



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง “กระบวนการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองเชียงใหม่”

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์และเสนอในภาพรวม และใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1) เพศ

1. ชาย2. หญิง

2) อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี2. 21 – 25 ปี3. 26 – 30 ปี4. 31 – 35 ปี5. 36 – 40 ปี6. 40 ปี ขึ้นไป

3) อาชีพปัจจุบัน

1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ2. เจ้าของกิจการส่วนตัว3. พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน4. นักเรียน/นักศึกษา5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4) ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

1. มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า2. อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า3. ปริญญาตรี4. สูงกว่าปริญญาตรี5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท2. 10,001 – 20,000 บาท3. 20,001 – 30,000 บาท4. 30,001 – 40,000 บาท5. 40,001 – 50,000 บาท6. สูงกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

6) ปัจจุบันสมาร์ตโฟนที่ท่านใช้อยู่ยี่ห้ออะไร

- | | | |
|---|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> Apple iPhone | 2. <input type="checkbox"/> Blackberry | 3. <input type="checkbox"/> HTC |
| 4. <input type="checkbox"/> Nokia | 5. <input type="checkbox"/> Samsung | 6. <input type="checkbox"/> Sony Ericsson |
| 7. <input type="checkbox"/> LG | 8. <input type="checkbox"/> iMobile | 9. <input type="checkbox"/> Motorola |
| 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) | | |

7) ท่านซื้อสมาร์ตโฟนเครื่องล่าสุดในราคาเท่าไร?

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 5,000 – 10,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 10,001 – 15,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 15,001 – 20,000 บาท |
| 5. <input type="checkbox"/> 20,001 – 25,000 บาท | 6. <input type="checkbox"/> 25,001 – 30,000 บาท |
| 7. <input type="checkbox"/> มากกว่า 30,000 บาท | |

8) วัตถุประสงค์ในการใช้สมาร์ตโฟน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> เพื่อติดต่อสื่อสาร | 2. <input type="checkbox"/> ประกอบการศึกษา |
| 3. <input type="checkbox"/> ประกอบการทำงาน | 4. <input type="checkbox"/> เพื่อความบันเทิง |
| 5. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อสมาร์ตโฟน

ขั้นตอนการรับรู้ปัญหา

9) ท่านรู้จักรายละเอียดของสมาร์ตโฟนที่ท่านต้องการซื้อเพียงใด

1. ทราบเพียงแต่ว่ามีความต้องการแต่ยังไม่ทราบยี่ห้อ และรุ่น
2. ทราบเพียงคร่าวๆว่าเป็นยี่ห้อ และรุ่นใดแล้ว
3. ทราบชัดเจนแล้วว่าเป็นยี่ห้อและรุ่นใด แต่ต้องการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม
4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10) สาเหตุที่ทำให้ท่านมีความต้องการซื้อสมาร์ตโฟน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. โทรศัพท์มือถือเดิมเสื่อม ใช้งานไม่ได้
2. คุณสมบัติของสมาร์ตโฟนเหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้งาน
3. ชอบการใช้เทคโนโลยีหรือทดลองของใหม่ๆ
4. พบข้อมูลจากสื่อทั่วไป เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือแผ่นพับ ทำให้เกิดความต้องการ
5. พบข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต หรือเว็บไซต์ ทำให้เกิดความต้องการ
6. ซื้อเพราะเหตุผลทางด้านสังคม, เพื่อให้ดูน่าสนใจในสายตาผู้อื่น
7. ค่านิยมในปัจจุบัน ซื้อเพราะเพื่อนๆ ใช้กันมาก
8. เพื่อความสะดวกสบายในชีวิตประจำวัน เช่น การติดต่อระบบอินเทอร์เน็ต

ขั้นการค้นหาข้อมูล

11) ก่อนที่ท่านจะซื้อสมาร์ทโฟน ท่านรู้จักสมาร์ทโฟน ยี่ห้ออะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ชื่อ)

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> Apple iPhone | 2. <input type="checkbox"/> Blackberry |
| 3. <input type="checkbox"/> HTC | 4. <input type="checkbox"/> Nokia |
| 5. <input type="checkbox"/> Samsung | 6. <input type="checkbox"/> Sony Ericsson |
| 7. <input type="checkbox"/> LG | 8. <input type="checkbox"/> iMobile |
| 9. <input type="checkbox"/> Motorola | 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) |

12) ท่านคิดว่าก่อนที่จะซื้อสมาร์ทโฟน ท่านมีความรู้และข้อมูลเพียงพอที่จะตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนที่ต้องการได้ในระดับใด

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> ระดับมากที่สุด | 2. <input type="checkbox"/> ระดับมาก |
| 3. <input type="checkbox"/> ระดับปานกลาง | 4. <input type="checkbox"/> ระดับน้อย |
| 5. <input type="checkbox"/> ระดับน้อยที่สุด | |

13) ในการแสวงหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟน โดยปกติแล้วท่านจะค้นหาข้อมูลในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ชื่อ)

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ตรายี่ห้อที่เป็นที่นิยม | 2. <input type="checkbox"/> ราคา |
| 3. <input type="checkbox"/> คุณสมบัติตัวเครื่อง | 4. <input type="checkbox"/> ระบบปฏิบัติการที่ใช้ |
| 5. <input type="checkbox"/> รูปลักษณ์สวยงาม | 6. <input type="checkbox"/> ความสะดวกในการใช้งาน ใช้งานง่าย |
| 7. <input type="checkbox"/> รูปแบบการชำระเงิน | 8. <input type="checkbox"/> ร้านค้าที่จำหน่าย |
| 9. <input type="checkbox"/> บริการหลังการขาย | 10. <input type="checkbox"/> การรับประกัน |
| 11. <input type="checkbox"/> การส่งเสริมการขายต่างๆ โปรโมชั่น ของแถม | 12. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

14) ในการค้นหาหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจเลือกซื้อสมาร์ทโฟน ท่านให้ความสำคัญต่อแหล่งข้อมูลที่ได้รับในระดับใด

แหล่งข้อมูล	ไม่ใช่แหล่งข้อมูล	เป็นแหล่งข้อมูล				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
พนักงานขายประจำร้าน						
งานแสดงสินค้าเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือ						
คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้						
อินเทอร์เน็ต เช่น ข้อมูลจาก เว็บไซต์ / เฟสบุ๊ก						

แหล่งข้อมูล	ไม่ใช่ แหล่งข้อมูล	เป็นแหล่งข้อมูล				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
นิตยสารทางด้าน โทรศัพท์มือถือ						
โฆษณาทางโทรทัศน์ และ/ หรือวิทยุ						
ใบปลิว แผ่นพับ						
การทดลองใช้งานจริงจาก เครื่องที่ร้านค้า						
อื่นๆ.....						

ขั้นตอนประเมินทางเลือก

15) ในการตัดสินใจเลือกซื้อสมาร์ทโฟน ท่านได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังต่อไปนี้ในระดับใด

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ตรายี่ห้อเป็นที่รู้จัก					
1.2 ระบบปฏิบัติการที่ใช้สามารถติดตั้ง โปรแกรมเพิ่มเติมได้					
1.3 รูปแบบ รูปทรงภายนอกสวยงาม ทันสมัย					
1.4 ข้อมูลตัวเครื่อง(Space)มีคุณภาพดีและ ความทนทาน					
1.5 ขนาดกะทัดรัดและน้ำหนักเบา					
1.6 ระบบเชื่อมต่อและการส่งข้อมูล (Connectivity)					
1.7 ความหลากหลายในการใช้งาน แอปพลิเคชัน					
1.8 มีเมนูภาษาไทย					
1.9 ความง่ายของฟังก์ชันการใช้งาน					
1.10 จุดเด่นและคุณสมบัติพิเศษ(Feature) การใช้งานของแบตเตอรี่					
1.11 มีการรับประกันสินค้า					
1.12 คุณภาพของการรับสัญญาณของ เครื่องโทรศัพท์					

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.13 ความสามารถ (Function) ในการทำงาน เช่น GPS, Bluetooth, ฟังเพลง					
1.14 สามารถเพิ่มหน่วยความจำได้ (Memory Card)					
1.15 ขนาดของหน่วยความจำภายในเครื่อง					
1.16 ความเร็วในการประมวลผล					
1.17 รองรับเมนูการใช้งานภาษาไทย					
1.18 ความละเอียดของกล้องถ่ายรูป					
2. ปัจจัยด้านราคา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ					
2.2 ราคาที่เหมาะสมกับกำลังซื้อ					
2.3 มีหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ					
2.4 มีระบบการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
2.5 สามารถผ่อนชำระหรือมีระบบสินเชื่					
2.6 ดอกเบี้ย 0%					
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มีศูนย์บริการโดยเฉพาะในการให้บริการ					
สถานที่จัดจำหน่ายสะดวกหาซื้อง่าย					
3.1 ความสะดวกในการเดินทางไปยังร้านค้า/งานนิทรรศการแสดงสินค้าไอที					
3.2 ทำเลที่ตั้งของร้านค้า					
3.3 ที่จอดรถกว้างขวาง / พอเพียง					
3.4 มีสินค้าให้เลือกหลายรุ่นและหลายยี่ห้อ					
3.5 ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้านค้า					
3.6 มีร้านตัวแทนจำหน่ายโดยตรง					
3.7 มีช่องทางการขายรูปแบบใหม่ เช่น มีบริการสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต , โทรศัพท์					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 การโฆษณาของเจ้าของตรายี่ห้อ					
4.2 คำแนะนำจากพนักงานขายที่สามารถแนะนำและให้ความรู้และตอบปัญหาเกี่ยวกับการซื้อผลิตภัณฑ์ได้ดี					

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โบรชัวร์ เป็นต้น					
4.4 มีส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา , การแถม อุปกรณ์เสริม , ศึกษบอร์ดภาษาไทย หรือ การแจกของพรีเมียม สามารถผ่อนชำระได้ เป็นต้น					
4.5 การตลาดเชิงกิจกรรม เช่น การจัดกิจกรรมพิเศษ การให้ความรู้เกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์ จัดการสาธิตการใช้งาน เป็นต้น					
4.6 มีการจัดงานนิทรรศการแสดงสินค้าไอที					
4.7 การสร้างภาพลักษณ์ ผ่านดารานักร้อง					
4.8 การสร้างสังคมออนไลน์ให้กับผู้ใช้ เช่น Ovi Club , Black Berry Chat, Facebook					

ขั้นตอนการซื้อ

16) ในการซื้อสมาร์ตโฟน ของท่าน ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|--|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ตัวท่านเอง | 2. <input type="checkbox"/> บิดา มารดา ญาติพี่น้อง | 3. <input type="checkbox"/> คนรัก |
| 4. <input type="checkbox"/> เพื่อน | 5. <input type="checkbox"/> เพื่อนร่วมงาน | 6. <input type="checkbox"/> ครู อาจารย์ |
| 7. <input type="checkbox"/> พนักงานขาย | 8. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

17) ในการซื้อสมาร์ตโฟน ของท่าน ผู้ใดเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการซื้อ

- ท่านออกค่าใช้จ่ายในการซื้อเองทั้งหมด
- ผู้ปกครองเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการซื้อทั้งหมด
- ท่านและผู้ปกครองช่วยกันออกค่าใช้จ่ายในการซื้อ
- คนรักเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการซื้อให้ทั้งหมด
- ท่านและคนรักช่วยกันออกค่าใช้จ่ายในการซื้อ
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

18) ท่านซื้อสมาร์ตโฟน จากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ในห้างฯ เช่น บิ๊กซี, โลตัส, แมคโคร, เซ็นทรัลลาดพร้าว และแอร์พอร์ตพลาซ่า เป็นต้น
- ร้านจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าขนาดใหญ่ เช่น สยามทีวี นิยมพาณิชย์ เป็นต้น
- ร้านขายโทรศัพท์มือถือในศูนย์ไอทีต่างๆ
- สั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต

5. งานนิทรรศการแสดงสินค้าไอที
6. ศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

19) วิธีการชำระเงินในการซื้อสมาร์ทโฟน ของท่าน

1. ชำระโดยเงินสด
2. ชำระโดย Credit Card
3. เงินผ่อนกับทางร้านค้า เช่น สยามทีวี นิยมพาณิชย์ เป็นต้น
4. เงินผ่อนกับศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เช่น ดีแทค, ทรูมูฟ เป็นต้น
4. เงินผ่อนกับสถาบันการเงิน เช่น อีออน, เฟิสท์ซ้อยส์, ธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ขั้นประเมินหลังการซื้อ

20) เมื่อท่านทำการใช้งานสมาร์ทโฟน ที่ท่านซื้อมาแล้ว ท่านมีความรู้สึกพอใจในการใช้งานในระดับใด
(ตอบ 1-2 ข้ามมาทำ ข้อ 23)

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

21) เพราะเหตุใด ท่านถึงไม่พอใจสมาร์ทโฟน หลังการซื้อมาแล้ว

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ระบบการใช้งานไม่ตรงกับความต้องการ | 2. <input type="checkbox"/> มีการประมวลผลการทำงานช้า |
| 3. <input type="checkbox"/> มีปัญหาเกี่ยวกับตัวเครื่องสมาร์ทโฟน | 4. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

22) ในกรณีที่ท่านไม่พอใจสมาร์ทโฟน หลังการซื้อมาแล้ว ท่านจะทำอย่างไรกับสมาร์ทโฟนเครื่องนั้น

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ใช้งานต่อไป | 2. <input type="checkbox"/> นำส่งคืนแล้วเปลี่ยนตัวใหม่ |
| 3. <input type="checkbox"/> นำส่งคืนเพื่อซ่อมแซม | 4. <input type="checkbox"/> นำไปขายต่อ |
| 5. <input type="checkbox"/> ทิ้งไว้ไม่ใช้งาน | 6. <input type="checkbox"/> ยกให้ผู้อื่นหรือนำไปบริจาค |
| 7. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

23) ปกติท่านใช้งานโทรศัพท์มือถือของท่านนานเท่าใดถึงเปลี่ยนใหม่

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> 6 เดือน | 2. <input type="checkbox"/> 1 ปี |
| 3. <input type="checkbox"/> 2 ปี | 4. <input type="checkbox"/> 3 ปี |
| 5. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

24) ในอนาคต ท่านยังจะเลือกซื้อสมาร์ทโฟน ชี้อัดเดิมมาใช้งานต่อไปอีกหรือไม่

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

25) ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นซื้อสมาร์ทโฟน ชี้อัดดังกล่าวหรือไม่

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

26) ในอนาคต ท่านยังจะเลือกซื้อสมาร์ทโฟน จากร้านค้าเดิมหรือไม่

1. ซื้อจากร้านเดิมอย่างแน่นอน
2. อาจจะซื้อจากร้านเดิม
3. ไม่แน่ใจ
4. อาจจะไม่ซื้อจากร้านเดิม
5. ไม่ซื้อจากร้านเดิมอย่างแน่นอน

27) ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นซื้อสมาร์ทโฟน จากร้านดังกล่าวหรือไม่

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

28) ปัญหาใดที่ท่านพบในการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ด้านผลิตภัณฑ์

- ไม่มั่นใจประสิทธิภาพในการทำงาน
- ไม่มั่นใจว่าสินค้าที่ซื้อจะสามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างครบถ้วน
- อาจได้รับสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ไม่พบปัญหา

ด้านราคา

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

ด้านการจัดจำหน่าย

- ร้านค้าที่จำหน่ายไม่มีความน่าเชื่อถือ
- สถานที่จำหน่ายอยู่ไกลไม่สะดวกในการซื้อ
- ไม่มีด้านบริการการจัดส่ง หรือการจัดส่งมีราคาแพง
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ไม่พบปัญหา

ด้านการส่งเสริมการขาย

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

29) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการซื้อสมาร์ทโฟน

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวนันทิชา สมฤทธิ์
วัน เดือน ปีเกิด	20 กรกฎาคม 2527
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อ พ.ศ. 2549
ประวัติการทำงาน	ปี 2549-2550 บริษัท มูราตะ อิเล็กทรอนิกส์ ไทยแลนด์ จำกัด ปี 2550-ปัจจุบัน บริษัท ธนาकारกรุงไทย จำกัด มหาชน สาขาแมริม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved