



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เรื่อง กระบวนการตัดสินใจซื้อโน้ตบุ๊ก ของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ และผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน จำนวน 8 หน้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อโน้ตบุ๊ก ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) การรับรู้ปัญหา 2) การแสวงหาข้อมูล 3) การประเมินทางเลือก 4) การซื้อ 5) การประเมินหลังการซื้อ

โดยข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโน้ตบุ๊ก ประกอบด้วย 4 ปัจจัยคือ 1) ผลិតภัณฑ์ 2) ราคา 3) การจัดจำหน่าย 4) การส่งเสริมการตลาดอยู่ในกระบวนการตัดสินใจซื้อในขั้นตอนการประเมินทางเลือก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อการเลือกซื้อโน้ตบุ๊ก

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือ เติมข้อความในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1) ท่านเคยซื้อโน้ตบุ๊กหรือไม่

 1. เคย 2. ไม่เคย (จบการตอบแบบสอบถาม)

2) ท่านมีโน้ตบุ๊กกี่เครื่อง

 1. 1 เครื่อง 2. มากกว่า 1 เครื่อง

3) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

 1. ไม่เกิน 25,000 บาท 2. มากกว่า 25,000 บาท

4) เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

5) อายุ

 1. ไม่เกิน 20 ปี 2. 21 - 30 ปี 3. 31 - 40 ปี 4. 41 - 50 ปี 5. 51 - 60 ปี 6. ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป

6) สถานภาพสมรส

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

7) ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่า ปวช. 2. ปวช. หรือเทียบเท่า 3. ปวส. หรือเทียบเท่า
 4. ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี

8) ปัจจุบันท่านใช้โน้ตบุ๊กยี่ห้อใด (ใช้เป็นประจำ ให้ตอบข้อเดียว)

1. Fujitsu 2. COMPAQ 3. IBM
 4. ACER 5. Apple 6. Toshiba
 7. SVOA 8. SONY 9. Lenovo
 10. Liberta 11. BenQ 12. Dell
 13. ASUS 14. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

9) เวลาที่ใช้งานโน้ตบุ๊กในแต่ละวัน

1. น้อยกว่า 2 ชั่วโมง 2. 2 - 4 ชั่วโมง 3. 5 - 7 ชั่วโมง
 4. 8 - 10 ชั่วโมง 5. มากกว่า 10 ชั่วโมง

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 18. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

11) ท่านคิดว่าท่านมีความเชี่ยวชาญในการใช้งานโน้ตบุ๊กระดับใด

1. น้อย 2. ก่อนข้างน้อย 3. ปานกลาง 4. ก่อนข้างมาก 5. มาก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อโน้ตบุ๊ก

ขั้นตอนการรับรู้ปัญหา

1) สาเหตุที่ทำให้ท่านมีความต้องการซื้อโน้ตบุ๊ก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ซื้อเพราะมีความจำเป็นในการใช้โน้ตบุ๊กเพื่อใช้ในการทำงาน
2. ซื้อเพราะเหตุผลทางด้านสมัชนิยม เพื่อให้ดูทันสมัยในสายตาเพื่อน
3. ซื้อเพื่อนำไปใช้ติดต่อกับอุปกรณ์เสริมในการทำงาน
4. ซื้อเพื่อนำไปเล่นเกมส์ ชมภาพยนตร์ หรือฟังเพลง
5. อื่นๆ(โปรดระบุ)

ขั้นการค้นหาข้อมูล

2) ก่อนที่ท่านจะซื้อโน้ตบุ๊ก ท่านรู้จักโน้ตบุ๊กยี่ห้ออะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|--------------------------------------|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. Fujitsu | <input type="checkbox"/> 2. 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. Lenovo |
| <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)..... | |

3) ท่านคิดว่าก่อนที่ท่านจะซื้อโน้ตบุ๊ก ท่านมีความรู้และข้อมูลเพียงพอที่จะตัดสินใจซื้อโน้ตบุ๊กที่ต้องการได้อยู่ในระดับใด

1. น้อย 2. ค่อนข้างน้อย 3. ปานกลาง 4. ค่อนข้างมาก 5. มาก

4) 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. ครายี่ห้อที่เป็นที่นิยม |
| <input type="checkbox"/> 13. อื่นๆ(โปรดระบุ) | |

5) ท่านหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อโน้ตบุ๊กจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. พนักงานขายประจำร้าน
- 2. งานนิทรรศการทางคอมพิวเตอร์
- 3. คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้
- 4. อินเทอร์เน็ต
- 5. นิตยสารทางด้านคอมพิวเตอร์
- 6. โฆษณาทางโทรทัศน์ และ/หรือ วิทยุ
- 7. ใบปลิว แผ่นพับ
- 8. การทดลองใช้งานจริงจากเครื่องที่ร้านค้าจัดไว้ให้
- 9. อื่นๆ(โปรดระบุ)

6) ในการตัดสินใจเลือกซื้อโน้ตบุ๊กท่านให้ความสำคัญต่อแหล่งข้อมูลที่ได้รับในระดับใด

แหล่งข้อมูล	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. พนักงานขายประจำร้าน					
2. งานนิทรรศการทางคอมพิวเตอร์					
3. คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้					
4. อินเทอร์เน็ต					
5. นิตยสารทางด้านคอมพิวเตอร์					
6. โฆษณาทางโทรทัศน์ และ/หรือวิทยุ					
7. ใบปลิว แผ่นพับ					
8. การทดลองใช้งานจริงจากเครื่องที่ร้านค้าจัดไว้ให้					
9. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ขั้นตอนประเมินทางเลือก

7) ในการตัดสินใจเลือกซื้อโน้ตบุ๊ก ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยต่อไปนี้ในระดับใด

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ความเร็วของหน่วยประมวลผลกลาง (CPU)					
2. ขนาดหน่วยความจำสำรอง (RAM)					
3. ขนาดพื้นที่อุปกรณ์เก็บข้อมูลสำรอง(HDD)					
4. อุปกรณ์เสริม (ACCESSORY)					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
5. คราซีหื้อ					
6. รูปลักษณ์ ความสวยงาม					
7. ความทนทาน					
8. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่แถมมากับเครื่อง					
9. การบริการหลังการขาย					
10. การรับประกัน					
11. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ด้านราคา					
1. ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์					
2. ค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาโน้ตบุ๊ก					
3. รูปแบบในการชำระเงิน (เงินสด ผ่อนกับทางร้าน ผ่อนผ่านบัตรเครดิต ผ่อนผ่านสถาบันการเงิน เป็นต้น)					
4. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. มีศูนย์หรือตัวแทนจำหน่ายมากเพียงพอ					
2. ความสะดวกในการเดินทางไปยังร้านค้า					
3. ความน่าเชื่อถือของร้านค้าที่จัดจำหน่าย					
4. สั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ตได้					
5. บริการจัดส่งสินค้า					
6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
ด้านการส่งเสริมการขาย					
1. การโฆษณาของเจ้าของคราซีหื้อ					
2. การจัดรายการแนะนำสินค้า (Event)					
3. การบริการของพนักงานขาย					
4. การให้คำแนะนำของพนักงานขาย					
5. การมีของแถม					
6. การลดราคา					
7. การจัดให้มีการผ่อนชำระโดยไม่มีดอกเบี้ย					
8. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ขั้นตอนการซื้อ

8) ในการซื้อโน้ตบุ๊กของท่าน ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บิดา มารดา ญาติพี่น้อง 2. เพื่อน ผู้ร่วมงาน 3. คู่สมรส
 4. พนักงานขาย 5. ตัวท่านเอง 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9) ท่านซื้อโน้ตบุ๊ก จากแหล่งใด

1. ในห้าง เช่น เทสโกโลดส์ คาร์ฟู แมคโคร เป็นต้น
 2. ร้านจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าขนาดใหญ่
 3. ร้านขายคอมพิวเตอร์ในศูนย์ไอทีต่างๆ
 4. ร้านขายคอมพิวเตอร์ตามพื้นที่ต่างๆ ทั่วไป
 5. สั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต
 6. งานนิทรรศการแสดงสินค้าคอมพิวเตอร์
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10) ในการซื้อโน้ตบุ๊กของท่าน ผู้ใดเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการซื้อ

1. ท่านออกค่าใช้จ่ายในการซื้อเองทั้งหมด 2. ผู้ปกครองเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการซื้อทั้งหมด
 3. ท่านและผู้ปกครองช่วยกันออกค่าใช้จ่าย 4. บริษัทเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการซื้อให้
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11) งบที่ท่านใช้จ่ายในการซื้อโน้ตบุ๊กประมาณเท่าไร

1. ไม่เกิน 20,000 บาท 2. 20,001- 30,000 บาท
 3. 30,001- 40,000 บาท 4. 40,001- 50,000 บาท
 5. 50,001- 60,000 บาท 6. ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป

12) วิธีการชำระเงินในการซื้อโน้ตบุ๊กของท่าน

1. ชำระโดยเงินสด 2. ชำระโดย Credit Card
 3. เงินผ่อนกับทางร้านค้า 4. เงินผ่อนกับสถาบันการเงิน เช่น อีออน เฟิร์สท์ซ้อย
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ขั้นประเมินหลังการซื้อ

13) เมื่อท่านทำการใช้งานโน้ตบุ๊กที่ท่านซื้อมาแล้ว ท่านมีความรู้สึกพอใจในการใช้งานในระดับใด

1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด

14) ในกรณีที่ท่านไม่พอใจโน้ตบุ๊กหลังทำการซื้อมาแล้ว ท่านจะอย่างไรกับโน้ตบุ๊กเครื่องนั้น

1. ใช้งานต่อไป 2. นำส่งคืนแล้วเปลี่ยนสินค้าใหม่มาใช้
3. นำส่งคืนเพื่อซ่อมแซม 4. นำไปขายต่อ
5. ทิ้งไว้ไม่ใช้งาน 6. ยกให้ผู้อื่นหรือนำไปบริจาค
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

15) ในอนาคต ท่านยังจะเลือกซื้อโน้ตบุ๊กยี่ห้อเดิมมาใช้งานต่อไปอีกหรือไม่

1. ไม่ซื้ออย่างแน่นอน 2. อาจจะไม่ซื้อ 3. ไม่แน่ใจ 4. อาจซื้อ 5. ซื้ออย่างแน่นอน

16) ในอนาคต ท่านยังจะเลือกซื้อโน้ตบุ๊กจากร้านค้าเดิมหรือไม่

1. ไม่ซื้ออย่างแน่นอน 2. อาจจะไม่ซื้อ 3. ไม่แน่ใจ 4. อาจซื้อ 5. ซื้ออย่างแน่นอน

17) ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นซื้อโน้ตบุ๊กยี่ห้อดังกล่าวหรือไม่

1. ไม่แนะนำแน่นอน 2. อาจจะไม่แนะนำ 3. ไม่แน่ใจ 4. อาจแนะนำ 5. แนะนำอย่างแน่นอน

18) ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นซื้อโน้ตบุ๊กจากร้านดังกล่าวหรือไม่

1. ไม่แนะนำแน่นอน 2. อาจจะไม่แนะนำ 3. ไม่แน่ใจ 4. อาจแนะนำ 5. แนะนำอย่างแน่นอน

19) ปัญหาใดที่ท่านพบในการตัดสินใจซื้อโน้ตบุ๊ก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ด้านผลิตภัณฑ์

1. ไม่มั่นใจประสิทธิภาพในการทำงาน 2. อาจได้รับสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ
3. ไม่มั่นใจในการรับประกันและบริการหลังการขาย 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ด้านราคา

1. สินค้ามีราคาแพง ไม่เหมาะสมกับประสิทธิภาพการทำงาน
2. ไม่มีรูปแบบการชำระเงินที่ต้องการ เช่น ไม่มีระบบการผ่อนชำระ
3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ด้านการจัดจำหน่าย

1. ร้านค้าที่จำหน่ายไม่มีความน่าเชื่อถือ
2. สถานที่จำหน่ายอยู่ไกลไม่สะดวกในการซื้อ
3. ไม่มีด้านบริการการจัดส่ง หรือการจัดส่งมีราคาแพง
4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ด้านการส่งเสริมการขาย

- 1. ของแถมไม่มีประสิทธิภาพ หรือมีน้อย
- 2. คำแนะนำจากพนักงานขายไม่น่าเชื่อถือ
- 3. การบริการของพนักงานขายไม่ดี
- 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อการเลือกซื้อโน้ตบุ๊ก

1) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการซื้อโน้ตบุ๊ก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายวรวุฒิ ทีปกรวรกุล
วัน เดือน ปี เกิด	13 ตุลาคม 2526
ประวัติการศึกษา	ระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้ากำลัง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544-2548 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม ปีการศึกษา 2541-2544
ประวัติการทำงาน	2549-ปัจจุบัน บริษัท เอ.พี.คอนเวอร์ตติ้ง (มหาชน) จำกัด