



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่.....

แบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำไปใช้ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อคอมพิวเตอร์ที่มีตราหือของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร” เพื่อการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (จังหวัดสมุทรสาคร) ข้อมูลของท่านจะนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม โดยไม่แจกแจงเป็นรายบุคคล พร้อมกับนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการและเป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านต่างๆ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ท่านต้องการเลือก ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในการเสียสละเวลาของท่านจากการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม เพื่อประโยชน์ในการศึกษามา ณ โอกาสนี้ด้วย

คำถามคัดกรอง เพื่อการแยกแบบสอบถามตามลักษณะการมีคอมพิวเตอร์

1. ท่านมีคอมพิวเตอร์หรือไม่

1. มี

2. ไม่มี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 15 - 24 ปี

2. 25 - 34 ปี

3. 35 - 44 ปี

4. 45 - 54 ปี

5. 55 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย

4. หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ

1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย
3. ปวช. / ปวศ. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4. ปริญญาตรี
5. ปริญญาโท 6. สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ

1. นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา 2. ข้าราชการ
3. พนักงานบริษัทเอกชน / ห้างร้าน 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ระดับรายได้เฉลี่ย / ต่อเดือน ของท่าน

1. ยังไม่มีรายได้ 2. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 6,500 บาท
3. 6,501 – 11,800 บาท 4. 11,801 – 17,100 บาท
5. 17,101 – 22,400 บาท 6. 22,401 บาทขึ้นไป

7. คอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้อยู่เป็นประเภทใด

1. คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ 2. โน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์
3. แล็ปท็อปคอมพิวเตอร์ 4. ปาล์มท็อปคอมพิวเตอร์
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในปัจจุบันท่านได้มาด้วยวิธีใด

1. ผู้ปกครองซื้อให้ 2. ซื้อเอง
3. หน่วยงานจัดซื้อให้ 4. เป็นสินทรัพย์ของหน่วยงาน

9. คอมพิวเตอร์ที่ท่านมีอยู่เป็นตราหือจากที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. คอมพิวเตอร์ยี่ห้อต่างประเทศ (INTER BRAND)
2. คอมพิวเตอร์ยี่ห้อในประเทศไทย (LOCAL BRAND)

10. คอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้อยู่ปัจจุบันเป็นยี่ห้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เอเซอร์ (Acer) | <input type="checkbox"/> 2. เฮชพี (Hewlett-Packard) |
| <input type="checkbox"/> 3. โตชิบา (Toshiba) | <input type="checkbox"/> 4. เลอโนโว (Lenovo) |
| <input type="checkbox"/> 5. เดลล์ (Dell) | <input type="checkbox"/> 6. โพลเวล (Powell) |
| <input type="checkbox"/> 7. เลเซอร์ (Laser) | <input type="checkbox"/> 8. เอสวีโอเอ (SVOA) |
| <input type="checkbox"/> 9. ลิเบอร์ต้า (Liberta) | <input type="checkbox"/> 10. เบลด้า (Belta) |
| <input type="checkbox"/> 11. เอเทค (Atec) | <input type="checkbox"/> 12. โซนี่ (Sony) |
| <input type="checkbox"/> 13. อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

11. ท่านเลือกยี่ห้อคอมพิวเตอร์ดังกล่าวด้วยสาเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. มั่นใจในตราสินค้า | <input type="checkbox"/> 2. ราคาเหมาะสม |
| <input type="checkbox"/> 3. รูปลักษณ์สวยงาม ทันสมัย | <input type="checkbox"/> 4. ประสิทธิภาพดีและทนทาน |
| <input type="checkbox"/> 5. มีศูนย์บริการมาก | <input type="checkbox"/> 6. ใช้งานง่าย |
| <input type="checkbox"/> 7. พนักงานแนะนำ | <input type="checkbox"/> 8. เพื่อนแนะนำ |

12. ท่านคิดว่าราคาคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่เป็นอย่างไร

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ราคาถูก | <input type="checkbox"/> 2. ราคาแพงเกินไป |
| <input type="checkbox"/> 3. ราคาเหมาะสม | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

13. คอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้อยู่ชำระเงินด้วยวิธีใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ชำระเงินสด | <input type="checkbox"/> 2. ชำระผ่านบัตรเครดิต |
| <input type="checkbox"/> 3. ผ่อนชำระ | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

14. ถ้าท่านต้องซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่จะเลือกยี่ห้อใด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ยี่ห้อเดิม | <input type="checkbox"/> 2. ยี่ห้อใหม่ |
| <input type="checkbox"/> 3. ประกอบเอง | <input type="checkbox"/> 4. ยังไม่แน่ใจ |

15. ท่านเลือกซื้อคอมพิวเตอร์มาจากสถานที่ใด

- 1. ศูนย์รวมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
- 2. ห้างสรรพสินค้า
- 3. ร้านตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์ยี่ห้อที่สนใจ
- 4. งานนิทรรศการคอมพิวเตอร์ที่มีการจำหน่ายคอมพิวเตอร์
- 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

16. ท่านซื้อคอมพิวเตอร์ด้วยวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. เพื่อใช้ทำงานส่วนตัว
- 2. เพื่อการเรียนรู้คอมพิวเตอร์
- 3. เพื่อใช้ต่ออินเทอร์เน็ต
- 4. เพื่อความบันเทิง
- 5. เพื่อใช้ประกอบการศึกษาของบุตรหลาน
- 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนผสมการตลาดบริการของคอมพิวเตอร์ที่มีตราหยี่ห้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ท่านคิดว่าปัจจัยส่วนผสมการตลาดบริการต่อไปนี้ มีระดับความสำคัญต่อผลการตัดสินใจเลือกซื้อคอมพิวเตอร์

ปัจจัยส่วนผสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ยี่ห้อของเครื่องคอมพิวเตอร์					
1.2 รูปร่างของเครื่องคอมพิวเตอร์					
1.3 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์					
1.4 ชนิดของตัวประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์					
1.5 ความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์					
1.6 น้ำหนักของเครื่องคอมพิวเตอร์					
1.7 เอกสารประกอบการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์					
1.8 อื่นๆ โปรดระบุ					
2. ปัจจัยด้านราคา					
2.1 ราคาจำหน่ายของเครื่องคอมพิวเตอร์					
2.2 การระบุราคาของเครื่องคอมพิวเตอร์มีไว้ที่ป้ายอย่างชัดเจน					
2.3 ราคาของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่กำหนดสามารถต่อรองราคาได้					
2.4 ราคาของเครื่องคอมพิวเตอร์มีความเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกแห่ง					
2.5 ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพ					
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 สถานที่มีความสะดวกในการเข้าถึง					
3.2 การจัดวางคอมพิวเตอร์เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	ปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
3.1 สถานที่ที่มีความสะดวกในการเข้าถึง					
3.2 การจัดวางคอมพิวเตอร์เป็นระเบียบเรียบร้อย					
3.3 มีเอกลักษณ์ในการจัดร้านอย่างโดดเด่น					
3.4 มีบริการข้อมูลทางเว็บไซต์					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การใช้สื่อโฆษณาเสนอขายด้านต่างๆ					
- ใช้สื่อหนังสือพิมพ์ / นิตยสาร					
- ใช้วารสาร / แผ่นพับ / โบชัวร์					
- ใช้โทรทัศน์					
- ใช้วิทยุ					
- ใช้เว็บไซต์					
4.2 การเผยแพร่ข่าวสารโดยตรงจากผู้จัดจำหน่าย					
4.3 การสร้างภาพพจน์ เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม					
4.4 การออกบูทแสดงสินค้าในเทศกาลต่างๆ					
4.5 การลด แลก แจก แถม					
4.6 การกำหนดระยะเวลารับประกันหลังการขาย					
4.7 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ					
4.8 การบริการหลังการขาย					
5. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
5.1 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน					
5.2 การให้บริการด้วยความซื่อตรงของพนักงาน					
5.3 ความรู้ ความสามารถและความชำนาญของพนักงาน					
5.4 มนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่สุด
5. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
5.5 การให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาคของพนักงาน					
5.6 มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ					
6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ					
6.1 ทรายี่หือเป็นที่รู้จัก					
6.2 ทรายี่หือเป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียง					
6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ					
6.3 มีการสาธิตวิธีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จากพนักงาน					
6.4 สามารถทดสอบใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง					
6.5 มีศูนย์บริการกระจายอยู่ทั่วไป					
6.6 อื่นๆ โปรดระบุ					
7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
7.1 ให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
7.2 ให้บริการตรงเวลาตามที่นัดหมาย					
7.3 ขั้นตอนในการติดต่อไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
7.4 อื่นๆ โปรดระบุ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัญหาที่ท่านพบในการตัดสินใจเลือกซื้อคอมพิวเตอร์

คอมพิวเตอร์ยี่ห้อต่างประเทศ (Inter Brand)	ระดับปัญหาที่พบ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ					
2. รูปทรงของเครื่องคอมพิวเตอร์					
3. ประสิทธิภาพของเครื่อง					
4. ความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพ					
5. น้ำหนักของเครื่อง					
6. เงื่อนไขการชำระเงิน					
7. ราคาขายต่อ					
8. ค่าใช้จ่ายในการซ่อม					
9. ระยะเวลาในการรับประกัน					
10. ศูนย์บริการ					
11. การบริการหลังการขาย					

ปัญหาที่ท่านพบในการตัดสินใจเลือกซื้อคอมพิวเตอร์

คอมพิวเตอร์ยี่ห้อต่างประเทศ (Local Brand)	ระดับปัญหาที่พบ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความมีชื่อเสียงของตรายี่ห้อ					
2. รูปทรงของเครื่องคอมพิวเตอร์					
3. ประสิทธิภาพของเครื่อง					
4. ความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพ					
5. น้ำหนักของเครื่อง					
6. เงื่อนไขการชำระเงิน					
7. ราคาขายต่อ					
8. ค่าใช้จ่ายในการซ่อม					
9. ระยะเวลาในการรับประกัน					
10. ศูนย์บริการ					
11. การบริการหลังการขาย					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวมณีรัตน์ ก่อเกียรติตระกูล	
วัน เดือน ปีเกิด	19 มิถุนายน 2516	
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2539	
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2540 - 2545	ตำแหน่ง Staff กลุ่มบริหารการเงินและการบัญชี บริษัท เอสวีไอเอ จำกัด (มหาชน)
	พ.ศ. 2546 - 2547	ตำแหน่ง Senior Staff กลุ่มบริหารการเงินและการบัญชี บริษัท เอสวีไอเอ จำกัด (มหาชน)
	พ.ศ. 2548 - ปัจจุบัน	ตำแหน่ง Assistant Credit Supervisor กลุ่มบริหารการเงินและการบัญชี บริษัท เอสวีไอเอ จำกัด (มหาชน)