



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเลขที่

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ของผู้ใช้บริการ
ในจังหวัดสมุทรสงคราม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ของผู้ใช้บริการในจังหวัด
สมุทรสงคราม ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือมายังท่าน เพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตรงตามความ
เป็นจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลการศึกษาในครั้งต่อไป

สำหรับข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามชุดนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการ ซึ่ง
จะไม่มีผลกระทบต่อท่าน โดยผู้วิจัยจะปกปิดเป็นความลับไม่นำไปเผยแพร่ และขอขอบคุณใน
ความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวพัชรี ชีประเสริฐ

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ของผู้ใช้บริการ
ในจังหวัดสมุทรสงคราม

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

 1. ไม่เกิน 20 ปี 2. 21-30 ปี 3. 31-40 ปี 4. 41-50 ปี 5. 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. | <input type="checkbox"/> 2. ม.6 หรือเทียบเท่า |
| <input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 5. สูงกว่าปริญญาตรี | |

4. อาชีพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท | <input type="checkbox"/> 4. นักเรียน/นักศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

5. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001 -10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001-15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001 บาทขึ้นไป | |

6. ก่อนหน้านี้ท่านเคยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่นหรือไม่

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เคย (โปรดระบุ <input type="radio"/> ดิมเทค <input type="radio"/> ทีเอ ออเรนจ์) |
| <input type="checkbox"/> 2. ไม่เคย |

7. สาเหตุหลักในการเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ติดต่อธุรกิจ |
| <input type="checkbox"/> 2. ติดต่อธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 3. ตามแฟชั่น |
| <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

8. ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ (เลือกเพียง 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ตนเอง | <input type="checkbox"/> 2. คนในครอบครัว |
| <input type="checkbox"/> 3. เพื่อน | <input type="checkbox"/> 4. ผู้ขาย |
| <input type="checkbox"/> 5. โฆษณาจากสื่อต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

9. ปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ยี่ห้อใด

- | | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. โนเกีย | <input type="checkbox"/> 2. อีริคสัน |
| <input type="checkbox"/> 3. ซัมซุง | <input type="checkbox"/> 4. โมโตโรล่า |
| <input type="checkbox"/> 5. ซัมซุง | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

10. ค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่านต่อเดือน

1. ไม่เกิน 1,000 บาท 2. 1,001 - 2,000 บาท
3. 2,001- 3,000 บาท 4. สูงกว่า 3,000 บาท

ตอนที่ 2 แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด

รายละเอียด	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	รู้	ไม่แน่ใจ	ไม่รู้
1. คุณภาพสัญญาณคมชัด ครอบคลุมทุกพื้นที่			
2. มีบริการเสริมให้เลือกมากมาย สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้			
3. มีการให้บริการหลังการขายที่ดี			
4. รายการส่งเสริมการตลาดเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม			
5. ความสะดวกในการเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการที่มีอยู่ทั่วประเทศ			

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด

11. ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของ โทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
1. ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ ในตัวอาคาร					
2. ประสิทธิภาพของระบบทำให้สามารถใช้ บริการเสริมและบริการเสริมพิเศษได้หลาย อย่าง เช่น ส่งข้อความหรือต่อคอมพิวเตอร์ ได้					
3. ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย					
4. ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด - ไม่มีสัญญาณ					
5. โทรเข้า-ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน					

12. ความคิดเห็นต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษที่มีให้แก่ผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสาย หรือแบตเตอรี่หมดทำให้ไม่พลาดทุกการติดต่อ					
2. บริการระงับการใช้เครื่องทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ					
3. บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก ระบบจะส่งเสียงเตือน คุณสามารถพักสายเดิมเพื่อรับสายใหม่ได้ทันที					
4. บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสาระบันเทิง เช่น บริการทำนายดวงชะตา บริการท่องเที่ยวไทย บริการแจ้งผลสลากกินแบ่งรัฐบาล ช่วยเพิ่มความสะดวกให้ผู้ใช้มากขึ้น					
5. บริการข้ามแดนอัตโนมัตินำโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องเดิม หมายเลขเดิมไปโทรออก หรือรับสายเข้าในต่างประเทศได้กว่า 94 ประเทศทั่วโลก					

13. ความคิดเห็นต่อราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์

ความคิดเห็นต่อราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. การชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิตเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
3. การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็วเนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ					
4. มีระดับราคาค่าบริการให้เลือกตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า					
5. โทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท					
6. ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีแนวโน้มลดลงเนื่องจากมีการแข่งขันที่สูงขึ้น					
7. ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า					

14. ความคิดเห็นต่อศูนย์บริการซ่อม

ความคิดเห็นต่อศูนย์บริการซ่อม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. สถานที่ให้บริการซ่อม โทรศัพท์เคลื่อนที่มีทั่วถึงและเพียงพอ					
2. มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม					
3. ราคาซ่อม โทรศัพท์เคลื่อนที่มีความเหมาะสม					
4. ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน					

15. ความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่

ความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี					
2. สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย					
3. มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล					
4. การจัดงานแสดง โทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น					
5. มีแผ่นพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน					

16. ความคิดเห็นต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ

ความคิดเห็นต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงาน บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
1. สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการ ติดต่อ					
2. มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ / ป้ายบริการ ชัดเจน					
3. มีความพร้อมของเอกสาร / สิ่งอำนวยความสะดวก					
4. สถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก					

17. ความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงาน

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
1. พนักงานมีความกระตือรือร้นและให้ความ สนใจ					
2. พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ					
3. พนักงานชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน					
4. พนักงานช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี					
5. พนักงานมีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ อย่างชัดเจน					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ นางสาวพัชรี ธีประเสริฐ
- วัน เดือน ปี เกิด 19 ธันวาคม 2518
- ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2540
- ประวัติการทำงาน ปีพุทธศักราช 2540-ปัจจุบัน ประกอบธุรกิจส่วนตัวเกี่ยวกับแพปลา ตลาดปลาสหกรณ์ประมงแม่กลอง จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved