

ภาคผนวก

ผนวก ก.

แบบสอบถามสำหรับลูกค้า

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกมออนไลน์ของบริษัทเอ็นซี ทู จำกัด

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และสิ่งที่คาดว่าจะน่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เคยใช้บริการเกมออนไลน์ ของบริษัทเอ็นซี ทู จำกัด เพื่อที่จะได้เป็นประโยชน์สำหรับบุคคลที่สนใจต้องการจะศึกษา หรือผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการเกมออนไลน์ได้นำไปพิจารณา เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตร วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยจะเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มีอยู่ในฐานข้อมูลของบริษัทเอ็นซี ทู จำกัด ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใดๆ กับผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์และร่วมมือจากท่านผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกตอนเป็นอย่างดี และใคร่ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

วัชกร เรืองโรจน์วิชัย

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารเทคโนโลยี

วิทยาลัยนวัตกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใช้เครื่องหมาย ✓ ลงใน และกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 15 ปี 15 - 20 ปี 21 - 25 ปี
 26 - 30 ปี 31 - 35 ปี 36 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัท ข้าราชการ/พนักงานรัฐ
 ธุรกิจส่วนตัว ว่างงาน อื่นๆ ระบุ.....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่ามัธยมต้น มัธยมต้น (ม.3) มัธยมปลาย (ม.6)/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

ไม่เกิน 5,000 บาท/เดือน 5,001 - 10,000 บาท/เดือน
 10,001 - 20,000 บาท/เดือน 20,001 - 30,000 บาท/เดือน
 มากกว่า 30,000 บาท/เดือน

6. ที่พักอาศัย ณ ปัจจุบัน

กรุงเทพมหานคร ภาคกลาง
 ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก
 ภาคใต้

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในบริการ

คำชี้แจง โปรดใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการเกมออนไลน์
ของบริษัทเอ็นซี ทู

ปัจจัยด้านการตลาด

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

- ด้านสินค้า

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. คุณภาพด้านกราฟฟิกและความสมจริง | <input type="checkbox"/> |
| 2. ดนตรีและเสียงประกอบเกมที่ดึงดูด | <input type="checkbox"/> |
| 3. ระบบการเล่นเกมที่แปลกใหม่ | <input type="checkbox"/> |
| 4. ความสนุกและเนื้อหาของเกม | <input type="checkbox"/> |
| 5. ความหลากหลายและทันสมัยของเกม | <input type="checkbox"/> |
| 6. ความเป็นที่นิยมของเกม | <input type="checkbox"/> |
| 7. ชื่อเสียงของเกม, ผู้ผลิต และผู้ให้บริการ | <input type="checkbox"/> |

- ด้านราคา

- | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพเกมโดยรวม | <input type="checkbox"/> |
| 9. ราคาเหมาะสมกับมาตรฐานการให้บริการ | <input type="checkbox"/> |
| 10. ความเหมาะสมของราคาบัตรรายชั่วโมง | <input type="checkbox"/> |
| 11. ความเหมาะสมของราคาบัตรรายวัน | <input type="checkbox"/> |

- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

- | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 12. มีขายในร้านสะดวกซื้อ | <input type="checkbox"/> |
| 13. มีขายในร้านขายเกมทั่วไป | <input type="checkbox"/> |
| 14. มีขายในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ | <input type="checkbox"/> |
| 15. มีขายผ่านเว็บไซต์ | <input type="checkbox"/> |

- ด้านการส่งเสริมทางการตลาด

- | | | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 16. การจัดกิจกรรมในเกมในแต่ละเดือน | <input type="checkbox"/> |
| 17. กิจกรรมนอกเกม (ออฟไลน์) | <input type="checkbox"/> |
| 18. กิจกรรมกับร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ | <input type="checkbox"/> |

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 19. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ | <input type="checkbox"/> |
| 20. การเล่นเกมของสมนาคุณเมื่อเติมเงิน | <input type="checkbox"/> |
| 21. การเพิ่มเวลาให้กับบัตรเติมเงิน | <input type="checkbox"/> |
| 22. การมีไอเทมแพ็คเกจพิเศษขาย | <input type="checkbox"/> |

ปัจจัยด้านการบริการ

- | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 23. ความรวดเร็วในการสื่อสารกับลูกค้า | <input type="checkbox"/> |
| 24. ความรวดเร็วในแก้ไขปัญหา | <input type="checkbox"/> |
| 25. ความถูกต้องในการสื่อสารกับลูกค้า | <input type="checkbox"/> |
| 26. ความถูกต้องในการแก้ไขปัญหา | <input type="checkbox"/> |
| 27. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม | <input type="checkbox"/> |
| 28. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ | <input type="checkbox"/> |
| 29. ศักยภาพและทักษะของพนักงาน | <input type="checkbox"/> |
| 30. อื่นๆ โปรดระบุ..... | <input type="checkbox"/> |