

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่”

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์หลักสูตรวารสารมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้งานวิจัยนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในเรื่องนี้ต่อไป

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์

กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่เห็นว่าเหมาะสม

- 1) เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 2) อายุ ☐ 20 - 25 ปี ☐ 26- 30 ปี
 ☐ 31- 35 ปี ☐ 36- 40 ปี
 ☐ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป
- 3) ระดับการศึกษา
 ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. หรือเทียบเท่า
 ☐ ปวส./อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
- 4) อาชีพ
 ☐ นักเรียน / นักศึกษา ☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
 ☐ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
 ☐ พ่อบ้าน / แม่บ้าน ☐ อื่นๆโปรดระบุ _____
- 5) รายได้ต่อเดือน
 ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท
 ☐ 20,001 – 30,000 บาท ☐ 30,001 – 40,000 บาท
 ☐ 40,001 – 50,000 บาท ☐ 50,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่เห็นว่าเหมาะสม

- 6) ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องหลักที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบันคือเครือข่ายใด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
- ☐ AIS (GSM, 1-2-Call)
- ☐ DTAC (DTAC, Happy)
- ☐ True Move
- ☐ Hutch
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____
- 7) ปัจจุบันท่านใช้เบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่กี่เลขหมาย
- ☐ 1 เลขหมาย
- ☐ 2 เลขหมาย
- ☐ มากกว่า 2 เลขหมายขึ้นไป
- 8) ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องหลักที่ท่านใช้เป็นประจำคือแบบใด
- ☐ แบบเติมเงิน (Pre Pay)
- ☐ แบบรายเดือน (Post Pay)
- 9) ค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือนต่อเครื่องที่ท่านใช้เป็นประจำ
- | | |
|--|--|
| ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 300 บาท/เดือน | ☐ 301 – 500 บาท/เดือน |
| ☐ 501 – 700 บาท/เดือน | ☐ 701 – 900 บาท/เดือน |
| ☐ 901 – 1,100 บาท/เดือน | ☐ 1,101 -1,300 บาท/เดือน |
| ☐ 1,301 -1,500 บาท/เดือน | ☐ 1,501 บาท ขึ้นไป |

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของแต่ละเครือข่าย

กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่เห็นว่าเหมาะสม

ท่านเลือกใช้บริการของ แต่ละเครือข่าย เพราะเหตุใด	5	4	3	2	1	0
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความ คิดเห็น
บุคคลที่มีอิทธิพล						
1) ตัวเอง						
2) บุคคลในครอบครัว						
3) เพื่อน						
4) พนักงานขาย/เจ้าหน้าที่						
5) ฟรีเซนเตอร์โฆษณา						
ด้านส่วนบุคคล						
6) ต้องการรับรู้ข่าวสารความรู้						
7) ต้องการความสนุกสนาน ผ่อนคลาย						
8) ต้องการความเพลิดเพลิน						
9) ต้องการทดลองใช้บริการ						
ด้านการตลาด						
10) ผลิตภัณฑ์เป็นเครือข่ายที่น่าเชื่อถือ						
11) ผลิตภัณฑ์มีแพ็คเกจให้เลือกหลายรูปแบบ						
12) เครือข่ายสัญญาณ						
13) ราคาของโปรโมชั่น						
14) ระยะเวลาของโปรโมชั่น						
ด้านการบริการ						
15) ขั้นตอนการสมัครโปรโมชั่นง่าย						
16) การชำระค่าบริการได้หลายช่องทาง						
17) การให้บริการที่รวดเร็ว						

ท่านเลือกใช้บริการของ แต่ละเครือข่าย เพราะเหตุใด	5	4	3	2	1	0
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความ ความคิดเห็น
18) การให้บริการทางCall center						
19) การให้บริการภายในศูนย์บริการ						

ส่วนที่ 4: ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละเครือข่าย

กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่เห็นว่าเหมาะสม

ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ในเครือข่ายที่ใช้ในปัจจุบัน	5	4	3	2	1	0
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความ ความคิดเห็น

ด้านผลิตภัณฑ์

1) ผลิตภัณฑ์ที่มีให้เลือกมากมาย						
2) บริการเสริมพิเศษต่างๆ เช่น ดาวนโหลดเพลง หนังสือ เกมส์ รูปภาพ ฯลฯ						
3) เครือข่ายสัญญาณครอบคลุมทุกพื้นที่						

ด้านราคา

4) ราคาโปรโมชั่นเหมาะสม						
5) ค่าบริการเสริมพิเศษต่างๆ เช่น ค่าส่ง SMS, MMS, GPRS						
6) ค่าธรรมเนียมการสมัครโปรโมชั่น						

ด้านสถานที่

7) ที่ตั้งของศูนย์บริการ						
8) บรรยากาศภายในศูนย์บริการ						

	5	4	3	2	1	0
ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ในเครือข่ายที่ใช้ในปัจจุบัน	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่แสดง ความ คิดเห็น
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
9) การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ แพ็คเกจ						
10) การจัดโปรโมชั่นในโอกาสพิเศษ เช่น ปีใหม่ตรุษจีน วาเลนไทน์ ฯลฯ						
11) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ตาม สถานที่ต่างๆ						
12) ระยะเวลาของโปรโมชั่น						
ด้านการบริการ						
13) ขั้นตอนการสมัครโปรโมชั่น						
14) การชำระค่าบริการได้หลายช่องทาง						
15) การให้บริการที่รวดเร็ว						
16) การให้บริการทางCall center						
17) การให้บริการภายในศูนย์บริการ						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณค่ะ