

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้า

ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงใคร่ขอความกรุณาทุกท่านให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้า

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

อมร วิเรรัตน์

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ไม่เกิน 20 ปี

2) 20 - 30 ปี

3) 31 - 40 ปี

4) 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับมัธยมศึกษา/ปวช.

2) อนุปริญญา/ปวส.

3) ปริญญาตรี

4) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

- 1) โสด 2) สมรส
 3) หม้าย/หย่าร้าง

5. อาชีพ

- 1) ข้าราชการ 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3) พนักงานบริษัทเอกชน 4) ธุรกิจส่วนตัว
 5) นักเรียน/นักศึกษา 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,000 - 20,000 บาท
 3) 20,001 - 30,000 บาท 4) 30,001 บาทขึ้นไป

7. ที่อยู่อาศัย

- 1) เขตเมือง/ชุมชน
 2) เขตนอกเมือง/นอกชุมชน (ห่างจากตลาดมากกว่า 3 กิโลเมตร)

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้า

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ผู้ขอใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เครื่องที่ใช้เป็นประจำ

- 1) ขอใช้บริการด้วยตนเอง 2) สามี/ภรรยา/คู่รัก
 3) บิดา/มารดา/ญาติพี่น้อง 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. เหตุผลในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

- 1) เพื่อการติดต่อธุระ 2) เพื่อคุยกับเพื่อน
 3) เป็นที่ยอมรับในสังคม 4) บุคคลภายในครอบครัวให้ใช้
 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน

- 1) เอไอเอส แบบเติมเงิน 2) เอไอเอส แบบจ่ายรายเดือน
 3) ดีแทค แบบเติมเงิน 4) ดีแทค แบบจ่ายรายเดือน
 5) ทูท แบบเติมเงิน 6) ทูท แบบจ่ายรายเดือน
 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ยี่ห้อของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) โนเกีย | <input type="checkbox"/> 2) โมโตโรลา |
| <input type="checkbox"/> 3) โซนี่ | <input type="checkbox"/> 4) ซัมซุง |
| <input type="checkbox"/> 5) ไอโฟน | <input type="checkbox"/> 6) แบล็คเบอร์รี่ |
| <input type="checkbox"/> 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |
5. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 100 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 100 - 300 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 301 - 500 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 501 - 1,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5) มากกว่า 1,001 บาท | |
6. ผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) บิดา/มารดา/ญาติพี่น้อง | <input type="checkbox"/> 2) เพื่อน |
| <input type="checkbox"/> 3) สื่อโฆษณา | <input type="checkbox"/> 4) พนักงานขาย |
| <input type="checkbox"/> 5) ตัดสินใจด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> 6) สามเณร/ภรรยา/คู่อรัก |
| <input type="checkbox"/> 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาว่าปัจจัยแต่ละข้อมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | ปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับด้วยปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด |

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 มีการบริการเสริมแบบใหม่มาให้ใช้อย่างต่อเนื่อง					
1.2 ชื่อเสียงของตราหือ					
1.3 คุณภาพของสัญญาณเครือข่าย					
1.4 ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์					
1.5 เครือข่ายสัญญาณครอบคลุมทุกพื้นที่					
1.6 ซิมการ์ดหาซื้อได้ง่าย					
2. ด้านราคา					
2.1 สามารถชำระค่าบริการทางอินเทอร์เน็ตออนไลน์					
2.2 สามารถกำหนดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ตามโปรโมชั่นที่เหมาะสม					
2.3 ค่าบริการมีความเหมาะสม					
2.4 ราคาบริการถูกกว่าเครือข่ายอื่น					
2.5 สามารถตรวจสอบค่าบริการได้ตลอดเวลา					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 มีศูนย์บริการครอบคลุมทุกพื้นที่					
3.2 ศูนย์บริการตั้งอยู่ในตำแหน่งที่หาง่าย					
3.3 ศูนย์บริการมีสีสันทันที่เป็นเอกลักษณ์ของเครือข่าย					
3.4 สามารถโทรติดต่อศูนย์บริการได้ตลอดเวลา					
3.5 สามารถติดต่อศูนย์บริการได้ทุกที่					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ					
4.2 มีการลดราคา หรือแจกของขวัญ ในโอกาสพิเศษ					

ความคิดเห็นของผู้บริจาคนที่มีการให้บริการ ของสถานสงเคราะห์ (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4. (ต่อ)					
4.3 มีบริการเสริม เช่น การส่งข้อความ เสียงรอสาย					
4.4 มีการแถมเวลาในการใช้โทรศัพท์เมื่อใช้บริการ ครบตามกำหนด					
4.5 มีการแจกบัตรลดราคาซึ่งสามารถใช้กับร้านค้า ที่เข้าร่วมโปรโมชัน					
5. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
5.1 พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ					
5.2 พนักงานมีบุคลิกที่ดี แต่งกายเรียบร้อย					
5.3 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.4 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
5.5 พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ					
6.1 มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ					
6.2 สถานที่มีบรรยากาศที่ดี					
6.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อต้องรอ เช่น หนังสือ โทรทัศน์					
6.4 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการทันสมัย					
6.5 สถานที่สะอาดเรียบร้อย					
7. ด้านกระบวนการในการให้บริการ					
7.1 มีการให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
7.2 ขั้นตอนการให้บริการสะดวก					
7.3 การให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ มีความถูกต้อง					
7.4 มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
7.5 มีจุดบริการที่เสร็จในจุดเดียว					