

ผนวก ข.



โครงการปริญญาโทวิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษาระดับอุดมศึกษา สาขาบริหารโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
แบบสอบถามโครงการวิจัย: การศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคต่อบริการสื่อสารข้อมูลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
ระบบดิจิทัล GSM900

แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับงานวิจัย การศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคต่อบริการสื่อสารข้อมูลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล GSM900 ซึ่งเป็นบริการเสริมรูปแบบใหม่ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล GSM900 ที่ให้บริการโดยบริษัท แอควานซ์ อินโฟ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS เป็นบริการที่สามารถสื่อสารข้อมูล (Data or Non-Voice Communication) และบริการในการทำธุรกรรมต่างๆผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล GSM900 โดยใช้เทคโนโลยี SIM Tool Kit ภายใต้ชื่อ "โมบายล์ไลฟ์" (Mobile Life) ด้วยรูปแบบบริการที่หลากหลาย อาทิเช่น การดำเนินการธุรกรรมทางการเงิน บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆที่ทันสมัย เช่น ราคาหุ้น รายงานสภาพจราจร ตารางการเดินทางของสายการบินในประเทศ ฯลฯ บริการสั่งซื้อสินค้าและบริการอื่นอีกมากมาย

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านเพื่อสอบถามเกี่ยวกับความต้องการใช้งานและรูปแบบของบริการสื่อสารข้อมูลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล GSM900 ผู้วิจัยหวังอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้กรอกแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

- | | | |
|-------------------------------|--|---|
| 1. เพศ | <input type="radio"/> 1.หญิง | <input type="radio"/> 2.ชาย |
| 2. อายุ | <input type="radio"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="radio"/> 2. 20-30 ปี |
| | <input type="radio"/> 3. 31-40 ปี | <input type="radio"/> 4. 41 ปี ขึ้นไป |
| 3. การศึกษาสูงสุด | <input type="radio"/> 1. มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า | <input type="radio"/> 2. ปวส./อนุปริญญา |
| | <input type="radio"/> 3.ปริญญาตรี | <input type="radio"/> 4. สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. อาชีพ | <input type="radio"/> 1. นักเรียนนักศึกษา | <input type="radio"/> 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| | <input type="radio"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="radio"/> 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| | <input type="radio"/> 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน | <input type="radio"/> 6. อื่นๆ (ระบุ) _____ |
| 5. รายได้ส่วนบุคคลรวมต่อเดือน | <input type="radio"/> 1. น้อยกว่า 10,000 บาท | <input type="radio"/> 2. 10,001-20,000 บาท |
| | <input type="radio"/> 3. 20,001-30,000 บาท | <input type="radio"/> 4. 30,001-40,000 บาท |
| | <input type="radio"/> 5. 40,001 บาทขึ้นไป | <input type="radio"/> 6. ยังไม่มีรายได้ |

ส่วนที่ 2

1. ท่านรู้จักบริการ Mobile Life (GSM900) มาก่อนหน้านี้หรือไม่

<input type="checkbox"/> 1. รู้จัก	<input type="checkbox"/> 2. ไม่รู้จัก (ข้ามไปข้อ 3.)
<input type="checkbox"/> 3. เคยได้ยินแต่ไม่รู้ว่าคืออะไร	

2. ท่านรู้จักจากไหน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. อินเตอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> 2. หนังสือพิมพ์
<input type="checkbox"/> 3. นิตยสารหรือวารสาร	<input type="checkbox"/> 4. โทรทัศน์/วิทยุ
<input type="checkbox"/> 5. เพื่อน,ญาติหรือคนรู้จัก	<input type="checkbox"/> 6. แผ่นพับโฆษณา/งานเปิดตัวแนะนำบริการ

3. ท่านใช้บริการโทรศัพท์มือถือ (Mobile telephone) หรือ โทรศัพท์พกพา (PCT) อยู่หรือไม่

<input type="checkbox"/> 1. ใช่	<input type="checkbox"/> 2. ไม่ใช่ (ข้ามไปข้อ 6.)
---------------------------------	---

4. ท่านใช้บริการโทรศัพท์มือถือหรือโทรศัพท์พกพาระบบใด

<input type="checkbox"/> 1. GSM900 (AIS)	<input type="checkbox"/> 6. One-2-call (AIS)
<input type="checkbox"/> 2. WorldPhone1800 (TAC)	<input type="checkbox"/> 7. Prompt (TAC)
<input type="checkbox"/> 3. GSM1800 (Hello)	<input type="checkbox"/> 8. NMT470 (TOT)
<input type="checkbox"/> 4. Cellular 900 (AIS)	<input type="checkbox"/> 9. AMP800 (CAT)
<input type="checkbox"/> 5. WorldPhone800 (TAC)	<input type="checkbox"/> 10. PCT (TA)

5. ท่านเคยใช้บริการรับ-ส่งข้อความผ่านหน้าจอมือถือ (Short Message Service) มาก่อนหรือไม่

<input type="checkbox"/> 1. เคยใช้	<input type="checkbox"/> 2. ไม่เคยใช้
------------------------------------	---------------------------------------

6. ท่านเคยใช้อินเตอร์เน็ตหรือไม่

<input type="checkbox"/> 1. เคยใช้	<input type="checkbox"/> 2. ไม่เคยใช้ (ข้ามไปข้อ 8.)
------------------------------------	--

7. ปัจจุบันท่านยังใช้อินเตอร์เน็ตอยู่หรือไม่หรือไม่ มากน้อยเท่าใด

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 2 ชม. ต่อสัปดาห์	<input type="checkbox"/> 2. 2-5 ชม. ต่อสัปดาห์
<input type="checkbox"/> 3. 6-10 ชม. ต่อสัปดาห์	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 10 ชม. ต่อสัปดาห์
<input type="checkbox"/> 5. ไม่ได้ใช้แล้ว	

8. ท่านเคยใช้บริการ Mobile Life (GSM900) หรือไม่

<input type="checkbox"/> 1. เคยใช้ (กรุณาทำต่อในส่วนที่3)	<input type="checkbox"/> 2. ไม่เคยใช้ (กรุณาข้ามไปทำต่อในส่วนที่4)
---	--

งานที่ 3 สำหรับผู้ให้บริการ Mobile Life (GSM900)
9. ท่านให้บริการ Mobile Life (GSM900) ประเภทใดบ้าง และโปรดระบุระดับความพึงพอใจ

รูปแบบของบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่มีเลย
1. mBANKING คือ การให้บริการข้อมูลและ บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร เช่น บริการ โอนเงิน บริการชำระค่าบริการ เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. mINFO คือ บริการเรียกดูข้อมูลข่าวสาร บ้านเทিং และอื่นๆ ที่มีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวัน เช่น ข่าวในและ ต่างประเทศ ข้อมูลหลักทรัพย์ ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงิน ตรา ข้อมูลรายงานสภาพจราจร เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. mSHOPPING คือ บริการสั่งซื้อซื้อสินค้าและบริการ ต่างๆ อาทิ เสื้อผ้า, ตัวเครื่องบิน, ตั้งคอกไม้ ฯลฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. mENTERTAIN คือ บริการที่ช่วยให้ความ บันเทิงกับผู้ใช้บริการ โดยลูกค้าสามารถเลือกรูปภาพหรือ เสียงเรียกผ่าน มือถือ หรืออินเทอร์เน็ต ให้มาปรากฏอยู่บน โทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น บริการ My Logo, My RingTone, GSMGraphic Net Designer, GSM Melodies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. mCHAT คือ บริการที่ผู้ใช้โทรศัพท์ Digital GSM สามารถสนทนาได้ตอบกับผู้ใช้ Internet ทั่วโลก ได้ โดยการ ส่ง-รับ ข้อความเป็นภาษาอังกฤษหรือรับข้อความ ภาษาไทยผ่าน ShortMessage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. mMESSAGING คือ บริการรับ-ส่ง ข้อความ หลากหลายระหว่างผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล จีเอสเอ็ม 2 วัตต์ กับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต โดยลูกค้าสามารถ รับ-ส่งเป็นเสียงพูดหรือข้อความได้แก่ บริการ GSM InternetShortmail, GSM Web Messaging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. mNETLINK คือ บริการที่ช่วยให้การเชื่อมต่อ ไปยังโลกอินเทอร์เน็ตเป็นไปโดยสะดวกสำหรับผู้ใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล จีเอสเอ็ม 2 วัตต์ ได้แก่ บริการ GSM Internet on Demand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

กรุณาไปทำต่อในส่วนที่ 3

ที่ 4 สำหรับผู้ที่ "ไม่เคย" ใช้บริการ Mobile Life (GSM900)

10. ท่านมีความสนใจที่จะใช้บริการ Mobile Life (GSM900) ประเภทใดบ้าง กรุณาระบุระดับความความสนใจ

รูปแบบของบริการ	ระดับความสนใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่สนใจ
1. mBANKING คือ การให้บริการข้อมูลและบริการ ในการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร เช่น บริการ โอนเงิน บริการชำระค่าบริการ เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. mINFO คือ บริการเรียกดูข้อมูลข่าวสาร บ้านเทিং และอื่นๆ ที่มีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวัน เช่น ข่าวในและต่างประเทศ ข้อมูลหลักทรัพย์ ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา ข้อมูลรายงานสภาพจราจร เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. mSHOPPING คือ บริการสั่งซื้อซื้อสินค้าและบริการต่างๆ อาทิ เสื้อผ้า, ตัวเครื่องบิน, สั่งดอกไม้ ฯลฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. mENTERTAIN คือ บริการที่ช่วยให้ความบันเทิงกับผู้ใช้บริการ โดยลูกค้าสามารถเลือกรูปภาพหรือเสียงเรียกผ่าน มือถือ หรืออินเตอร์เน็ตให้มาปรากฏอยู่บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น บริการ My Logo, My RingTone, GSMGraphic Net Designer, GSM Melodies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. mCHAT คือ บริการที่ผู้ใช้โทรศัพท์ Digital GSM สามารถสนทนาได้ตอบกับผู้ใช้ Internetทั่วโลกได้ โดยการ ส่ง-รับ ข้อความเป็นภาษาอังกฤษหรือรับข้อความภาษาไทยผ่าน ShortMessage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. mMESSAGING คือ บริการรับ-ส่ง ข้อความหลากหลายระหว่างผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิตอล จีเอสเอ็ม 2 วัตต์ กับผู้ใช้อินเตอร์เน็ต โดยลูกค้าสามารถรับ-ส่งเป็นเสียงพูดหรือข้อความได้แก่ บริการ GSM InternetShortmail, GSM Web Messaging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. mNETLINK คือ บริการที่ช่วยให้การเชื่อมต่อไปยังโลกอินเตอร์เน็ตเป็นไปโดยสะดวกสำหรับผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิตอล จีเอสเอ็ม 2 วัตต์ ได้แก่ บริการ GSM Internet on Demand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11.หลังจากทราบความสามารถของบริการ Mobile Life (GSM900) ความต้องการในการใช้บริการดังกล่าวของท่านเปลี่ยนไปอย่างไร (เลือกเพียง 1 ข้อ)

- (เดิม)ไม่สนใจ → (ใหม่)ไม่สนใจ (กรุณาทำต่อในส่วนที่6)
- (เดิม)ไม่สนใจ → (ใหม่) สนใจแต่ยังไม่ขอใช้บริการ (กรุณาทำต่อในส่วนที่5)
- (เดิม)ไม่สนใจ → (ใหม่) สนใจและจะขอใช้บริการ (กรุณาทำต่อในส่วนที่5)
- (เดิม) สนใจ → (ใหม่)ไม่สนใจ (กรุณาทำต่อในส่วนที่6)
- (เดิม) สนใจ → (ใหม่) สนใจแต่ยังไม่ขอใช้บริการ (กรุณาทำต่อในส่วนที่5)
- (เดิม) สนใจ → (ใหม่) สนใจและจะขอใช้บริการ (กรุณาทำต่อในส่วนที่5)

ข้อ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ Mobile Life (GSM900)

12.ท่านคิดว่าปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญในการเลือกใช้บริการ Mobile Life (GSM900)มากน้อยเพียงใด

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ Mobile Life (GSM900)	ระดับความสำคัญ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่สำคัญ
1.ความสะดวกในการใช้งาน (ใช้งานง่าย,ประหยัดเวลากว่าวิธีอื่น)	[]	[]	[]	[]	[]	[]
2.ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อ/รับบริการ	[]	[]	[]	[]	[]	[]
3.ความคุ้มค่ากับอัตราค่าบริการ(เช่น ค่าบริการ โอนเงิน ข้อความ = 6บาท/ครั้ง, สอบถามข้อมูล = 4บาท/ครั้ง ฯลฯ)	[]	[]	[]	[]	[]	[]
4.ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	[]	[]	[]	[]	[]	[]
5.ความหลากหลายของบริการและผู้ร่วมให้บริการ (เช่น มีหลายธนาคาร ร้านค้า โรงหนัง ฯลฯ)	[]	[]	[]	[]	[]	[]
6.คุณภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิตอล GSM900 และชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการ	[]	[]	[]	[]	[]	[]
7.ความทันสมัยของเทคโนโลยี	[]	[]	[]	[]	[]	[]
8.ความสวยงามของกราฟฟิก	[]	[]	[]	[]	[]	[]
9.ความลับและความปลอดภัยในการใช้บริการ	[]	[]	[]	[]	[]	[]
10.จำนวนรุ่น/ยี่ห้อของตัวเครื่องโทรศัพท์ที่รองรับ บริการ	[]	[]	[]	[]	[]	[]
11.ราคาเครื่องโทรศัพท์ที่รองรับบริการ	[]	[]	[]	[]	[]	[]
12.อื่นๆ(โปรดระบุ)	[]	[]	[]	[]	[]	[]

กรุณาไปทำต่อในข้อที่ 14&15

ตอนที่ 6 สำหรับผู้ที่ไม่สนใจจะใช้บริการ Mobile Life (GSM900)

13.เหตุผลที่ท่านไม่สนใจที่จะใช้บริการ Mobile Life (GSM900) คืออะไร (กรุณาเลือกเพียง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ 1-2-3-4-5 โดย 1 สำคัญมากที่สุด , 5 สำคัญน้อยที่สุด)

- ไม่มั่นใจในการป้องกัน/การรักษา ความปลอดภัยและความถูกต้องของข้อมูล
- ยังไม่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน
- มีทางเลือกอื่นที่สะดวกกว่า/ดีกว่า/ประหยัดกว่า
- อัตราค่าบริการไม่คุ้มค่า(เช่น ค่าบริการ โอนเงิน,ซื้อตั๋วหนัง = 6บาท/ครั้ง, สอบถามข้อมูล = 4บาท/ครั้ง ฯลฯ)
- ความรวดเร็วและความสะดวกของการให้บริการยังไม่ดีเพียงพอ
- ความหลากหลายของบริการและผู้ร่วมให้บริการยังมีไม่เพียงพอ
- มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ
- อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

14.ท่านคิดว่าบริการ Mobile Life (GSM900) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ท่านจะนำมาใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิตอล GSM900 หรือไม่

เป็น

ไม่เป็น

ไม่แน่ใจ

15.ความคิดเห็นอื่นๆ และข้อเสนอแนะ

*****จบแบบสอบถาม*****

ผู้จัดทำขอขอบคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในครั้งนี้