

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้ใน กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมส่วนบุคคล/ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้ใน กรุงเทพมหานคร โดยผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS, DTAC และ True move โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้เป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด จึงขอขอบคุณ ณ โอกาสนี้

น.ส. พัชราวไล ศรีสุนาครวั

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปและลักษณะทางส่วนบุคคล

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 12 ปี () 13 - 18 ปี () 19 - 22 ปี
() 23 - 30 ปี () 31 - 40 ปี () มากกว่า 41 ปี

3. รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

() ไม่เกิน 5,000 บาท () 5,001-10,000 บาท () 10,001 – 20,000 บาท
() 20,001- 30,000 บาท () 30,001 – 40,000 บาท () 40,001 บาทขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา/ปวช. () อนุปริญญา/ปวส.
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() พนักงานบริษัทเอกชน () ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

- () อาชีพอิสระ () ประกอบธุรกิจส่วนตัว
() นักเรียน/นักศึกษา () อื่นๆ

6. สถานภาพ

- () โสด () สมรส () อื่นๆ (หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

7. ในปัจจุบันท่านใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบใด

- () AIS () DTAC () True move

8. ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านใช้ ใช้มานานเท่าใด

- () น้อยกว่า 1 ปี () มากกว่า 1 ปี – 2 ปี
() มากกว่า 2 ปี – 3 ปี () มากกว่า 3 ปี

9. ท่านใช้แบบใด () ระบบเติมเงิน () ระบบรายเดือน

10. ค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เดือนละเท่าไร

- () ไม่เกิน 300 บาท () 300 บาท – 600 บาท () 601 บาท – 900 บาท
() 901 บาท – 1,200 บาท () 1,201 บาท – 1,500 บาท () มากกว่า 1,501 บาท

11. ช่วงเวลาใดที่ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อโทรออกบ่อยที่สุด (เลือกเพียง 1 ข้อ)

- () 06.01 – 09.00 น. () 09.01 – 12.00 น. () 12.01 – 15.00 น.
() 15.01 – 18.00 น. () 18.01 – 21.00 น. () 21.01 – 24.00 น.
() 24.01 – 06.00 น.

12. ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อโทรออก โดยเฉลี่ยวันละกี่ครั้ง

- () 0-2 ครั้ง () 3-4 ครั้ง () 4-5 ครั้ง () 5-6 ครั้ง () มากกว่า 7 ครั้ง

13. ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อโทรออกในแต่ละครั้ง โดยเฉลี่ยนานเท่าใด

- () น้อยกว่า 5 นาที () 6-10 นาที () 11-20 นาที
() 21 - 30 นาที () มากกว่า 30 นาที

14. ท่านใช้บริการส่งข้อความ SMS หรือไม่ () ใช่ () ไม่ใช่

15. ท่านใช้บริการส่งข้อความพร้อมภาพหรือเสียง MMS หรือไม่

- () ใช่ () ไม่ใช่

16.ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ หรือไม่

() ใช่ () ไม่ใช่

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้ในกรุงเทพมหานคร

3.1 ในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ท่านพิจารณาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดต่อไปนี้ตามลำดับก่อนหลังอย่างไร

ไล่เลข 7 หน้าข้อที่เห็นว่าสำคัญมากที่สุด จนถึงไล่เลข 1 หน้าข้อที่เห็นว่าสำคัญน้อยที่สุด

(7 หมายถึง สำคัญมากที่สุด จนถึง 1 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด)

.....ด้านผลิตภัณฑ์(บริการเครือข่าย,สัญญาณ)

.....ด้านราคา (อัตราค่าโทร,อัตราค่าบริการเสริมต่างๆ)

.....ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ศูนย์บริการและตัวแทนจำหน่าย)

.....ด้านการส่งเสริมการตลาด (การโฆษณา การส่งเสริมการขาย การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์)

.....ด้านบุคคล (พนักงานที่ให้บริการ)

.....ด้านกระบวนการ (ขั้นตอนการดำเนินการให้บริการ)

.....ด้านลักษณะทางกายภาพ (สิ่งต่างๆขององค์กรที่ถูกค้าสามารถสัมผัสได้)

3.2 ปัจจัยต่อไปนี้นี้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างน้อยเพียงใด

โดยใช้ตัวเลข 1-5 (5 หมายถึง มากที่สุด จนถึง 1 หมายถึง น้อยที่สุด)

ผลิตภัณฑ์และบริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.มีเครือข่ายสัญญาณเคลื่อนที่ และบริการที่มีคุณภาพ					
2.มีความซื่อสัตย์และจริงใจใน การให้บริการ					
3.มีเทคโนโลยีที่ได้มาตรฐาน					
4.มีความเข้าใจในความต้องการ ของลูกค้า					
ราคาผลิตภัณฑ์และบริการ					
1.อัตราคิดค่าโทรเหมาะสมและ คุ้มค่า					
2.อัตราคิดค่าบริการเสริมเช่น บริการส่ง SMS /เล่น อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือGPRS เหมาะสมและคุ้มค่า					
ช่องทางการจัดจำหน่าย					
1.มีศูนย์จำหน่ายและศูนย์ บริการที่เพียงพอ สามารถตอบ สนองความต้องการลูกค้าได้					
2.มีศูนย์จำหน่ายและ ศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่สะดวก					
3.ขนาดพื้นที่ของศูนย์จำหน่าย และศูนย์บริการเหมาะสมกับ การให้บริการลูกค้า					

การส่งเสริมการตลาด	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.การแจกเครื่องโทรศัพท์ฟรี					
2.การจัดแสดงสินค้า					
3.การแจกของแถม					
4.รับโบนัสโทรศัพท์ในการเปิดเบอร์					
บุคคล					
1.พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว					
2.พนักงานมีความสุภาพ พร้อมและเต็มใจให้บริการ					
3.พนักงานมีความรู้ในบริการและมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล					
กระบวนการ					
1.ระยะเวลาขอและรับบริการมีคุณภาพรวดเร็ว					
2.การต้อนรับลูกค้าตั้งแต่หน้าร้านและภายในร้านมีความเหมาะสม					
3.ความเป็นระบบในการให้บริการ เช่นมีการรับบัตรคิว					
ลักษณะทางกายภาพ					
1.ศูนย์จำหน่ายและให้บริการมีความสะอาด สะดวกสบายนำมาใช้บริการ					
2.พนักงานและชุดแต่งกาย					

พนักงานสุภาพ สะอาด มีความ น่าเชื่อถือ					
3.มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ลูกค้าในขณะรอรับบริการเช่น น้ำ ดื่ม ที่นั่งบริการลูกค้า หนังสืออ่าน ระหว่างรอ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามค่ะ