

บรรณานุกรม

- คอตเลอร์,ฟิลลิป, 2546. การจัดการการตลาด. แปลจาก Marketing Management โดยชนวรรณ
แสงสุวรรณ และคณะ. กรุงเทพฯ: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด
นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี.2543.ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เนตรนภา ชินวัตร. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในจังหวัดเชียงใหม่. การ
ค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- ปุยฝ้าย สิริสารการ. พฤติกรรมการซื้อและการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของวัยรุ่นในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- วรรณ คำดาวแสน. พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
2548.
- สุรเดช อุดเจริญ. 2553. “เปิดตัว Zoom BlackBerry Shop เชียงใหม่” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://news.siamphone.com/news-03024.html> (26 ธันวาคม 2553).
- เสาวนีย์ ดีปิกย์. พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2551.
- อภิรักษ์ จันตะนี และคณะ.2539. วิจัยทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
พิทักษ์อักษร

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้โทรศัพท์มือถือ
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่องพฤติกรรมของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้โทรศัพท์มือถือจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณาท่าน ช่วยตอบแบบสอบถามชุดนี้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าต่อไป

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ณัฐกฤตา ศรีนุต

รายละเอียดของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้โทรศัพท์มือถือ

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้โทรศัพท์มือถือ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1) เพศ

☐ 1.ชาย

☐ 2.หญิง

2) อายุ

☐ 1.ไม่เกิน 25 ปี

☐ 2. 26 - 30 ปี

☐ 3. 31 - 35 ปี

☐ 4. 36 - 40 ปี

☐ 5. 41 - 45 ปี

☐ 6. 46 ปีขึ้นไป

3) สถานภาพสมรส

☐ 1.โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4) อาชีพ

- ☐ 1.รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
☐ 3.พนักงานบริษัท / ห้างร้านเอกชน ☐ 4. นักเรียน / นักศึกษา
☐ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5) ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. เทียบเท่า หรือต่ำกว่า
☐ 2. อนุปริญญา / ปวศ. หรือเทียบเท่า ☐ 3. ปริญญาตรี
☐ 4. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1. ไม่เกิน 10,000 บาท ☐ 2. 10,001 - 15,000 บาท
☐ 3. 15,001 - 20,000 บาท ☐ 4. 20,001 - 25,000 บาท
☐ 5. 25,001 - 30,000 บาท ☐ 6. 30,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือของผู้ใช้ในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1) ท่านใช้โทรศัพท์มือถือโดยเฉลี่ยต่อวัน อยู่ในระดับใด

1.1) การโทรออกและรับสายเข้า (นาที) /ต่อวัน

- ☐ 1. ไม่เกิน 30 นาที ☐ 2. 30 นาที – 2 ชั่วโมง ☐ 3. มากกว่า 2 ชั่วโมง

1.2) การรับส่ง SMS, MMS (ข้อความ) /ต่อวัน

- ☐ 1. 1 – 5 ข้อความ ☐ 2. 6 – 20 ข้อความ ☐ 3. มากกว่า 20 ข้อความ

1.3) ใช้งานอินเทอร์เน็ต (3G, Edge, GPRS) (ชั่วโมง) /ต่อวัน

- ☐ 1. ไม่เกิน 1 ชั่วโมง ☐ 2. 1 - 10 ชั่วโมง ☐ 3. มากกว่า 10 ชั่วโมง

2) ช่วงเวลาที่ท่านใช้โทรศัพท์มือถือบ่อยที่สุด คือ ช่วงเวลาใด

- ☐ 1. 8.00 – 12.00 น. ☐ 2. 12.01 - 16.00 น. ☐ 3. 16.01-20.00 น.
☐ 4. 20.01- 00.00 น. ☐ 4. 00.01 – 08.00 น.

3) ท่านมักจะใช้โทรศัพท์มือถือในวันใดมากที่สุด

- ☐ 1. วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ☐ 2. วันหยุด (เสาร์ – อาทิตย์)
☐ 3. ใช้มากทุกวัน ☐ 4.ใช้น้อยทุกๆวัน

4) ปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์มือถือยี่ห้ออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. iPhone ☐ 2. Blackberry ☐ 3. Nokia
☐ 4. Samsung ☐ 5. HTC ☐ 6. Acer
☐ 7. LG ☐ 8. Sony Ericson ☐ 9. Wellcom
☐ 10. G – Net ☐ 11. I-mobile
☐ 12. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5) ท่านซื้อโทรศัพท์มือถือจากที่ใด

- ☐ 1.ร้านขายโทรศัพท์ทั่วไปตามศูนย์การค้าและแหล่งชุมชนที่ขายทั้งของนำเข้า (เครื่องหัว) และของถูกลิขสิทธิ์
☐ 2.ตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์มือถือของแต่ละยี่ห้อโดยเฉพาะ เช่น iStudio , HTC Shop ,Blackberry, i-Mobileshop
☐ 3.ตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณ เช่น AIS ,DTAC ,True เป็นต้น
☐ 4.สั่งซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น J-Mart

6) ทำไมท่านถึงเลือกซื้อโทรศัพท์มือถือจากร้านในข้อ 5 (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ☐ 1.มีราคาโทรศัพท์ถูกกว่าท้องตลาด
☐ 2.ร้านค้ามีโทรศัพท์ให้เลือกหลากหลายรุ่นหลายยี่ห้อ
☐ 3.ร้านค้ามีความน่าเชื่อถือ
☐ 4.พนักงานมีความรู้ สามารถอธิบายหรือให้ข้อมูลได้อย่างเข้าใจ
☐ 5.เป็นร้านที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก
☐ 6. บริการหลังการขายดี
☐ 7.เป็นตัวแทนจำหน่ายโดยตรง
☐ 8. เพื่อน หรือคนรู้จักแนะนำให้ซื้อ
☐ 9. มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม ที่น่าสนใจ
☐ 10.อื่นๆ โปรดระบุ.....

7) โดยปกติท่านใช้/พกพาโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวนกี่เครื่อง

- ☐ 1. 1 เครื่อง ☐ 2. 2 เครื่อง ☐ 3. มากกว่า 2 เครื่อง

8) โดยปกติท่านใช้ซิมหรือมีเบอร์โทรศัพท์จำนวนเท่าไร

- ☐ 1. 1 ซิม ☐ 2. 2 ซิม ☐ 3. มากกว่า 2 ซิม

9) รูปแบบการชำระเงินสำหรับสมาร์ทโฟนของท่านเป็นแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ☐ 1. รายเดือน ☐ 2. เต็มเงิน

- 10) โทรศัพท์มือถือของท่านใช้บริการระบบเครือข่ายใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

□ 1. AIS

2. DTAC

□ 3. TRUE MOVE

4. CAT CDMA

□ 5. HUTCH

- 11) สาเหตุที่ท่านเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

□ 1. อัตราค่าบริการถูก

□ 2. คุณภาพของเครือข่ายดี

☐ 3. ขอบข่ายเนื้อหาของผู้ให้บริการระบบ

❑ 4. การให้บริการของพนักงาน

❑ 5. มีบริการเสริมหลากหลาย

☐ 6. ความสะดวกในการชำระเงิน/เติมเงิน

□ 7. ขอบโฆษณา

□ 8. ความจำเป็นเนื่องจากงาน

□ 9. โพรโมชันการใช้งานดี

□ 10.อื่นๆ (โปรดระบุ).....

- 12) โทรศัพท์มือถือของท่านเป็นเครื่องลักษณะใด

☐ 1. เครื่องใหม่จากศูนย์หรือตัวแทนจำหน่าย

❑ 2. เครื่องใหม่นำเข้าจากต่างประเทศ (เครื่องหิ้ว)

3. เครื่องมือสอง

- 13) ทำไมท่านถึงต้องการโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1.เอาไว้ประดับจานะทางสังคม

❑ 2. เพื่อบ่งบอกถึงความทันสมัย

□ 3. เพื่อความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร /ธุรกิจ/เพื่อน

❑ 4.เพื่อนำมาใช้ร่วมกับอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์

☐ 5. เพื่อใช้ความสามารถในการทำงานต่าง ๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

❑ 6. คนรู้จักแนะนำให้ใช้

☐ 7. ^๒ข้อเพราะหน้าที่การทำงาน ทำให้สามารถทำงานได้ง่ายขึ้น^๕

☐ 8 มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลาย เช่น แครตออนไลน์ได้ตลอดเวลา

เข้าเว็บไซต์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว หรือเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง

- ☐ 9. สามารถรับ – ส่งข้อมูลต่าง ๆ ผ่านระบบไร้สายได้
- ☐ 10. รองรับการใช้งานผ่าน Wi – Fi ทำให้ใช้งานได้ง่ายและสะดวกสบาย
- ☐ 11. สามารถทำงานเอกสารได้
- ☐ 12. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

14) วัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์มือถือของท่านคือ

วัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์มือถือ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ใช้สำหรับพูดคุยสนทนา					
2. ใช้สำหรับการรับส่งข้อความ SMS หรือ MMS					
3. ใช้เพื่อเป็นอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตกับคอมพิวเตอร์					
4. ใช้สำหรับเล่นเกม					
5. ใช้สำหรับถ่ายรูป					
6. ใช้เพื่อเข้าเว็บไซต์หรือเล่น Internet					
7. ใช้ในการสนทนาต่างๆ (Chat)					
8. ใช้สำหรับเล่นเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างๆ (FACE Book, TWITTER)					
9. ใช้ส่ง E-mail, เช็กเมล					
10. ใช้สำหรับดูหนัง ฟังเพลง					
11. ตกแต่งภาพถ่าย					
12. ทำงานเอกสาร					
13. เล่น Application ต่างๆ					
14. ทำธุรกรรมทางการเงิน					
15. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

15) ส่วนใหญ่ท่านใช้สมาร์ตโฟนที่ไหน

- ☐ 1. ที่บ้าน คอนโดมิเนียม หรือที่พักอาศัย
- ☐ 2. ที่ทำงาน/โรงเรียน/มหาวิทยาลัย
- ☐ 3. ที่ร้านกาแฟ หรือร้านอาหาร
- ☐ 4. ขณะอยู่ในรถหรือระหว่างการเดินทาง
- ☐ 5. สถานที่ท่องเที่ยวกลางคืน
- ☐ 6. เอาไว้ใกล้ๆตัว สะดวกเมื่อไหร่ก็หยิบเช็คข่าวสาร หรือเปิดดู ทันทีทุกที่ ทุกเวลา
- ☐ 7. ใช้ในห้องนอนก่อนพักผ่อนในเวลากลางคืน
- ☐ 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

16) ท่านใช้สมาร์ตโฟน เมื่อใดมากที่สุด

- ☐ 1. ขณะทำงาน เช่น ส่งข้อมูล หาข้อมูล เป็นต้น
- ☐ 2. ขณะที่มีเวลาว่างพักผ่อน
- ☐ 3. ใช้ตลอดเวลาทั้งขณะทำงาน และมีเวลาว่างพักผ่อน
- ☐ 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

17) ราคาโทรศัพท์สมาร์ตโฟนของท่าน คือ

- ☐ 1. ไม่เกิน 5,000 บาท
- ☐ 2. 5,001 – 10,000 บาท
- ☐ 3. 10,001 – 15,000 บาท
- ☐ 4. 15,001 – 20,000 บาท
- ☐ 5. 20,000 บาทขึ้นไป

18) ค่าใช้จ่ายต่อเดือนโดยรวมทั้งหมดในการใช้โทรศัพท์สมาร์ตโฟนของท่าน (รวมแพ็คเกจและค่าใช้จ่ายส่วนเกินอื่นๆ)

- ☐ 1. ไม่เกิน 500 บาท
- ☐ 2. 501 – 1,000 บาท
- ☐ 3. 1,001 – 1,500 บาท
- ☐ 4. 1,501 - 2,000 บาท
- ☐ 5. 2,000 บาทขึ้นไป

19) ราคาเฉพาะแพ็คเกจสมาร์ตโฟนที่ท่านเลือกคือ

- ☐ 1. ไม่เกิน 200 บาท
- ☐ 2. 201 – 400 บาท
- ☐ 3. 401– 600 บาท
- ☐ 4. 601 – 800 บาท
- ☐ 5. 801 -1,000 บาท
- ☐ 6. 1,001-1,200 บาท
- ☐ 7. 1,201-1,400 บาท
- ☐ 8. 1,401-1,600 บาท
- ☐ 9. 1,601-1,800 บาท
- ☐ 8. มากกว่า 1,800 บาท

20) ท่านชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือโดยวิธีใด

- ☐ 1. ชำระที่ศูนย์บริการของระบบเครือข่ายนั้น ๆ
- ☐ 2. ชำระผ่านบริษัทตัวกลางอื่น ๆ เช่น เซเวนอีเลฟเว่น ไปรษณีย์ ธนาคาร ฯลฯ
- ☐ 3. หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต
- ☐ 4. เดบิตเงิน
- ☐ 5. บริษัทหรือองค์กรที่ท่านทำงานเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด
- ☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

21) ท่านชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือด้วย

- ☐ 1. เงินสด
- ☐ 2. บัตรเครดิต
- ☐ 3. หักผ่านบัตรเครดิต
- ☐ 4. หักผ่านบัญชีธนาคาร
- ☐ 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

22) ลักษณะแพ็คเกจของสมาร์ตโฟนที่ท่านเลือกคือ

- ☐ 1. แบบรวมการใช้งานฟรี สำหรับผู้ที่เน้นการใช้งาน 3G/EDGE/GPRS โดยเฉพาะ และการโทรออกในปริมาณมาก
- ☐ 2. แบบรวมการใช้งานฟรี สำหรับผู้ที่เน้นการใช้งานทั้ง 3G/EDGE/GPRS /MMS/SMS และการโทรออกทุกเครือข่ายโดยจำกัดจำนวนและนาที
- ☐ 3. ใช้อินเทอร์เน็ตไม่จำกัดทั้ง 3G/EDGE/GPRS พร้อมรับฟรีบริการ MMS/SMS และการโทรออกทุกเครือข่ายโดยจำกัดจำนวนและนาที
- ☐ 4. แบบรวมการใช้งานฟรี สำหรับผู้ที่ต้องการบริการครบทั้ง 3G/EDGE/GPRS SMS MMS แต่โทรออกน้อย
- ☐ 5. แบบการใช้งานอย่างอิสระ เหมาะสำหรับผู้ที่มีความต้องการใช้งานที่หลากหลาย ติดตามอัตราการใช้งานจริง
- ☐ 6. Black Berry Unlimited (ใช้งานได้ทุกอย่างทั้ง Chat FB Push Mail และ Internet)
- ☐ 7. Black Berry เลือกใช้ระหว่าง Chat Facebook
- ☐ 8. Black Berry เลือกใช้ระหว่าง Chat Push Mail
- ☐ 9. อื่นๆ โปรดระบุ

23) ระยะเวลาโดยเฉลี่ยของการเปลี่ยนโทรศัพท์ 1 เครื่องใช้เวลานานเท่าไร

- ☐ 1. น้อยกว่า 6 เดือน
- ☐ 2. ประมาณ 6 – 12 เดือน
- ☐ 3. 1 – 2 ปี
- ☐ 4. มากกว่า 2 ปี
- ☐ 5. ไม่เคยเปลี่ยนเลย
- ☐ 6. อื่น ๆ โปรดระบุ

24) โทรศัพท์สมาร์ทโฟนเครื่องปัจจุบันท่านใช้มาเป็นระยะเวลานานเท่าใด

- ☐ 1. น้อยกว่า 1 ปี
- ☐ 2. 1 – 2 ปี
- ☐ 3. 3 – 4 ปี
- ☐ 4. มากกว่า 4 ปีขึ้นไป

25) โดยปกติท่านใช้บริการเสริมอะไรบ้าง และท่านใช้เป็นจำนวนกี่ครั้งต่อเดือน

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ข่าวนำ
 - ☐ 1. 1 – 5 ครั้ง ☐ 2. 6 – 20 ครั้ง ☐ 3. มากกว่า 20 ครั้ง
- ☐ 2. คู่มือ, พยากรณ์
 - ☐ 1. 1 – 5 ครั้ง ☐ 2. 6 – 20 ครั้ง ☐ 3. มากกว่า 20 ครั้ง
- ☐ 3. Social Media (Facebook , Whats app)
 - ☐ 1. 1 – 5 ครั้ง ☐ 2. 6 – 20 ครั้ง ☐ 3. มากกว่า 20 ครั้ง
- ☐ 4. Logo (ดาวน์โหลดโลโก้ หรือรูปภาพขนาดเล็กหน้าจอโทรศัพท์เคลื่อนที่)
 - ☐ 1. 1 – 5 ครั้ง ☐ 2. 6 – 20 ครั้ง ☐ 3. มากกว่า 20 ครั้ง
- ☐ 5. Ring Tone (ดาวน์โหลดริงโทน หรือเสียงเรียกเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่)
 - ☐ 1. 1 – 5 ครั้ง ☐ 2. 6 – 20 ครั้ง ☐ 3. มากกว่า 20 ครั้ง
- ☐ 6. Java Application (ดาวน์โหลดเกมส์ หรือโปรแกรมประยุกต์การใช้งาน)
 - ☐ 1. 1 – 5 ครั้ง ☐ 2. 6 – 20 ครั้ง ☐ 3. มากกว่า 20 ครั้ง
- ☐ 7. SMS (รับ-ส่งข้อความสั้น)
 - ☐ 1. 1 – 5 ครั้ง ☐ 2. 6 – 20 ครั้ง ☐ 3. มากกว่า 20 ครั้ง
- ☐ 8. MMS (รับ-ส่งข้อความรูปภาพนิ่ง /เคลื่อนไหว/วิดีโอคลิป)
 - ☐ 1. 1 – 5 ครั้ง ☐ 2. 6 – 20 ครั้ง ☐ 3. มากกว่า 20 ครั้ง

26) ท่านใช้บริการ EDGS/GPRS/3G มากในระดับใด

- ☐ 1. น้อยมาก (เช่น ไม่เกิน 100 Mb หรือ ไม่เกิน 1 ชั่วโมงต่อวัน)
☐ 2. น้อย (เช่น ระหว่าง 101 Mb -500 Mb หรือ 1-4 ชั่วโมงต่อวัน)
☐ 3. ปานกลาง (เช่น ระหว่าง 501 Mb-900 Mb หรือ 5-10 ชั่วโมงต่อวัน)
☐ 4. มาก (เช่น ระหว่าง 1Gb ขึ้นไป หรือใช้แบบไม่จำกัดจำนวนชั่วโมง)

27) ท่านพึงพอใจโทรศัพท์มือถือเครื่องปัจจุบันในระดับใด

- ☐ 1. พึงพอใจอย่างมาก ☐ 2. พึงพอใจ
☐ 3. เฉยๆ ☐ 4. ไม่พึงพอใจ
☐ 5. ไม่พึงพอใจอย่างมาก เพราะเหตุใด.....

28) ในอนาคตข้างหน้าท่านจะซื้อโทรศัพท์มือถือเครื่องใหม่อีกหรือไม่

- ☐ 1. ซื้ออย่างแน่นอน ☐ 2. อาจจะซื้อ
☐ 3. ไม่แน่ใจ ☐ 4. อาจจะไม่ซื้อ
☐ 5. ไม่ซื้อแน่นอน เพราะเหตุใด.....

29) ในการหาข้อมูลสำหรับการใช้สมาร์ตโฟนท่านหาจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ศึกษาคู่มือใช้งานด้วยตนเอง ☐ 2. อินเทอร์เน็ต
☐ 3. วารสาร/นิตยสาร ☐ 4. ไปปลีก
☐ 5. เพื่อน/คนรู้จักที่ใช้อยู่ ☐ 6. พนักงานขาย
☐ 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

30) บุคคลใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้โทรศัพท์มือถือของท่านมากที่สุด

- ☐ 1. ตัวท่านเอง ☐ 2. พ่อ /แม่/พี่/น้อง
☐ 3. เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน ☐ 4. แฟน/ภรรยา
☐ 5. ดารา/นักร้อง/พิธีกร ☐ 6. พนักงานขาย
☐ 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

31) ท่านต้องการโทรศัพท์สมาร์ทโฟนที่มีคุณสมบัติแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. เป็นลักษณะ Touch Phone
- ☐ 2. รูปทรง การออกแบบ เท่ห์ ทันสมัย
- ☐ 3. หน้าจอ ขนาดใหญ่และเป็นแบบ Widescreen
- ☐ 4. หน้าจอสามารถแสดงผลได้อย่างละเอียด
- ☐ 5. สามารถเปิดเครื่องสแตนด์บายได้เป็นระยะเวลานาน
- ☐ 6. เล่นไฟล์วิดีโอได้นาน
- ☐ 7. เล่นไฟล์เสียงนาน
- ☐ 8. สามารถต่อเข้าคอมพิวเตอร์ ผ่านพอร์ต USB
- ☐ 9. สามารถใช้ Application ต่างๆได้
- ☐ 10. มีทั้งกล้องด้านหน้าและกล้องหลัง
- ☐ 11. ถ่ายรูปได้ คมชัด มีระบบการซูมได้หลายระดับ
- ☐ 12. เป็นพิมพ์ มีความสะดวกสบายในการพิมพ์ข้อความ
- ☐ 13. สามารถเล่นเกมได้ รองรับการเล่นเกมส์เพิ่มเติมได้
- ☐ 14. รองรับ 2 ซิมใน 1 เครื่อง
- ☐ 15. น้ำหนักเบา
- ☐ 16. เป็นแบบสไลด์
- ☐ 17. ความเร็วในการประมวลผล
- ☐ 18. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

32) ปัจจัยใดที่ท่านใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์สมาร์ทโฟน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

-ด้านคุณสมบัติ-

- ☐ 1. รูปทรง การออกแบบสวยงาม ทันสมัย
- ☐ 2. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตแข็งแรง ทนทาน
- ☐ 3. หน้าจอ ขนาดใหญ่ และเป็นหน้าจอแบบสัมผัสแบบ Touch Screen
- ☐ 4. หน้าจอแสดงผลมีความละเอียดสูง
- ☐ 5. เป็นพิมพ์ มีความสะดวกสบายในการพิมพ์ข้อความ
- ☐ 6. สามารถเปิดสแตนด์บายได้เป็นระยะเวลานาน
- ☐ 7. กล้องถ่ายรูปมีความละเอียดสูง คมชัด
- ☐ 8. คุณภาพเสียงดัง คมชัด
- ☐ 9. สามารถเล่นไฟล์วิดีโอ หรือ ไฟล์เสียงได้อย่างยาวนานต่อเนื่อง
- ☐ 10. ลักษณะการใช้งานของตัวเครื่องง่าย ไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการใช้งาน

☐ 11. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

-ด้านกลยุทธ์ทางการตลาด-

☐ 12. อุปกรณ์เสริมมีมากและราคาไม่แพง

☐ 13. ยี่ห้อ (Brand) มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก

☐ 14. เป็นรุ่นที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน

☐ 15. ราคาไม่แพง มีความเหมาะสม

☐ 16. สามารถผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิตได้

☐ 17. มีร้านตัวแทนจำหน่ายหลาย หาสื่อได้ง่าย

☐ 18. ศูนย์บริการหลังการขายที่ดี

☐ 19. สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลอย่างละเอียดชัดเจน

☐ 20. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

-ด้านSoftware and Application -

☐ 21. สามารถใช้ Application ต่างๆได้หลากหลาย

☐ 22. สามารถลงโปรแกรมเพิ่มเติมต่างๆได้ง่าย

☐ 23. ความเร็วในการประมวลผลของโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์

☐ 24. การใช้งานง่ายของ Application

☐ 25. การใช้งานง่ายของระบบปฏิบัติการ (OS)

☐ 26. รองรับเครือข่าย 3G

☐ 27. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ แสดงปัญหาที่ท่านพบในการใช้โทรศัพท์มือถือ

ปัญหาในการใช้โทรศัพท์มือถือ	ไม่พบ ปัญหา	พบ ปัญหา
33.เครื่องเสียบ่อย		
34.แบตเตอรี่หมดเร็ว		
35.โทรเข้าออกลำบาก สายหลุด หรือมักจะให้ฝากข้อความ		
36.การใช้งานยุ่งยาก ซับซ้อน		
37.ศูนย์บริการมีน้อย ไม่สะดวกในการชำระค่าบริการ		
38.การติดต่อศูนย์บริการล่าช้า เพราะมีผู้ใช้บริการมาก		
39.การติดต่อศูนย์บริการล่าช้า เพราะพนักงานไม่มีความชำนาญ		
40.พนักงานให้บริการไม่ประทับใจ		
41.พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลหรือช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาการใช้งาน		
42.ค่าบริการในการใช้งานโทรศัพท์มือถือแพง		
43.บริการหลังการขายไม่ประทับใจ ตรวจเช็คเครื่องล่าช้า		
44.ราคาค่าอะไหล่แพงเกินไป		
45.อื่นๆ โปรดระบุ		

ข้อเสนอแนะอื่นๆในการใช้โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟน

.....

.....

.....

*** ขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลา กรอกแบบสอบถาม ***

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวณัฐกฤตา ศรีนุต

วัน เดือน ปี เกิด

26 มกราคม 2524

ประวัติการศึกษา

ปี 2546-2549 ปริญญาตรี ที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะมนุษยศาสตร์
ปี 2550-2555 ปริญญาโท ที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะบริหารธุรกิจ
สาขาวิชาการตลาด

ประวัติการทำงาน

ปี 2545 – 2551 ธนาคารธนชาติ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า



