ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่.....

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของวัยรุ่นในอำเภอเมืองเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าอิสระเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของวัยรุ่นในอำเภอเมืองเชียงใหม่” ของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จะใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

นางสาวเนตรนภา นามวงค์

ผู้วิจัย

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ❑ หน้าคำตอบที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ

❑1. ชาย ❑2. หญิง

2. อายุ

❑1. 14 ปี ❑2. 15 ปี ❑3. 16 ปี

❑4. 17 ปี ❑5. 18 ปี ❑6. 19 ปี

❑7. 20 ปี ❑8. 21 ปี ❑9. 22 ปี

3. อาชีพ

❑1. นักเรียน / นักศึกษา ❑2. รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

❑3. พนักงานบริษัทเอกชน ❑4. ประกอบอาชีพส่วนตัว / เจ้าของกิจการ

❑5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษา

❑1. ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น ❑2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.หรือเทียบเท่า

❑3. อนุปริญญา / ปวส.หรือเทียบเท่า ❑4. ปริญญาตรี

❑5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

❑1. น้อยกว่า 1,000 บาท ❑2. 1,001 – 3,000 บาท ❑3. 3,001 – 5,000 บาท

❑4. 5,001 – 7,000 บาท ❑5. 7,001 – 9,000 บาท ❑6. 9,001 – 11,000 บาท

❑7. 11,001 – 13,000 บาท ❑8. 13,001 – 15,000 บาท ❑9. มากกว่า 15,000 บาท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

6. ในปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่กี่เลขหมาย

❑1. 1 เลขหมาย ❑2. 2 เลขหมาย ❑3. มากกว่า 2 เลขหมาย

7. จากข้อ 6 เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ใดบ้าง ที่ท่านใช้บริการ

❑1. AIS ❑2. DTAC ❑3. HUTCH

❑4. True Move ❑5. CAT CDMA

8. ระบบชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน

❑1. แบบเติมเงิน (Prepaid) อย่างเดียว ❑2. แบบจ่ายเงินรายเดือน (Postpaid) อย่างเดียว

❑3. ทั้งแบบเติมเงินและแบบจ่ายเงินรายเดือน

9. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน (รวมทุกเลขหมาย)

❑1. น้อยกว่า 200 บาท ❑2. 201 - 400 บาท

❑3. 401 – 600 บาท ❑4. 601 - 800 บาท

❑5. 801 – 1,000 บาท ❑6. มากกว่า 1,000 บาท

10. โทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่านสามารถใช้งานในหน้าที่ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❑1. มีกล้องถ่ายรูป ❑2. รับ-ส่ง SMS ได้

❑3. รับ-ส่ง MMS ได้ ❑4. ถ่ายวีดีโอได้

❑5. รับ-ส่งEmail ได้ ❑6. บันทึกเสียงได้

❑7. ฟังวิทยุได้ ❑8. ฟังเพลงได้

❑9. ดูทีวีได้ ❑10. เชื่อมต่อ Internet ได้

❑11. รองรับระบบ 3G ❑12. รับ-ส่งข้อมูลผ่านสาย Cable ได้

❑13. รับ-ส่งข้อมูลผ่านระบบ Bluetooth ได้ ❑14. ใช้งานแบบ Touch Screen

❑15. รองรับ JAVA Application ❑16. ใช้งาน Microsoft Office ได้

❑17. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ส่วนที่ 2</u> ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่

11. บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านเคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❑1. ข้อความสั้น (SMS) ❑2. ข้อความมัลติมีเดีย (MMS)
❑3. รับ – ส่ง อีเมลล์ ❑4. เชื่อต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE
❑5. ดาวน์โหลดเกมส์ (Games) ❑6. ดาวน์โหลดเสียงเพลงเรียกเข้า (Ringtone)
❑7. ดาวน์โหลดรูปภาพ/โลโก้ (logo) ❑8. ดาวน์โหลดเสียงเพลงรอสาย (Calling Melody)
❑9. ดาวน์โหลดธีม(Theme) ❑10. ดาวน์โหลดภาพพักหน้าจอ (Screen Saver)
❑11. รับข้อมูล หุ้น/กีฬา/ข่าว ❑12. ดาวน์โหลดวอลล์เปเปอร์ (Wallpaper)
❑13. ฟังคำทำนายดวงชะตา ❑14. ตรวจผลสลากกินแบ่ง
❑15. ดูทีวี (TV on Mobile) ❑16. ทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารพาณิชย์
❑17. ดาวน์โหลดมิวสิควีดีโอ/คลิปวีดีโอ/คาราโอเกะ
❑18. ดาวน์โหลดโปรแกรมต่างประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก (JAVA Application)
❑19. ฟังข้อมูล เช่น เรื่องตลก ขำขัน / เรื่องสยอง / เกร็ดความรู้ / ข้อมูลการท่องเที่ยว / หาเพื่อน
❑20. รับฝากข้อความเสียง (Voice Mail) ❑21. บริการประชุมทางโทรศัพท์
❑22. บริการแจ้งเตือนสายที่ไม่ได้รับ ❑23. บริการโอนสายอัตโนมัติ
❑24. บริการเลือกรับสาย ❑25. บริการเสียงเพลงประกอบระหว่างพูดคุย
❑26. บริการฝากหมายเลขโทรกลับ ❑27. บริการรับสายเรียกซ้อน
❑28. บริการไม่โชว์เบอร์ไม่รับสาย ❑29. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านนิยมใช้บริการดาวน์โหลดบริการเสริมใดมากที่สุด 3 อันดับ (ตอบได้ 3 คำตอบ)

❑1. ข้อความสั้น (SMS) ❑2. ข้อความมัลติมีเดีย (MMS)
❑3. รับ – ส่ง อีเมลล์ ❑4. เล่นอินเตอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE
❑5. ดาวน์โหลดเกมส์ (Games) ❑6. ดาวน์โหลดเสียงเพลงเรียกเข้า (Ringtone)
❑7. ดาวน์โหลดรูปภาพ/โลโก้ (logo) ❑8. ดาวน์โหลดเสียงเพลงรอสาย (Calling Melody)
❑9. ดาวน์โหลดธีม (Theme) ❑10. ดาวน์โหลดภาพพักหน้าจอ (Screen Saver)
❑11. รับข้อมูล หุ้น/กีฬา/ข่าว ❑12. ดาวน์โหลดวอลล์เปเปอร์ (Wallpaper)
❑13. ฟังคำทำนายดวงชะตา ❑14. ตรวจผลสลากกินแบ่ง
❑15. ดูทีวี (TV on Mobile) ❑16. ทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารพาณิชย์
❑17. ดาวน์โหลดมิวสิควีดีโอ/คลิปวีดีโอ/คาราโอเกะ
❑18. ดาวน์โหลดโปรแกรมต่างประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก (JAVA Application)
❑19. ฟังข้อมูล เช่น เรื่องตลก ขำขัน / เรื่องสยอง / เกร็ดความรู้ / ข้อมูลการท่องเที่ยว / หาเพื่อน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

13. ท่านดาวน์โหลดบริการเสริมผ่านสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❑1. เว็บไซต์ ❑2. ดาวน์โหลดผ่าน SMS

❑3. Call Center ❑4. ดาวน์โหลดผ่าน WAP

❑5. ระบบตอบรับอัตโนมัติ (เช่น *498 หรือ โทร 1900 900 888)

❑6. ดาวน์โหลดผ่านศูนย์ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

❑7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

14. ความถี่ในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่<u>เฉลี่ยต่อสัปดาห์</u> ของท่าน

❑1. 1-2 ครั้ง ❑2. 3-5 ครั้ง

❑3. 6-8 ครั้ง ❑4. 9 ครั้งขึ้นไป

15. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่<u>เฉลี่ยต่อเดือน</u>ของท่าน

❑1. น้อยกว่า 50 บาท ❑2. 50-100 บาท

❑3. 101-150 บาท ❑4. 151-200 บาท

❑5. 200 บาทขึ้นไป

16. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❑1. ตามความชอบส่วนตัว/อยากใช้ ❑2. เพื่อความบันเทิง/สนุกสนาน/คลายเครียด

❑3. เพื่อติดต่อธุรกิจ ❑4. เพื่อติดต่อสื่อสารกับแฟน/เพื่อน/ครอบครัว

❑5. โปรโมชั่นจูงใจ ❑6. เพื่อให้ตามทันต่อเทคโนโลยี

❑7. เพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน

❑8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

17. ช่วงเวลาใดในแต่ละวันที่ท่านใช้บริการเสริม<u>บ่อยที่สุด</u> (ตอบได้เพียงข้อเดียว)

❑1. 00.01 น. – 05.00 น. ❑2. 05.01 น. – 09.00 น. ❑3. 09.01 น. – 13.00 น.

❑4. 13.01 น. – 17.00 น. ❑5. 17.01 น. – 21.00 น. ❑6. 21.01 น. – 00.00 น.

18. ใครเป็นผู้ริเริ่ม หรือแนะนำ หรือชักชวน ให้ท่านใช้บริการเสริมในแต่ละครั้ง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❑1. ตนเอง ❑2. เพื่อน

❑3. ครอบครัว ❑4. ญาติ

❑5. พนักงานขาย ❑6. พนักงานศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

❑7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

19. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการเสริมของท่านบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❑1. ตนเอง ❑2. เพื่อน

❑3. ครอบครัว ❑4. ญาติ

❑5. พนักงานขาย ❑6. พนักงานศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

❑7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

20. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❑1. วิทยุ ❑2. โทรทัศน์
❑3. SMS จากบริษัทผู้ให้บริการ ❑4. นิตยสาร / วารสาร
❑5. อินเตอร์เน็ต ❑6. Call Center
❑7. หนังสือพิมพ์ ❑8. แผ่นพับ / โบรชัวร์ของผู้ให้บริการบริการเสริม
❑9. ป้ายโฆษณา ❑10. คนในครอบครัว/ ญาติ
❑11. กลุ่ม เพื่อน ❑12. พนักงานศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
❑13. พนักงานขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ❑14. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

<u>ส่วนที่ 3</u> ปัจจัยส่วนประสมตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการบริการเสริม					
2. ความหลากหลายของบริการเสริม ให้เลือกใช้ตรงกับความต้องการ					
3. บริการเสริมใหม่ๆทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ออกมาให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4. มีการแจ้งวิธีการใช้งานโดยละเอียด เข้าใจง่าย					
5. มีการแจ้งรุ่นโทรศัพท์ที่รองรับบริการเสริมนั้นๆก่อนเปิดใช้บริการ					
6. คุณภาพบริการเสริม ครอบคลุมทุกพื้นที่					
7. ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการเสริม					
8. ความถูกต้องในการรับ-ส่งข้อมูล					
9. มีการแนะนำและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับบริการเสริม					
10. ความปลอดภัยของข้อมูลบริการเสริม เช่น ไม่มีไวรัส					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยต่อไปนี้ท่านให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับใด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างตามระดับความคิดเห็นที่ท่านคิดว่าควรจะเป็น

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านราคา					
1. อัตราค่าบริการเสริมเหมาะสมกับคุณภาพของบริการเสริมที่ได้รับ					
2. ระดับราคามีความหลากหลายตามประเภทของบริการเสริม					
3. มีระดับราคาให้เลือกแบบเหมาจ่าย หรือ แบบแพ็คเกจ ทำให้จ่ายน้อยลง					
4. ไม่มีค่าธรรมเนียมการเปิดใช้บริการเสริม					
5. แจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ไม่มีค่าบริการแอบแฝง					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. จำนวนช่องทางการเปิดใช้บริการ หรือให้บริการดาวน์โหลด หลากหลายช่องทาง					
2. มีผู้ให้บริการหลากหลายบริษัท นอกเหนือจากผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่					
3. ความสะดวกในการชำระเงิน/เติมเงิน					
4. มีช่องทางการติดต่อผู้ให้บริการในกรณีเกิดปัญหา เช่น แจ้งปัญหาผ่านเวปไซต์ แจ้งผ่าน Call Center					
5. ทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการเดินทางไปมาสะดวก					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น เวปไซต์ โบรชัวร์ โทรทัศน์ วิทยุ เป็นต้น					
2. มีบริการให้ทดลองใช้ฟรี					
3. มีการจัดกิจกรรมการตลาดตามสถานที่ต่างๆ					
4. มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
5. มีบริการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร และบริการเสริมใหม่ๆ จากบริษัทผู้ให้บริการ					
6. คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการมาก่อน					
7. การส่งเสริมภาพลักษณ์ความทันสมัย รู้ข้อมูลข่าวสารก่อนใคร และทันต่อเหตุการณ์					
ด้านบุคลากร					
1. พนักงานผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับบริการเสริมต่างๆที่ให้บริการ					
2. ความสุภาพของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ					
3. พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ					
4. พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย					
5. ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ของพนักงาน					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. การแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง					
2. ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเสริมไม่ยุ่งยาก					
3. ความถูกต้องในการคิดค่าบริการ					
4. การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ					
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. มีเครื่องมือ อุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัย					
2. หน้าเวปไซต์ที่ให้บริการสวยงาม และดึงดูดใจ					
3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ส่วนที่ 4</u> ปัญหาที่พบในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับปัญหาที่ท่านพบ

1. ท่านเคยพบปัญหาจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในข้อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ❑1. ได้รับบริการเสริมไม่ตรงตามที่สมัครและไม่ตรงกับความต้องการ
- ❑2. เสียค่าบริการแล้วแต่ใช้บริการไม่ได้
- ❑3. โทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่รองรับการใช้บริการเสริม
- ❑4. เสียค่าบริการโดยไม่ได้ตั้งใจ เพราะไม่ได้ปฏิเสธการให้บริการ
- ❑5. ดาวน์โหลดไม่เสร็จแต่ถูกคิดค่าบริการ
- ❑6. อัตราค่าบริการแพง
- ❑7. ไม่บอกราคาที่ชัดเจน มีค่าบริการแอบแฝง
- ❑8. บริการไม่สม่ำเสมอ สัญญาณขาดหาย
- ❑9. ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารบริการเสริมจากสื่อต่างๆ
- ❑10. พนักงานผู้ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ
- ❑11. พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจยาก
- ❑12. ขั้นตอนการยกเลิกการใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน
- ❑13. พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า
- ❑14. เครื่องมือ อุปกรณ์การให้บริการล้าสมัยมีปัญหาขัดข้องบ่อยๆ
- ❑15. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวเนตรนภา นามวงค์
วัน เดือน ปี เกิด	11 ตุลาคม 2525
ประวัติการศึกษา	- สำเร็จการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนนวมินทราชูทิศ พายัพ ปีการศึกษา 2543 - สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved