

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก
แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ของบริษัทจำกัดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

Decision Making of Limited Company in Choosing Web Site Design Services

in Mueang District Chiang Mai Province

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการวิจัย สำหรับทำการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของนายสถาปนา กัทโรวาสน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด และไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้น กรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด และขอขอบคุณท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

(นายสถาปนา กัทโรวาสน์)

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง รายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกิจการ

ส่วนที่ 2 กระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของของกิจการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง [] หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ประเภทของธุรกิจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. โรงงานผลิต | <input type="checkbox"/> 2. บริษัททัวร์, นำเที่ยว |
| <input type="checkbox"/> 3. ส่งออก, นำเข้า | <input type="checkbox"/> 4. ร้านค้าส่ง |
| <input type="checkbox"/> 5. ร้านค้าปลีก | <input type="checkbox"/> 6. จำหน่ายคอมพิวเตอร์, อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ |
| <input type="checkbox"/> 7. ร้านอาหาร, ภัตตาคาร | <input type="checkbox"/> 8. โรงพิมพ์, ออกแบบสิ่งพิมพ์ |
| <input type="checkbox"/> 9. ซอฟต์แวร์แฮตส์ | <input type="checkbox"/> 10. ออกแบบเว็บไซต์, อินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> 11. ก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> 12. พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ |
| <input type="checkbox"/> 13. ลิขสิทธิ์ | <input type="checkbox"/> 14. โรงแรม, เกสเฮ้าส์, รีสอร์ท |
| <input type="checkbox"/> 15. การแพทย์, สุขภาพ | <input type="checkbox"/> 16. จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์ |
| <input type="checkbox"/> 17. สำนักงานบัญชี, กฎหมาย | <input type="checkbox"/> 18. ผลิตและจำหน่ายสินค้าหัตถกรรม |
| <input type="checkbox"/> 19. บริษัทโฆษณา | <input type="checkbox"/> 20. อื่น ๆ โปรดระบุ _____ |

2. ระยะเวลาการดำเนินกิจการ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 1-5 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 6-10 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 11-15 ปี |
| <input type="checkbox"/> 5. 16-20 ปี | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 20 ปี โปรดระบุ _____ |

3. ขนาดของกิจการ (ทุนจดทะเบียน)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 500,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 500,001-1,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 1,000,001-1,500,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 1,500,001-2,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 2,000,001-2,500,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 2,500,001-3,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7. มากกว่า 3,000,000 บาท โปรดระบุ _____ | |

4. กิจการของท่านมีเว็บไซต์มาแล้วกี่ปี

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-3 ปี
 3. 4-6 ปี 4. 7-9 ปี
 5. มากกว่า 9 ปี โปรดระบุ _____

5. ใครเป็นผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของกิจการ

1. เจ้าของกิจการ 2. ผู้จัดการ
 3. หุ่นส่วน 4. ที่ปรึกษาธุรกิจ
 5. อื่น ๆ โปรดระบุ _____

6. ท่านมีบทบาทอย่างไรในการพัฒนาเว็บไซต์ของกิจการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เป็นผู้ตัดสินใจในเรื่องงบประมาณในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์
 2. เป็นผู้หาข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์
 3. เป็นผู้ให้ความคิดเห็นในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของกิจการ
 4. เป็นผู้ดูแลเว็บไซต์ของกิจการ

7. ตำแหน่งของท่านในธุรกิจ

1. เจ้าของกิจการ 2. ผู้จัดการ
 3. ลูกจ้าง 4. ฝ่ายจัดซื้อ
 5. ผู้ดูแลเว็บไซต์ 6. อื่น ๆ โปรดระบุ _____

8. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

9. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 21-30 ปี
 3. 31-40 ปี 4. 41-50 ปี
 5. 51-60 ปี 6. สูงกว่า 60 ปี

10. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษา หรือ ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญา หรือ ปวส. | <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาเอก |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ โปรดระบุ _____ | |

ส่วนที่ 2 กระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

11. สาเหตุที่ทำให้ท่านต้องจัดทำเว็บไซต์ขององค์กร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ให้ประชาสัมพันธ์องค์กรธุรกิจ | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อการจำหน่ายสินค้า/บริการ |
| <input type="checkbox"/> 3. ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า | <input type="checkbox"/> 4. เพิ่มโอกาสในการแข่งขัน |
| <input type="checkbox"/> 5. ใช้เพื่อการโฆษณาสินค้า/บริการ | <input type="checkbox"/> 6. เพื่อให้กิจการมีความทันสมัยทัดเทียมคู่แข่ง |
| <input type="checkbox"/> 7. เพื่อรองรับการสนับสนุนงานด้านเทคนิคของบริษัทต่อลูกค้า | <input type="checkbox"/> 8. อื่น ๆ ระบุ _____ |

12. กิจการของท่านใช้การหาข้อมูลจากแหล่งใดเพื่อใช้พิจารณาว่าจะใช้บริการออกแบบจัดทำเว็บไซต์ที่ได้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. โฆษณาตามหนังสือพิมพ์/นิตยสาร |
| <input type="checkbox"/> 2. คนรู้จักที่เคยมีประสบการณ์ในการจัดทำเว็บไซต์ |
| <input type="checkbox"/> 3.ญาติพี่น้อง, เพื่อน |
| <input type="checkbox"/> 4. สมุดโทรศัพท์ |
| <input type="checkbox"/> 5. แผ่นพับ Brochure |
| <input type="checkbox"/> 6. จดหมายแนะนำบริษัท |
| <input type="checkbox"/> 7. จากเว็บไซต์ เช่น yahoo.com, google.com, sanook.com, pantip.com |
| <input type="checkbox"/> 8. พนักงานขายของบริษัท |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ โปรดระบุ _____ |

13. กิจกรรมของท่านหาข้อมูลในเรื่องใดบ้างเพื่อการจัดทำเว็บไซต์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. การให้คำแนะนำ, คำปรึกษา | <input type="checkbox"/> 2. เครื่องมือ, อุปกรณ์ |
| <input type="checkbox"/> 3. ระยะเวลาในการจัดทำ | <input type="checkbox"/> 4. ราคา, ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น |
| <input type="checkbox"/> 5. การให้บริการดูแลเว็บไซต์ | <input type="checkbox"/> 6. ผลงานอ้างอิงในอดีต |
| <input type="checkbox"/> 7. ชื่อเสียง, การยอมรับ | <input type="checkbox"/> 8. ความเชี่ยวชาญ |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ โปรดระบุ _____ | |

14. การพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ให้กับธุรกิจของท่าน ท่านมีวิธีการอย่างไร

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ให้นักลกรภายในองค์กรเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ |
| <input type="checkbox"/> 2. จ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ |
| <input type="checkbox"/> 3. บางส่วนกิจการทำเอง บางส่วนให้บุคคลภายนอกเป็นผู้จัดทำ |
| <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ (ระบุ) _____ |

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์					
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เหล่านี้มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์เพียงใด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
1. ชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. การให้บริการที่ครบวงจร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ออกแบบได้ตรงความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ออกแบบได้สวยงามและทันสมัย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. มีการให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำเว็บไซต์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านราคา					
ปัจจัยด้านราคาเหล่านี้มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์เพียงใด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
6. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ราคาใกล้เคียงกับบริษัทอื่น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. ราคาต่ำกว่าบริษัทอื่น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. มีการต่อรองราคาได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. สามารถผ่อนชำระได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ช่องทางการจัดจำหน่าย					
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเหล่านี้มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์เพียงใด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
11. ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. ภายในสำนักงานดูทันสมัย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. การเดินทางติดต่อสะดวก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. สถานที่จอดรถเพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. สำนักงานมีขนาดใหญ่โต	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

การส่งเสริมการตลาด					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์เพียงใด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
17. บริการหลังการขาย	☐	☐	☐	☐	☐
18. มีการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ	☐	☐	☐	☐	☐
19. การจัดรายการส่งเสริมการขาย	☐	☐	☐	☐	☐
20. มีผลงานอ้างอิงในอดีต	☐	☐	☐	☐	☐
21. มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง ทำให้สะดวกต่อการติดต่อ หรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
22. การให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ต่าง ๆ เช่น yahoo, google, sanook, pantip	☐	☐	☐	☐	☐

บุคลากร					
คุณสมบัติของพนักงานขายเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์เพียงใด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
23. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	☐	☐	☐	☐	☐
24. การสื่อสารที่ชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
25. ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำเว็บไซต์	☐	☐	☐	☐	☐
26. ความมีน้ำใจ	☐	☐	☐	☐	☐
27. ความน่าเชื่อถือ	☐	☐	☐	☐	☐
28. ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	☐	☐	☐	☐	☐
29. การให้บริการอย่างสุภาพ	☐	☐	☐	☐	☐
30. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า	☐	☐	☐	☐	☐

กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการเหล่านี้มีอิทธิพลต่อท่าน ในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการออกแบบเว็บ ไซด์เพียงใด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
31. มีการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการปรับปรุงข้อมูลใหม่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. ความรวดเร็วในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. การติดต่อสื่อสารที่สะดวก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. จัดส่งงานตรงเวลา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

สิ่งนำเสนอทางกายภาพ การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้มี อิทธิพลต่อท่าน ในการตัดสินใจใช้บริการ ออกแบบเว็บ ไซด์เพียงใด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
35. มีอุปกรณ์ทันสมัย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. นามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัท	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. การแต่งกายของพนักงานขาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ข้อเสนอแนะ

ส่งแบบสอบถาม

ยกเลิกรายละเอียด

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล	นายสถาปนา ภัทโรวาสน์	
วัน เดือน ปีเกิด	6 กรกฎาคม 2515	
ประวัติการศึกษา	ประถมศึกษา	โรงเรียนปิ่นสร้อยแยลส์ วิทยาลัย เชียงใหม่
	ระดับมัธยมศึกษา	โรงเรียนปิ่นสร้อยแยลส์ วิทยาลัย เชียงใหม่
	ระดับอุดมศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ (การเงินและการธนาคาร) มหาวิทยาลัย พาย์พ เชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2538-2540	ผู้ช่วยผู้จัดการ หจก.เกรียงไกรกลการ
	พ.ศ.2540-ปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการ บริษัท เน็ต อิมเมจ จำกัด