

ภาคผนวก



แบบสอบถามงานวิจัย

การสร้างควมรักดีผ่านทางความรับผิดชอบต่อสังคม ของธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เพื่อสำเร็จการศึกษาของโครงการปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ รุ่นที่ 3 คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยวัตถุประสงค์ในการวิจัยเรื่องการสร้างควมรักดีของลูกค้าผ่านทางความรับผิดชอบต่อสังคม

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยข้อมูลที่เป็นจริง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัย ทั้งนี้ข้อมูลจากแบบสอบถามดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นความลับ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านใช้บริการอยู่

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาประเด็นในแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย
ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
1. ผู้ให้บริการกำหนดราคาค่าบริการที่มีเหมาะสม					
2. ผู้ให้บริการกำหนดราคาที่ถูกกว่าผู้ให้บริการรายอื่น					
3. ผู้ให้บริการกำหนดราคาที่ไม่เอาเปรียบผู้ใช้บริการ					
4. ผู้ให้บริการสามารถดำเนินธุรกิจให้มีกำไร					
5. ผู้ให้บริการพยายามทำกำไรเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
6. ผู้ให้บริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
7. ผู้ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการท่าน					
8. เมื่อท่านมีปัญหาในการใช้งาน ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้					
9. ผู้ให้บริการแจ้งให้ท่านทราบล่วงหน้าหากมีเหตุขัดข้องในการให้บริการ					
10. เมื่อท่านมีเหตุขัดข้อง พนักงานของผู้ให้บริการติดต่อกลับมาหาท่านอย่างรวดเร็ว					
11. เมื่อท่านมีเหตุขัดข้อง พนักงานผู้ให้บริการเต็มใจที่จะให้บริการ					
12. ท่านเชื่อใจพนักงานผู้ให้บริการ					
13. พนักงานผู้ให้บริการมีความสุภาพในการให้บริการเสมอ					
14. ผู้ให้บริการยินดีให้บริการท่านเสมือนว่าท่านเป็นลูกค้าสำคัญ					
15. พนักงานผู้ให้บริการเข้าใจในสิ่งที่ท่านต้องการ					
16. คุณภาพเครือข่ายของผู้ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมโทรได้เสมอ					
17. คุณภาพเครือข่ายของผู้ให้บริการไม่ขัดข้องในระหว่างการใช้งาน					
18. ผู้ให้บริการปฏิบัติตามกฎหมายโทรคมนาคมว่าด้วยเรื่องสิทธิส่วนบุคคลด้วยการกำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้ผู้อื่นเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล					
19. ผู้ให้บริการปฏิบัติตามกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยการใช้ข้อความในสัญญาการให้บริการที่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค					
20. ผู้ให้บริการปฏิบัติตามกฎหมายการรับเรื่องร้องเรียนในการให้บริการด้วยการอนุญาตให้ลูกค้าสามารถร้องเรียนในเรื่องการให้บริการที่ไม่เป็นธรรม					
21. ผู้ให้บริการรับผิดชอบต่อลูกค้าด้วยการแจ้งล่วงหน้าเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวที่ต้องการจะเก็บ					
22. ผู้ให้บริการรับผิดชอบต่อลูกค้าด้วยการอธิบายว่าทำไมถึงเก็บข้อมูลส่วนตัว					
23. ผู้ให้บริการรับผิดชอบต่อลูกค้าด้วยการขออนุญาตก่อนจะเปิดเผยข้อมูลของท่านให้กับบุคคลอื่น					
24. ผู้ให้บริการรับผิดชอบต่อท่านด้วยการกำหนดแนวทางที่จะตรวจสอบหรือแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง					
25. ท่านวางใจในนโยบายในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลของผู้ให้บริการ					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
26. ท่านวางใจในนโยบายการรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลผู้ให้บริการ					
27. ผู้ให้บริการมีจรรยาบรรณด้วยการไม่โฆษณาโจมตีคู่แข่งรายอื่น					
28. ผู้ให้บริการดำเนินธุรกิจที่ไม่ก่อความเสียหายให้กับผู้อื่นด้วยการไม่โฆษณาเกินความเป็นจริง และการให้ข้อความไม่ครบถ้วนในการโฆษณา เป็นต้น					
29. ผู้ให้บริการให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางธรรมชาติ					
30. ผู้ให้บริการมีโครงการในการพัฒนาเขตพื้นที่กันดารให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
31. ผู้ให้บริการมีโครงการที่สนับสนุนผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา					
32. ท่านพึงพอใจต่อความรับผิดชอบต่อของผู้ให้บริการในด้านการกำหนดราคาที่ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค					
33. ท่านพึงพอใจต่อความรับผิดชอบต่อของผู้ให้บริการในด้านคุณภาพของระบบการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่					
34. ท่านพึงพอใจต่อความรับผิดชอบต่อของผู้ให้บริการในด้านการปฏิบัติตามกฎหมายโทรคมนาคมด้วยการกำหนดมาตรการป้องกันมิให้ผู้อื่นเข้าถึงข้อมูลของลูกค้า					
35. ท่านพึงพอใจต่อความรับผิดชอบต่อของผู้ให้บริการในด้านการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมด้วยการส่งเสริมการโฆษณาที่ไม่โจมตีคู่แข่ง					
36. ท่านพึงพอใจต่อความรับผิดชอบต่อของผู้ให้บริการในด้านการทำประโยชน์ต่อสาธารณะด้วยการให้ทุนการศึกษากับเด็กด้อยโอกาส					
37. ท่านมีความประสงค์ที่จะกลับมาใช้บริการกับผู้ให้บริการรายเดิม					
38. ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการกับผู้ให้บริการรายนี้เป็นอันดับแรก					
39. ท่านต้องการจะรักษาความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการที่ท่านใช้บริการ					
40. ท่านจะแนะนำผู้บริการที่ท่านใช้บริการอยู่กับผู้อื่น					
41. ท่านจะแนะนำเพื่อนหรือญาติให้ใช้บริการกับผู้ให้บริการที่ท่านใช้บริการ					

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว ซึ่งตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ น้อยกว่า 18 ปี ☐ 18 – 25 ปี ☐ 26 – 35 ปี
☐ 36 – 45 ปี ☐ 46 – 55 ปี ☐ มากกว่า 55 ปี
3. การศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับราชการ ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) _____
5. รายได้ ☐ น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001- 20,000 บาท ☐ 20,001- 30,000 บาท
☐ 30,001- 40,000 บาท ☐ 40,001- 50,000 บาท ☐ มากกว่า 50,000 บาท
6. ท่านมีประสบการณ์ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นระยะเวลากี่ปี
☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1 – 3 ปี ☐ 4 – 8 ปี ☐ มากกว่า 8 ปี
7. ท่านใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อวัน
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 5 ครั้ง ☐ 6 – 8 ครั้ง ☐ มากกว่า 8 ครั้ง
8. ระยะเวลาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละครั้งของท่าน
☐ น้อยกว่า 1 นาที ☐ 1 – 5 นาที ☐ 6 – 10 นาที ☐ มากกว่า 10 นาที
9. ปัจจุบันท่านใช้บริการกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใด
☐ AIS ☐ DTAC ☐ HUTCH ☐ TRUE ☐ อื่นๆ
 (โปรดระบุ) _____
10. ปัจจุบันท่านใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบใด
☐ เดิมเงิน (Prepaid) ☐ จ่ายรายเดือน (Postpaid)
11. ท่านเป็นผู้รับผิดชอบในการจ่ายค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ (โปรดระบุ) _____
12. เหตุผลในการที่ท่านใช้บริการกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายนี้
☐ คุณภาพในการให้บริการ ☐ อัตราค่าบริการมีราคาถูก
☐ ความยุ่งยากในการเปลี่ยนเครือข่าย ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ๙๗