



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่.....

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ ของลูกค้า ของ
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง เชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ ของลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไป

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และข้อมูลที่ท่านตอบจะเก็บไว้เป็นความลับ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ
- ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบทั้ง 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง เพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

- 1) เพศ

<input type="checkbox"/> 1 ชาย	<input type="checkbox"/> 2 หญิง
--------------------------------	---------------------------------
- 2) อายุ

<input type="checkbox"/> 1 ไม่เกิน 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2 21 – 25 ปี	<input type="checkbox"/> 3 26 – 30 ปี
<input type="checkbox"/> 4 31 - 35 ปี	<input type="checkbox"/> 5 36 - 40 ปี	<input type="checkbox"/> 6 41 - 44 ปี
<input type="checkbox"/> 7 45 ปี ขึ้นไป		
- 3) ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1 ระดับมัธยม	<input type="checkbox"/> 2 อนุปริญญา	<input type="checkbox"/> 3 ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 4 สูงกว่าปริญญาตรี		
- 4) อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1 นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 2 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> 3 พนักงานบริษัท/ห้างร้าน
<input type="checkbox"/> 4 กิจการส่วนตัว		
<input type="checkbox"/> 5 อื่น ๆ โปรดระบุ.....		
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<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 มากกว่า 20,000 บาท		
- 6) ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1 Postpaid (โทรศัพท์แบบจ่ายเงินรายเดือน)	<input type="checkbox"/> 2 Prepaid (โทรศัพท์แบบเติมเงิน)
---	--
- 7) สาเหตุที่ท่านเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าว (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1 อัตราค่าบริการถูก	<input type="checkbox"/> 2 คุณภาพของเครือข่ายดี
<input type="checkbox"/> 3 ชอบตราสัญลักษณ์ของผู้ให้บริการระบบฯ	<input type="checkbox"/> 4 การให้บริการของพนักงาน
<input type="checkbox"/> 5 มีบริการเสริมหลากหลาย	<input type="checkbox"/> 6 ความสะดวกในการชำระเงิน/เติมเงิน
<input type="checkbox"/> 7 ชอบโฆษณา	<input type="checkbox"/> 8 ความจำเป็นเนื่องจากงาน
<input type="checkbox"/> 9 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	
- 8) ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่านได้แก่ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1 ตัวท่านเอง	<input type="checkbox"/> 2 เพื่อน	<input type="checkbox"/> 3 ครอบครัว
<input type="checkbox"/> 4 บริษัท/การทำงาน		

- 9) ท่านใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มานานเท่าใด
- 1 น้อยกว่า 1 ปี 2 1-2 ปี 3 3-4 ปี
- 4 มากกว่า 4 ปี
- 10) ท่านมียอดค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือนเป็นจำนวนเท่าใด
- 1 ไม่เกิน 500 บาท 2 501 - 1,500 บาท 3 1,501 - 3,000 บาท
- 4 มากกว่า 3,000 บาท
- 11) โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบัน (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 Nokia 2 Sony Ericsson
- 3 Motorola 4 Samsung
- 5 Siemens 6 Panasonic
- 7 LG 8 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 12) 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 รับ-ส่งข้อมูลผ่าน Infrared 8 ฟังเพลงได้ 9 มีกล้องถ่ายรูป
- 10 ใช้งานแบบ Touch Screen 11 บันทึกภาพเคลื่อนไหว 12 รองรับ Java Application
- 13 รับ-ส่งข้อมูลผ่านสาย Cable 14 ฟังวิทยุได้ 15 รับ-ส่งข้อมูลผ่าน Bluetooth
- 16 มี Memory Card 17 บันทึกเสียงได้ 18 ใช้งาน Microsoft Office ได้
- 19 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 13) สาเหตุที่ท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อดังกล่าว (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 ราคาถูก 2 ตรายี่ห้อมีความน่าเชื่อถือ 3 ความคมชัดของของจอภาพ
- 4 พกพาสะดวก 5 ใช้งานง่าย 6 มีลูกเล่นเยอะ
- 7 ความสวยงาม 8 อุปกรณ์เสริมครบและหาง่าย 9 มีศูนย์ซ่อมบริการสะดวก
- 10 ขายได้ราคาดี 11 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 14) ท่านมียอดค่าใช้จ่ายบริการเสริมรายเดือนประมาณเท่าใด
- 1 ไม่เกิน 50 บาท 2 51 - 100 บาท 3 101 - 250 บาท
- 4 มากกว่า 250 บาท

15) โดยปกติ ท่านใช้บริการเสริมอะไรบ้าง และ ท่านใช้เป็นจำนวนกี่ครั้งต่อเดือน

(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 SMS (รับ-ส่งข้อความสั้น) : จำนวนครั้งที่ใช้ต่อเดือน
- 1 1 - 10 ครั้ง 2 11 - 20 ครั้ง 3 มากกว่า 20 ครั้ง
- 2 MMS(รับ-ส่งข้อความรูปภาพนิ่ง/รูปภาพเคลื่อนไหวหรือวิดีโอคลิป):จำนวนครั้งที่ใช้ต่อเดือน
- 1 1 - 10 ครั้ง 2 11 - 20 ครั้ง 3 มากกว่า 20 ครั้ง
- 3 Logo (ดาวน์โหลดโลโก้ หรือ รูปภาพขนาดเล็กหน้าจอโทรศัพท์เคลื่อนที่)
: จำนวนครั้งที่ใช้ต่อเดือน
- 1 1 - 10 ครั้ง 2 11 - 20 ครั้ง 3 มากกว่า 20 ครั้ง
- 4 Ring Tone (ดาวน์โหลดริงโทน หรือ เสียงเรียกเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่) : จำนวนครั้งที่ใช้ต่อเดือน
- 1 1 - 5 ครั้ง 2 6 - 10 ครั้ง 3 มากกว่า 10 ครั้ง
- 5 Java Application (ดาวน์โหลดเกมส์ หรือ โปรแกรมประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก)
: จำนวนครั้งที่ใช้ต่อเดือน
- 1 1 - 5 ครั้ง 2 6 - 10 ครั้ง 3 มากกว่า 10 ครั้ง
- 6 GPRS (อินเทอร์เน็ต รับส่ง E-Mail หรือ ค้นหาข้อมูล) : จำนวนครั้งที่ใช้ต่อเดือน
- 1 1 - 5 ครั้ง 2 6 - 10 ครั้ง 3 มากกว่า 10 ครั้ง
- 7 Infotainment & Audit (ข้อมูล ข่าวสาร หรือ บันทึกลง) : จำนวนครั้งที่ใช้ต่อเดือน
- 1 1 - 5 ครั้ง 2 6 - 10 ครั้ง 3 มากกว่า 10 ครั้ง
- 8 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริม	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ					
1) ชื่อเสียงของบริษัท AIS					
2) มีบริการเสริมให้เลือกหลากหลาย ตรงตามคาดหวัง					
3) มีวิธีการใช้งานได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก					
4) คุณภาพบริการเสริม ครอบคลุมทุกพื้นที่					
5) มีความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการเสริม					
6) มีการแนะนำและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับบริการ					
7) ความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้บริการ					
8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
2.ปัจจัยด้านราคา					
1) ระดับราคามีความหลากหลายตามประเภทของบริการเสริม					
2) อัตราค่าบริการเสริมเหมาะสม กับคุณภาพของบริการที่ได้รับ					
3) ไม่มีค่าธรรมเนียมเปิดใช้บริการเสริม					
4) ราคาแบบเหมาจ่ายรายเดือน					
5) ราคาที่กำหนดสำหรับแพ็คเกจของบริการเสริม					
6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
3.ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1) มีช่องทางการให้บริการได้หลากหลาย					
2) มีทำเลที่ตั้งของสาขาเดินทางไปมาสะดวก					
3) บรรยากาศสถานที่คูดี การตกแต่งดูสวยงาม					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริม	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4) ความสะดวกที่มีร้านตัวแทนจำหน่ายอย่างแพร่หลาย					
5) ความสะดวกในการขอใช้บริการเสริมผ่านศูนย์บริการและ Call Center					
6) ความสะดวกในการชำระค่าบริการ					
7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
4.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นพับ					
2) มีบริการให้ทดลองใช้ฟรี					
3) มีการจัดกิจกรรมตามห้างสรรพสินค้า					
4) มีการส่งเสริมการขายเช่น ลด แลก แจก แถม					
5) มีทีมงานขายออกไปให้ความรู้ นอกสถานที่					
6) บริษัทมีการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร และบริการเสริมใหม่ๆ					
7) คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ					
8) มีพนักงาน AIS ไปให้คำแนะนำ ณ จุดจำหน่าย					
9) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
5.ปัจจัยด้านบุคลากร					
1) พนักงานมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับบริการเสริมต่างๆ					
2) พนักงานบริการรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้า					
3) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง					
4) พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำใน					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริม	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การให้บริการ					
5) พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี					
6) พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
7) ความเอาใจใส่ของพนักงาน					
8) มีพนักงานไปให้บริการ แนะนำ นอกสถานที่					
9) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
6.ปัจจัยกระบวนการให้บริการ					
1) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
2) ขั้นตอนในการสมัครบริการเสริมไม่ยุ่งยาก					
3) ความถูกต้องในการคิดเงิน					
4) มีคู่มือการให้บริการ					
5) ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาสะดวกและรวดเร็ว					
6) สามารถเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับไว้เป็นอย่างดี					
7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
7.ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ					
1) มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
2) บรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่ง ความสวยงาม สะอาด					
3) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน					
4) ตราสัญลักษณ์ของบริการเสริมดูดี ทันสมัย					
5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1. ท่านเคยประสบปัญหาจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในข้อใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ได้รับบริการเสริมไม่ตรงตามที่สมัครและไม่ตรงกับความต้องการ
- การใช้บริการยุ่งยาก สลับซับซ้อน
- โทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่รองรับการให้บริการเสริม
- ค่าบริการเสริมมีราคาสูงกว่าคู่แข่ง
- ไม่มีส่วนลดกรณีสมัครใช้บริการเป็นปี
- ไม่มีการให้ทดลองใช้ฟรีสำหรับบริการใหม่ๆ
- ไม่เคยได้รับการโฆษณาจากสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ
- พนักงานแก้ไขปัญหาลูกค้าล่าช้า
- พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจยาก
- อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานล้ำสมัยมีปัญหาขัดข้องบ่อยๆ
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆต่อการให้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

ขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม

All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายชวลิต ฤทธิตานนท์
วัน เดือน ปี เกิด	10 พฤศจิกายน 2504
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษา ประถมศึกษา โรงเรียนชุมแพวิทยา ปีการศึกษา 2517 สำเร็จการศึกษา มัธยมศึกษา โรงเรียนขอนแก่นวิทยาย ปีการศึกษา 2522 สำเร็จการศึกษาปริญญาบัญชีบัณฑิต สาขาบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2526
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2526 – พ.ศ.2530 บริษัท บางกอกกรีนเวสต์ จำกัด พ.ศ. 2530 – พ.ศ.2536 บริษัท อินฟอร์เมติก บิสิเนส จำกัด พ.ศ. 2536 – พ.ศ.2536 บริษัท ชินวัตร อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พ.ศ. 2536 – พ.ศ.2543 บริษัท ลาว เทเลคอม จำกัด พ.ศ. 2543 – พ.ศ.2544 บริษัท ซีเอส อินเตอร์เน็ต จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved