

**ภาคผนวก ก**

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

## แบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อใช้ในการประกอบการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง " กระบวนการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ "

ขอขอบพระคุณสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง

ผู้จัดทำ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน [ ] ที่กำหนดให้ และเติมค่าลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้กรอกแบบสอบถาม

1) สถานศึกษา

- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 มหาวิทยาลัยพายัพ  
 สถาบันราชภัฏ เชียงใหม่  
 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ภาควิทยัพ

2) กลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษา

- กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
 กลุ่มบริหารธุรกิจ  
 กลุ่มวิทยาศาสตร์พื้นฐานและเทคโนโลยี  
 กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ

3) เพศ  ชาย  หญิง

4) ปัจจุบันท่านอายุเท่าไร

- ต่ำกว่า 18 ปี  18-20 ปี  21 - 24 ปี  มากกว่า 24 ปี

5) รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 2,000  2,001 - 4,000  4,001- 6000  
 6,001-10,000  มากกว่า 10,000

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์

6) ท่านใช้คอมพิวเตอร์บ่อยแค่ไหนใน 1 สัปดาห์

- 6-7 ครั้ง  
 4-5 ครั้ง  
 2-3 ครั้ง  
 สัปดาห์ละครั้ง  
 น้อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง

7) ท่านใช้คอมพิวเตอร์นานแค่ไหนใน 1 ครั้ง

- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง  
 1-3 ชั่วโมง  
 มากกว่า 3 ชั่วโมง

8) วัตถุประสงค์ในการเครื่องคอมพิวเตอร์ (กรุณาใส่เลขเรียงลำดับความสำคัญ ใน [ ] โดยที่หมายเลข 1 หมายถึง สำคัญสุด)

- [ ] เพื่อใช้ในการทำงาน การเรียน  
 [ ] เพื่อความบันเทิง เช่น ฟังเพลง ดูภาพยนตร์ เล่นเกมส์  
 [ ] เล่น Internet  
 [ ] อื่น ๆ .....

9) ท่านคิดว่าท่านมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการใช้งานคอมพิวเตอร์ระดับใด

- [ ] ระดับมาก  
 [ ] ระดับค่อนข้างมาก  
 [ ] ระดับค่อนข้างน้อย  
 [ ] ระดับน้อย

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการซื้อซอฟต์แวร์ของผู้บริโภค

ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป หมายถึง โปรแกรมที่มีการจัดทำขึ้นสำหรับใช้งานได้ทันที เช่น โปรแกรมการพิมพ์งาน การคำนวณ เกมส์ โดยที่ผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องรู้ภาษาคอมพิวเตอร์มาก่อนก็สามารถใช้งานได้ และเป็นโปรแกรมที่มีจำหน่ายโดยทั่วไป

10) ท่านซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปบ่อยแค่ไหน

- [ ] เดือนละ 2-3 ครั้ง  
 [ ] เดือนละครั้ง  
 [ ] น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน

11) โดยปกติแล้วท่านซื้อซอฟต์แวร์จาก แหล่งจำหน่ายต่อไปนี้ในระดับใด

	ไม่เคยซื้อ	นาน ๆ ครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อย	บ่อยมาก
ร้านจำหน่ายตามศูนย์คอมพิวเตอร์ทั่วไป					
สั่งซื้อทาง Internet					
สั่งซื้อทางไปรษณีย์					
ร้านค้าทั่วไปที่มีการจำหน่ายซอฟต์แวร์เสริม เช่น ร้านขายหนังสือ, ร้านขายคอมพิวเตอร์					
ฝากคนรู้จักซื้อ					
อื่น ๆ .....					

ตอนที่ 4 กระบวนการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์ของผู้บริโภค

12) โดยปกติความต้องการในการซื้อซอฟต์แวร์ของท่านเกิดจากการได้รับแรงกระตุ้นจากปัจจัยต่อไปนี้ในระดับใด

	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก
การโฆษณาของผู้ผลิตตามสื่อต่าง ๆ				
การโฆษณาของร้านค้า ตัวแทนจำหน่าย				
การปรับเปลี่ยนรุ่นของซอฟต์แวร์				
เห็นผู้อื่นใช้อยู่ หรือ มีคำแนะนำ				
การอยากทดลองซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ				
อื่น ๆ .....(โปรดระบุ)				

13) ในการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์ของท่านโดนปกติแล้วเป็นแบบใด

- สามารถตัดสินใจซื้อได้ทันที เพราะรู้จักและเข้าใจรายละเอียดข้อมูลของซอฟต์แวร์ดีอยู่แล้ว (ข้ามไปตอบข้อ 18)
- ต้องใช้เวลาในการแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อนตัดสินใจเล็กน้อย
- ต้องใช้เวลา ในการหาข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบอย่างละเอียดก่อน

14) ถ้าท่านมีการหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับซอฟต์แวร์เพิ่ม ท่านหาจากแหล่งใดบ้าง (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- นิตยสารคอมพิวเตอร์
- สอบถามบุคคลที่รู้จัก
- สืบหาและสอบถามตามร้านค้าที่จำหน่าย
- แผ่นพับ ใบปลิว
- การทดลองใช้จริง
- อื่น ๆ .....(โปรดระบุ).

15) ท่านใช้เวลานานแค่ไหนในการเสาะหาข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมก่อนการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์ที่ต้องการ

- น้อยกว่า 1 วัน
- 1 - 3 วัน
- 4 - 7 วัน
- มากกว่า 1 สัปดาห์
- อื่น ๆ .....(โปรดระบุ)

16) โดยทั่วไป ท่านมักจะหาข้อมูลในเรื่องต่อไปนี้ในระดับใด

	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก
ราคา				
คุณสมบัติ				
การรับประกัน				
ร้านค้าที่จำหน่าย				
อื่น ๆ ..... (โปรดระบุ)				

17) ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยต่อไปนี้ในการประเมินทางเลือกในการซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปในระดับใด

	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก
ประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์				
ราคา				
บริษัทผู้ผลิต				
ความเข้ากันได้กับซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่มีอยู่ เช่น ระบบปฏิบัติการ , ตัวประมวลผล				
ความคุ้นเคยกับผลิตภัณฑ์เดิม (รุ่นเดิม)				
อื่น ๆ ..... (โปรดระบุ)				

18) ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยต่อไปนี้ในการประเมินแหล่งที่ซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปในระดับใด (ในกรณีที่ร้านค้าเหล่านี้มีซอฟต์แวร์ที่ต้องการจำหน่ายอยู่)

	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก
ใกล้ที่ทำงาน หรือ ที่บ้าน				
ชื่อเสียงของร้านค้านั้น เช่น เป็นร้านสาขาจากต่างประเทศ				
รู้จักกับพนักงานหรือเจ้าของร้าน				
การจัดร้านเป็นระเบียบและสวยงาม				
มีสินค้าให้เลือกมาก หลายรุ่น หลายตรายี่ห้อ				
ความสะดวกในการซื้อ เช่น การบริการจัดส่งถึงบ้าน				
มีสินค้าหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ				
การส่งเสริมการขาย เช่น มีส่วนลด หรือ ของแถม				
การโฆษณาของร้านค้าที่จำหน่าย				
อื่น ๆ .....(โปรดระบุ)				

19) โดยทั่วไปแล้ว ท่านซื้อซอฟต์แวร์ด้วยวัตถุประสงค์ใด

- เพื่อใช้ในการทำงานหรือประกอบการเรียน
- เพื่อความบันเทิง
- เพื่อทดลอง หรือ ทดสอบ
- อื่น ๆ ..... (โปรดระบุ)

20) โดยรวมแล้วเมื่อท่านทำการใช้ซอฟต์แวร์ที่ท่านซื้อแล้วโดยมากท่านมีความรู้สึกอย่างไร

- พอใจ
- ค่อนข้างพอใจ
- ค่อนข้างไม่พอใจ
- ไม่พอใจ

21) ในกรณีที่ท่านไม่พอใจซอฟต์แวร์หลังจากที่ใช้แล้ว ท่านปฏิบัติอย่างไรมากที่สุด

- ยังคงใช้ต่อไป
- เลิกใช้
- นำสินค้าไปเปลี่ยน
- ร้องเรียนไปยังผู้ผลิต
- บอกคนใกล้ชิดเกี่ยวกับซอฟต์แวร์นั้น
- อื่น ๆ ..... (โปรดระบุ)

22) หากท่านไม่ต้องการใช้ ซอฟต์แวร์ดังกล่าวแล้วท่านปฏิบัติอย่างไรมากที่สุด

- ไม่ทำอะไร ยังคงเก็บไว้ในเครื่อง
- ลบทิ้ง
- นำไปขายต่อ
- นำไปให้บุคคลอื่นใช้ฟรี
- อื่น ๆ .....(โปรดระบุ)

23) ปัญหาใดที่ท่านพบในกระบวนการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก
ซอฟต์แวร์ไม่สามารถใช้งานได้				
การขาดความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับซอฟต์แวร์นั้น ๆ				
ไม่มีซอฟต์แวร์ตามที่ต้องการ				
มีซอฟต์แวร์ให้เลือกน้อยเกินไป				
ร้านค้าที่จำหน่ายอยู่ไกล และไม่สะดวกในการซื้อ				
ราคาแพง				
ไม่มีวิธีการที่เหมาะสมในการกำจัดซอฟต์แวร์ที่ใช้แล้ว				
พนักงานขายไม่มีความรู้				
ไม่มีคู่มือในการทำงาน				
อื่น ๆ .....(โปรดระบุ)				

24) ท่านเคยซื้อซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์หรือไม่

เคย (ตอบข้อ 25)

ไม่เคย

25) เหตุผลในการเลือกซื้อดังกล่าวคือ

	ไม่มีผล	มีผลน้อย	มีผลค่อนข้างมาก	มีผลมาก
ราคา				
คุณภาพและประสิทธิภาพ				
การบริการหลังการขาย				
การมีคู่มือการใช้งาน				
การโฆษณา				
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง				
อื่น ๆ .....(โปรดระบุ)				

**ภาคผนวก ข**

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

## ซอฟต์แวร์ (software)

ซอฟต์แวร์ หมายถึง คำสั่งหรือชุดคำสั่ง หรือเรียกว่าโปรแกรมหรือชุดโปรแกรมที่มนุษย์เขียนขึ้นด้วยภาษาคอมพิวเตอร์ (computer languages) ภาษาใดภาษาหนึ่ง เช่น เบสิก โคบอล ซี ฯลฯ เพื่อกำหนดหรือสั่งการให้ฮาร์ดแวร์ของระบบคอมพิวเตอร์ทำงานตามที่ต้องการ ทั้งนี้อาจแบ่งซอฟต์แวร์ตามหน้าที่ของการทำงานได้ดังนี้

### 1. โปรแกรมระบบปฏิบัติการ (operating system software)

โปรแกรมระบบปฏิบัติการ คือ โปรแกรมที่เขียนขึ้นเพื่อควบคุมการทำงานของอุปกรณ์ในระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถทำงานประสานกันได้ เช่น ควบคุมให้อุปกรณ์ป้อนข้อมูล เช่น แป้นพิมพ์รับข้อมูลเข้าสู่หน่วยความจำ และหลังจากประมวลผลด้วยหน่วยประมวลผลหรือซีพียูแล้ว ยังควบคุมให้หน่วยแสดงผล เช่น เครื่องแสดงผลหรือออกมาบนกระดาษ เป็นต้น หรือควบคุมให้หน่วยประมวลผลกลางและหน่วยความจำทำงานประสานกันในการจัดลำดับงานและดำเนินการทางตรรกะเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ และยังควบคุมให้โปรแกรมอื่น ๆ กล่าวคือ โปรแกรมแปลภาษา โปรแกรมประยุกต์ และโปรแกรมสำเร็จ สามารถบันทึกเข้าสู่ระบบปฏิบัติการตามคำสั่งหรือชุดคำสั่งของโปรแกรมเหล่านั้นได้ นอกจากนี้โปรแกรมระบบปฏิบัติการยังควบคุมการจัดข้อมูลให้ได้รับการจัดเก็บในหน่วยความจำที่สามารถนำออกมาใช้งานภายหลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการข้อมูลในลักษณะของฐานข้อมูล (database)

### 2. โปรแกรมแปลภาษา (compiler languages)

โปรแกรมแปลภาษา คือ โปรแกรมที่แปลภาษาคอมพิวเตอร์ (computer languages) เป็นภาษาเครื่อง (machine language) ทั้งนี้ในการเขียนคำสั่งหรือชุดคำสั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานที่ต้องการนั้น มนุษย์จะต้องเขียนคำสั่งโดยใช้ภาษาคอมพิวเตอร์ เช่น ภาษาเบสิก หรือภาษาฟอร์แทรน หรือภาษาซี ฯลฯ ภาษาใดภาษาหนึ่งภาษาคอมพิวเตอร์นี้มนุษย์เป็นผู้เขียนขึ้นและเข้าใจได้ในกลุ่มผู้เกี่ยวข้องแต่คอมพิวเตอร์ไม่เข้าใจ เพราะคอมพิวเตอร์เข้าใจเฉพาะภาษาเครื่องที่ประกอบด้วยรหัสซึ่งแสดงด้วยสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น ดังนั้นในการให้คอมพิวเตอร์ปฏิบัติการใด ๆ จึงต้องมีโปรแกรมแปลภาษา แปลภาษาคอมพิวเตอร์ให้เป็นภาษาเครื่อง คอมพิวเตอร์จึงจะทำงานได้

### 3. โปรแกรมประยุกต์

โปรแกรมประยุกต์ คือ โปรแกรมที่นักโปรแกรม (programmer) เขียนขึ้นเพื่อใช้งานด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้เฉพาะงานนั้น ๆ เช่นงานทางด้านบัญชี เพื่อให้คอมพิวเตอร์สามารถทำงานให้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ การเขียนหรือพัฒนาโปรแกรมนี้ต้องการความร่วมมือระหว่างผู้ใช้และนักโปรแกรมเพื่อนักเขียนโปรแกรมจะได้เขียนชุดคำสั่งให้สอดคล้องกับระบบงานที่เป็นอยู่จริง จึงจะทำให้คอมพิวเตอร์ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพ



ของงานได้ตรงตามที่ต้องการ การเขียนโปรแกรมประยุกต์จึงต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนว่าจะใช้กับงานใด และต้องมีการทดลองใช้โปรแกรมก่อนที่จะทำงานจริง เพื่อตรวจสอบว่าตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่และเพื่อพัฒนา แก้ไข เพิ่มเติมให้สมบูรณ์ การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับงานที่ซับซ้อนจึงใช้เวลานาน และมักจะมีกลุ่มนักโปรแกรมทำงานร่วมกัน นอกจากนี้จะต้องมีเอกสารประกอบการพัฒนาโปรแกรมอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบว่าโปรแกรมนั้นประกอบด้วยข้อมูลอะไรบ้าง มีขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างไร ให้รายงานอะไรบ้าง ใช้ภาษาอะไร ใครเป็นผู้พัฒนาเมื่อไหร่ เป็นต้น ดังนั้นเอกสารประกอบการพัฒนาโปรแกรมจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ได้เสมอเมื่อต้องการตรวจสอบ ปรับปรุง และแก้ไขโปรแกรม

#### 4. โปรแกรมสำเร็จรูป

ในการสั่งการให้คอมพิวเตอร์ทำงานนั้นไม่จำเป็นต้องพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและความต้องการของผู้ใช้ ในกรณีที่เป็นงานสำนักงานพื้นฐานทั่วไป เช่น การทำบัญชีการสร้งฐานข้อมูล หรือการพิมพ์เอกสาร แม้กระทั่งการออกแบบ หรือการสื่อสาร ซึ่งเป็นความต้องการที่มีโครงสร้างของงานคล้ายกัน ไม่ว่าจะองค์กรจะเป็นธนาคาร โรงพยาบาล โรงเรียน หรือห้างสรรพสินค้า งานลักษณะดังกล่าวนี้สามารถให้คอมพิวเตอร์ทำงานได้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จที่พัฒนาขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีการสร้างรูปแบบที่เป็นงานมาตรฐาน เปลี่ยนแปลงเฉพาะข้อมูล เหมาะสำหรับองค์กรที่ไม่มีนักโปรแกรมสำหรับพัฒนา โปรแกรมประยุกต์เป็นครั้ง ๆ ไป และเหมาะสำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์ที่แม้จะมีนักโปรแกรมอยู่ แต่สำหรับงานบางงานไม่จำเป็นต้องพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ ซึ่งทำให้สิ้นเปลืองมากทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

โปรแกรมสำเร็จที่นำมาใช้ในปัจจุบันมีทั้งขนาดใหญ่และเล็ก โปรแกรมขนาดใหญ่ใช้กับข้อมูลจำนวนมากในระบบซับซ้อน เช่น โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ แต่ในปัจจุบันนี้โปรแกรมสำเร็จขนาดเล็กมีใช้กันอยู่ทั่วไป โดยเฉพาะ ในยุคของไมโครคอมพิวเตอร์ที่มีผู้ใช้คอมพิวเตอร์กับงานทุกด้าน

ตัวอย่างของโปรแกรมสำเร็จที่นิยมในปัจจุบันแบ่งออกตามประเภททำงาน ดังนี้

- ด้านการประมวลผลคำ (word processing) ตัวอย่างโปรแกรมสำเร็จเพื่อการประมวลผลคำนี้ ได้แก่ Word Star, Word Perfect, Cu Writer, RW, Microsoft Word เป็นต้น
- ด้านการประมวลทางคณิตศาสตร์เพื่อสร้างตารางตัวเลข (spreadsheets) โปรแกรมสำเร็จประเภทนี้ที่รู้จักแพร่หลายในสังคมไทย ได้แก่ Lotus 123, Microsoft Excel เป็นต้น
- ด้านการจัดการฐานข้อมูล (database management) ตัวอย่างได้แก่ dBase, Microsoft Access, Microsoft Visual Basic, Borland Delphi เป็นต้น
- ด้านรูปภาพ (graphics) ตัวอย่างเช่น โปรแกรม Autocad , Freehand เป็นต้น

- ด้านการสื่อสาร (communications) เช่น โปรแกรม Internet Explorer และ Netcape Communication
- ด้านบันเทิง (Entertainment) เช่น โปรแกรมเกมต่าง ๆ เช่น Starcraft , เกมจับคู่ หรือ เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการฟังเพลง เช่น Winamp หรือ ดูหนัง เช่น Real Player

ที่มา : หนังสือความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ บริษัทสำนักพิมพ์แม็ค จำกัด  
ผู้เขียน อาจารย์ลานนา ทวีเศรษฐ และอาจารย์อภิสิทธิ์ จริตชื้อ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	ศุภชัย นุญชรารักษ์	
วัน เดือน ปี เกิด	27 กรกฎาคม 2515	
ประวัติการศึกษา	มัธยมปลาย	โรงเรียน ปรีณสร้อยแยลส์ วิทยาลัย
	บัณฑิตศึกษา	บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	2537 – 2539	บริษัท เหล็กสยามยามาโตะ จำกัด
	2539- ปัจจุบัน	ภาควิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่