

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์

เอกสารชุดนี้เป็นแบบสอบถามประกอบการวิจัยระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดเชียงใหม่ และปัญหาของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดเชียงใหม่ จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้มากที่สุด (สำหรับผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่) และผู้วิจัยขอถือโอกาสขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อ

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตอนที่ 3 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตอนที่ 4 ปัญหาของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ต้องการเลือก หรือเติมข้อความ
ในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

ม่าย

หย่า

3. อายุ ปี

4. การศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา / ปวช.

อนุปริญญา / ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

นักศึกษา

กิจการส่วนตัว

ข้าราชการ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ลูกจ้างบริษัทเอกชน

6. รายได้ต่อเดือน

น้อยกว่า 5,000 บาท

5,001 – 7,500 บาท

7,501 – 10,000 บาท

10,001 – 15,000 บาท

15,001 – 20,000 บาท

ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

7. ปัจจุบันใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอะไร

NMT

GSM

AMPS800

PCN 1800

อื่น ๆ

8. โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านใช้อยู่ปัจจุบัน ท่านใช้มานานเพียงใด
- น้อยกว่า 6 เดือน 6 – 12 เดือน
- 13 – 14 เดือน 25 – 36 เดือน
- มากกว่า 36 เดือน
9. ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านใช้อยู่ปัจจุบัน ราคาของเครื่องประมาณ
- 2,500 บาท 2,501 – 5,000 บาท
- 5,001 – 7,500 บาท 7,501 – 10,000 บาท
- มากกว่า 10,001 บาท
10. สาเหตุที่เลือกใช้ระบบนี้ เพราะอะไร (เลือกได้เพียง 1 ข้อ)
- มีพื้นที่ให้บริการมากที่สุด มีการให้บริการหลังการขายที่ดี
- บริษัทผู้ให้บริการน่าเชื่อถือ ค่าเครื่องและค่าบริการถูกกว่าระบบอื่น
- บริการเสริมที่น่าสนใจ

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ต้องการเลือก หรือเติมข้อความในช่องว่าง (ตอบเพียงข้อละ 1 ข้อ)

1. ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่
- ตัวสินค้า ราคา
- การส่งเสริมการขาย อื่น ๆ
2. ปัจจัยด้านตัวสินค้าที่ท่านเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่
- รูปร่างขนาด เทคโนโลยี
- บริการหลังการขาย การรับประกันคุณภาพ
- ตราสินค้า (ยี่ห้อ) อื่น ๆ
3. ปัจจัยด้านส่งเสริมการขายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ
- การลดราคาเครื่อง การลดค่าบริการหรือช่วงโทรฟรี
- การแถมอุปกรณ์เพิ่มเติม การจับฉลากชิงโชค
- อื่น ๆ

4. รูปร่าง ขนาด ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีผลต่อการเลือกซื้อ มีลักษณะอย่างไร
- รูปร่างขนาดเล็ก น้ำหนักเบา รูปร่างขนาดเล็ก ไม่ค้ำนึ่งถึงน้ำหนัก
- รูปทรงสวยงาม อื่น ๆ
5. เทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านต้องการมีอะไรบ้าง
- ใช้งาน มีความยุ่งยากในการใช้น้อย
- ใช้ง่าย ใช้อุปกรณ์สื่อสารอื่น ๆ ได้
- มีบันทึกความจำหมายเลขโทรศัพท์ได้จำนวนมาก
- สามารถนำไปใช้ต่างประเทศได้
- สามารถโทรเข้าออกได้ง่าย
- อื่น ๆ
6. ปัจจัยสำคัญจากสื่อใดที่ทำให้ท่านเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่
- จากสื่อโฆษณา เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา ฯลฯ
- พนักงานขาย
- เพื่อน หรือคนรู้จัก แนะนำ
- งานแสดงสินค้า
- อื่น ๆ
7. บริการหลังการขายข้อใดที่ท่านคิดว่ามีความสำคัญมากที่สุด (เลือกได้เพียง 1 ข้อ)
- มีศูนย์บริการมากทำให้ติดต่อง่าย
- ค่าใช้จ่ายต่ำในการใช้บริการหลังการขาย
- ความหลากหลายของบริการเสริม
- มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน
- อื่น ๆ

ตอนที่ 3 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่

คำชี้แจง ในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ ท่านพิจารณาปัจจัยใดบ้างตามลำดับความสำคัญ
(โปรดเรียงลำดับความสำคัญจาก 1, 2 และ 3 ตามลำดับ โดยเลือกเพียง 3 ลำดับ

อันดับ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่
	ปัจจัยทางการตลาดมีผลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่
	ปัจจัยทางด้านตัวสินค้ามีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่
	ปัจจัยด้านส่งเสริมการขายมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่
	รูปร่าง ขนาด ของโทรศัพท์เคลื่อนที่มีผลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่
	เทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่มีผลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่
	ปัจจัยสำคัญจากสื่อทำให้ท่านเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่
	บริการหลังการขายมีความสำคัญมากที่สุดในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

ในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่และเกิดปัญหาในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านใช้อยู่เกิดปัญหาใดบ้าง โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญ จาก 1,2,3,4 และ 5 ตามลำดับ (โดยเลือกเพียง 5 ลำดับ)

อันดับ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่
	ปัญหาเกี่ยวกับ โทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องเสียบ่อย
	ปัญหาเกี่ยวกับ โทรศัพท์เคลื่อนที่แบตเตอรี่หมดเร็ว
	ปัญหาเกี่ยวกับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ช่องสัญญาณไม่เพียงพอ
	ปัญหาเกี่ยวกับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรเข้า – ออกยาก
	ปัญหาเกี่ยวกับ โทรศัพท์เคลื่อนที่การใช้งานยุ่งยาก ซับซ้อน
	ปัญหาในการติดต่อกับศูนย์บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่สถานที่ชำระค่าบริการ มีน้อยไม่สะดวกในการชำระ
	ปัญหาในการติดต่อกับศูนย์บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บริการการชำระเงินล่าช้า เนื่องจากมีลูกค้าไปชำระเงินมาก
	ปัญหาในการติดต่อกับศูนย์บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่คิดค่าบริการแพง
	ปัญหาในการใช้บริการหลังการขายสถานที่บริการซ่อมแซมเครื่องมีน้อย
	ปัญหาในการใช้บริการหลังการขายตรวจเช็คเครื่องล่าช้า
	ปัญหาในการใช้บริการหลังการขายอะไหล่ราคาแพงเกินไป
	ปัญหาในการใช้บริการหลังการขายอะไหล่หายากทำให้ซ่อมนาน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางเนตรนภา ชินวัตร
วัน เดือน ปีเกิด	22 กรกฎาคม 2510
ประวัติการศึกษา	ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญลำปาง ระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงินการธนาคาร) มหาวิทยาลัยพายัพ
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2532 บริษัท ชินวัตร เพจจิ่ง จำกัด