



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องถ่ายภาพดิจิทัล

ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง เชียงใหม่

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้ จะนำไปใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระในระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งจะนำไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาในการตอบแบบสอบถามจากท่าน และขอพระคุณมา ณ โอกาสนี้

หมายเหตุ : กล้องถ่ายภาพดิจิทัล หมายถึงกล้องถ่ายภาพที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลภาพเก็บไว้ในหน่วยความจำ ไม่รวมกล้องถ่ายภาพที่อยู่ในโทรศัพท์เคลื่อนที่และกล้องถ่ายภาพดิจิทัลมือสอง

โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ในช่องที่ท่านเลือก หรือ ตอบคำถามในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 2. 20 - 30 ปี  
( ) 3. 31 - 40 ปี ( ) 4. 41 - 50 ปี  
( ) 5. 51 - 60 ปี ( ) 6. 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส ( ) 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ( ) 1. มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  
( ) 3. ปวส. / อนุปริญญา ( ) 4. ปริญญาตรี  
( ) 5. ปริญญาโท ( ) 6. ปริญญาเอก  
( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

- ( ) 1. นักเรียน / นักศึกษา ( ) 2. ข้าราชการ  
( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4. พนักงานบริษัทเอกชน  
( ) 5. เจ้าของกิจการ / นักธุรกิจ ( ) 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- ( ) 1. ไม่เกิน 10,000 บาท ( ) 2. 10,001 - 20,000 บาท  
 ( ) 3. 20,001 - 30,000 บาท ( ) 4. 30,001 - 40,000 บาท  
 ( ) 5. 40,001 - 50,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 50,000 บาท

**ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อเครื่องถ่ายภาพดิจิทัลของผู้บริโภค  
 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่**

7. ปัจจุบันท่านมีกล้องถ่ายภาพดิจิทัลยี่ห้ออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                             |               |                        |
|-----------------------------|---------------|------------------------|
| ( ) 1. โซนี่(Sony)          | จำนวน.....ตัว | ความละเอียด.....พิกเซล |
| ( ) 2. พาณาโซนิค(Panasonic) | จำนวน.....ตัว | ความละเอียด.....พิกเซล |
| ( ) 3. แคนนอน(Cannon)       | จำนวน.....ตัว | ความละเอียด.....พิกเซล |
| ( ) 4. นิคอน(Nikon)         | จำนวน.....ตัว | ความละเอียด.....พิกเซล |
| ( ) 5. เพนเท็กซ์(Pentax)    | จำนวน.....ตัว | ความละเอียด.....พิกเซล |
| ( ) 6. ซัมซุง(Samsung)      | จำนวน.....ตัว | ความละเอียด.....พิกเซล |
| ( ) 7. โคดัก(Kodak)         | จำนวน.....ตัว | ความละเอียด.....พิกเซล |
| ( ) 8. ฟุจิ(Fuji)           | จำนวน.....ตัว | ความละเอียด.....พิกเซล |
| ( ) 9. โอลิมปัส(Olympus)    | จำนวน.....ตัว | ความละเอียด.....พิกเซล |
| ( ) 10. อื่นๆ โปรดระบุ..... | จำนวน.....ตัว | ความละเอียด.....พิกเซล |

8. โดยเฉลี่ยท่านใช้งานกล้องถ่ายภาพดิจิทัลเป็นระยะเวลากี่ปี

- ( ) 1. น้อยกว่า 1 ปี ( ) 2. 1 - 3 ปี  
 ( ) 3. 4 - 6 ปี ( ) 4. 6 ปีขึ้นไป

9. ท่านซื้อเครื่องถ่ายภาพดิจิทัลจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ร้านคอมพิวเตอร์ทั่วไป  
 ( ) 2. ศูนย์การค้า (เช่น กาดสวนแก้ว เซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า)  
 ( ) 3. ห้างสรรพสินค้า (เช่น เซ็นทรัล โรบินสัน)  
 ( ) 4. ร้านขายเครื่องใช้ไฟฟ้า (เช่น บริษัทนิคมพานิช สหพานิช สยามทีวี)  
 ( ) 5. ร้านค้าปลีกสมัยใหม่(ไฮเปอร์มาร์เก็ต) (เช่น โลตัส คาร์ฟูร์)  
 ( ) 6. ศูนย์แล็บสี่ ล้าง อัดภาพทั่วไป  
 ( ) 7. ซื้อมาจากระบบอินเทอร์เน็ต  
 ( ) 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. เหตุผลในการตัดสินใจซื้อกล้องถ่ายภาพดิจิทัล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อถ่ายภาพในการท่องเที่ยว  | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อใช้ทางธุรกิจ      |
| <input type="checkbox"/> 3. เพื่อใช้ถ่ายภาพในครอบครัว    | <input type="checkbox"/> 4. เพื่อใช้ประกอบการเรียน |
| <input type="checkbox"/> 5. เพื่อใช้ถ่ายภาพเป็นงานอดิเรก | <input type="checkbox"/> 6. เพื่อเป็นของสะสม       |
| <input type="checkbox"/> 7. ซื้อตามเพื่อน                | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....  |

11. ท่านทราบข้อมูลของกล้องถ่ายภาพดิจิทัลจากแหล่งข้อมูลใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อนสนิทต่างเพศ                 | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน |
| <input type="checkbox"/> 3. บุคคลในครอบครัว                   | <input type="checkbox"/> 4. อินเทอร์เน็ต           |
| <input type="checkbox"/> 5. วิทยุ                             | <input type="checkbox"/> 6. โทรทัศน์               |
| <input type="checkbox"/> 7. หนังสือพิมพ์                      | <input type="checkbox"/> 8. นิตยสาร                |
| <input type="checkbox"/> 9. แผ่นพับ ใบปลิว โปสเตอร์           | <input type="checkbox"/> 10. ป้ายโฆษณา             |
| <input type="checkbox"/> 11. การจัดงานแสดงสินค้า งานขายสินค้า | <input type="checkbox"/> 12. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

12. แหล่งข้อมูลใดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องถ่ายภาพดิจิทัลมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อนสนิทต่างเพศ                 | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน |
| <input type="checkbox"/> 3. บุคคลในครอบครัว                   | <input type="checkbox"/> 4. อินเทอร์เน็ต           |
| <input type="checkbox"/> 5. วิทยุ                             | <input type="checkbox"/> 6. โทรทัศน์               |
| <input type="checkbox"/> 7. หนังสือพิมพ์                      | <input type="checkbox"/> 8. นิตยสาร                |
| <input type="checkbox"/> 9. แผ่นพับ ใบปลิว โปสเตอร์           | <input type="checkbox"/> 10. ป้ายโฆษณา             |
| <input type="checkbox"/> 11. การจัดงานแสดงสินค้า งานขายสินค้า | <input type="checkbox"/> 12. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

13. บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อกล้องถ่ายภาพดิจิทัลของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ตนเอง                  | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อนสนิทต่างเพศ     |
| <input type="checkbox"/> 3. เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน | <input type="checkbox"/> 4. บุคคลในครอบครัว       |
| <input type="checkbox"/> 5. พนักงานขาย             | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

14. ใครเป็นผู้ใช้กล้องถ่ายภาพดิจิทัลของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ตนเอง                 | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน |
| <input type="checkbox"/> 3. เพื่อนสนิทต่างเพศ     | <input type="checkbox"/> 4. บุคคลในครอบครัว        |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |  |

15. งบประมาณในการซื้อกล้องถ่ายภาพดิจิทัลของท่าน

- ( ) 1. น้อยกว่า 5,000 บาท ( ) 2. 5,001 - 10,000 บาท  
 ( ) 3. 10,001 - 15,000 บาท ( ) 4. 15,001 - 20,000 บาท  
 ( ) 5. 20,001 - 25,000 บาท ( ) 6. 25,001 - 30,000 บาท  
 ( ) 7. มากกว่า 30,000 บาท

16. ท่านซื้อกล้องถ่ายภาพดิจิทัลอย่างไร

- ( ) 1. เงินสด ( ) 2. ผ่านบัตรเครดิต  
 ( ) 3. เงินผ่อน (เช่น อีออน เฟิร์ดซ้อย) ( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

17. ท่านวางแผนที่จะซื้อกล้องถ่ายภาพดิจิทัลตัวใหม่เมื่อใด

- ( ) 1. ภายใน 1 เดือน ( ) 2. ภายใน 3 เดือน  
 ( ) 3. ภายใน 6 เดือน ( ) 4. ภายใน 1 ปี  
 ( ) 5. เกิน 1 ปี ( ) 6. ยังไม่คิดจะซื้อ

**ส่วนที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องถ่ายภาพดิจิทัลของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง เชียงใหม่**

กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องถ่ายภาพดิจิทัล ของท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ทรายี่ห่อ เป็นที่รู้จัก					
1.2 รูปแบบ การออกแบบ (Design)					
1.3 ตัวกล้องมีสีสันมากมายให้เลือก					
1.4 ความละเอียดของภาพสูง					
1.5 ขนาดจอภาพใหญ่					
1.6 สามารถซูมภาพได้มาก					
1.7 สามารถเก็บภาพได้มาก					
1.8 มีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย					
1.9 มีเมนูภาษาไทย					
1.10 ใช้งานง่าย					
1.11 การใช้งานของแบตเตอรี่ที่ยาวนาน					
1.12 มีการรับประกันสินค้า					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>2. ปัจจัยด้านราคา</b>					
2.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
2.2 มีการลดราคา					
2.3 มีระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต					
2.4 การให้บริการผ่อนชำระ / ระบบ สินเชื่อ					
<b>3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
3.1 ร้านค้าที่จำหน่ายมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ					
3.2 ร้านค้าที่จำหน่ายมีทำเลที่ตั้งที่ติดต่อก สะดวก					
3.3 มีกล้องถ่ายภาพดิจิทัลจำนวนมาก หลายยี่ห้อและหลายรุ่นให้เลือก					
3.4 มีตัวแทนจำหน่ายโดยตรง					
3.5 มีที่จอดรถกว้างขวาง					
<b>4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
4.1 มีโปรโมชั่นส่วนลด					
4.2 มีของแถมที่น่าสนใจ					
4.3 มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ					
4.4 มีการประชาสัมพันธ์					
4.5 มีการจัดแสดงสินค้าตามศูนย์การค้า					
4.6 มีพนักงานประชาสัมพันธ์สาวสวย(พรีคตี้)					
4.7 มีการให้ข้อมูลคุณลักษณะของกล้อง อย่างชัดเจน					
<b>5. ปัจจัยด้านบุคคล</b>					
5.1 มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ					
5.2 พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในสินค้า					
5.3 พนักงานเอาใจใส่ดูแลให้คำแนะนำ และบริการที่ดี					
5.4 พนักงานพูดจาสุภาพ เรียบร้อย มารยาทดี					
5.5 พนักงานมีความสามารถในการสื่อสาร ที่ดี					
5.6 พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ</b>					
6.1 มีการจัดตกแต่งร้านที่ทันสมัย					
6.2 มีป้ายแสดงราคาสินค้าชัดเจน					
6.3 มีความสะอาด สวยงามทั่วไปในบริเวณร้าน					
6.4 มีกลิ่นตัวอย่างให้ทดลองใช้					
6.5 ชุดฟอร์มเครื่องแต่งกายของพนักงานสะอาดเรียบร้อย					
<b>7. ปัจจัยด้านกระบวนการ (การบริการ)</b>					
7.1 การบริการที่รวดเร็ว					
7.2 มีการแนะนำสินค้าและบริการได้อย่างถูกต้อง					
7.3 มีการสาธิตวิธีการใช้งานกล้อง					
7.4 มีการอบรมและสอนการใช้งานกล้อง					
7.5 มีการบริการหลังการขายที่ดี					
7.6 มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาที่ท่านพบในการตัดสินใจซื้อกล้องถ่ายภาพดิจิทัล

กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องว่างที่ตรงกับระดับของปัญหาที่ท่านพบในการตัดสินใจซื้อกล้องถ่ายภาพดิจิทัล ของท่านมากที่สุด

ปัญหาส่วนประสมตลาด	ระดับของปัญหาที่พบ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ทรายหือ ไม่เป็นที่รู้จัก					
2. ตัวกล้องมีสีสันทให้เลือกน้อย					
3. ความละเอียดของภาพต่ำ					
4. ขนาดจอภาพเล็ก					
5. ใช้งานยาก					
6. มีข้อจำกัดในการรับประกันมาก					
7. ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพ					

ปัญหาส่วนประสมตลาด	ระดับของปัญหาที่พบ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8. ไม่มีระบบชำระเงินผ่านบัตรเครดิต					
9. ไม่มีบริการผ่อนชำระ / สินเชื่อ					
10. ร้านค้าที่จำหน่ายไม่น่าเชื่อถือ					
11. ร้านค้าที่จำหน่ายมีทำเลที่ตั้งที่ติดต่อยาก การเดินทางไม่สะดวก					
12. มีกล้องถ่ายภาพดิจิทัลจํานวนน้อย ช้อห้และรุ่นให้เลือก					
13. ไม่มีโปร โมชั่นส่วนลด					
14. ของแถม ไม่น่าสนใจ					
15. ไม่มีการโฆษณา					
16. ไม่มีข้อมูลการให้บริการคุณลักษณะของกล้องอย่างชัดเจน					
17. พนักงานไม่มีความรู้ในตัวสินค้า					
18. พนักงานไม่ให้คำแนะนำและบริการที่ไม่ดี					
19. พนักงานขาดความสามารถในการสื่อสารที่ดี					
20. ไม่มีการจัดตกแต่งร้านที่ทันสมัย					
21. ไม่มีป้ายแสดงราคาสินค้า					
22. ไม่มีกล้องตัวอย่างให้ทดลองใช้					
23. บริการช้า					
24. พนักงานขายไม่มีการสาธิตวิธีการใช้งานกล้อง					
25. การบริการหลังการขายไม่ดี					

ปัญหาที่พบในการตัดสินใจซื้อกล้องถ่ายภาพดิจิทัลและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายกฤตพน ไชยอินทร์
วัน เดือน ปีเกิด	27 สิงหาคม 2514
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยสยาม เมื่อ พ.ศ. 2538
ประวัติการทำงาน	ปี 2538 - 2545 บริษัท โกดัก(ประเทศไทย)จำกัด ปี 2545 - ปัจจุบัน เจ้าของกิจการ ศูนย์แล็ปส์ไฟโด้มาร์ท โกดักเอกซ์เพรส ปี 2547 - ปัจจุบัน หุ้นส่วนผู้จัดการ หจก. สองกำลังดี เทคโนโลยีดีไซน์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved