ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษา ปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษา จะนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

นายเอกพันธ์ จันทรา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ／ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ ต่ำกว่า 20 ปี 2. ☐ 21-29 ปี
3. ☐ 30-39 ปี 4. ☐ 40-49 ปี
5. ☐ 50-59 ปี 6. ☐ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ☐ ประถมศึกษา 2. ☐ มัธยมศึกษา
3. ☐ ปวส. หรือเทียบเท่า 4. ☐ ปริญญาตรี
5. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส
3. ☐ หม้าย/หย่าร้าง

5. ที่อยู่ปัจจุบัน

1. ☐ ตำบลสันกำแพง 2. ☐ ตำบลทรายมูล
3. ☐ ตำบลแช่ช้าง 4. ☐ ตำบลบวกค้าง
5. ☐ ตำบลออนใต้ 6. ☐ ตำบลร้องวัวแดง
7. ☐ ตำบลห้วยทราย 8. ☐ ตำบลสันกลาง
9. ☐ ตำบลแม่ปูคา 10. ☐ ตำบลต้นเปา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

11. ☐ กิ่งอำเภอแม่ออน 12. ☐ อำเภอเมือง เชียงใหม่

13 ☐ ต่างจังหวัด 14. ☐ อำเภออื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ☐ ไม่เกิน 5,000 บาท 2. ☐ 5,001 – 10,000 บาท

3. ☐ 10,000 – 15,000 บาท 4. ☐ 15,000 – 20,000 บาท

5. ☐ 20,000 บาทขึ้นไป

7. อาชีพปัจจุบัน

1. ☐ พนักงานบริษัท/รับจ้าง 2. ☐ รับราชการ

3. ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4. ☐ เจ้าของกิจการ

5. ☐ เกษตรกร 6. ☐ นักเรียน/นักศึกษา 7. ☐ อื่นๆ .....

8. ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้ออะไร (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ โนเกีย รุ่น.....ราคา..... 2. ☐ ซัมซุง รุ่น.....ราคา.....

3. ☐ โมโตโรล่า รุ่น.....ราคา..... 4. ☐ ไอ-โมบาย รุ่น.....ราคา .....

5. ☐ แอลจี รุ่น..... ราคา..... 6. ☐ โซนี-อีริกสัน รุ่น.....ราคา.....

7. ☐ ซีเมนส์ รุ่น.....ราคา..... 8. ☐ พานาโซนิค รุ่น.....ราคา.....

9. ☐ เอ็มเอฟเอ รุ่น.....ราคา..... 10. ☐ เบนคิว รุ่น.....ราคา.....

11. ☐ พานาโซนิค รุ่น.....ราคา..... 12. ☐ อื่นๆ..... รุ่น.....ราคา.....

9. ท่านใช้บริการอะไรของร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ ซื้อโทรศัพท์ 2. ☐ ขายโทรศัพท์ 3. ☐ ซื้อบัตรเติมเงิน

3. ☐ ขายฝาก 4. ☐ ซื้ออุปกรณ์เสริม 5. ☐ บริการเสริมเช่น โหลดเพลง

6. ☐ ซ่อม 7. ☐ อื่น ๆ.....

10. ท่านใช้บริการร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากร้านไหน(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ แรงใจเทเลช็อป 2. ☐ ก.ยิ่งเจริญ

3. ☐ เค โมบาย(หน้าตลาดสันกำแพง) 4. ☐ พาณิชย์โมบาย(ข้าง 7-11)

5. ☐ กิจเจริญโมบาย 6. ☐ สมุดโน้ต

7. ☐ ร้านสะดวกซื้อทั่วไป 8. ☐ แม่วัง

9. ☐ ร้านทั่วไปที่เซนทรัลแอร์พอร์ต 10. ☐ ร้านทั่วไปที่เซนทรัลกาดสวนแก้ว

11. ☐ อื่นๆ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

11. เหตุผลที่ท่านเลือกร้านตามข้อ 10 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ มีสินค้าทันสมัย หลากหลาย
2. ☐ คุณภาพสินค้าและบริการมีคุณภาพ
3. ☐ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ
4. ☐ ไปมาได้สะดวก
5. ☐ มีการโฆษณา
6. ☐ มีการลดราคา มีของแถม มีการชิงโชค
7. ☐ รับประกันสินค้า คืนได้
8. ☐ มีที่จอดรถ
9. ☐ พนักงานขายบริการดี
10. ☐ มีให้เลือกหลายเกรด หลายราคา
11. ☐ ใกล้บ้าน
12. ☐ รู้จักกับคนในร้าน เช่น เจ้าของ พนักงานขาย
13. ☐ มีระบบผ่อนชำระ
14. ☐ ชื่อเสียงร้าน
15. ☐ อื่น .....

12. การส่งเสริมการขายที่ท่านสนใจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ ของแถม
2. ☐ บริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรี
3. ☐ การลดราคา
4. ☐ การชิงโชค
5. ☐ อื่นๆ .....

13.ของแถมที่ท่านสนใจ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ ร่ม
2. ☐ พวงกุญแจ
3. ☐ เสื้อ
4. ☐ แก้วน้ำ
5. ☐ สายคล้องโทรศัพท์
6. ☐ กระเป๋า
7. ☐ นาฬิกา
8. ☐ ถุงเท้าโทรศัพท์
9. ☐ ซองซิลิโคน
10. ☐ หน้ากาก
11. ☐ อื่นๆ.....

14.ท่านทราบข้อมูลของร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากทางไหนบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ วิทยุชุมชน
2. ☐ ใบปลิว
3. ☐ เพื่อน/ญาติ
4. ☐ ป้ายหน้าร้าน
5. ☐ สถานีวิทยุหลัก
6. ☐ ป้ายตามจุดสำคัญ
7. ☐ โทรทัศน์
8. ☐ พนักงานขาย
9. ☐ อินเตอร์เน็ต
10. ☐ นิตยสาร
11. ☐ หนังสือพิมพ์
12. ☐ อื่นๆ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

15. ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ ดีแทค (DTAC) 2. ☐ เอไอเอส(AIS)
3. ☐ ออเรจน์ (Orange) 4. ☐ อื่น.....

16. ระบบการจ่ายเงินในการใช้บริการโทรศัพท์

1. ☐ บัตรเติมเงิน 2. ☐ รายเดือน 3. ☐ ทั้งบัตรเติมเงินและรายเดือน

17. ท่านซื้อบัตรเติมเงินราคาเท่าไหร่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ 50 บาท 2. ☐ 100 บาท
3. ☐ 150 บาท 4. ☐ 200 บาท
5. ☐ 300 บาท 6. ☐ มากกว่า 300 บาท

18. ท่านจ่ายเงินในการซื้อโทรศัพท์แบบไหน

1. ☐ เงินสด 2. ☐ บัตรเครดิต
3. ☐ ผ่อน 4. ☐ อื่นๆ .....

19. ท่านรู้จักร้านแรงใจเทเลช็อปจากไหนบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ วิทยุชุมชน 2. ☐ ใบปลิว
3. ☐ เพื่อน/ญาติ 4. ☐ ป้ายหน้าร้าน
5. ☐ ป้ายตามจุดสำคัญ 6. ☐ พนักงานขาย
7. ☐ อื่นๆ .....

20. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ 07.00- 8.00 น. 2. ☐ 8.00 – 12.00 น. 3. ☐ 12.00-16.00 น.
4. ☐ 6.00- 20.00 5. ☐ 20.00-21.00 น 6. ☐ อื่นๆ .....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
1. มีเครื่องโทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ					
2. มีโทรศัพท์ให้เลือกหลายรุ่น					
3. มีให้เลือกหลายยี่ห้อ					
4. เครื่องมือสองมีให้เลือกหลายรุ่นหลายราคา					
5. มีบริการซ่อม					
6. ระยะเวลาในการซ่อม					
7. การแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการซ่อม เช่น ซ่อมเสร็จ หรือเลื่อน					
8. มีอุปกรณ์เสริมทุกแบบ					
9. มีบัตรเติมเงินทุกราคา					
10. มีบริการจำนำ(ขายฝาก)					
11. สินค้ามีหลายเกรดให้เลือก					
12. การประกันสินค้า					
13. บริการหลังการขาย					
14. การประกันเครื่องหรืออุปกรณ์					
15. ระยะเวลาในการรับประกัน					
16. ชื่อเสียงของร้าน					
17. อื่นๆ					
ปัจจัยด้านราคา					
1. ราคาเครื่องโทรศัพท์					
2. สามารถต่อรองราคาได้					
3. ป้ายแสดงราคาชัดเจน					
4. การจ่ายผ่านบัตรเครดิต					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านราคา(ต่อ)	ผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
5. การผ่อนชำระ					
6. ระยะเวลาผ่อนชำระนาน					
7. ให้ราคาเครื่องเก่าสูง					
8. มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม					
9. ราคาจำนำ(ขายฝาก)					
10. ดอกเบี้ยจำนำ(ขายฝาก)					
11. มีบัตรเติมเงินหลายราคา					
12. อุปกรณ์มีหลายราคาให้เลือก					
13. อื่นๆ					
ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย					
1. ตั้งอยู่ในย่านชุมชน					
2. ตั้งอยู่ใกล้หรือในตลาด					
3. ไปมาได้สะดวก					
4. ที่จอดรถสะดวก					
5. จัดสินค้าเป็นระเบียบ หาได้ง่าย					
6. เปิดบริการทุกวัน					
7. เวลาเปิด-ปิดร้าน					
8. มีป้ายชื่อร้านที่เห็นได้ชัดเจน					
9. อยู่ติดถนนหลัก					
10. บรรยากาศในร้านเย็นสบาย					
11. มีพื้นที่กว้างขวาง					
12. มีแสงสว่างเพียงพอในการดูสินค้า					
13. มีการเปิดเพลงภายในร้าน					
14. มีการตกแต่งหน้าร้าน					
15. ตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่					
16. ความสะอาดภายในร้าน					
17. ติดต่อร้านได้ง่าย สะดวก					
18. อื่นๆ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
1. การโฆษณาร้านค้า					
2. ของแถม					
3. มีบัตรประกันสังคมลด 15 %					
4. โปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น สงกรานต์มีการชิงโชค					
5. พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยรอยยิ้มและอัธยาศัยดี					
6. จำนวนพนักงานบริการเพียงพอ					
7. พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดและเข้าใจ					
8. พนักงานบริการได้รวดเร็ว					
9. พนักงานขายมีแบบฟอร์มสวยงามชัดเจน					
10. พนักงานให้ความสนใจลูกค้า					
11. พนักงานให้บริการเสมอภาค					
12. พนักงานขายสามารถแก้ปัญหาได้					
13. อื่นๆ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหาต่อการตัดสินใจเลือกร้าน				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
1. ไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ					
2. มีรุ่นให้เลือกน้อย					
3. มียี่ห้อน้อย					
4. เครื่องมือสองมีให้เลือกน้อย					
5. ไม่มีบริการซ่อม					
6. ระยะเวลาในการซ่อมนาน					
7. ไม่มีการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการซ่อม เช่น ซ่อมเสร็จ หรือเลื่อน					
8. มีอุปกรณ์เสริมน้อย					
9. ไม่มีบัตรเติมเงินหรือมีบางราคา					
10. ไม่มีบริการจำนำ(ขายฝาก)					
11. สินค้ามีเกรดเดียวให้เลือก					
12. ไม่มีการประกันสินค้า					
13. ไม่มีบริการหลังการขาย					
14. ไม่มีการประกันเครื่องหรืออุปกรณ์					
15. ระยะเวลาในการรับประกันสั้น					
16. ชื่อเสียงร้านไม่ดี					
17. อื่นๆ					
ปัญหาด้านราคา					
1. ราคาโทรศัพท์แพงกว่าร้านอื่นๆ					
2. ต่อรองราคาไม่ได้					
3. ป้ายแสดงราคาไม่ชัดเจนหรือราคาไม่ตรงกับป้ายที่แสดงไว้					
4. ไม่มีการจ่ายผ่านบัตรเครดิต					
5. ไม่มีการผ่อนชำระ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหาต่อการตัดสินใจเลือกร้าน				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
ปัญหาด้านราคา (ต่อ)					
6. ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น					
7. ให้ราคาเครื่องเก่าสูง					
8. ไม่มีการแจ้งราคาก่อนซ่อม					
9. ราคาจำนำ(ขายฝาก) ต่ำ					
10. ดอกเบี้ยจำนำ(ขายฝาก) สูง					
11. บัตรเติมเงินไม่ครบทุกราคา					
12. ราคาอุปกรณ์ไม่หลากหลาย					
13. อื่นๆ					
ปัญหาด้านช่องทางจัดจำหน่าย					
1. ตั้งอยู่ห่างไกลชุมชน					
2. ตั้งอยู่ไกลตลาด					
3. การเดินทางไปร้านไม่สะดวก					
4. ที่จอดรถไม่มี					
5. จัดสินค้าไม่เป็นระเบียบ หายาก					
6. เปิดบริการไม่แน่นอน					
7. เวลาเปิด-ปิดร้านไม่ตรงกับที่ต้องการ					
8. มองไม่เห็นป้ายชื่อร้านหรือเห็นไม่ชัดเจน					
9. ไปมา ไม่สะดวก					
10. บรรยากาศในร้านไม่ดี					
11. มีพื้นที่คับแคบ					
12. แสงสว่างไม่เพียงพอ					
13. ร้านเงียบเหงา ไม่มีการเปิดเพลง					
14. การตกแต่งหน้าร้านไม่ดี					
15. ไม่มีตู้โชว์แนะนำสินค้าใหม่					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหาต่อการตัดสินใจเลือกร้าน				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
ปัญหาด้านช่องทางจัดจำหน่าย (ต่อ)					
16. ร้านไม่สะอาด					
17. อื่นๆ					
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การโฆษณาร้านไม่น่าสนใจ					
2. ไม่มีของแถมหรือของแถมไม่น่าสนใจ					
3. ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ไม่ลดราคา					
4. ไม่มีโปรโมชั่นตามเทศกาล เช่น ไม่มีกิจกรรมในเทศกาลสงกรานต์					
5. พนักงานต้อนรับและบริการไม่ประทับใจ					
6. จำนวนพนักงานมีน้อย ไม่พอ					
7. พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่ชัดเจน					
8. พนักงานบริการล่าช้า					
9. พนักงานขายไม่มีแบบฟอร์มชัดเจน					
10. พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า					
11. พนักงานบริการไม่เสมอภาค					
12. พนักงานแก้ปัญหาไม่ได้					
13. อื่นๆ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อเสนอแนะให้กับร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายเอกพันธ์ จันทรา
วัน เดือน ปี เกิด	10 เมษายน 2517
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2535 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประสบการณ์	ปี พ.ศ. 2534 พนักงานร้านพัฒนาการแว่น จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2540 - ปัจจุบัน เจ้าของและผู้จัดการร้านเอกการแว่น และร้านแรงใจเทเลช็อป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved