

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์และประสิทธิผลของแบรนด์แอปพลิเคชันในธุรกิจบริการ” จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาต่อไป ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

** แปรนด์แอปพลิเคชัน (Brand application) หมายถึง ซอฟต์แวร์ประเภทหนึ่งที่ได้รับการออกแบบให้ทำงานด้วยหน้าที่ที่เจาะจงโดยตรงสำหรับผู้ใช้งาน และเป็นส่วนสำคัญในการสร้างอรรถประโยชน์ที่หลากหลายบนสมาร์ตโฟน ในที่นี้หมายถึง แอปพลิเคชันของธุรกิจการบริการที่ใช้ผ่านสมาร์ตโฟนนั่นเอง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1: เป็นแบบสอบถามเบื้องต้นสำหรับคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้แบรนด์แอปพลิเคชัน

ส่วนที่ 1 คำถามเบื้องต้นในการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านใช้โทรศัพท์สมาร์ตโฟนหรือไม่

1. ☐ ใช่

2. ☐ ไม่ใช่ (ยุติแบบสอบถาม)

2. ท่านดาวน์โหลดแอปพลิเคชันมาใช้ในสมาร์ตโฟนของท่านหรือไม่

1. ☐ ใช่

2. ☐ ไม่ใช่ (ยุติแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ☐ ชาย

2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ น้อยกว่า 21 ปี

2. ☐ 21-25 ปี

3. ☐ 26-30 ปี

4. ☐ 31-35 ปี

5. ☐ 35-40 ปี

6. ☐ 41 ปีขึ้นไป โปรดระบุอายุ _____ ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ☐ ปริญญาตรี

3. ☐ ปริญญาโท

4. ☐ สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ

1. ☐ นักเรียน / นักศึกษา

2. ☐ ข้าราชการ

3. ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

4. ☐ พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน

5. ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

6. ☐ พ่อบ้าน / แม่บ้าน

7. ☐ เกษียณ

5. รายได้

1. ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท

5. ☐ 20,001-25,000 บาท

2. ☐ 10,001-15,000 บาท

6. ☐ 25,001-30,000 บาท

3. ☐ 15,001-20,000 บาท

7. ☐ สูงกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 3 ศึกษาพฤติกรรมการใช้แบรนด์แอปพลิเคชัน

6. โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของท่านใช้ระบบปฏิบัติการใด

1. ☐ iOS

2. ☐ Android

3. ☐ Blackberry

4. ☐ Windows Phone8

7. ท่านใช้บริการแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนผ่านระบบใด

1. ☐ ผ่านระบบ 3G

2. ☐ ผ่านระบบ Wi-Fi

3. ☐ ผ่านระบบ Edge

8. ท่านรู้จักแอปพลิเคชันของตราสินค้า (แบรนด์แอปพลิเคชัน) ในธุรกิจบริการใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| 1. ☐ ธุรกิจขนส่งผู้โดยสาร (การบิน) | 2. ☐ ธุรกิจโรงแรม ที่พัก |
| 3. ☐ ธุรกิจธนาคาร | 4. ☐ ธุรกิจห้างสรรพสินค้า |
| 5. ☐ ธุรกิจโรงภาพยนตร์ | 6. ☐ ธุรกิจบริการโทรศัพท์ |
| 7. ☐ ธุรกิจร้านอาหาร | |

9. แอปพลิเคชันของตราสินค้า (แบรนด์แอปพลิเคชัน) ในธุรกิจบริการใดที่ท่านดาวน์โหลดมาใช้บ่อยที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| 1. ☐ ธุรกิจขนส่งผู้โดยสาร (การบิน) | 2. ☐ ธุรกิจโรงแรม ที่พัก |
| 3. ☐ ธุรกิจธนาคาร | 4. ☐ ธุรกิจห้างสรรพสินค้า |
| 5. ☐ ธุรกิจโรงภาพยนตร์ | 6. ☐ ธุรกิจบริการโทรศัพท์ |
| 7. ☐ ธุรกิจร้านอาหาร | |

10. สิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันของตราสินค้า (แบรนด์แอปพลิเคชัน) ในธุรกิจบริการคืออะไร (โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่านที่สุดเพียงข้อเดียว)

1. ☐ แอปพลิเคชันใช้งานง่าย
2. ☐ แอปพลิเคชันเป็นที่รู้จัก
3. ☐ ใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา
4. ☐ มีความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ในตราสินค้า
5. ☐ แอปพลิเคชันนั้นให้ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ

11. โดยปกติเมื่อท่านดาวน์โหลดแอปพลิเคชันของธุรกิจบริการ (เช่น แอปพลิเคชันธนาคาร แอปพลิเคชันโรงภาพยนตร์) มาใช้ ท่านจะชำระค่าบริการหรือทำธุรกรรมด้วยวิธีใด

1. ☐ ชำระค่าบริการหรือทำธุรกรรมด้วยเงินสด
2. ☐ ชำระค่าบริการหรือทำธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
3. ☐ ชำระค่าบริการหรือทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันโดยการตัดเงินจากบัตรเครดิต
4. ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

12. เหตุผลที่ท่านไม่ชำระเงินค่าใช้บริการหรือทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันโดยการตัดเงินจากบัตรเครดิตคืออะไร

- | | |
|--|--|
| 1. ☐ ไม่มีบัตรเครดิต | 2. ☐ ไม่มั่นใจในความปลอดภัย |
| 3. ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____ | |