



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัด
ลำปาง

(Factors Effecting Buyer's Decision in Selecting Mobile Telephone Service in
Mueang District, Lampang Province)

คำชี้แจง

การวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่คำถามในครั้งนี้จะถูกนำไปวิเคราะห์ในทางวิชาการไม่แสดงรายละเอียดเป็นรายบุคคลและมีได้เกี่ยวข้องเพื่อผลประโยชน์ต่อบริษัทเอกชนแต่อย่างใดในโอกาส
นี้ ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี

นางสาวมธุรส ชูฤกษ์
รหัสนักศึกษา 4896071
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ.....ปี

3. การศึกษาที่จบสูงสุด.....

4. อาชีพ

- 1) นักศึกษา 2) ข้าราชการ
 3) พนักงานธนาคาร 4) ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว SME

5. รายได้ของท่าน

- 1) น้อยกว่า 5,000 บาท 2) 5,001 ถึง 10,000 บาท
 3) 10,001 ถึง 15,000 บาท 4) 15,001 ถึง 20,000 บาท
 5) 20,001 ถึง 25,000 บาท 6) 25,001 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่กำหนดให้จำแนกตามข้อมูลพฤติกรรมต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ในการใช้งาน	ความถี่ในการใช้งาน	ช่วงเวลาในการใช้งาน
<input type="checkbox"/> สนทนา	<input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละมากกว่า 4 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละ 2-4 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละไม่เกิน 2 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 2-3 วันต่อครั้ง <input type="checkbox"/> อาทิตย์ละ 1 ครั้ง <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/> 06.01 - 12.00 น. <input type="checkbox"/> 12.01 - 18.00 น. <input type="checkbox"/> 18.01 - 24.00 น. <input type="checkbox"/> 24.00 - 06.00 น.
<input type="checkbox"/> เล่นเกมส์	<input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละมากกว่า 4 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละ 2-4 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละไม่เกิน 2 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 2-3 วันต่อครั้ง <input type="checkbox"/> อาทิตย์ละ 1 ครั้ง <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/> 06.01 - 12.00 น. <input type="checkbox"/> 12.01 - 18.00 น. <input type="checkbox"/> 18.01 - 24.00 น. <input type="checkbox"/> 24.00 - 06.00 น.
<input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละมากกว่า 4 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละ 2-4 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละไม่เกิน 2 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 2-3 วันต่อครั้ง <input type="checkbox"/> อาทิตย์ละ 1 ครั้ง <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/> 06.01 - 12.00 น. <input type="checkbox"/> 12.01 - 18.00 น. <input type="checkbox"/> 18.01 - 24.00 น. <input type="checkbox"/> 24.00 - 06.00 น.
<input type="checkbox"/> ส่งข้อความ	<input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละมากกว่า 4 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละ 2-4 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละไม่เกิน 2 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 2-3 วันต่อครั้ง <input type="checkbox"/> อาทิตย์ละ 1 ครั้ง <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/> 06.01 - 12.00 น. <input type="checkbox"/> 12.01 - 18.00 น. <input type="checkbox"/> 18.01 - 24.00 น. <input type="checkbox"/> 24.00 - 06.00 น.
<input type="checkbox"/> ฟังเพลง	<input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละมากกว่า 4 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละ 2-4 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละไม่เกิน 2 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 2-3 วันต่อครั้ง <input type="checkbox"/> อาทิตย์ละ 1 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 06.01 - 12.00 น. <input type="checkbox"/> 12.01 - 18.00 น. <input type="checkbox"/> 18.01 - 24.00 น. <input type="checkbox"/> 24.00 - 06.00 น.

อื่น ๆ ระบุ.....

<input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละมากกว่า 4 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละ 2-4 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> ทุกวัน วันละไม่เกิน 2 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 2-3 วันต่อครั้ง <input type="checkbox"/> อาทิตย์ละ 1 ครั้ง <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/> 06.01 - 12.00 น. <input type="checkbox"/> 12.01 - 18.00 น. <input type="checkbox"/> 18.01 - 24.00 น. <input type="checkbox"/> 24.00 - 06.00 น.
---	--	--

6. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใด

- 1) ที่ทำงาน
 2) ที่บ้านพัก / หอพัก
 3) สถานศึกษา
 4) สถานที่ท่องเที่ยว
 5) อื่น ๆ.....

7. ท่านมีโทรศัพท์เคลื่อนที่กี่เครื่อง และกัซิมการ์ด.....เครื่อง.....ซิม

8. บริษัทบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านใช้งานในปัจจุบัน

- 1) AIS 2) DTAC
 3) True Move 4) THAIBOILE
 5) HUTCH 6) CAT CDMA
 7) อื่น ๆ ระบุ.....

9. ท่านใช้ซิมการ์ดแบบไหน

- 1) จ่ายรายเดือน (ตอบข้อ 12) 2) แบบบัตรเติมเงิน

10. สำหรับท่านที่ซื้อซิมการ์ด ท่านซื้อในราคาเท่าใด

- 1) น้อยกว่า 50 บาท 2) 50 ถึง 200 บาท
 3) 201 ถึง 400 บาท 4) มากกว่า 400 บาท
 5) ไม่ต้องซื้อ

11. ท่านนิยมซื้อซิมการ์ดจากที่ใด

- 1) ร้านค้าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไป
 2) ร้านบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในศูนย์การค้า
 3) ในห้างสรรพสินค้า
 4) ร้านตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้งให้จำหน่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเป็นทางการ

5) อื่น ๆ ระบุ.....

12. ท่านจ่ายค่าชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่วิธีไหน สถานที่ใด

13. เหตุผลสำคัญที่สุดที่ท่านตัดสินใจซื้อบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

- 1) เพื่อใช้ติดต่อสื่อสาร
- 2) ตามเพื่อน
- 3) มีความสนใจเทคโนโลยี
- 4) ฟังเพลง
- 5) ตามแฟชั่น
- 6) เพื่อใช้ในธุรกิจ
- 7) อื่น ๆ ระบุ.....

14. ก่อนที่ท่านจะซื้อบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านรู้จักบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อไหน

- 1) สื่อโฆษณา
- 2) พนักงานขาย
- 3)ญาติ พี่น้อง หรือ บุคคลที่เชื่อถือ
- 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

15. เหตุผลในการเลือกซื้อบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุดด้านใดต่อไปนี้

- 1) บริษัท / ศูนย์การให้บริการ
- 2) ราคา
- 3) คุณภาพ / เทคโนโลยีที่ทันสมัย
- 4) ประโยชน์
- 5) การส่งเสริมการขาย (ลด แลก แจก แถม)
- 6) สัญญา
- 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

16. ลักษณะของการเลือกซื้อบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่านเป็นแบบใด

- 1) เลือกซื้อเพื่อตนเอง
- 2) เลือกซื้อให้ครอบครัว
- 3) เลือกซื้อเป็นของขวัญ
- 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

17. ท่านคิดที่จะเปลี่ยนบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านใช้งานอยู่หรือไม่ เพราะอะไร

- 1) ไม่เคยคิด
- 2) เคยคิด / เพราะ
 - 2.1) มีความต้องการอยากใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัทใหม่
 - 2.2) มีแรงจูงใจของโฆษณา / โปรโมชันของผู้จำหน่าย
 - 2.3) บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ไม่มีความพอใจ
 - 2.4) อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

18. ปัจจัยต่อไปนี้ที่มีผลในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่านมากน้อยเพียงใด โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับต่าง ๆ ที่กำหนดให้จำแนกตามปัจจัยต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ผลิต			
2. การแนะนำการใช้งานเบื้องต้น			
3. มีบริการหลังการขายที่ดี			
4. ระยะเวลารับประกัน			
5. อื่น ๆ ระบุ.....			
ปัจจัยด้านราคา	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่			
2. อื่น ๆ ระบุ.....			
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. บริษัทที่จำหน่ายมีทำเลที่ตั้งที่ติดต่อสะดวก			
2. บริษัทที่จำหน่ายมีสาขาทั่วประเทศ			
3. บริษัทที่จำหน่ายดำเนินกิจการมานาน			
4. มีความสัมพันธ์กับบริษัทที่จำหน่าย			
5. เป็นบริษัทที่อยู่ในศูนย์การค้า			
6. การตกแต่งร้าน			
7. บรรยากาศภายในบริษัท			
8. การเป็นตัวแทนจำหน่ายโดยตรง			
9. ขายสินค้าหลายบริษัท			
10. อื่น ๆ ระบุ.....			

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. การลดราคา			
2. การแจกหรือแถมสินค้าที่น่าสนใจ			
3. การจับฉลากชิงโชค			
4. พนักงานขายมีความรู้ อรรถาภัยดี			
5. การให้แลกซื้อสินค้าอื่นในราคาถูกลง			
6. การโฆษณาทางทีวี			
7. การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์			
8. การโฆษณาทางนิตยสาร			
9. การโฆษณาทางแผ่นป้ายโฆษณา			
10. การโฆษณาทางวิทยุ			
11. การโฆษณาทางใบปลิว, แผ่นพับ			
12. การจัดงานแสดงสินค้าตามห้าง ๆ			
13. อื่น ๆ ระบุ.....			
ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ความนิยมของสังคมในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่			
2. ความนิยมใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อความบันเทิง			
3. เทคโนโลยีที่สูงขึ้น			
4. การที่บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้งานง่ายขึ้น			
5. การที่บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ราคาถูกลง			
6. อื่น ๆ ระบุ.....			

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามถึงปัญหาของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยแบ่งปัญหาออกในแต่ละด้าน

19. ท่านประสบปัญหามากน้อยเพียงใดในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับต่าง ๆ ตามปัญหาที่กำหนดให้ต่อไปนี้

ปัญหา	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ปัญหาซิมเสียบ่อย			
2. ปัญหาการเปลี่ยนโปรโมชันบ่อย ๆ			
3. ปัญหาการเติมเงินผิดวิธี			
4. ปัญหาการบริการหลังการขาย			
5. ปัญหาการไม่รู้วิธีใช้			
6. ปัญหาไม่มีที่ปรึกษาในการใช้บริการโทรศัพท์			
7. ปัญหาสัญญาณไม่ชัด			
8. อื่น ๆ ระบุ.....			

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวมธุรส ชูฤกษ์
วัน เดือน ปี เกิด	3 ตุลาคม 2521
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาต้นตอน โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย ปีการศึกษา 2536 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชี โรงเรียนพาณิชย์การและเทคโนโลยี จังหวัดลำปาง ปีการศึกษา 2539 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบัญชี มหาวิทยาลัยโยนก ปีการศึกษา 2544
ประสบการณ์	พ.ศ. 2544 พนักงานขายตัวเครื่องบินสายการบิน PBAir พ.ศ. 2545 ผู้จัดการสาขาสุรินทร์ บริษัทนิคมพานิชลำปางจำกัด พ.ศ. 2548 เจ้าหน้าที่การเงินบริษัทโลตัสฮอวลิวกรรมเหมืองแร่และ ก่อสร้างจำกัด พ.ศ. 2551 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบ โรงไฟฟ้าจังหวัดลำปาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved