

**ภาคผนวก**

### แบบสอบถาม

เรื่อง กระบวนการตัดสินใจซื้อ โน้ตบุ๊ก ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ และผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

---

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน จำนวน 9 หน้า

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับปริญญาตรี เช่น

เพศ อายุ และข้อมูลเบื้องต้นในการซื้อและใช้โน้ตบุ๊ก

ส่วนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ โน้ตบุ๊ก

ประกอบด้วย 1) การตระหนักถึงปัญหา (Problem Recognition) 2) การแสวงหาข้อมูล (Information Search) 3) การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) 4) การซื้อ (Purchase) 5) การประเมินหลังการซื้อ (Postpurchase Evaluation)

ส่วนที่ 3. ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเดิมข้อความใน ช่องว่าง

1) เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2) อายุ

1. ไม่เกิน 18 ปี

2. 18 – 20 ปี

3. 21 – 24 ปี

4. 24 ปี ขึ้นไป

3) กลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษา

1. กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ (แพทยศาสตร์ พยาบาล เป็นต้น)

2. กลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี (วิศวกรรมศาสตร์ เกษตรศาสตร์ เป็นต้น)

3. กลุ่มสังคมและอื่นๆ (มนุษยศาสตร์ บริหารธุรกิจ สังคมศาสตร์ เป็นต้น)

4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 2,000 บาท

2. 2,000 – 4,000 บาท

3. 4,001 - 6,000 บาท

4. 6,001 – 8,000 บาท

5. 8,001 – 10,000 บาท

6. สูงกว่า 10,000 บาท

- 5) ท่านใช้งานคอมพิวเตอร์บ่อยแค่ไหนใน 1 สัปดาห์
1. 6 – 7 ครั้ง  2. 4 – 5 ครั้ง  3. 2 – 3 ครั้ง
4. สัปดาห์ละครั้ง  5. น้อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง
- 6) เวลาที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ต่อครั้ง
1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง  2. 1 – 3 ชั่วโมง  3. มากกว่า 3 ชั่วโมง
- 7) ในปัจจุบันโน้ตบุ๊กที่ท่านใช้อยู่ยี่ห้ออะไร
1. Fujitsu  2. HP/ COMPAQ  3. IBM
4. ACER  5. Apple  6. Toshiba
7. SVOA  8. SONY  9. Belta
10. Liberta  11. BenQ  12. Dell
13. ASUS  14. อื่นๆ(โปรดระบุ).....
- 8) ท่านซื้อโน้ตบุ๊กมาในราคาเท่าไร
1. ต่ำกว่า 15,000 บาท  2. 15,000 – 20,000 บาท  3. 20,001 – 25,000
4. 25,001 – 30,000 บาท  5. 30,001 – 35,000 บาท  6. 35,001 – 40,000 บาท
7. 40,001 – 45,000 บาท  8. 45,001 – 50,000 บาท  9. มากกว่า 50,000 บาท
- 9) ท่านใช้งานโน้ตบุ๊กในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ทำรายงานส่งอาจารย์
2. ดูภาพยนตร์ ฟังเพลง เล่นเกมส์ หรือร้องเพลงคาราโอเกะ
3. ท่องเว็บไซต์ พุดคุยผ่านอินเทอร์เน็ต
4. ศึกษาทักษะการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์เช่น โปรแกรมแต่งภาพ โปรแกรมสร้างเว็บไซต์ เป็นต้น
5. อื่นๆ(โปรดระบุ).....
- 10) ท่านใช้งานโปรแกรมใดบ้างในโน้ตบุ๊ก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. Microsoft Office  2. Winamp  3. Internet Explorer
4. Msn Messenger  5. Bitcomet  6. โปรแกรมแปลภาษา
7. โปรแกรมคูดวง  8. Dreamweaver  9. Visual Basic
10. DotA Allstar  11. Ragnarokonline  12. Audition
13. Test4words  14. Nero Burn  15. Windows Media Player
16. คาราโอเกะ  17. ACDsee
17. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

- 11) หากท่านเคยใช้งานอินเทอร์เน็ตท่านมีความนิยมในการชมเว็บไซต์ใดบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. www.google.com        | <input type="checkbox"/> 2. www.yahoo.com       | <input type="checkbox"/> 3. www.pantip.com   |
| <input type="checkbox"/> 4. www.kapook.com        | <input type="checkbox"/> 5. www.cmu.ac.th       | <input type="checkbox"/> 6. www.msn.co.th    |
| <input type="checkbox"/> 7. www.manager.co.th     | <input type="checkbox"/> 8. www.siamsport.co.th | <input type="checkbox"/> 9. www.hi5.com      |
| <input type="checkbox"/> 10. www.sanook.com       | <input type="checkbox"/> 11. www.vchakarn.com   | <input type="checkbox"/> 12. www.cmupark.com |
| <input type="checkbox"/> 13. www.mthai.com        | <input type="checkbox"/> 14. www.teenee.com     | <input type="checkbox"/> 15. www.dek-d.com   |
| <input type="checkbox"/> 16. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |   |  |
- 12) ท่านคิดว่าท่านมีความเชี่ยวชาญในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระดับใด
- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ระดับมาก          | <input type="checkbox"/> 2. ระดับค่อนข้างมาก | <input type="checkbox"/> 3. ระดับปานกลาง |
| <input type="checkbox"/> 4. ระดับค่อนข้างน้อย | <input type="checkbox"/> 5. ระดับน้อย        |  |

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อโน้ตบุ๊ก

### ขั้นตอนการรับรู้ปัญหา

- 13) สาเหตุที่ทำให้ท่านมีความต้องการซื้อโน้ตบุ๊ก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ซื้อเพราะมีความจำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการเดินทาง             |
| <input type="checkbox"/> 2. ซื้อเพราะเหตุผลทางด้านสมัยนิยม , เพื่อให้ดูทันสมัยในสายตาเพื่อน          |
| <input type="checkbox"/> 3. ซื้อเพื่อนำไปใช้เป็นอุปกรณ์เสริมในห้องเรียน                              |
| <input type="checkbox"/> 4. ซื้อเพื่อนำไปเล่นเกมส์, ชมภาพยนตร์ หรือฟังเพลง                           |
| <input type="checkbox"/> 5. ซื้อเพื่อต้องทำรายงานร่วมกับเพื่อนที่คณะหรือสถานที่อื่นๆ                 |
| <input type="checkbox"/> 6. ซื้อเพื่อใช้คุยติดต่อเพื่อนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายภายในมหาวิทยาลัย    |
| <input type="checkbox"/> 7. ซื้อเพื่อนำไปใช้งานในการค้นคว้าในห้องสมุดต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ .....(โปรดระบุ)  |

### ขั้นการค้นหาข้อมูล

- 14) ก่อนที่ท่านจะซื้อโน้ตบุ๊ก ท่านรู้จักโน้ตบุ๊กยี่ห้ออะไรบ้าง
- |                                      |   |                                     |
|--------------------------------------|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. Fujitsu  | <input type="checkbox"/> 2. HP/ COMPAQ            | <input type="checkbox"/> 3. IBM     |
| <input type="checkbox"/> 4. ACER     | <input type="checkbox"/> 5. Apple                 | <input type="checkbox"/> 6. Toshiba |
| <input type="checkbox"/> 7. SVOA     | <input type="checkbox"/> 8. SONY                  | <input type="checkbox"/> 9. Belta   |
| <input type="checkbox"/> 10. Liberta | <input type="checkbox"/> 11. BenQ                 | <input type="checkbox"/> 12. Dell   |
| <input type="checkbox"/> 13. ASUS    | <input type="checkbox"/> 14. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |                                     |

- 15) คุณคิดว่าก่อนที่จะซื้อโน้ตบุ๊กคุณมีความรู้และข้อมูลเพียงพอที่จะตัดสินใจซื้อโน้ตบุ๊กที่ต้องการได้ในระดับใด
1. มากที่สุด
2. มาก
3. ปานกลาง
4. น้อย
5. น้อยที่สุด
- 16) ในการแสวงหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อโน้ตบุ๊กโดยปกติแล้วท่านจะค้นหาข้อมูลในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ราคา                   | <input type="checkbox"/> 2. ประสิทธิภาพการคำนวณ      |
| <input type="checkbox"/> 3. รูปลักษณ์ ความสวยงาม   | <input type="checkbox"/> 4. สามารถอัพเกรดได้ในอนาคต  |
| <input type="checkbox"/> 5. ความทนทาน              | <input type="checkbox"/> 6. ราคาขายต่อ               |
| <input type="checkbox"/> 7. รูปแบบการชำระเงิน      | <input type="checkbox"/> 8. ร้านค้าที่จำหน่าย        |
| <input type="checkbox"/> 9. บริการหลังการขาย       | <input type="checkbox"/> 10. รายละเอียดอุปกรณ์เสริม  |
| <input type="checkbox"/> 11. การรับประกัน          | <input type="checkbox"/> 12. ตรายี่ห้อที่เป็นที่นิยม |
| <input type="checkbox"/> 12. อื่นๆ(โปรดระบุ) ..... |  |
- 17) ท่านหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อโน้ตบุ๊กจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. พนักงานขายประจำร้าน       | <input type="checkbox"/> 2. งานนิทรรศการทางคอมพิวเตอร์                      |
| <input type="checkbox"/> 3. คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้    | <input type="checkbox"/> 4. อินเทอร์เน็ต                                    |
| <input type="checkbox"/> 5. นิตยสารทางด้านคอมพิวเตอร์ | <input type="checkbox"/> 6. โฆษณาทางโทรทัศน์ และ/หรือวิทยุ                  |
| <input type="checkbox"/> 7. ใบปลิว แผ่นพับ            | <input type="checkbox"/> 8. การทดลองใช้งานจริงจากเครื่องที่ร้านค้าจัดไว้ให้ |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่นๆ(โปรดระบุ) .....     |   |

18) ในการตัดสินใจเลือกซื้อโน้ตบุ๊กท่านให้ความสำคัญต่อแหล่งข้อมูลที่ได้รับในระดับใด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
พนักงานขายประจำร้าน					
งานนิทรรศการทางคอมพิวเตอร์					
คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้					
อินเทอร์เน็ต					
นิตยสารทางด้านคอมพิวเตอร์					
โฆษณาทางโทรทัศน์ และ/หรือวิทยุ					
ใบปลิว แผ่นพับ					
การทดลองใช้งานจริงจากเครื่องที่ร้านค้าจัดไว้ให้					
อื่นๆ .....					

## ขั้นตอนประเมินทางเลือก

19) ในการตัดสินใจเลือกซื้อโน้ตบุ๊ก ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยต่อไปนี้ในระดับใด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
ความเร็วของหน่วยประมวลผลกลาง (CPU)					
ขนาดหน่วยความจำสำรอง (RAM)					
ขนาดพื้นที่อุปกรณ์เก็บข้อมูลสำรอง(HDD)					
อุปกรณ์เสริม (ACCESSORY)					
ตราชื่อ					
โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่แถมมากับเครื่อง					
การบริการหลังการขาย					
การรับประกัน					
อื่นๆ(โปรดระบุ)..... .....					
<b>ด้านราคา</b>					
ราคาที่เหมาะกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์					
รูปแบบในการชำระเงิน (เงินสด, ผ่อนกับทางร้าน, ผ่อนผ่านบัตรเครดิต, ผ่อนผ่านสถาบันการเงิน เป็นต้น)					
อื่นๆ(โปรดระบุ)..... .....					
<b>ด้านของทางการจัดจำหน่าย</b>					
ความสะดวกในการเดินทางไปยังร้านค้า					
บริการจัดส่งสินค้า					
ความน่าเชื่อถือของร้านค้าที่จัดจำหน่าย, ชื่อเสียงของร้านค้า					
อื่นๆ(โปรดระบุ)..... .....					
<b>ด้านการส่งเสริมการขาย</b>					
การโฆษณาของเจ้าของตราชื่อ					
คำแนะนำจากพนักงานขาย					
ของแถม					
การลดราคา					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

## ขั้นตอนการซื้อ

- 20) ในการซื้อโน้ตบุ๊กของท่าน ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. บิดา มารดา ญาติพี่น้อง
2. เพื่อน ผู้ร่วมงาน
3. ครู อาจารย์
4. พนักงานขาย
5. ตัวท่านเอง
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 21) ท่านซื้อโน้ตบุ๊ก จากแหล่งใด
1. ในห้างเช่น เทสโก โลตัส, คาร์ฟู, แมคโคร เป็นต้น
2. ร้านจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าขนาดใหญ่ เช่น สยามทีวี นิยมพาณิชย์ เป็นต้น
3. ร้านขายคอมพิวเตอร์ในศูนย์ไอทีต่างๆ
4. ร้านขายคอมพิวเตอร์ตามพื้นที่ต่างๆ ทั่วไป
5. โครงการโน้ตบุ๊กเอื้ออาทร
6. สั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต
7. งานนิทรรศการแสดงสินค้าคอมพิวเตอร์
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 22) ในการซื้อโน้ตบุ๊กของท่าน ผู้ใดเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการซื้อ
1. ท่านออกค่าใช้จ่ายในการซื้อเองทั้งหมด
2. ผู้ปกครองเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการซื้อทั้งหมด
3. ท่านและผู้ปกครองช่วยกันออกค่าใช้จ่าย
4. รัฐบาลเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการซื้อให้
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 23) วิธีการชำระเงินในการซื้อโน้ตบุ๊กของท่าน
1. ชำระโดยเงินสด  2. ชำระโดย Credit Card
3. เงินผ่อนกับทางร้านค้า  4. เงินผ่อนกับสถาบันการเงิน เช่น อีออน เฟิร์สทีซ้อย
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....



ขั้นประเมินหลังการซื้อ

- 24) เมื่อท่านทำการใช้งานโน้ตบุ๊กที่ท่านซื้อมาแล้ว ท่านมีความรู้สึกพอใจในการใช้งานในระดับใด
1. มากที่สุด
2. มาก
3. ปานกลาง
4. น้อย
5. น้อยที่สุด
- 25) ในกรณีที่ท่านไม่พอใจโน้ตบุ๊กหลังทำการซื้อมาแล้ว ท่านจะทำการอย่างไรกับโน้ตบุ๊กเครื่องนั้น
1. ใช้งานต่อไป  2. นำส่งคืนแล้วเปลี่ยนสินค้าใหม่มาใช้
3. นำส่งคืนเพื่อซ่อมแซม  4. นำไปขายต่อ
5. ทิ้งไว้ไม่ใช้งาน  6. ยกให้ผู้อื่นหรือนำไปบริจาค
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 26) ในอนาคต ท่านยังจะเลือกซื้อโน้ตบุ๊กยี่ห้อเดิมมาใช้งานต่อไปอีกหรือไม่
1. ซื่ออย่างแน่นอน
2. อาจจะซื้อ
3. ไม่แน่ใจ
4. อาจจะไม่ซื้อ
5. ไม่ซื้ออย่างแน่นอน
- 27) ในอนาคต ท่านยังจะเลือกซื้อโน้ตบุ๊กจากร้านค้าเดิมหรือไม่
1. ซื่อจากร้านเดิมอย่างแน่นอน
2. อาจจะซื้อจากร้านเดิม
3. ไม่แน่ใจ
4. อาจจะไม่ซื้อจากร้านเดิม
5. ไม่ซื้อจากร้านเดิมอย่างแน่นอน
- 28) ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นซื้อโน้ตบุ๊กยี่ห้อดังกล่าวหรือไม่หรือไม่
1. แนะนำแน่นอน
2. อาจจะแนะนำ
3. ไม่แน่ใจ
4. อาจจะไม่แนะนำ
5. ไม่แนะนำอย่างแน่นอน

29) ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นซื้อโน้ตบุ๊กจากร้านดังกล่าวหรือไม่

1. แนะนำแน่นอน
2. อาจจะแนะนำ
3. ไม่แน่ใจ
4. อาจจะไม่แนะนำ
5. ไม่แนะนำอย่างแน่นอน

30) ปัญหาใดที่ท่านพบในการตัดสินใจซื้อโน้ตบุ๊ก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

**ด้านผลิตภัณฑ์**

- ไม่มั่นใจการประสิทธิภาพในการทำงาน       อาจได้รับสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ
- ไม่มั่นใจในการรับประกันและบริการหลังการขาย
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ด้านราคา**

- สินค้ามีราคาแพง ไม่เหมาะสมกับประสิทธิภาพการทำงาน
- ไม่มีรูปแบบการชำระเงินที่ต้องการ เช่น ไม่มีระบบการผ่อนชำระ
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ด้านการจัดจำหน่าย**

- ร้านค้าที่จำหน่ายไม่มีความน่าเชื่อถือ
- สถานที่จำหน่ายอยู่ไกล ไม่สะดวกในการซื้อ
- ไม่มีด้านบริการการจัดส่ง หรือการจัดส่งมีราคาแพง
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ด้านการส่งเสริมการขาย**

- ของแถมไม่มีประสิทธิภาพ หรือมีน้อย
- คำแนะนำจากพนักงานขายไม่น่าเชื่อถือ
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

31) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการซื้อโน้ตบุ๊ก

.....

.....

.....

.....

.....

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ - นามสกุล	กงวุฒิ วีระศิริ
วัน เดือน ปี	28 กรกฎาคม 2518
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตร์บัณฑิต(ฟิสิกส์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2541
ประวัติการทำงาน	2540 – 2542 เลมอนเน็ต อินเตอร์เน็ต 2542 – 2544 ร้านบ้านแม่মনาว 2545 – 2546 เอ พี คอมพิวเตอร์ ลำพูน (Master Comp) 2547 – ปัจจุบัน เชียงใหม่ เอสเตท เอเจนซี่ & Lakkhan Thailand