



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้โทรศัพท์มือถือ  
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่องพฤติกรรมของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้โทรศัพท์มือถือจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณาท่าน ช่วยตอบแบบสอบถามชุดนี้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษต่อไป

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ณัฐกฤตา ศรีนุต

รายละเอียดของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้โทรศัพท์มือถือ

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้โทรศัพท์มือถือ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1) เพศ

1.ชาย

2.หญิง

2) อายุ

1.ไม่เกิน 25 ปี

2. 26 - 30 ปี

3. 31 - 35 ปี

4. 36 - 40 ปี

5. 41 - 45 ปี

6. 46 ปีขึ้นไป

3) สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 4) อาชีพ

1. รัฐบาล / พนักงานรัฐวิสาหกิจ  2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
3. พนักงานบริษัท / ห้างร้านเอกชน  4. นักเรียน / นักศึกษา
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 5) ระดับการศึกษาสูงสุด

1. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. เทียบเท่า หรือต่ำกว่า
2. อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า  3. ปริญญาตรี
4. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

## 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท  2. 10,001 - 15,000 บาท
3. 15,001 - 20,000 บาท  4. 20,001 - 25,000 บาท
5. 25,001 - 30,000 บาท  6. 30,001 บาทขึ้นไป

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

## 1) ท่านใช้โทรศัพท์มือถือโดยเฉลี่ยต่อวัน อยู่ในระดับใด

## 1.1) การโทรออกและรับสายเข้า (นาที) /ต่อวัน

1. ไม่เกิน 30 นาที  2. 30 นาที – 2 ชั่วโมง  3. มากกว่า 2 ชั่วโมง

## 1.2) การรับส่ง SMS, MMS (ข้อความ) /ต่อวัน

1. 1 – 5 ข้อความ  2. 6 – 20 ข้อความ  3. มากกว่า 20 ข้อความ

## 1.3) ใช้งานอินเทอร์เน็ต (3G, Edge, GPRS) (ชั่วโมง) /ต่อวัน

1. ไม่เกิน 1 ชั่วโมง  2. 1 - 10 ชั่วโมง  3. มากกว่า 10 ชั่วโมง

## 2) ช่วงเวลาที่ท่านใช้โทรศัพท์มือถือบ่อยที่สุด คือ ช่วงเวลาใด

1. 8.00 – 12.00 น.  2. 12.01 -16.00 น.  3. 16.01-20.00 น.
4. 20.01- 00.00 น.  4. 00.01 – 08.00 น.

## 3) ท่านมักจะใช้โทรศัพท์มือถือในวันใดมากที่สุด

1. วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์)  2. วันหยุด (เสาร์ – อาทิตย์)
3. ใช้มากทุกๆวัน  4. ใช้น้อยทุกๆวัน

4) ปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนยี่ห้ออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. iPhone                  | <input type="checkbox"/> 2. Blackberry   | <input type="checkbox"/> 3. Nokia   |
| <input type="checkbox"/> 4. Samsung                 | <input type="checkbox"/> 5. HTC          | <input type="checkbox"/> 6. Acer    |
| <input type="checkbox"/> 7. LG                      | <input type="checkbox"/> 8. Sony Ericson | <input type="checkbox"/> 9. Wellcom |
| <input type="checkbox"/> 10. G – Net                | <input type="checkbox"/> 11. I-mobile    |                                     |
| <input type="checkbox"/> 12. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |  |                                     |

5) ท่านซื้อโทรศัพท์สมาร์ทโฟนจากที่ใด

- 1.ร้านขายโทรศัพท์ทั่วไปตามศูนย์การค้าและแหล่งชุมชนที่ขายทั้งของนำเข้า (เครื่องหัว) และของถูกลิขสิทธิ์
- 2.ตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์มือถือของแต่ละยี่ห้อ โดยเฉพาะ เช่น iStudio , HTC Shop ,Blackberry, i-Mobileshop
- 3.ตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณ เช่น AIS ,DTAC ,True เป็นต้น
- 4.สั่งซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น J-Mart

6) ทำไมท่านถึงเลือกซื้อโทรศัพท์สมาร์ทโฟนจากร้านในข้อ 5 (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1.มีราคาโทรศัพท์ถูกกว่าท้องตลาด
- 2.ร้านค้ำมีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายรุ่นหลายยี่ห้อ
- 3.ร้านค้ำมีความน่าเชื่อถือ
- 4.พนักงานมีความรู้ สามารถอธิบายหรือให้ข้อมูลได้อย่างเข้าใจ
- 5.เป็นร้านที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก
6. บริการหลังการขายดี
- 7.เป็นตัวแทนจำหน่ายโดยตรง
8. เพื่อน หรือคนรู้จักแนะนำให้ซื้อ
9. มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม ที่น่าสนใจ
10. อื่นๆ โปรดระบุ.....

7) โดยปกติท่านใช้/พกพาโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวนกี่เครื่อง

1. 1 เครื่อง       2. 2 เครื่อง       3. มากกว่า 2 เครื่อง

8) โดยปกติท่านใช้ซิมหรือมีเบอร์โทรศัพท์จำนวนเท่าไร

1. 1 ซิม       2. 2 ซิม       3. มากกว่า 2 ซิม

9) รูปแบบการชำระเงินสำหรับสมาร์ทโฟนของท่านเป็นแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. รายเดือน       2. เดิมเงิน

10) โทรศัพท์มือถือของท่านใช้บริการระบบเครือข่ายใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. AIS  2. DTAC  
 3. TRUE MOVE  4. CAT CDMA  
 5. HUTCH

11) สาเหตุที่ท่านเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. อัตราค่าบริการถูก  
 2. คุณภาพของเครือข่ายดี  
 3. ชอบตราสัญลักษณ์ของผู้ให้บริการระบบ  
 4. การให้บริการของพนักงาน  
 5. มีบริการเสริมหลากหลาย  
 6. ความสะดวกในการชำระเงิน/เติมเงิน  
 7. ชอบโฆษณา  
 8. ความจำเป็นเนื่องจากงาน  
 9. โปรโมชั่นการใช้งานดี  
 10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12) โทรศัพท์มือถือของท่านเป็นเครื่องลักษณะใด

1. เครื่องใหม่จากศูนย์หรือตัวแทนจำหน่าย  
 2. เครื่องใหม่ที่น่าเข้าจากต่างประเทศ (เครื่องหิ้ว)  
 3. เครื่องมือสอง

13) ทำไมท่านถึงต้องการโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เอาไว้ประดับฐานะทางสังคม  
 2. เพื่อป้องกันความทันสมัย  
 3. เพื่อความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร /ธุรกิจ/เพื่อน  
 4. เพื่อนำมาใช้ร่วมกับอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์  
 5. เพื่อใช้ความสามารถในการทำงานต่าง ๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต  
 6. คนรู้จักแนะนำให้ใช้  
 7. ซื่อเพราะหน้าที่การทำงาน ทำให้สามารถทำงานได้ง่ายขึ้น  
 8. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลาย เช่น แชนนอนไลน์ได้ตลอดเวลา  
เข้าเว็บไซต์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว หรือเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง

9. สามารถรับ – ส่งข้อมูลต่าง ๆ ผ่านระบบไร้สายได้
- 10รองรับการใช้งานผ่าน Wi – Fi ทำให้ใช้งานได้ง่ายและสะดวกสบาย
- 11สามารถทำงานเอกสารได้
12. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

14) วัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์มือถือของท่านคือ

วัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์มือถือ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ใช้สำหรับพูดคุยสนทนา					
2. ใช้สำหรับการรับส่งข้อความ SMS หรือ MMS					
3. ใช้เพื่อเป็นอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตกับคอมพิวเตอร์					
4. ใช้สำหรับเล่นเกมส์					
5. ใช้สำหรับถ่ายรูป					
6. ใช้เพื่อเข้าเว็บไซต์หรือเล่น Internet					
7. ใช้ในการสนทนาต่างๆ (Chat)					
8. ใช้สำหรับเล่นเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างๆ (FACE Book, TWITTER)					
9. ใช้ส่ง E-mail, เช็คเมล					
10. ใช้สำหรับดูหนัง ฟังเพลง					
11. ตกแต่งภาพถ่าย					
12. ทำงานเอกสาร					
13. เล่น Application ต่างๆ					
14. ทำธุรกรรมทางการเงิน					
15. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

## 15) ส่วนใหญ่ท่านใช้สมาร์ทโฟนที่ไหน

1. ที่บ้าน คอนโดมิเนียม หรือที่พักอาศัย
2. ที่ทำงาน/โรงเรียน/มหาวิทยาลัย
3. ที่ร้านกาแฟ หรือร้านอาหาร
4. ขณะอยู่ในรถหรือระหว่างการเดินทาง
5. สถานที่ท่องเที่ยวกลางคืน
6. เอาไว้ใกล้ๆตัว สะดวกเมื่อไหร่ก็หยิบเช็คข่าวสาร หรือเปิดดู ทันทีทุกที่ ทุกเวลา
7. ใช้ในห้องนอนก่อนพักผ่อนในเวลากลางคืน
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 16) ท่านใช้สมาร์ทโฟน เมื่อใดมากที่สุด

1. ขณะทำงาน เช่น ส่งข้อมูล หาข้อมูล เป็นต้น
2. ขณะที่มีเวลาว่างพักผ่อน
3. ใช้ตลอดเวลาทั้งขณะทำงาน และมีเวลาว่างพักผ่อน
4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 17) ราคาโทรศัพท์สมาร์ทโฟนของท่าน คือ

1. ไม่เกิน 5,000 บาท
2. 5,001 – 10,000 บาท
3. 10,001 – 15,000 บาท
4. 15,001 – 20,000 บาท
5. 20,000 บาทขึ้นไป

## 18) ค่าใช้จ่ายต่อเดือนโดยรวมทั้งหมดในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของท่าน (รวมแพ็คเกจและค่าใช้จ่ายส่วนเกินอื่นๆ)

1. ไม่เกิน 500 บาท
2. 501 – 1,000 บาท
3. 1,001 – 1,500 บาท
4. 1,501 - 2,000 บาท
5. 2,000 บาทขึ้นไป

## 19) ราคาเฉพาะแพ็คเกจสมาร์ทโฟนที่ท่านเลือกคือ

1. ไม่เกิน 200 บาท
2. 201 – 400 บาท
3. 401– 600 บาท
4. 601 – 800 บาท
5. 801 -1,000 บาท
6. 1,001-1,200 บาท
7. 1,201-1,400 บาท
8. 1,401-1,600 บาท
9. 1,601-1,800 บาท
8. มากกว่า 1,800 บาท

20) ท่านชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือโดยวิธีใด

- 1. ชำระที่ศูนย์บริการของระบบเครือข่ายนั้น ๆ
- 2. ชำระผ่านบริษัทตัวกลางอื่น ๆ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น ไปรษณีย์ ธนาคาร ฯลฯ
- 3. หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต
- 4. เติมเงิน
- 5. บริษัทหรือองค์กรที่ท่านทำงานเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด
- 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

21) ท่านชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือด้วย

- 1. เงินสด
- 2. บัตรเครดิต
- 3. หักผ่านบัตรเครดิต
- 4. หักผ่านบัญชีธนาคาร
- 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

22) ลักษณะแพ็คเกจของสมาร์ตโฟนที่ท่านเลือกคือ

- 1. แบบรวมการใช้งานฟรี สำหรับผู้ที่เน้นการใช้งาน 3G/EDGE/GPRS โดยเฉพาะ และการโทรออกในปริมาณมาก
- 2. แบบรวมการใช้งานฟรี สำหรับผู้ที่เน้นการใช้งานทั้ง 3G/EDGE/GPRS /MMS/SMS และการโทรออกทุกเครือข่ายโดยจำกัดจำนวนและนาที
- 3. ใช้อินเทอร์เน็ตไม่จำกัดทั้ง 3G/EDGE/GPRS พร้อมรับฟรีบริการ MMS/SMS และการโทรออกทุกเครือข่ายโดยจำกัดจำนวนและนาที
- 4. แบบรวมการใช้งานฟรี สำหรับผู้ที่ต้องการบริการครบทั้ง 3G/EDGE/GPRS SMS MMS แต่โทรออกน้อย
- 5. แบบการใช้งานอย่างอิสระ เหมาะสำหรับผู้ที่มีความต้องการใช้งานที่หลากหลาย คิดตามอัตราการใช้งานจริง
- 6. Black Berry Unlimited (ใช้งานได้ทุกอย่างทั้ง Chat FB Push Mail และ Internet)
- 7. Black Berry เลือกใช้ระหว่าง Chat Facebook
- 8. Black Berry เลือกใช้ระหว่าง Chat Push Mail
- 9. อื่นๆ โปรดระบุ .....



23) ระยะเวลาโดยเฉลี่ยของการเปลี่ยนโทรศัพท์ 1 เครื่องใช้เวลานานเท่าไร

- 1. น้อยกว่า 6 เดือน
- 2. ประมาณ 6 – 12 เดือน
- 3. 1 – 2 ปี
- 4. มากกว่า 2 ปี
- 5. ไม่เคยเปลี่ยนเลย
- 6. อื่น ๆ โปรดระบุ .....

24) โทรศัพท์สมาร์ทโฟนเครื่องปัจจุบันท่านใช้มาเป็นระยะเวลานานเท่าใด

- 1. น้อยกว่า 1 ปี
- 2. 1 – 2 ปี
- 3. 3 – 4 ปี
- 4. มากกว่า 4 ปีขึ้นไป

25) โดยปกติท่านใช้บริการเสริมอะไรบ้าง และท่านใช้เป็นจำนวนกี่ครั้งต่อเดือน

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ชำว
  - 1. 1 – 5 ครั้ง     2. 6 – 20 ครั้ง     3. มากกว่า 20 ครั้ง
- 2. ดูดวง , พยากรณ์
  - 1. 1 – 5 ครั้ง     2. 6 – 20 ครั้ง     3. มากกว่า 20 ครั้ง
- 3. Social Media (Facebook , Whats app)
  - 1. 1 – 5 ครั้ง     2. 6 – 20 ครั้ง     3. มากกว่า 20 ครั้ง
- 4. Logo (ดาวน์โหลดโลโก้ หรือรูปภาพขนาดเล็กหน้าจอโทรศัพท์เคลื่อนที่)
  - 1. 1 – 5 ครั้ง     2. 6 – 20 ครั้ง     3. มากกว่า 20 ครั้ง
- 5. Ring Tone (ดาวน์โหลดริงโทน หรือเสียงเรียกเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่)
  - 1. 1 – 5 ครั้ง     2. 6 – 20 ครั้ง     3. มากกว่า 20 ครั้ง
- 6. Java Application (ดาวน์โหลดเกมส์ หรือโปรแกรมประยุกต์การใช้งาน)
  - 1. 1 – 5 ครั้ง     2. 6 – 20 ครั้ง     3. มากกว่า 20 ครั้ง
- 7. SMS (รับ-ส่งข้อความสั้น)
  - 1. 1 – 5 ครั้ง     2. 6 – 20 ครั้ง     3. มากกว่า 20 ครั้ง
- 8. MMS (รับ-ส่งข้อความรูปภาพนิ่ง /เคลื่อนไหว/วิดีโอคลิป)
  - 1. 1 – 5 ครั้ง     2. 6 – 20 ครั้ง     3. มากกว่า 20 ครั้ง

26) ท่านใช้บริการ EDGS/GPRS/3G มากในระดับใด

1. น้อยมาก (เช่น ไม่เกิน 100 Mb หรือ ไม่เกิน 1 ชั่วโมงต่อวัน)  
 2. น้อย (เช่น ระหว่าง 101 Mb -500 Mb หรือ 1-4 ชั่วโมงต่อวัน)  
 3. ปานกลาง (เช่น ระหว่าง 501 Mb-900 Mb หรือ 5-10 ชั่วโมงต่อวัน)  
 4. มาก (เช่น ระหว่าง 1Gb ขึ้นไป หรือใช้แบบไม่จำกัดจำนวนชั่วโมง)

27) ท่านพึงพอใจโทรศัพท์มือถือในปัจจุบันในระดับใด

1. พึงพอใจอย่างมาก       2. พึงพอใจ  
 3. เฉยๆ       4. ไม่พึงพอใจ  
 5. ไม่พึงพอใจอย่างมาก เพราะเหตุใด.....

28) ในอนาคตข้างหน้าท่านจะซื้อโทรศัพท์มือถือยี่ห้อดังกล่าวอีกหรือไม่

1. ซื้ออย่างแน่นอน       2. อาจจะซื้อ  
 3. ไม่แน่ใจ       4. อาจจะไม่ซื้อ  
 5. ไม่ซื้อแน่นอน เพราะเหตุใด.....

29) ในการหาข้อมูลสำหรับการใช้สมาร์ทโฟนท่านหาจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ศึกษาคู่มือใช้งานด้วยตนเอง       2. อินเทอร์เน็ต  
 3. วารสาร/นิตยสาร       4. โบปลิวิ  
 5. เพื่อน/คนรู้จักที่ใช้อยู่       6. พนักงานขาย  
 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

30) บุคคลใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้โทรศัพท์มือถือของท่านมากที่สุด

1. ตัวท่านเอง       2. พ่อ /แม่/พี่/น้อง  
 3. เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน       4. แฟน/ภรรยา  
 5. คารา/นักร้อง/พิธีเซนต์เตอร์       6. พนักงานขาย  
 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

31) ท่านต้องการโทรศัพท์มือถือที่มีคุณสมบัติแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. เป็นลักษณะ Touch Phone
- 2. รูปทรง การออกแบบ เท่ๆ ทันสมัย
- 3. หน้าจอ ขนาดใหญ่และเป็นแบบ Widescreen
- 4. หน้าจอสามารถแสดงผลได้อย่างละเอียด
- 5. สามารถเปิดเครื่องสแตนด์บายได้เป็นเวลานาน
- 6. เล่นไฟล์วิดีโอได้นาน
- 7. เล่นไฟล์เสียงนาน
- 8. สามารถต่อเข้าคอมพิวเตอร์ ผ่านพอร์ต USB
- 9. สามารถใช้ Application ต่างๆ ได้
- 10. มีทั้งกล้องด้านหน้าและกล้องหลัง
- 11. ถ่ายรูปได้ คมชัด มีระบบการซูมได้หลายระดับ
- 12. เป็นพิมพ์ มีความสะดวกสบายในการพิมพ์ข้อความ
- 13. สามารถเล่นเกมได้ รองรับการลงทุนเพิ่มเติมได้
- 14. รองรับ 2 ซิมใน 1 เครื่อง
- 15. น้ำหนักเบา
- 16. เป็นแบบสไลด์
- 17. ความเร็วในการประมวลผล
- 18. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

32) ปัจจัยใดที่ท่านใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

-ด้านคุณสมบัติ-

- 1. รูปทรง การออกแบบสวยงาม ทันสมัย
- 2. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตแข็งแรง ทนทาน
- 3. หน้าจอ ขนาดใหญ่ และเป็นหน้าจอแบบสัมผัสแบบ Touch Screen
- 4. หน้าจอแสดงผลมีความละเอียดสูง
- 5. เป็นพิมพ์ มีความสะดวกสบายในการพิมพ์ข้อความ
- 6. สามารถเปิดสแตนด์บายได้เป็นเวลานาน
- 7. กล้องถ่ายรูปมีความละเอียดสูง คมชัด
- 8. คุณภาพเสียงดัง คมชัด
- 9. สามารถเล่นไฟล์วิดีโอ หรือ ไฟล์เสียงได้อย่างยาวนานต่อเนื่อง
- 10. ลักษณะการใช้งานของตัวเครื่องง่าย ไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการใช้งาน

11. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**-ด้านกลยุทธ์ทางการตลาด-**

- 12. อุปกรณ์เสริมมีมากและราคาไม่แพง
- 13. ยี่ห้อ (Brand) มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก
- 14. เป็นรุ่นที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน
- 15. ราคาไม่แพง มีความเหมาะสม
- 16. สามารถผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิตได้
- 17. มีร้านตัวแทนจำหน่ายหลาย หาซื้อได้ง่าย
- 18. ศูนย์บริการหลังการขายที่ดี
- 19. สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลอย่างละเอียดชัดเจน
- 20. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**-ด้านSoftware and Application -**

- 21. สามารถใช้ Application ต่างๆ ได้หลากหลาย
- 22. สามารถลงโปรแกรมเพิ่มเติมต่างๆ ได้ง่าย
- 23. ความเร็วในการประมวลผลของโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์
- 24. การใช้งานง่ายของ Application
- 25. การใช้งานง่ายของระบบปฏิบัติการ (OS)
- 26. รองรับเครือข่าย 3G
- 27. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ แสดงปัญหาที่ท่านพบในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน

ปัญหาในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	ไม่พบ ปัญหา	พบ ปัญหา
33.เครื่องเสียบ่อย		
34.แบตเตอรี่หมดเร็ว		
35.โทรเข้าออกลำบาก สายหลุด หรือมักจะให้ฝากข้อความ		
36.การใช้งานยุ่งยาก ซับซ้อน		
37.ศูนย์บริการมีน้อย ไม่สะดวกในการชำระค่าบริการ		
38.การติดต่อศูนย์บริการล่าช้า เพราะมีผู้ใช้บริการมาก		
39.การติดต่อศูนย์บริการล่าช้า เพราะพนักงานไม่มีความชำนาญ		
40.พนักงานให้บริการไม่ประทับใจ		
41.พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลหรือช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาการใช้งาน		
42.ค่าบริการในการใช้งานโทรศัพท์สมาร์ทโฟนแพง		
43.บริการหลังการขายไม่ประทับใจ ตรวจสอบเช็คเครื่องล่าช้า		
44.ราคาค่าอะไหล่แพงเกินไป		
45.อื่นๆโปรดระบุ .....		

ข้อเสนอแนะอื่นๆในการใช้โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟน

.....

.....

.....

**\* \* \* ขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลา กรอกแบบสอบถาม \* \* \***

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวณัฐกฤตา ศรีนุต

วัน เดือน ปี เกิด

26 มกราคม 2524

ประวัติการศึกษา

ปี 2546-2549 ปริญญาตรี ที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะมนุษยศาสตร์  
 ปี 2550-2555 ปริญญาโท ที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะบริหารธุรกิจ  
 สาขาวิชาการตลาด

ประวัติการทำงาน

ปี 2545 – 2551 ธนาคารชนชาติ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า