



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

เลขที่ 

## แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ที่มีต่อบริการ สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์  
ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้  
และผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน จำนวน 9 หน้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ทักษะต่อบริการ 3GSM Advance ของโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

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 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) ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1 Postpaid (โทรศัพท์แบบจ่ายเงินรายเดือน)

2 Prepaid (โทรศัพท์แบบเติมเงิน)

7) สาเหตุที่ท่านเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าว (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1 อัตราค่าบริการถูก

2 คุณภาพของเครือข่ายดี

3 ชอบตราสัญลักษณ์ของผู้ให้บริการระบบฯ

4 พนักงานให้บริการดี

5 มีบริการเสริมหลากหลาย

6 ความสะดวกในการชำระเงิน/เติมเงิน

7 ชอบโฆษณา

8 นโยบายของบริษัท

9 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

- 8) ท่านใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มานานเท่าใด
- 1 น้อยกว่า 1 ปี                      2 1-5 ปี                      3 6-10 ปี
- 4 มากกว่า 10 ปี
- 9) ท่านมียอดค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือนเป็นจำนวนเท่าใด
- 1 ไม่เกิน 500 บาท                      2 501-1,500 บาท                      3 1,501-3,000 บาท
- 4 มากกว่า 3,000 บาท
- 10) โดยปกติท่านใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่ใด
- 1 ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่                      2 นอกเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
- 11) ในปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อใดต่อไปนี้ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 Nokia                      2 BlackBerry
- 3 iPhone                      4 Samsung
- 5 HTC                      6 i-mobile
- 7 LG                      8 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 12) สาเหตุที่ท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อดังกล่าว (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 ราคาถูก                      2 ตรายี่ห้อมีความน่าเชื่อถือ                      3 ความคมชัดของจอภาพ
- 4 พกพาสะดวก                      5 ใช้งานง่าย                      6 มีลูกเล่นเยอะ
- 7 ความสวยงาม                      8 อุปกรณ์เสริมครบและหาง่าย                      9 มีศูนย์ซ่อมบริการสะดวก
- 10 ขายได้ราคาดี                      11 อื่นๆ(โปรดระบุ).....
- 13) โทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่านสามารถใช้งานในหน้าที่ใดได้บ้าง (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 หน้าจอขาว-ดำ                      2 หน้าจอสี                      3 รับ-ส่ง SMS ได้
- 4 รับ-ส่ง MMS ได้                      5 ใช้งาน Internet ได้                      6 รับ-ส่ง Email ได้
- 7 ฟังวิทยุได้                      8 ฟังเพลงได้ (mp3)                      9 มีกล้องถ่ายรูป
- 10 บันทึกเสียงได้                      11 บันทึกภาพเคลื่อนไหว                      12 รองรับ Java Applicatio
- 13 รองรับ GPS                      14 รองรับ Wi-Fi                      15 รับ-ส่งข้อมูลผ่านสาย Cable
- 16 รับ-ส่งข้อมูลผ่าน Bluetooth                      17 ใช้งานแบบ Touch Screen
- 18 ใช้งาน Microsoft Office ได้                      19 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 14) ท่านใช้บริการ 3GSM Advance บนโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นจำนวนกี่ครั้งต่อเดือน
- 1 1-10 ครั้ง                      2 11-20 ครั้ง                      3 มากกว่า 20 ครั้ง



**ข. ด้านความคิดเห็น**

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับบริการ 3 GSM Advance ในด้านต่างๆ ดังนี้

ปัจจัย		ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	มีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก					
2	มีความรวดเร็วในการรับ-ส่ง ข้อมูล (Download)					
3	มีสัญญาณครอบคลุมเพียงพอ					
4	ตัวเครื่องที่รองรับบริการ มีความหลากหลาย					
5	Application 3GSM Advance มีความสวยงาม					
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>						
1	รูปแบบการคิดค่าบริการตามปริมาณการใช้งาน (Volume Base) มีความเหมาะสม					
2	สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ					
3	มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายบริการอย่างละเอียด					
4	อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม					
<b>ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>						
1	สามารถสมัครบริการได้หลายช่องทาง					
2	มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ					
3	การติดต่อที่สำนักงานบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว					
4	การติดต่อบริการผ่าน Call Center (1175) ได้รับความสะดวก รวดเร็ว					
5	การติดต่อบริการที่ Telewiz ได้รับความสะดวก รวดเร็ว					
6	การติดต่อบริการทาง Internet ได้รับความสะดวก รวดเร็ว					
7	มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง					

ปัจจัย		ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย</b>		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	มีการลงสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์					
2	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ 3GSM Advance ผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่เสมอ เช่น SMS ระบบอัตโนมัติ					
3	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูธ แนะนำบริการ					
4	สามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย					
5	มีโปรโมชั่นลดราคาตามช่วงเวลา หรือเทศกาลต่าง ๆ					
5	มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ					
6	การแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว					
7	การแก้ไขปัญหาด้านสัญญาณมีความสะดวก รวดเร็ว					
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ</b>						
1	การสมัครใช้บริการไม่ยุ่งยาก					
2	ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก					
3	ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่นไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4	ระบบตรวจสอบปริมาณการใช้งานคงเหลือมีความแม่นยำ ถูกต้อง					
5	มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ					
6	การแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว					
7	การแก้ไขปัญหาด้านสัญญาณมีความสะดวก รวดเร็ว					
<b>ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
1	พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม					
2	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
3	พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
4	พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด					
5	พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบริการเป็นอย่างดี					
6	พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการให้บริการ					
7	พนักงานสามารถแนะนำ และแก้ไขปัญหาการใช้งานได้เป็นอย่างดี					

ปัจจัย		ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	สำนักงานบริการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย					
2	เครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย					
3	สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย					
4	ชื่อเสียงของบริษัทน่าเชื่อถือ					
5	มีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการ ที่สะดวกสบาย					
6	มีเครื่องดื่มระหว่างรอใช้บริการ					

#### ค. ด้านแนวโน้มพฤติกรรม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1) ท่านคิดว่าในอนาคต ท่านจะใช้บริการจากบริการ 3GSM Advance หรือไม่

1 ใช้บริการ

2 ไม่ใช้บริการ เนื่องจากปัจจัยในข้อใด (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ข้ามไปข้อ 3)

1 ไม่เข้าใจบริการ

2 ใช้งานยาก

3 โทรศัพท์ไม่รองรับการใช้งาน

4 สิ้นเปลืองค่าบริการ

5 ไม่เห็นความจำเป็น

6 ไม่รู้จะใช้งานกับใคร

7 ไม่มั่นใจประสิทธิภาพเทคโนโลยี

8 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2) ท่านคิดว่าในอนาคต แนวโน้มปริมาณการใช้งานบริการ 3GSM Advance ของท่านจะเป็นเช่นไร

1 เพิ่มขึ้น

2 ลดลง

3 ไม่แน่ใจ

3) โทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่านที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน สามารถรองรับบริการ 3GSM Advance ได้หรือไม่

1 รองรับ

2 ไม่รองรับ

3 ไม่แน่ใจ

4) ท่านมีแผนการหรือคิดจะเปลี่ยน โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร

1 ไม่คิดที่จะเปลี่ยน (ข้ามไปข้อ 6)

2 ต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่ที่สามารรถให้บริการ 3GSM Advance ได้

3 ต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่ แต่ไม่ใช่รุ่นที่รองรับบริการ 3GSM Advance ได้

4 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5) ท่านมีงบประมาณในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องใหม่เท่าไร

1 ไม่เกิน 10,000 บาท

2 10,001 – 15,000 บาท

3 มากกว่า 15,000 บาท

6) ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้จะมึผลต่อการตัดสินใจในการเข้ามาใช้บริการ 3GSM Advance ของท่านในระดับใด

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ 3GSM Advance		ระดับของผลที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ				
		มีผล น้อย ที่สุด (1)	มีผล น้อย (2)	มีผล (3)	มีผล มาก (4)	มีผล มาก ที่สุด (5)
1	คุณภาพของเสียงที่ดีขึ้น					
2	ความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล(ดาวน์โหลด โลโก้ ริงโทน เกมส์ ต่างๆ)					
3	คุณภาพของข้อมูลที่ดีขึ้น					
4	ความครอบคลุมของพื้นที่บริการ					
5	ราคาค่าบริการที่คุ้มค่า					
6	การส่งเสริมการขาย ที่เหมาะสม เช่น Package ค่าใช้บริการ					
7	ความหลากหลายของบริการที่มากขึ้น					
8	ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เพิ่มขึ้น					
9	ความยากง่ายในการใช้งาน					
10	ความทันสมัย และเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี					
11	ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์					
12	ได้ทดลองเทคโนโลยีใหม่ๆ					
13	การใช้งานของบุคคลรอบข้าง เช่น เพื่อน แฟน ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน					
14	ความจำเป็นเนื่องจากการทำงาน (ที่ทำงานจัดหามาให้ใช้งาน)					
15	ความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น					
16	ชื่อเสียงของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่					
17	การบริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พนักงานต้อนรับ ลูกค้า, Call Center					

7) ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ 3GSM Advance หรือไม่

1 แนะนำ

2 ไม่แนะนำ

3 ไม่แน่ใจ



### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1) ท่านเคยประสบปัญหาต่อไปนี้จากการใช้บริการ GSM Advance หรือไม่

	ปัญหา	เคย (1)	ไม่เคย (0)
1	บางครั้งเกิดความสับสนในการเลือกใช้บริการแพคเกจ		
2	ไม่สามารถใช้งานได้ในบางครั้ง		
3	มีความยุ่งยากในการตั้งค่าการใช้งาน		
4	มีความล่าช้าในการรับ-ส่งข้อมูล (เช่นการดาวน์โหลดไฟล์ต่าง ๆ) ในบางครั้ง		
5	ค่าใช้บริการสูงผิดปกติ		
6	ไม่สามารถเปลี่ยนแปลง หรือต่อบริการได้		

2) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อข้อเสนอแนะการให้บริการ 3GSM Advance ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะ	ระดับของความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
1	ควรมีบริการสมัครและเปลี่ยนแปลงบริการผ่าน Internet				
2	ควรมีบริการสมัครและเปลี่ยนแปลงบริการผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ				
3	ควรมีโปรโมชั่นทดลองใช้ฟรี				
4	ควรมีจุดประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการโดยเฉพาะ				
5	ควรมีโปรโมชั่นใช้แบบไม่จำกัดปริมาณการใช้ (Unlimited Package)				

3) โดยปกติท่านขอ /ได้รับคำแนะนำในการแก้ปัญหาจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่จากแหล่งใด

(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 ศูนย์บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
- 2 Call Center ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
- 3 ร้านมือถือทั่วไป
- 4 บุคคลรอบข้าง ได้แก่ เพื่อน, แฟน, ครอบครัว, เพื่อนร่วมงาน, คนรู้จัก
- 5 หาข้อมูลด้วยตนเอง (โปรดระบุแหล่งข้อมูล).....

4) ท่านต้องการให้มีบริการประเภทใด ที่สามารถใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่บ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

5) ความคาดหวังและข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อบริการ 3GSM Advance

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางสาวปัทมา ภิญโญวิศาล

วัน เดือน ปี เกิด

17 พฤศจิกายน 2521

ประวัติการศึกษา พ.ศ.

2528 - 2534

ระดับประถมศึกษา

โรงเรียนวัดชะงาว

พ.ศ. 2534 - 2537

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

โรงเรียนนวมินทราชูทิศพายัพ

พ.ศ. 2537 - 2540

ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ แผนกวิชาพาณิชยกรรม

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จ.เชียงใหม่

พ.ศ. 2540 - 2542

ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาการบัญชี

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จ.เชียงใหม่

พ.ศ. 2542 - 2544

ระดับปริญญาตรี ศึกษาศาสตรบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) เกียรตินิยมอันดับ 1  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประสบการณ์ทำงาน พ.ศ. 2544 - ปัจจุบัน

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved