

ภาคผนวก

- แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่
บริษัทโทเทิลแอสซิส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในกรุงเทพมหานคร

เนื่องด้วยผู้ทำวิจัยกำลังศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิล แอสซิส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในกรุงเทพมหานคร” จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อนำผลมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลของท่านจะเก็บเป็นความลับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอในภาพรวม และใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัท โทเทิล แอสซิส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสซิส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC

กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง หรือช่องว่างที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 2) 21-30 ปี
 3) 31-40 ปี 4) 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

สำหรับผู้วิจัย

4. อาชีพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) นักเรียน / นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) ค้าขาย / รับจ้างทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> 3) ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 4) พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 5) ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

5. สถานภาพสมรส

- | | |
|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) โสด | <input type="checkbox"/> 2) สมรส |
| <input type="checkbox"/> 3) หม้าย / หย่าร้าง | |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 10,001-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 20,001 - 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 30,001 บาท ขึ้นไป |

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่
บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC

ปัจจัย	ระดับการตัดสินใจ		สำหรับผู้วิจัย
	ใช่ (1)	ไม่ใช่ (2)	
ด้านบริการ			
ช่วงเวลา ปิด – เปิด บริการเหมาะสม			<input type="checkbox"/>
มีสินค้าตามโปร โมชั่นให้เลือกจำนวนมาก			<input type="checkbox"/>
มีความหลากหลายของบริการเสริม			<input type="checkbox"/>
การให้บริการครบถ้วนตามต้องการ			<input type="checkbox"/>
ด้านพนักงาน			
เจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ			<input type="checkbox"/>
เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ			<input type="checkbox"/>
เจ้าหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา เฉพาะหน้า			<input type="checkbox"/>
เจ้าหน้าที่ พูดย่อสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส			<input type="checkbox"/>
มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ			<input type="checkbox"/>
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสมกับ ความต้องการของผู้รับบริการ			<input type="checkbox"/>
กระบวนการให้บริการ			
ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน กระชับ เข้าใจง่าย คล่องตัว			<input type="checkbox"/>
มีความรวดเร็วในการให้บริการ			<input type="checkbox"/>
มีความชัดเจนของระบบการสื่อสาร หรือคำแนะนำ เพื่อสร้างความ เข้าใจ ต่อผู้รับบริการ เช่น ป้ายบอกทาง หรือคำอธิบายลำดับ ขั้นตอนการให้บริการ			<input type="checkbox"/>
มีสถานที่บริการสอดคล้องกับระบบการให้บริการ			<input type="checkbox"/>
สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน			<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC

สำหรับผู้วิจัย

1. ปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด
 1) รายเดือน Postpaid 2) เดิมเงิน Prepaid
2. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้
 1) น้อยกว่า 6 เดือน 2) 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี
 3) 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี 4) 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี
 5) 6 ปี ขึ้นไป
3. นอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่
 1) ใช่ 2) ไม่ใช่
4. หากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้อะไร
 1) AIS 2) TRUE
 3) HUTCH 4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. ท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด
 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท 2) 501 – 1,000 บาท
 3) 1,001 – 1,500 บาท 4) 1,501 – 2,000 บาท
 5) 2,001 บาท ขึ้นไป
6. ท่านเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) โปรดเลือกข้อที่ท่านชอบที่สุดเพียงข้อเดียว
 1) SMS และ MMS 2) Chat On Line
 3) E-mail , VDO E-mail 4) ดาวน์โหลดเกม , Ring Tone
 5) ATM SIM 6) WAP

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม
ศิริพร ทับทิม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ที่พักอาศัย หรือทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่มีสัดส่วนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สูงสุด โดยเจาะจงเลือกมา 4 เขต เขตละ 96 คน ได้แก่ เขตดินแดง เขตพลโยธิน เขตลาดพร้าว และเขตพญาไท ดังนี้

ตาราง 5.1. แสดงสัดส่วนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

ลำดับที่	เขตการใช้บริการ
1.	เขตดินแดง
2.	เขตพลโยธิน
3.	เขตลาดพร้าว
4.	เขตพญาไท

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวศิริพร ทับทิม
วัน เดือน ปีเกิด	20 ตุลาคม 2526
ภูมิลำเนา	1 ม.1 ตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ 10290
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1 ม.1 ตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ 10290
การศึกษา	ระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ภาควิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี