



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

--	--	--

### แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้า  
บริษัทแอดวานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ และผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน จำนวน 7 หน้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความใน ช่องว่าง

1) เพศ

1 ชาย

2 หญิง

2) อายุ

1 ต่ำกว่า 20 ปี

2 21 – 30 ปี

3 31 – 40 ปี

4 41 ปี ขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา

1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2 ปริญญาตรี

3 สูงกว่าปริญญาตรี

4) อาชีพ

1 นักเรียน/นักศึกษา

2 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3 พนักงานบริษัท/ห้างร้าน

4 กิจการส่วนตัว

5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1 ไม่เกิน 5,000 บาท

2 5,001 – 10,000 บาท

3 10,001 – 15,000 บาท

4 15,001 – 20,000 บาท

5 มากกว่า 20,000 บาท

- 6) ท่านใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มานานเท่าใด  
1 น้อยกว่า 1 ปี      2 1-2 ปี      3 3-4 ปี  
4 มากกว่า 4 ปี
- 7) ท่านเคยเปลี่ยนระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือไม่  
1 เคย      2 ไม่เคย (ข้ามไปข้อ 9)
- 8) ก่อนเปลี่ยนมาใช้ระบบ จี เอส เอ็ม ท่านเคยใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ใดมาก่อน  
1 DTAC      2 True move (Orange)  
3 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 9) สาเหตุที่ท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
1 อัตราค่าบริการ      2 คุณภาพของเครือข่ายดี  
3 ตรีษฐ์ของผู้นให้บริการระบบ      4 การให้บริการของพนักงาน  
5 บริการเสริมหลากหลาย      6 ความสะดวกในการชำระเงิน/เติมเงิน  
7 โฆษณา      8 ความจำเป็นเนื่องจากงาน  
9 การส่งเสริมการขาย/โปรโมชั่น      10 การให้บริการของ Call Center
- 10) ท่านเสียค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เฉลี่ยต่อเดือนเป็นจำนวนเท่าใด  
1 ไม่เกิน 500 บาท      2 501 - 1,000 บาท      3 1,001 - 1,500 บาท  
4 1,501 - 2,000 บาท      5 มากกว่า 2,000 บาท
- 11) ท่านใช้ระบบการเสียค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม อย่างไร  
1 แบบเหมาจ่ายรายเดือน      2 แบบเติมเงิน วัน-ทูล-คอลล
- 12) ท่านเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตหรือไม่  
1 เคยใช้      2 ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 18)
- 13) ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)  
1 ที่บ้าน      2 ที่ทำงาน      3 ที่โรงเรียน/มหาวิทยาลัย  
4 ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่      5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 14) ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตประมาณเดือนละกี่ครั้ง  
1 1 - 10 ครั้ง  
2 11 - 20 ครั้ง  
3 มากกว่า 20 ครั้ง

15) ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 รับ – ส่งอีเมลล์ (E-mail)     2 การสนทนา (Chat)     3 ค้นหาข้อมูล  
 4 ข่าวสารจากสำนักข่าว     5 บริการธนาคารพาณิชย์     6 บันทึง/ท่องเที่ยว/กีฬา  
 7 ซื้อสินค้าและบริการ     8 บริการฝากขายสินค้า     9 ดาวน์โหลดข้อมูล/โปรแกรม  
 10 ดูดวงชะตาราศี     11 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

16) ท่านเสียค่าบริการอินเทอร์เน็ตประมาณเดือนละเท่าใด

- 1 ไม่เกิน 250 บาท     2 251 - 500 บาท     3 501 – 750 บาท  
 4 751 – 1,000 บาท     5 มากกว่า 1,000 บาท

17) ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็มหรือเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) เป็นจำนวนกี่ครั้งต่อเดือน

- 1 1 - 5 ครั้ง     2 6 - 10 ครั้ง     3 11 - 15 ครั้ง  
 4 16 - 20 ครั้ง     5 มากกว่า 20 ครั้ง

18) บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็มหรือเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) ที่เคยนั้นเป็นประเภทใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 Music & Ring tones     2 Sport  
 3 New & Information     4 Chat/Email/ Blog /SMS  
 5 Picture     6 Games  
 7 Entertainment     8 Horoscope  
 9 Movies /TV/Clip

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
 คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ในด้านต่างๆ ดังนี้

ปัจจัย		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	พอใจ	พอใจน้อย	พื่อน้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	ตราหือของผู้ให้บริการ					
2	ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ เช่น รายการบันเทิง กีฬา ข่าวบริการข้อมูลธุรกิจ บริการราคาสินค้า เป็นต้น					
3	ความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล					
4	ความยากง่ายในการใช้งาน					
ปัจจัยด้านราคา						
1	ความหลากหลายของอัตราค่าบริการ เช่น แบบแพคเกจเหมาจ่ายรายเดือน แบบจ่ายตามการใช้งานจริง (ตามจำนวนครั้ง) แบบจ่ายตามปริมาณข้อมูลที่ใช้ (KB)					
2	การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่ต้องเสียบค่าสมัครใช้บริการ					
3	เงื่อนไขการชำระเงินที่สะดวก					
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย						
1	การแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วน เช่น แผนกขาย แผนกรับชำระค่าบริการ แผนกซ่อม ซึ่งช่วยให้ลูกค้าไม่สับสน รับประทานได้ตรงตามความต้องการ					
2	การมีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก					
3	ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของร้านค้าที่จำหน่าย					

ปัจจัย		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	พอใจ	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>						
1	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้งสื่อพิมพ์อย่างต่อเนื่อง					
2	การให้บริการหลังการขายที่ดี					
3	การส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปยังลูกค้าเป็นประจำ					
<b>ปัจจัยด้านบุคคล</b>						
1	การบริการของพนักงาน					
2	ความรู้และความสามารถในการแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีพีอาร์เอสของพนักงาน					
3	ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน					
4	ความสามารถในการแก้ปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้เป็นที่น่าพึงพอใจของพนักงาน					
<b>ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>						
1	ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไป-มาสะดวก สถานที่ที่จอดรถเพียงพอ					
2	ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์					
3	บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ					
4	บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์ที่ครอบคลุมทั่วประเทศ					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	พอใจ	พอใจน้อย	พื่อน้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>					
1 การให้บริการ ณ ศูนย์บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
2 ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี เช่น ชำระผ่านบัตรเครดิต ชำระที่สาขาของบริษัท ชำระผ่าน ATM เป็นต้น					
3 การบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
4 มีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล					

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1) ท่านเคยประสบปัญหาต่อไปนี้จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือไม่

ปัญหา	เคย (1)	ไม่เคย (0)
1 เกิดความสับสนในการใช้บริการ		
2 มีความยุ่งยากในการตั้งค่า การใช้งาน		
3 มีความล่าช้าในการรับส่งข้อความ		
4 การรับส่งข้อความ Email ไม่สำเร็จ		
5 ได้รับข้อความ Email ซ้ำกันเป็นจำนวนหลายครั้ง		
6 ไม่สามารถทำการดาวน์โหลด โหลด ริงโทน และเกมส์ได้		
7 โทรศัพท์เคลื่อนที่มีขนาดพื้นที่ในการเก็บข้อมูล SMS โหลด ริงโทนจำกัด		



2) ปัญหาอื่น ๆ ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

.....  
.....  
.....

3) โดยปกติท่านขอ/ได้รับคำแนะนำในการแก้ปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตบน

โทรศัพท์เคลื่อนที่จากแหล่งใด (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 ติดต่อศูนย์บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบที่ท่านใช้บริการ
- 2 ติดต่อ Call Center ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบที่ท่านใช้บริการ
- 3 ร้านมือถือทั่วไป
- 4 บุคคลรอบข้าง ได้แก่ เพื่อน, แฟน, ครอบครัว, เพื่อนร่วมงาน, คนรู้จัก
- 5 หาข้อมูลด้วยตนเอง (โปรดระบุแหล่งข้อมูล).....
- 6 อื่น ๆ (โปรดระบุแหล่งข้อมูล).....

3) ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างไรบ้าง

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาววรรษนันท์ สรชาติ

นักศึกษาระดับปริญญาโท

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

นางสาววรัสนันท์ สรชาติ

เกิดเมื่อ

23 กรกฎาคม 2522

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2535-2537 มัธยมศึกษาตอนปลาย

โรงเรียนสามัคคีวิทยาคม

พ.ศ. 2537-2540 ปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2543 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง mobileLIFE Mentor

บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved