



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเรื่อง
ปัจจัยที่มีผลในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้สำหรับ
ระบบดิจิทัลจีเอสเอ็มในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามนี้ใช้สอบถามผู้ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM ADVANCE , GSM1800 และ 1-2-CALL เท่านั้น

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงลักษณะการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณา ท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. ไม่เกิน 15 ปี 2. 16 - 25 ปี 3. 26 – 35 ปี
 4. 36 – 45 ปี 5. 46 – 55 ปี 6. 56 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด 1. มัธยมศึกษาตอนต้น 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 3. ปวส./อนุปริญญา 4. ปริญญาตรี
 5. ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. อาชีพ 1. ข้าราชการ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3. พนักงานบริษัทเอกชน 4. เจ้าของกิจการ
 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน 6. นักเรียน/นักศึกษา
 7. ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ 8. อื่นๆ (ระบุ).....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1. ไม่เกิน 5,000 บาท 2. 5,001 – 10,000 บาท
 3. 10,001 – 20,000 บาท 4. 20,001 – 40,000 บาท
 5. 40,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

1. ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อกิจกรรมใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ติดต่อธุรกิจ-การค้าในประเทศ | <input type="checkbox"/> 2. ติดต่อเพื่อนๆและคนรู้จัก |
| <input type="checkbox"/> 3. ติดต่อทางบ้าน/ญาติ | <input type="checkbox"/> 4. ติดต่อธุรกิจ-การค้าในต่างประเทศ |
| <input type="checkbox"/> 5. ใช้ในกิจกรรมส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 6. ประกอบธุรกิจให้บริการโทรศัพท์ |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

2. ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากสาเหตุข้อใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร | <input type="checkbox"/> 2. ใช้เพื่อธุรกิจหรือหน้าที่การงาน |
| <input type="checkbox"/> 3. มีความทันสมัยและทันสมัย | <input type="checkbox"/> 4. ประหยัดกว่าการใช้โทรศัพท์บ้าน |
| <input type="checkbox"/> 5. มีประโยชน์มากกว่าโทรศัพท์บ้าน | <input type="checkbox"/> 6. ที่พักไม่มีโทรศัพท์พื้นฐาน |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

3. ปัจจุบันท่านมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานจำนวนกี่เครื่อง

- | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 เครื่อง | <input type="checkbox"/> 2. 2 เครื่อง | <input type="checkbox"/> 3. 3 เครื่อง |
| <input type="checkbox"/> 4. 4 เครื่อง | <input type="checkbox"/> 5. 5 เครื่อง | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 5 เครื่อง |

4. ปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. NOKIA | <input type="checkbox"/> 2. SIEMENS | <input type="checkbox"/> 3. MOTOROLA | <input type="checkbox"/> 4. SONY-ERICSSON |
| <input type="checkbox"/> 5. PHILIPS | <input type="checkbox"/> 6. SAMSUNG | <input type="checkbox"/> 7. ALCATEL | <input type="checkbox"/> 8. PANASONIC |
| <input type="checkbox"/> 9. SAGEM | <input type="checkbox"/> 10. SENDO | <input type="checkbox"/> 11. LG | <input type="checkbox"/> 12. MITSUBICHI |
| <input type="checkbox"/> 13. MAXON | <input type="checkbox"/> 14. BenQ | <input type="checkbox"/> 15. ยี่ห้ออื่น ๆ (ระบุ)..... | |

5. ปัจจุบันท่านใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. GSM Advance(ไปตอบข้อ 6.1) | <input type="checkbox"/> 2. GSM 1800(ไปตอบข้อ 6.2) |
| <input type="checkbox"/> 3. 1-2-call(ไปตอบข้อ 6.3) | <input type="checkbox"/> 4. DTAC(ไปตอบข้อ 6.4) |
| <input type="checkbox"/> 5. Dprompt(ไปตอบข้อ 6.4) | <input type="checkbox"/> 6. Orange Just talk(ไปตอบข้อ 6.4) |
| <input type="checkbox"/> 7. Orange Talk Plan(ไปตอบข้อ 6.4) | <input type="checkbox"/> 8. Hutch(ไปตอบข้อ 6.4) |
| <input type="checkbox"/> 9. Thai Mobile(ไปตอบข้อ 6.4) | |

6. จากข้อ 5. สาเหตุที่เลือกใช้ระบบดังกล่าวเพราะเหตุใด

6.1 สาเหตุที่เลือกใช้ระบบ GSM Advance เพราะเหตุใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ความชัดเจนของสัญญาณ | <input type="checkbox"/> 2. มีโปรโมชั่น |
| <input type="checkbox"/> 3. มีกิจกรรมตอบแทนลูกค้า | <input type="checkbox"/> 4. บริการเสริมที่หลากหลาย |
| <input type="checkbox"/> 5. อัตราค่าบริการของระบบ | <input type="checkbox"/> 6. ไม่มีค่าบริการรายเดือน |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

6.2 สาเหตุที่เลือกใช้ระบบ GSM 1800 เพราะเหตุใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ความชัดเจนของสัญญาณ | <input type="checkbox"/> 2. มีโปรโมชั่น |
| <input type="checkbox"/> 3. มีกิจกรรมตอบแทนลูกค้า | <input type="checkbox"/> 4. บริการเสริมที่หลากหลาย |
| <input type="checkbox"/> 5. อัตราค่าบริการของระบบ | <input type="checkbox"/> 6. ไม่มีค่าบริการรายเดือน |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

6.3 สาเหตุที่เลือกใช้ระบบ 1-2-Call เพราะเหตุใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ความชัดเจนของสัญญาณ | <input type="checkbox"/> 2. มีโปรโมชั่น |
| <input type="checkbox"/> 3. มีกิจกรรมตอบแทนลูกค้า | <input type="checkbox"/> 4. บริการเสริมที่หลากหลาย |
| <input type="checkbox"/> 5. อัตราค่าบริการของระบบ | <input type="checkbox"/> 6. ไม่มีค่าบริการรายเดือน |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

6.4 สาเหตุที่เลือกใช้ระบบอื่นๆ เพราะเหตุใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ความชัดเจนของสัญญาณ | <input type="checkbox"/> 2. มีโปรโมชั่น |
| <input type="checkbox"/> 3. มีกิจกรรมตอบแทนลูกค้า | <input type="checkbox"/> 4. บริการเสริมที่หลากหลาย |
| <input type="checkbox"/> 5. อัตราค่าบริการของระบบ | <input type="checkbox"/> 6. ไม่มีค่าบริการรายเดือน |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

7. ท่านนิยมซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่จากที่ใด (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ร้านของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น TELEWIZ |
| <input type="checkbox"/> 2. ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไปในจังหวัดเชียงใหม่ |
| <input type="checkbox"/> 3. บุรุษขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดเชียงใหม่ |
| <input type="checkbox"/> 4. งานแสดงสินค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ (ระบุ)..... |

8. ท่านนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีลักษณะเด่นในข้อใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. รูปร่างและขนาดของโทรศัพท์ | <input type="checkbox"/> 2. ลูกเล่นต่างๆ ในเมนูของตัวเครื่อง |
| <input type="checkbox"/> 3. ราคาของโทรศัพท์ | <input type="checkbox"/> 4. สามารถเปลี่ยนหน้าปก/สีได้ |
| <input type="checkbox"/> 5. โปรโมชันที่มีในโทรศัพท์แต่ละรุ่น | <input type="checkbox"/> 6. อุปกรณ์เสริมของโทรศัพท์ |
| <input type="checkbox"/> 7. ความสามารถในการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่น | <input type="checkbox"/> 8. เป็นแฟชั่นในขณะนั้น |
| <input type="checkbox"/> 9. ความสามารถเชื่อมต่อบริการของเครือข่าย | <input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ (ระบุ)..... |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้สำหรับระบบดิจิทัล จีเอสเอ็ม

(ระบบ GSM Advance , ระบบ GSM 1800 และ ระบบ 1-2-Call)

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความต้องการในแต่ละข้อของท่านมากที่สุด

ปัจจัยทางการตลาด	ผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล จีเอสเอ็ม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. รูปทรงของโทรศัพท์					
2. สีของเครื่องที่มีความหลากหลาย					
3. ความสามารถในการรับสัญญาณของโทรศัพท์เคลื่อนที่					
4. สามารถใช้กับอุปกรณ์สื่อสารอื่นได้					
5. ลูกเล่นของเครื่อง เช่น เปลี่ยนเสียงเรียกเข้า เล่นเกมได้					
6. บริการเสริมจากระบบ เช่น บริการส่งข้อความภาษาไทย					
7. ความสามารถในการเพิ่มหน่วยความจำโดยใช้ Memory Card					
8. ระบบปฏิบัติการของตัวเครื่อง					
9. มีอุปกรณ์เสริมจำหน่ายครบ					
10. บริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ					
11. มีการประกันเปลี่ยนเครื่อง/อุปกรณ์ใหม่ให้ทันทีเมื่อมีปัญหา					
12. มีบริการซ่อม/แก้ไขรหัสเครื่องโทรศัพท์ภายในร้าน					
ปัจจัยด้านราคา					
1. ราคาของเครื่องโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์					
2. ราคาค่าบริการของระบบโทรศัพท์					
3. ราคาของอุปกรณ์เสริมที่นำมาใช้ร่วม					
4. ราคาค่าบริการเสริมของระบบที่ใช้บริการ เช่น Voice Mail					
5. ราคาของโทรศัพท์เคลื่อนที่ถูกกำหนดเป็นมาตรฐาน					
6. สามารถต่อรองราคาได้					
7. มีระบบการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตและระบบเงินเชื่อ					
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. เครื่องโทรศัพท์หาซื้อได้ง่าย					
2. มีร้านค้าจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนมาก					
3. มีโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนมากหลายรุ่นและยี่ห้อให้เลือก					

ปัจจัยทางการตลาด	ผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล จีเอสเอ็ม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เป็นร้านตัวแทนจำหน่ายโดยตรง เช่น Telewiz					
5. มีป้ายระบุงการเป็นตัวแทนจำหน่ายอย่างชัดเจน					
6. มีการจัดสัดส่วนภายในร้านเป็นระเบียบ สวยงาม					
7. การเดินทางไปยังร้านสะดวก ไม่แออัด และมีที่จอดรถ					
8. มีการตกแต่งร้านด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หลากหลาย					
9. ร้านค้าสามารถช่วยติดต่อบริการบริการจากบริษัทผู้ให้บริการระบบได้ทันที					
10. สามารถหาซื้อได้จากร้านค้าประเภทสะดวกซื้อ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น					
11. มีบริการส่งถึงบ้านเมื่อใช้บริการส่งซื้อทางโทรศัพท์					
12. มีบริการส่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต					
13. มีบริการติดต่อบริษัทสินเชื่เพื่ออนุมัติการซื้อให้ลูกค้าที่รวดเร็ว					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. โปรโมชันของระบบโทรศัพท์ที่ใช้มีให้เลือกมาก					
2. มีศูนย์บริการของแต่ละระบบอยู่ครอบคลุมทุกพื้นที่					
3. มีศูนย์บริการรับแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ให้กับลูกค้า					
4. มีการโฆษณาจากสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์					
5. มีกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น การจัดบูธแนะนำสินค้า					
6. มีโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนมากหลายรุ่นและยี่ห้อให้เลือก					
7. พนักงานขายมีความสุภาพ เรียบร้อย					
8. พนักงานขายมีความรู้ ทักษะเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรุ่นยี่ห้อ					
9. พนักงานขายสามารถตอบปัญหาเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ดี					
10. พนักงานขายสามารถตัดสินใจขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยตัวเองได้					

ส่วนที่ 4 แนวโน้มพฤติกรรมในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่

1. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือไม่
 - 1. เคย
 - 2. ไม่เคย(ข้ามไปตอบข้อ 4.)
2. ในกรณีที่ท่านเคยเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเปลี่ยนมาแล้วกี่เครื่อง
 - 1. 1 เครื่อง 2. 2 เครื่อง 3. มากกว่า 2 เครื่อง
3. สาเหตุสำคัญที่ท่านเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1. เครื่องที่ใช้อยู่ล้าสมัย
 - 2. ระบบปฏิบัติการของเครื่องใหม่ดีกว่า
 - 3. เครื่องเสีย/ขัดข้องบ่อย
 - 4. เปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งาน
 - 5. เครื่องรุ่นใหม่มีฟังก์ชันมากกว่า
 - 6. ประสิทธิภาพสูงกว่าเครื่องรุ่นเก่า
 - 7. เครื่องรุ่นใหม่มีขนาดเล็ก
 - 8. สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่นๆได้
 - 9. เครื่องรุ่นใหม่มีโปรโมชัน
 - 10. ความสามารถในการบันทึกข้อมูล
 - 11. เพื่อความทันสมัย
 - 12. อื่นๆ (ระบุ).....
4. การเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน มีลักษณะเป็นอย่างไร (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)
 - 1. ซื้อเครื่องใหม่ เบอร์เดิม
 - 2. ซื้อเครื่องใหม่เบอร์ใหม่
 - 3. เครื่องเก่าแลกเครื่องใหม่ เบอร์เดิม
 - 4. เครื่องเก่าแลกเครื่องใหม่ เบอร์ใหม่
 - 5. อื่น ๆ (ระบุ).....
5. การเลือกซื้อโทรศัพท์แต่ละครั้ง ใครมีส่วนช่วยท่านตัดสินใจ (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)
 - 1. คู่รัก/แฟน 2. ผู้ปกครอง 3. บุตร 4. เพื่อน
 - 5. พนักงานขาย 6. สื่อโฆษณา 7. อื่น ๆ (ระบุ).....
6. สื่อประเภทใดที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1. โฆษณาในโทรทัศน์
 - 2. รายการวิทยุ
 - 3. ป้ายคัดเอาต์
 - 4. พนักงานแนะนำสินค้า
 - 5. แผ่นพับของร้านค้า
 - 6. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร
 - 7. รถโฆษณา
 - 8. อินเทอร์เน็ต
9. อื่น ๆ (ระบุ).....

7. ใน 1 ปีข้างหน้า ท่านคิดว่าจะเปลี่ยนตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือไม่

1. คิดว่าจะเปลี่ยน 2. คิดว่าจะไม่เปลี่ยน 3. ไม่แน่ใจ

8. โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านจะเลือกซื้อครั้งต่อไปท่านสนใจเลือกใช้บริการใดมากที่สุด

(เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

1. ระบบ GSM Advance
 2. ระบบ GSM 1800
 3. ระบบ 1-2-CALL
 4. ระบบ Dprompt
 5. ระบบ DTAC
 6. ระบบ Orange Just Talk
 7. ระบบ Orange Talk Plan
 8. ระบบ Hutch
 9. ระบบ Thai Mobile
 10. ยังไม่แน่ใจ

9. เพราะเหตุใดท่านจึงเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่จากระบบดังกล่าว (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ความสามารถในการรับ-ส่งสัญญาณดี | <input type="checkbox"/> 2. มีฟังก์ชันการใช้งานมากขึ้น |
| <input type="checkbox"/> 3. มีบริการเสริมโดยไม่คิดค่าบริการเพิ่ม | <input type="checkbox"/> 4. สามารถใช้งานด้านมัลติมีเดีย |
| <input type="checkbox"/> 5. ความดีไม่เป็นอันตรายต่อสมอง | <input type="checkbox"/> 6. ตัวเครื่องมีความทนทาน |
| <input type="checkbox"/> 7. มีบริการหลังการขายดี | <input type="checkbox"/> 8. สามารถเพิ่ม SOFTWARE ได้ |
| <input type="checkbox"/> 9. มีศูนย์บริการด้านงานซ่อมมาก | <input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ (ระบุ)..... |

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล จีเอสเอ็ม

.....

 Copyright © by Chiang Mai University

 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายองอาจ ดอกไม้แก้ว
วัน เดือน ปีเกิด	21 สิงหาคม พ.ศ.2516
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมปีที่ 6 โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2534 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงิน และการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ เมื่อปีการศึกษา 2538
ประสบการณ์ในการทำงาน	ปี พ.ศ. 2539 – ปัจจุบัน Customer Care Officer mobileLIFE Specialist บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (AIS)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved