



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความภักดีต่อตราสินค้าโทรศัพท์มือถือ

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการวิจัยเชิงสำรวจ สำหรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์และอ้างอิง การจัดทำกรค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้การ ค้นคว้าแบบอิสระนี้บรรลุสัมฤทธิ์ผล ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่า มา ณ โอกาสนี้ด้วย

คำชี้แจง : แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน รวม 5 หน้า โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าคำตอบตามข้อเท็จจริงและระดับความพึงพอใจของท่าน

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) 15 - 17 ปี 2) 18 - 22 ปี 3) 23 - 30 ปี
4) 31 - 40 ปี 5) 41-50 ปี 6) อื่นๆ.....ปี

3. อาชีพ

- 1) เจ้าของกิจการ 2) ผู้บริหารในองค์กรเอกชน
3) ผู้บริหารในหน่วยงานรัฐบาล 4) พนักงานในองค์กรเอกชน
5) พนักงานในหน่วยงานรัฐบาล / รัฐวิสาหกิจ 6) นักเรียนมัธยม / ปวช.
7) นักศึกษา / ปวส. 8) อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับมัธยมศึกษา/ ปวช. 2) ปวส. / อนุปริญญา
3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระบุรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน
- | | |
|------------------------|------------------------|
| 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท | 2) 5,000 – 10,000 บาท |
| 3) 10,001 – 15,000 บาท | 4) 15,001 – 20,000 บาท |
| 5) มากกว่า 20,000 บาท | |
6. ปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์มือถือกี่เครื่อง
7. ปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์มือถือยี่ห้อใดบ้าง
- | | | |
|------------------|--------------------------|-------------|
| 1) Nokia | 2) Samsung | 3) Motorola |
| 4) Sony-Ericsson | 5) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |
8. โทรศัพท์มือถือเครื่องที่ท่านใช้เป็นประจำ(ใช้เป็นหลัก) คือยี่ห้อใด
- | | |
|-------------|------------------|
| 1) Nokia | 2) Samsung |
| 3) Motorola | 4) Sony-Ericsson |
9. โทรศัพท์มือถือเครื่องที่ท่านใช้อยู่เป็นหลักในปัจจุบัน ท่านใช้มานานเพียงใด
- | | |
|---------------------|---------------------|
| 1) น้อยกว่า 6 เดือน | 2) 6 – 12 เดือน |
| 3) 13 – 24 เดือน | 4) มากกว่า 24 เดือน |
10. ราคาโทรศัพท์มือถือเครื่องหลักที่ท่านใช้อยู่ ณ วันที่ท่านซื้อ ราคาประมาณ
- | | |
|------------------------|-----------------------|
| 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท | 2) 5,000 – 10,000 บาท |
| 3) 10,001 – 15,000 บาท | 4) มากกว่า 15,000 บาท |

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าและตราสินค้า

ท่านมีความพึงพอใจต่อโทรศัพท์มือถือของท่านในหัวข้อต่อไปนี้ในระดับใด(เฉพาะเครื่องที่ใช้เป็นหลัก)

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง (1)	ไม่พอใจ (2)	ปาน กลาง (3)	พอใจ (4)	พอใจ อย่างยิ่ง (5)
1. ด้านคุณภาพ/รูปแบบผลิตภัณฑ์/เทคโนโลยี					
1.1 รูปลักษณะภายนอก					
1.2 วัสดุและการประกอบของตัวเครื่อง					
1.3 ตรายี่ห้อ					
1.4 ภาพลักษณ์ของตราสินค้าในการบ่งบอกความเป็นตัวทำนอง					
1.5 จอแสดงผลสวยงามและชัดเจน					
1.6 เสียงสนทนาชัดเจน					
1.7 คุณภาพของอุปกรณ์ เช่น กล้อง ลำโพง					
1.8 ใช้งานง่าย					
1.9 มีฟังก์ชันครบถ้วนตามต้องการ					
1.10 ฟังก์ชันมีความยืดหยุ่นในการใช้งาน เช่น สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมใช้งานเพิ่มได้					
2. ด้านราคา					
2.1 ความเหมาะสมของราคาตัวเครื่องเทียบกับคุณสมบัติการใช้งาน					
2.2 ความเหมาะสมของราคาตัวเครื่องเทียบกับความสวยงามของตัวเครื่อง					
2.3 ความเหมาะสมของราคาตัวเครื่องเทียบกับตรายี่ห้อของสินค้า					
2.4 ความเหมาะสมของราคาอุปกรณ์เสริม					
2.5 ความเหมาะสมของราคาอะไหล่					

2.6 ความเหมาะสมของราคาขายต่อ					
ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง (1)	ไม่พอใจ (2)	ปาน กลาง (3)	พอใจ (4)	พอใจ อย่างยิ่ง (5)
3. ด้านส่งเสริมการตลาด					
3.1 มีโฆษณาให้ทราบเมื่อออกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือ อุปกรณ์เสริม					
3.2 มีสื่อหลากหลายประเภทให้สืบค้นข้อมูลของ ผลิตภัณฑ์					
3.3 อุปกรณ์เสริมหรือของแถมที่มีในชุดขาย					
3.4 มีโปรโมชั่นพิเศษในการซื้อ					
3.5 การแนะนำคุณสมบัติเครื่องของพนักงานขาย					
3.6 มีการจัดบูทออกงานแสดงสินค้า					
3.7 ความสะดวกในการหาซื้อสินค้า					
4. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(ศูนย์บริการ) (ถ้าไม่เคยไปใช้บริการให้ข้ามไปตอบในส่วนที่ 3)					
4.1 ท่าเลที่ตั้งของศูนย์บริการ					
4.2 การตกแต่งสถานที่ในศูนย์บริการ					
4.3 บรรยากาศภายในศูนย์บริการ					
4.4 ความสะดวกสบายภายในศูนย์บริการ					
4.5 กระบวนการให้บริการลูกค้าที่ศูนย์บริการ					

ส่วนที่ 3 : ความภักดีต่อตราสินค้า

ท่านมีความคิดเห็นต่อหัวข้อต่อไปนี้ในระดับใด (เฉพาะเครื่องที่ใช้เป็นหลัก)

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ปาน กลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
1. ก่อนฉันจะซื้อโทรศัพท์มือถือ ฉันนึกถึงยี่ห้อนี้เป็น ยี่ห้อแรก					
2. ฉันทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือยี่ห้อนี้เป็น อย่างดี					
3. ฉันติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือ ยี่ห้อนี้เป็นประจำ					
4. ฉันมีความเชื่อมั่นในตราสินค้าหรือยี่ห้อ โทรศัพท์มือถือที่ฉันใช้อยู่					
5. ถ้าฉันจะซื้อโทรศัพท์มือถือเครื่องใหม่ ฉันจะเลือก ซื้อโทรศัพท์มือถือยี่ห้อเดิม					
6. ฉัน ไม่อยากที่จะเสี่ยงไปใช้โทรศัพท์มือถือยี่ห้ออื่น					
7. ฉันรับทราบข้อดี-ข้อเสียของโทรศัพท์ยี่ห้อนี้ และ สามารถช่วยแก้ไขปัญหา เป็นที่ปรึกษาให้ผู้ใช้ราย ใหม่ได้					
8. ฉันจะแนะนำโทรศัพท์มือถือยี่ห้อที่ฉันใช้อยู่กับ เพื่อน หรือญาติของฉัน					
9. ฉันจะไม่เลือกซื้อโทรศัพท์มือถือยี่ห้ออื่น ถึงแม้ว่า โทรศัพท์มือถือยี่ห้อที่ฉันใช้อยู่จะมีปัญหาอยู่บ้าง					
10. ฉันเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์หรือภักดีต่อ โทรศัพท์มือถือยี่ห้อที่ฉันใช้อยู่					

ปัญหาที่ท่านพบหรือข้อเสนอแนะในการใช้โทรศัพท์มือถือของท่าน

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายสุภชาติ เกตุแก้ว
วัน เดือน ปี เกิด	7 ธันวาคม 2524
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปิ่นสร้อยแยลส์ วิทยาลัย จ. เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2542 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเคมี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546
ประสบการณ์	เป็นผู้ช่วยวิจัย ห้องปฏิบัติการนาโนวิทยา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี 2547-2552

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved