

## ภาคผนวก

## แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

(สำหรับนักศึกษา)

เลขที่แบบสอบถาม.....

A

D

O

แบบสอบถาม

เรื่อง

## ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการตลาดบนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาในการกรตอบแบบสอบถามฉบับนี้ และผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน จำนวน 5 หน้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ทัศนคติต่อการตลาดบนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย  ในช่อง  หน้าข้อความที่ต้องการเลือก และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 ไม่เกิน 20 ปี 21 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

 มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา     | <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน    | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ                   |
| <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ    | <input type="checkbox"/> พ่อบ้าน/แม่บ้าน             |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |  |
5. รายได้ต่อเดือน
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 5,001 – 10,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 10,001 – 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 25,001 บาทขึ้นไป    |
6. ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการในปัจจุบัน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |                               |  |
|-------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> AIS  | <input type="checkbox"/> Orange                |
| <input type="checkbox"/> DTAC | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
7. โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบัน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Nokia (รุ่น).....    | <input type="checkbox"/> Sony Ericsson (รุ่น)..... |
| <input type="checkbox"/> Motorola (รุ่น)..... | <input type="checkbox"/> Samsung (รุ่น).....       |
| <input type="checkbox"/> Siemens (รุ่น).....  | <input type="checkbox"/> Panasonic (รุ่น).....     |
| <input type="checkbox"/> LG (รุ่น).....       | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....     |

## ส่วนที่ 2 ทักษะที่มีต่อการตลาดบนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่

### ก. ด้านความรู้ความเข้าใจ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

- ท่านทราบหรือไม่ว่ามีการสื่อสารการตลาดบนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่
 

<input type="checkbox"/> ทราบ	<input type="checkbox"/> ไม่ทราบ (ข้ามไปข้อที่ 3)
-------------------------------	---
- ท่านทราบว่ามีการสื่อสารการตลาดบนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> โทรทัศน์	<input type="checkbox"/> วิทยุกระจายเสียง
<input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์	<input type="checkbox"/> นิตยสาร วารสาร
<input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> คำบอกเล่าของเพื่อน
<input type="checkbox"/> ศูนย์บริการ ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ท่านคิดว่าการสื่อสารการตลาดบนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Marketing Communication) คือรูปแบบใด (เลือกตอบ 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> การให้บริการดาวน์โหลดต่างๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น รington ภาพวอลล์เปเปอร์ เกมจาวา SMS MMS วีดีโอคลิป เป็นต้น
<input type="checkbox"/> การให้ผู้ชมทางบ้านสามารถมีส่วนร่วมกับรายการโทรทัศน์ด้วยการส่ง SMS เข้ามายังหมายเลขที่กำหนดไว้
<input type="checkbox"/> การโฆษณา การขายตรง หรือการให้โปรโมชัน ผ่าน SMS MMS รington หรือโลโก้
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

**ข. ด้านความคิดเห็น**

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาดบนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

**หมายเหตุ:** SMS (Short Message Service) หมายถึง ข้อความตัวอักษรสั้นๆ

MMS (Multimedia Message Service) หมายถึง รูปภาพนิ่ง, รูปภาพเคลื่อนไหว และ วิดีโอคลิป

โลโก้ (Logo) หมายถึง รูปภาพขนาดเล็กหน้าจอ โทรศัพท์เคลื่อนที่

ริงโทน (Ring tone) หมายถึง เสียงเรียกเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่

JAVA application หมายถึง เกม และ โปรแกรมประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก

กิจกรรมการสื่อสารการตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1 ท่านรู้สึกรำคาญเมื่อได้รับ SMS ที่เป็นการโฆษณาเชิญชวนให้ซื้อสินค้า/บริการ					
2 ท่านไม่ต้องการได้รับข้อความ SMS ใดๆ ทั้งสิ้น ที่เกี่ยวกับสินค้า/บริการ					
3 ท่านสนใจใช้บริการส่งกลับ SMS เป็นคู่มือส่วนลดของร้านค้า สินค้า/บริการ เมื่อท่านส่ง SMS ไปยังหมายเลขที่กำหนด					
4 ท่านชื่นชมการให้ความช่วยเหลือฟรี โลโก้ที่เป็นตราสัญลักษณ์ของสินค้า/บริการ					
5 ท่านรู้สึกรำคาญเมื่อได้รับข้อความ SMS ที่บอกรายละเอียดโปรโมชั่นของสินค้า/บริการ					
6 ท่านชื่นชมการให้ความช่วยเหลือฟรี สำหรับริงโทนที่เป็นเสียงเพลงประกอบภาพยนตร์โฆษณาสินค้า/บริการ					
7 ท่านไม่ต้องการรับ SMS ที่เป็นข้อความข่าวสารประชาสัมพันธ์ของร้านค้า สินค้า/บริการ หรือหน่วยงานใดๆ					
8 ท่านต้องการได้รับ SMS ข้อความข่าวสารที่ส่งมาล่วงหน้าเกี่ยวกับการจัดโปรโมชั่น หรือกิจกรรมพิเศษของร้านค้า สินค้า/บริการ					
9 แบบฟอร์มสมัครสมาชิกของร้านค้า สินค้า/บริการ ต้องมีช่องให้สมาชิกสามารถระบุว่ายินยอมหรือไม่ยินยอมรับข่าวสาร					
10 การจัดให้มีการชิงรางวัลด้วยการส่ง SMS รหัส (code) ที่มากับสินค้า ไปยังหมายเลขที่กำหนด สะดวกกว่าการให้ส่งจดหมายไปทางไปรษณีย์					

กิจกรรมการสื่อสารการตลาด		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
11	ท่านพอใจเมื่อสินค้า/บริการ ส่ง SMS เพื่อสามารถนำไปใช้แสดงถึงส่วนลดหรือสิทธิพิเศษในการซื้อสินค้า/บริการ					
12	การติดต่อสื่อสารเป็น SMS หรือ MMS จากร้านค้าสินค้า/บริการ เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล					
13	ข้อความ SMS หรือ MMS ที่ใช้แทนคูปองส่วนลดที่ได้ นำไปใช้ได้สะดวกกว่าคูปองกระดาษ					
14	การส่งข้อความรูปภาพ MMS เป็นการรบกวนพรพร้อมสิทธิพิเศษในโอกาสพิเศษจากร้านค้า สินค้า/บริการที่ท่านเป็นสมาชิก ดีกว่าการได้รับเป็นจดหมายทางไปรษณีย์					
15	การได้รับข้อความ SMS จากร้านค้า สินค้า/บริการ ดีกว่าข้อความรูปแบบ MMS เพราะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเปิดอ่าน					
16	ท่านสนใจเข้าร่วมสนุกกิจกรรมการแข่งขันเกมจาวาอินเตอร์แอคทีฟผ่านมือถือ เพื่อหาผู้ชนะของสินค้า/บริการ					
17	การจัดกิจกรรมชิงโชคโดยท่านต้องส่ง SMS เป็นรหัสที่มากับสินค้า ไปยังหมายเลขที่กำหนด ทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการส่งมากเกินไป					
18	การส่ง SMS หรือ MMS เพื่อเสนอ โปร โมชั่นหรือกิจกรรมพิเศษของสินค้า/บริการ ที่มีอยู่ในงานแสดงสินค้า (Exhibition) ดีกว่าการแจกใบปลิวหรือโบรชัวร์					
19	ท่านสนใจกิจกรรมการให้ดาวน์โหลดฟรีเกมจาวาจากสินค้า/บริการ เมื่อสามารถทำตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ได้					
20	การมีช่องทางกรสั่งซื้อสินค้า/บริการ โดยการส่ง SMS รหัสสินค้าไปยังหมายเลขที่กำหนด ทำให้สะดวกและประหยัดเวลา					
21	การให้ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น SMS ทำให้สะดวกและประหยัดเวลา					
22	การให้ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น SMS ไม่มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ					

ค. ด้านพฤติกรรม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเดิมข้อความในช่องว่าง

1. ท่านเคยได้รับการสื่อสารการตลาดบนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือไม่
 

<input type="checkbox"/> เคย	<input type="checkbox"/> ไม่เคย (ข้ามไปยังข้อที่ 6)
------------------------------	---
2. ท่านเคยได้รับการสื่อสารการตลาดบนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกิจกรรมใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> การโฆษณาเพื่อเสนอแนวคิดของสินค้า/บริการ	
<input type="checkbox"/> การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อสังคมของสินค้า/บริการ	
<input type="checkbox"/> การส่งเสริมการขาย เช่น คุปองส่วนลด บัตรกำนัล การให้สิทธิพิเศษ ของสินค้า/บริการ	
<input type="checkbox"/> การเสนอขายสินค้า/บริการ เพื่อสั่งซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้โดยตรง	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....	
3. ท่านเคยได้รับการสื่อสารการตลาดบนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ในรูปแบบใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> SMS	<input type="checkbox"/> MMS
<input type="checkbox"/> โลโก้	<input type="checkbox"/> ริงโทน
<input type="checkbox"/> JAVA application	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. ท่านเคยได้รับการสื่อสารการตลาดบนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสินค้าในกลุ่มใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> เครื่องสำอาง, เสริมความงาม	<input type="checkbox"/> สื่อสารโทรคมนาคม
<input type="checkbox"/> เสื้อผ้า	<input type="checkbox"/> รถยนต์
<input type="checkbox"/> เครื่องประดับ	<input type="checkbox"/> เครื่องใช้ไฟฟ้า, คอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์
<input type="checkbox"/> อาหารและเครื่องดื่ม	<input type="checkbox"/> เฟอร์นิเจอร์, ตกแต่งบ้าน
<input type="checkbox"/> ยาและสุขภาพ	<input type="checkbox"/> นิตยสารและสิ่งพิมพ์
<input type="checkbox"/> การเงินและสินเชื่อ	<input type="checkbox"/> ท่องเที่ยว
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....	
5. ท่านเคยนำการโฆษณา โปรโมชัน หรือกิจกรรมการตลาดใดๆ บนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านได้รับ แล้วนำไปใช้ตามข้อความสื่อสารนั้นหรือไม่
 

<input type="checkbox"/> เคย	<input type="checkbox"/> ไม่เคย เพราะ .....
------------------------------	---
6. ท่านต้องการได้รับการสื่อสารการตลาดบนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกิจกรรมใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> การโฆษณาเพื่อเสนอแนวคิดของสินค้า/บริการ	
<input type="checkbox"/> การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อสังคมของสินค้า/บริการ	
<input type="checkbox"/> การส่งเสริมการขาย เช่น คุปองส่วนลด บัตรกำนัล การให้สิทธิพิเศษ ของสินค้า/บริการ	
<input type="checkbox"/> การเสนอขายสินค้า/บริการ เพื่อสั่งซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้โดยตรง	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....	
7. ท่านต้องการให้มีการสื่อสารการตลาดบนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ในรูปแบบใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> SMS	<input type="checkbox"/> MMS
<input type="checkbox"/> โลโก้	<input type="checkbox"/> ริงโทน
<input type="checkbox"/> JAVA application	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านต้องการให้มีการสื่อสารการตลาดบนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสินค้าในกลุ่มใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> เครื่องสำอาง, เสริมความงาม | <input type="checkbox"/> สื่อสารโทรคมนาคม                              |
| <input type="checkbox"/> เสื้อผ้า                   | <input type="checkbox"/> รถยนต์  |
| <input type="checkbox"/> เครื่องประดับ              | <input type="checkbox"/> เครื่องใช้ไฟฟ้า, คอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์ |
| <input type="checkbox"/> อาหารและเครื่องดื่ม        | <input type="checkbox"/> เฟอร์นิเจอร์, ตกแต่งบ้าน                      |
| <input type="checkbox"/> ยาและสุขภาพ                | <input type="checkbox"/> นิตยสารและสิ่งพิมพ์                           |
| <input type="checkbox"/> การเงินและสินเชื่อ         | <input type="checkbox"/> ท่องเที่ยว                                    |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....      |  |
9. ถ้าท่านได้รับโฆษณา โปรโมชัน หรือกิจกรรมการตลาดใดๆ บนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ ท่านจะนำไปใช้ตามข้อความสื่อสารนั้นหรือไม่
- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ใช่                | <input type="checkbox"/> ไม่แน่ใจ |
| <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ เพราะ ..... |                                   |

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1. ท่านเคยประสบปัญหาจากการสื่อสารการตลาดบนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ในข้อใดบ้าง (ถ้ามี เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> ได้รับข้อความกิจกรรมการสื่อสารการตลาดจากสินค้าและบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการ                     |
| <input type="checkbox"/> ได้รับข้อความกิจกรรมการสื่อสารจากสินค้าและบริการเดียวกัน ซ้ำกันเป็นจำนวนหลายครั้ง                  |
| <input type="checkbox"/> ได้รับข้อความกิจกรรมการส่งเสริมการขายที่ไม่เป็นจริง  |
| <input type="checkbox"/> โทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่รองรับการใช้งาน MMS โลโก้ ริงโทน หรือ JAVA application                        |
| <input type="checkbox"/> โทรศัพท์เคลื่อนที่มีขนาดพื้นที่ในการเก็บข้อมูล SMS MMS โลโก้ ริงโทน และ JAVA application ขนาดจำกัด |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....  |
2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อการสื่อสารการตลาดบนสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ถ้ามี)

.....  
 .....  
 .....  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาววิภาวดี ศรีชัย	
วัน เดือน ปีเกิด	18 สิงหาคม 2522	
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544	
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2544-2545	บริษัท โสย่า กลาสติสค์ (ประเทศไทย) จำกัด
	พ.ศ. 2545-2549	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved