



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### แบบสอบถาม

#### เรื่อง ทศนคติต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการตลาด) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้และผลการศึกษานี้จะนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

ส่วนที่ 2 ทศนคติต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

2.1 ความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

2.2 ความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในด้านต่างๆ

2.3 แนวโน้มพฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามที่เหมาะสม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. ไม่เกิน 20 ปี ( ) 2. 21 – 25 ปี  
 ( ) 3. 26 – 30 ปี ( ) 4. 31 – 35 ปี  
 ( ) 5. 36 – 40 ปี ( ) 6. 41 – 50 ปี  
 ( ) 7. ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
 ( ) 3. หม้าย/หย่าร้าง ( ) 4. แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรี  
 ( ) 3. ปริญญาโท ( ) 4. สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ

- ( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 ( ) 3. พนักงานบริษัทเอกชน ( ) 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
 ( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. 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. 20,001 – 25,000 บาท ( ) 6. 25,001 - 30,000 บาท  
 ( ) 7. ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

7. ระบบเครือข่ายหลักที่ใช้บริการ (หากท่านใช้หลายระบบ กรุณาเลือกระบบหลักเพียงข้อเดียว)

- ( ) 1. AIS ( ) 2. DTAC  
 ( ) 3. True

8. สาเหตุที่ท่านเลือกใช้ระบบเครือข่ายดังกล่าว (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. คุณภาพของสัญญาณ/เครือข่าย ( ) 2. ความหลากหลายของบริการเสริม  
 ( ) 3. ความสะดวกในการชำระเงิน/เติมเงิน ( ) 4. การให้บริการของพนักงาน  
 ( ) 5. อัตราค่าบริการ ( ) 6. ครอบคลุม/ญาติ/เพื่อน/คนใกล้ชิดใช้อยู่  
 ( ) 7. ชอบตราหือของผู้ให้บริการ ( ) 8. การจัดรายการส่งเสริมการขาย  
 ( ) 9. ส่งเสริมภาพลักษณ์ให้เป็นคนทันสมัย  
 ( ) 10. อื่น ๆ (ระบุ).....

9. ระบบเครือข่ายหลักที่ท่านใช้บริการเป็นประจำในปัจจุบันของท่าน

- ( ) 1. Postpaid แบบจ่ายรายเดือน ( ) 2. Prepaid แบบเติมเงิน

10. ท่านมียอดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการระบบสื่อสารแบบไร้สายเป็นจำนวนเท่าใด

- ( ) 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

ส่วนที่ 2 ทักษะคิดต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อคำถาม	ใช่	ไม่ใช่
1. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามจะต้องต่ออุปกรณ์เข้าเครือข่าย และ log-in ทุกครั้งเพื่อใช้บริการรับส่งข้อมูล		✓
2. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม สามารถรับ-ส่งข้อความที่มีขนาดใหญ่กว่าโทรศัพท์ที่ใช้เทคโนโลยีปัจจุบัน	✓	
3. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม สามารถใช้ประชุมทางไกลผ่านหน้าจอโทรศัพท์ได้ (Video Call)	✓	
4. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม สามารถชมภาพยนตร์ หรือ Music VDO ผ่านหน้าจอโทรศัพท์ได้โดยมีคุณภาพของภาพและเสียงชัดเจนกว่าโทรศัพท์ที่ใช้เทคโนโลยีปัจจุบัน	✓	

ข้อคำถาม	ใช่	ไม่ใช่
5. การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 3G สามารถเห็นหน้าของคู่สนทนาระหว่างการสื่อสารได้	√	
6. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้โดยมีความเร็วสูงกว่าเทคโนโลยีปัจจุบัน	√	
7. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม สามารถสั่งซื้อ และชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์เนื่องจากเป็นระบบ Real Time	√	
8. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม สามารถตรวจสอบบัญชีธนาคารพร้อมโอนเงินในบัญชีได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์เนื่องจากเป็นระบบ Real Time	√	
9. การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 3G สามารถส่งข้อความด้วยภาพ และเสียงพร้อม ๆ กัน ได้โดยมีคุณภาพของภาพและเสียงไม่แตกต่างกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เทคโนโลยีปัจจุบัน		√
10. การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 3G สามารถบอกตำแหน่งที่อยู่ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งสองฝ่ายในขณะนั้นได้	√	
11. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม มีความเร็วในการส่งถ่ายข้อมูลได้ไม่แตกต่างกับเทคโนโลยีปัจจุบัน		√
12. การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 3G สามารถใช้ค้นหาสถานที่ต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาล โรงแรม ธนาคาร ร้านอาหาร และสถานที่สำคัญต่าง ๆ ได้	√	
13. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม สามารถใช้ดูข้อมูลต่าง ๆ แบบ real time ได้ เช่น ราคาหุ้นที่ซื้อขายกันขณะนั้น อัตราแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่าง ๆ ราคา น้ำมัน ราคาทองคำ พยากรณ์อากาศ สภาพจราจร	√	
14. การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 3G จะให้ความชัดเจนของเสียงในการสื่อสารได้ดีกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งใช้เทคโนโลยีปัจจุบัน	√	
15. การเล่นเกมออนไลน์บนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 3G ยังคงมีประสิทธิภาพเหมือนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เทคโนโลยีปัจจุบัน		√
16. การใช้เทคโนโลยี 3G สามารถใช้ได้บนโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น		√

ข้อคำถาม	ใช่	ไม่ใช่
17. การใช้เทคโนโลยี 3G กับอุปกรณ์ประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต้องใช้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถรองรับระบบ 3G เท่านั้น	√	
18. อัตราค่าบริการ 3G คิดค่าบริการแบบ Time Base คือ คิดค่าบริการตามระยะเวลาการใช้งาน		√
19. ราคาค่าใช้อินเตอร์เน็ตบนเครือข่าย 3G มีราคาต่ำกว่าระบบปัจจุบัน	√	
20. เครือข่ายระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม สามารถใช้ได้ทุกระบบและใช้ได้ทุกพื้นที่ทั่วโลก		√

2.2 ด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ตามความคิดเห็นของท่าน

ความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม (3G)	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. ระบบ 3G ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก แม้ใช้ในครั้งแรก					
2. ระบบ 3G มีความสะดวก รวดเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต					
3. ระบบ 3G สามารถสื่อสารด้วยเสียงได้ชัดเจนขึ้น					
4. ระบบ 3G สามารถเป็นสื่อในการเรียนรู้ และการศึกษาทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าระบบปัจจุบัน					
5. การบริการด้านส่งข้อความ ภาพ เสียง วิดีโอ และ อีเมลมีความรวดเร็วกว่าเดิม					
6. ทำให้เกิดบรรณสารในการสื่อสารมากขึ้น เนื่องจากสามารถเห็นหน้าคู่สนทนาได้					

ความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สาย ยุคที่สาม (3G)	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>ด้านราคา</b>					
7. อัตราค่าบริการระบบ 3G เหมาะสม					
8. อัตราค่าโทรศัพท์ถูกลงกว่าการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบปัจจุบัน					
9. อัตราค่าบริการเสริมต่าง ๆ เช่น Internet MMS เป็นต้น มีราคาที่เหมาะสม					
10. Package เหมาะจ่ายพร้อมค่าโทรศัพท์ที่มีราคาเหมาะสม					
11. ราคาอุปกรณ์ที่รองรับระบบ 3G เหมาะสมกับฟังก์ชันการใช้งาน					
<b>ด้านการจัดจำหน่าย</b>					
12. สาขาของศูนย์บริการมีจำนวนมาก สะดวกในการใช้บริการ					
13. ช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล ความช่วยเหลือ และคำแนะนำต่าง ๆ ในการใช้บริการระบบ 3G มีหลายช่องทาง ทำให้สะดวกในการเลือกใช้บริการ เช่น Call center ศูนย์บริการ อินเทอร์เน็ต					
14. การตกแต่งสถานที่ของศูนย์บริการเหมาะสม และมีบรรยากาศเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ					
15. ช่องทางในการชำระค่าบริการมีหลายรูปแบบ ทำให้สะดวกในการเลือกใช้บริการ เช่น counter service, เคาน์เตอร์ธนาคาร, ATM หรือ อินเทอร์เน็ต					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
16. มีการติดตั้งป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ในสถานที่ที่เหมาะสม และสามารถมองเห็นได้ชัดเจน					

ความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สาย ยุคที่สาม (3G)	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
17. มีการโฆษณาผ่านทาง website ได้อย่างเหมาะสม และมีความน่าสนใจ					
18. มีการโฆษณาผ่านทางทีวี และวิทยุ ได้อย่างเหมาะสม และมีความน่าสนใจ					
19. มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ได้อย่างเหมาะสม และมีความน่าสนใจ					
20. มีการจัดแสดงสินค้า รวมทั้งให้ทดลองใช้บริการระบบใหม่ในสถานที่ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม และมีความน่าสนใจ					
21. มีการขายโดยพนักงานขายอย่างต่อเนื่อง ได้อย่างเหมาะสม และมีความน่าสนใจ					
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ</b>					
22. รูปแบบของอุปกรณ์ที่รองรับระบบ 3G มีความทันสมัย					
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการเครือข่าย 3G</b>					
23. พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ 3G ดีเพียงพอ สามารถสื่อสารให้ความรู้คำแนะนำ หรือแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ดี					
24. พนักงานมีทัศนคติที่ดี สุภาพ เป็นมิตร และเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้า					
25. บุคลิกภาพ และการแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม					
26. พนักงานมีการให้บริการที่รวดเร็ว					



ความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สาย ยุคที่สาม (3G)	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>ด้านกระบวนการ</b>					
27. การให้บริการมีมาตรฐานเดียวกันในทุกๆช่องทาง การให้บริการ เช่น Call center ศูนย์บริการ					
28. การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการตามที่คาดหวัง					
29. ขั้นตอนการขอใช้บริการง่าย รวดเร็ว สะดวก					
30. ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					

**2.3 ด้านแนวโน้มพฤติกรรม ของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม**  
**คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตามความคิดเห็นของท่าน**

- ท่านจะใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามต่อไปหรือไม่
  1. ใช้อย่างแน่นอน
  2. อาจจะใช่
  3. ไม่แน่ใจ
  4. อาจจะไม่ใช่
  5. ไม่ใช้อย่างแน่นอน
- ท่านจะแนะนำผู้อื่นใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามหรือไม่
  1. แนะนำอย่างแน่นอน
  2. อาจจะแนะนำ
  3. ไม่แน่ใจ
  4. อาจจะไม่แนะนำ
  5. ไม่แนะนำอย่างแน่นอน

**ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม และข้อเสนอแนะ**

**1. ปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- ( ) สัญญาณไม่ครอบคลุม ไม่สามารถใช้ในทันที
- ( ) การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตช้า และหลุดบ่อย / การรับส่งข้อมูลช้า ใช้เวลานานในการรับ-ส่งข้อมูล
- ( ) ไม่สามารถใช้รับสาย-เรียกสาย หากใช้งาน Multimedia
- ( ) สายหลุดขณะสนทนา/มีสัญญาณอื่นรบกวน
- ( ) การส่งข้อความทั้ง SMS, MMS ผิดพลาดบ่อย
- ( ) มีปัญหาการใช้งานขณะเคลื่อนที่
- ( ) อัตราค่าบริการสูง/ราคาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีราคาสูง
- ( ) การโฆษณาไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมเอง
- ( ) ข้อมูลไม่ทันเหตุการณ์ ไม่ทันสมัย
- ( ) ความไม่ปลอดภัยของข้อมูล
- ( ) สิ้นเปลืองพลังงานของเครื่องโทรศัพท์ทำให้ต้องชาร์ตแบตเตอรี่บ่อย หรือใช้งานได้สั้น
- ( ) โปรแกรมรองรับระบบ 3G ใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ
- ( ) โทรศัพท์ยังรองรับระบบ 3G ได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ
- ( ) เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบ และเครื่องโทรศัพท์ที่รองรับอย่างเพียงพอ
- ( ) การให้บริการล่าช้า ไม่สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้
- ( ) ความผิดพลาดในการแจ้งยอดชำระค่าบริการ
- ( ) อื่น ๆ (ระบุ).....

**2. ท่านคิดว่าผู้ให้บริการควรมีแนวทางในการแก้ไขอย่างไร**

---



---



---

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวพรรณน อนวนงค์ดำรง
วัน เดือน ปี เกิด	29 ธันวาคม 2523
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสามัคคีวิทยาคม จังหวัดเชียงราย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2545
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2545 - 2548 บริษัท อาร์ แอนด์ เชียงใหม่เออแตม จำกัด ตำแหน่ง Executive Secretary พ.ศ.2548 - 2549 บริษัท หัวเว่ยเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ตำแหน่ง Project Administrator พ.ศ.2549 – ปัจจุบัน บริษัท อี – เมอร์แซนท์ จำกัด ตำแหน่ง Marketing Coordinator