

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมการซื้อของลูกค้าและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพา ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นสำหรับใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการซื้อของลูกค้าและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพา ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน โปรดสละเวลากรอกแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่าน จะนำมาวิเคราะห์ในการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 – 30 ปี
() 3. 31 – 40 ปี () 4. 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หย่าร้าง/ หม้าย

4. ระดับการศึกษา

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

5. อาชีพ

- () 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 () 3. พนักงานบริษัท / รับจ้าง () 4. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท () 2. 5,000 – 10,000 บาท
 () 3. 10,001 – 15,000 บาท () 4. 15,001 – 20,000 บาท
 () 5. 20,001 บาทขึ้นไป

7. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน

- () 1. ซื่อเป็นเครื่องแรก () 2. 1 เครื่อง
 () 3. 2 เครื่อง () 4. มากกว่า 2 เครื่อง

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพา

1. วัตถุประสงค์ในการซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพา

- () 1. ใช้ในการทำงาน
 () 2. ใช้ประโยชน์ในการเรียน
 () 3. ใช้เพื่อความบันเทิง เช่น ดูหนัง ฟังเพลง เกมส์
 () 4. ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร (Internet)
 () 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. เหตุผลในการซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพา

- () 1. มีความสะดวกในการพกพา เพราะมีขนาดเล็กและน้ำหนักเบา
 () 2. รูปแบบมีความทันสมัย สวยงาม มีสไตล์ที่เฉพาะ
 () 3. มีเทคโนโลยีที่สูง
 () 4. สามารถใช้งานได้หลากหลาย ตามความต้องการ
 () 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. แหล่งข้อมูลก่อนการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพา

- () 1. หาข้อมูลด้วยตัวเองโดยการเดินสำรวจ
- () 2. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร/วารสาร
- () 3. อินเทอร์เน็ต
- () 4. ไปปลิว/แผ่นพับ
- () 5. ป้ายโฆษณา
- () 6. เพื่อน/ญาติ
- () 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. สถานที่ที่ซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพา

- () 1. ร้านตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์ใกล้บ้าน
- () 2. ศูนย์คอมพิวเตอร์ทั่วไป
- () 3. คิสเคาท์สโตร์ เช่น แมคโคร โลตัส บิ๊กซี คาร์ฟู
- () 4. งานแสดงสินค้า (ตามบูธ)
- () 5. ตามเว็บไซต์
- () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ยี่ห้อคอมพิวเตอร์แบบพกพาที่เลือกซื้อ

- () 1. เอเซอร์ (Acer)
- () 2. เดล (DELL)
- () 3. อัสซุส (ASUS)
- () 4. คอมแพค (Compaq)
- () 5. โซนี่ ไวโอ (Sony wio)
- () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ท่านซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพาในราคาเครื่องละเท่าใด

- () 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 บาทขึ้นไป

7. ขนาดหน้าจอของคอมพิวเตอร์แบบพกพาที่ท่านเลือกซื้อ
- () 1. ขนาดไม่เกิน 13 นิ้ว
 - () 2. ขนาด 14 นิ้ว
 - () 3. ขนาด 15 นิ้ว
 - () 4. ขนาดมากกว่า 15 นิ้ว
8. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ท่านซื้อเพิ่มเติม
- () 1. ไม่ได้ซื้ออุปกรณ์เพิ่มเติม
 - () 2. กล้องเว็บแคม (Web Camera)
 - () 3. อุปกรณ์ทำความสะอาดโน้ตบุ๊ก (Cleaning tool)
 - () 4. พัดลมระบายความร้อน (Notebook Fan)
 - () 5. เครื่องพิมพ์ (Printer)
 - () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
9. เมื่อซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพาแล้ว ท่านมีวิธีการชำระเงินแบบใด
- () 1. เงินสด
 - () 2. เงินผ่อน
 - () 3. บัตรเครดิต
 - () 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพา

คำชี้แจง โปรดระบุคำตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง 0 หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อยที่สุด |

ปัจจัยแวดล้อมภายนอก	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านเศรษฐกิจ					
1. ความไม่แน่นอนทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งอยู่ในช่วงข้าวยากหมากแพง ทำให้กำลังซื้อลดลง					
2. การขยายตัวอย่างรวดเร็วของภาคการศึกษา ภาคธุรกิจ/เอกชน ที่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วยิ่งขึ้น					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนาทางด้านธุรกิจ จะช่วยให้เศรษฐกิจเติบโตและมั่นคงขึ้นได้					
4. การแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีของประเทศ ทำให้เศรษฐกิจไทย ยังไม่ก้าวขึ้นสู่ความเป็นผู้นำ					
5. ความไม่มั่นใจต่อการบริหารเศรษฐกิจ ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในการใช้จ่าย					
ด้านการเมือง					
1. เกิดการแบ่งแยกทางการเมือง ทำให้เกิดความไม่มั่นคงกับการดำเนินชีวิตและการบริโภคของประชาชน					
2. ความไม่แน่นอนของนโยบายภาครัฐที่จะช่วยเหลือประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					

ปัจจัยแวดล้อมภายนอก	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการเมือง (ต่อ)					
3. ภาครัฐบาลให้การสนับสนุนทางการศึกษา โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เป็นสื่อการเรียนการสอน					
4. นโยบายในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศยังไม่ชัดเจน ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือ					
5. นโยบายเร่งด่วนของภาครัฐยังไม่สามารถช่วยกระตุ้นความต้องการซื้อของผู้บริโภคได้					
ด้านสังคม					
1. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น					
2. สภาพความเป็นอยู่เดิมที่ถูกเปลี่ยนแปลงมาเป็นสังคมเมืองที่ต้องการความรวดเร็วยิ่งขึ้น					
3. ความต้องการความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น					
4. ลักษณะการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ด้วยการทำงานนอกสถานที่และเดินทางบ่อย					
5. กิจกรรมที่ต้องการความรวดเร็วขึ้นในการดำเนินชีวิต					
ด้านเทคโนโลยี					
1. ความเร็วของซีพียู อุปกรณ์ต่างๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานให้ดีขึ้น					
2. มีโปรแกรมซอฟต์แวร์สนับสนุนอุปกรณ์เสริมต่างๆ					
3. การใช้งานระบบเครือข่ายอุปกรณ์แบบไร้สาย					
4. สามารถต่อพ่วงกับอุปกรณ์ต่างๆ ได้ เช่น กล้อง ดิจิตอล ไมค์ ลำโพง					
5. มีโปรแกรมป้องกันไวรัส					

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพาของลูกค้า

คำชี้แจง โปรดระบุคำตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง O หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

5 คะแนน	หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก
3 คะแนน	หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด

การตัดสินใจซื้อ	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ความน่าเชื่อถือในภาพลักษณ์/ตราสินค้าของคอมพิวเตอร์					
2. คอมพิวเตอร์มีหลากหลายรุ่น/แบบ/สเปก/สี ให้เลือก					
3. คุณสมบัตินำมาใช้งานครบ ตรงตามความต้องการ					
4. รูปลักษณ์ของสินค้ามีความทันสมัย สวยงาม					
5. สามารถพกพาได้ง่าย น้ำหนักเบา					
ด้านราคา					
1. ราคาเหมาะสมตามประเภทของคอมพิวเตอร์ในแต่ละรุ่น					
2. เงื่อนไขการชำระเงิน บริการสินเชื่อต่างๆ บัตรเครดิต					
3. ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อเป็นเงินสด					
4. การแสดงราคาและส่วนลดชัดเจน					
5. ราคาเหมาะสมกับเงื่อนไขการรับประกันคุณภาพของสินค้า					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. มีแหล่งจำหน่ายอยู่ทั่วประเทศ เช่น ร้าน ห้างสรรพสินค้า					
2. มีพนักงานขายหน้าร้าน เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และวิธีการใช้งาน					
3. จัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ (แต่ละยี่ห้อ/แบบ/สี)					

การตัดสินใจซื้อ	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ต่อ)					
4. การตกแต่งสถานที่จำหน่ายเป็นที่สะดวก					
5. การเดินทางสะดวก มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย และเข้าถึงลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
2. มีเครื่องคอมพิวเตอร์สาริต เพื่อให้ลูกค้าได้ทดลองใช้					
3. มีอุปกรณ์เสริมแจกเป็นของแถมเมื่อซื้อสินค้าตามรายการ					
4. มีบริการซ่อมหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ฟรีภายในระยะเวลาประกัน					
5. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ลูกค้า โดยการลงโปรแกรมเสริมฟรี เช่น เกมส์ เพลง โปรแกรมchat, e-mail, sms, mms, outlook เป็นต้น					
ด้านพนักงานขาย					
1. การสื่อสารและการให้ข้อมูลกับลูกค้า					
2. พนักงานสามารถตอบคำถามกับลูกค้าได้อย่างชัดเจน					
3. การใช้น้ำเสียง ลักษณะการพูด กริยามารยาทของพนักงาน					
4. การแต่งกายของพนักงาน					
5. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบและรวดเร็ว					
3. กระบวนการให้บริการหลังการขาย					
4. การติดต่อ สอบถามข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
5. การจัดหาอุปกรณ์เสริมที่ลูกค้าต้องการ					

ส่วนที่ 5 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**** ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถาม****