอร์พลาซ่า)
35. กู้ดสปีด คอมพิวเตอร์ (พันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่)
36. เอ็มเพาเวอร์ คอมพิวเตอร์ (ซีเอ็มคอมพิวเตอร์)
37. เอ็มเพาเวอร์ คอมพิวเตอร์ (คอมพิวเตอร์พลาซ่า)
38. เพอร์เฟ็ค คอมพิวเตอร์ (ซีเอ็มคอมพิวเตอร์)
39. เพอร์เฟ็ค คอมพิวเตอร์ (พันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่)
40. ดิลเลอร์ คอมพิวเตอร์ (คอมพิวเตอร์พลาซ่า)
41. ดิลเลอร์ คอมพิวเตอร์ (พันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่)
42. วิรชา คอมพิวเตอร์ (ซีเอ็มคอมพิวเตอร์)
43. วิรชา คอมพิวเตอร์ (พันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่)
44. ซี.เอ็ม.ไอ เพาเวอร์ซิสเต็ม (คอมพิวเตอร์พลาซ่า)
45. ซี.เอ็ม.ไอ เพาเวอร์ซิสเต็ม (พันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่)
46. สเปซบาร์ คอมพิวเตอร์ (คอมพิวเตอร์พลาซ่า)
47. สเปซบาร์ คอมพิวเตอร์ (พันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่)
48. MEDIA MAGIC (ซีเอ็มคอมพิวเตอร์)
49. MEDIA MAGIC (คอมพิวเตอร์ซีดี)
50. มาโครแคร่ (เอ็ม ซี เชียงใหม่)
51. เซียร์ คอมพิวเตอร์
52. ไนต์บุ๊ก คอท คอม
53. เอ็นซีดิจิสซอฟท์
54. มาสเตอร์ เวอร์ค อินเตอร์เทรค
55. ไชเบอร์แคร่
56. คอมเซเว่น
57. ที.ดี. คอมมูนิเคชั่น
58. โปรเฟสส์ซอฟต์แวร์ แอนด์ โซลูชั่น
59. นิยมพานิช ไอที ซ้อป
60. แอ็ดวานซ์ ไนต์บุ๊ก เซ็นเตอร์

61. เจียร์ คอมพิวเตอร์
62. เอแอนด์แอล คอมพิวเตอร์
63. โอ-ไอซี ไอที คอมพิวเตอร์
64. เคพีเอ็น คอม แอนด์ แอคเซสเซอร์รี่
65. ซีออน คอมพิวเตอร์
66. เอ็นเทค คอมพิวเตอร์
67. พีซี พ็ยู
68. เทคมาร์ก เทคโนโลยี
69. ซี.เอ. คอมพิวเตอร์ แอนด์ เซอร์วิส
70. เมกก้า อินเทอร์เน็ต แอนด์ เซอร์วิส
71. ออเรนจ์ คัลเลอร์ คอมพิวเตอร์
72. คิวเวอร์ตี้
73. สมาย คอมพิวเตอร์
74. เทพรัตน์ โอเอ
75. PC COM
76. EASY COMPUTER
77. TK COM
78. PROVISION TECHNOLOGY
79. I.S. COMPUTER
80. CYBER MART
81. STABLE LINE
82. NETWORK COMPUTER (NCC)
83. N COMPUTER
84. A.T.SHOP.COM
85. COM SUPPORT
86. PS.SUPPLY
87. SK. Com
88. PLUG & PLAY
89. ZION COMPUTER
90. TWENTY COMPUTER

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายปีใหม่ ศรีสิทธิสมบัติ
วัน เดือน ปี เกิด	1 มกราคม 2521
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย ปีการศึกษา 2539 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2543
ประวัติการทำงาน	ปี 2544-2547 เจ้าหน้าที่จัดซื้อคอมพิวเตอร์ บริษัทสยาม มั่นคงฯ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved