



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**แนวคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินงานการสื่อสารการตลาดเชิงประสบการณ์
เรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงประสบการณ์ของเว็บไซต์ www.trueworld.net,
www.truelife.com และร้านกาแฟ true coffee**

แนวคำถามสัมภาษณ์สัมภาษณ์สำหรับ www.trueworld.net

1. วัตถุประสงค์หลักของ www.trueworld.net
2. แนวทางการดำเนินงานของ True World เป็นอย่างไรตั้งแต่เริ่มต้น
3. กลยุทธ์การเลือกเนื้อหาต่างๆ มีอะไรบ้างเช่น ดนตรี กีฬาหรือภาพยนตร์
4. กลุ่มเป้าหมายของ www.trueworld.net มีลักษณะ / บุคลิกอย่างไร
5. ความโดดเด่นหรือเอกลักษณ์ของ www.trueworld.net คืออะไร
6. คิดว่าข้อดีและข้อเสีย (หรือจุดอ่อนและจุดแข็ง) ของ www.trueworld.net คืออะไร / มีแนวทางในการแก้ไขจุดอ่อนอย่างไร
7. วิธีการประเมินผลการดำเนินงานของ www.trueworld.net
8. การดำเนินงานของ www.trueworld.net มีแนวทางสอดคล้องหรือสนับสนุนการดำเนินงานของ True life, True Coffee อย่างไร
9. คิดว่าบุคลิกขององค์กร True หรือภาพลักษณ์ขององค์กร True เป็นอย่างไร
10. คิดว่าการดำเนินงานของ www.trueworld.net ส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กร True อย่างไร

แนวคำถามสัมภาษณ์สัมภาษณ์สำหรับ www.truelife.com

1. วัตถุประสงค์หลักของ www.truelife.com
2. แนวทางการดำเนินงานของ True Life เป็นอย่างไรตั้งแต่เริ่มต้น
3. กลยุทธ์การเลือกเนื้อหาต่างๆ มีอะไรบ้างเช่น การมีห้องแช็ต blog หรือตัวการ์ตูนสมมติ (avatar)
4. กลุ่มเป้าหมายของ True life มีลักษณะ / บุคลิกอย่างไร
5. ความโดดเด่นหรือเอกลักษณ์ของ True Life ที่ต่างจากชุมชนออนไลน์อื่นๆ คืออะไร
6. คิดว่าผู้ใช้ True Life จะประทับใจอะไรจากการใช้งาน
7. คิดว่าข้อดีและข้อเสีย (หรือจุดอ่อนและจุดแข็ง) ของ True Life คืออะไร / มีแนวทางในการแก้ไขจุดอ่อนอย่างไร
8. วิธีการประเมินผลการดำเนินงานของ True Life

9. การดำเนินงานของ True Life มีแนวทางสอดคล้องหรือสนับสนุนการดำเนินงานของ True World, True Coffee อย่างไร
10. คิดว่าบุคลิกขององค์กร True หรือภาพลักษณ์ขององค์กร True เป็นอย่างไร
11. คิดว่าการดำเนินงานของ True Life ส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กร True อย่างไร

แนวคำถามสัมภาษณ์สัมภาษณ์สำหรับ ร้านกาแฟ True coffee

1. วัตถุประสงค์หลักของ True coffee
2. แนวทางการดำเนินงานของ True coffee เป็นอย่างไรตั้งแต่เริ่มต้น / Concept Sip&Surf / Lifestyle Enable และ Solution Provider หมายความว่าอย่างไร / กาแฟกับเทคโนโลยี อินเทอร์เน็ตมีความเชื่อมโยงกันอย่างไร
3. ร้าน True coffee แต่ละแห่งมีความแตกต่างอย่างไรบ้าง / ร้านมีกี่รูปแบบ / ในร้านมีอะไรบ้าง
4. ความโดดเด่นหรือเอกลักษณ์ของ True coffee ที่ต่างจากร้านกาแฟอื่นๆ คืออะไร
5. กลุ่มเป้าหมายของ True coffee มีลักษณะหรือบุคลิกอย่างไร
6. ประสบการณ์ที่ TRUE COFFEE ต้องการนำเสนอต่อลูกค้าคืออะไร / Lifestyle ที่มอบให้กับคนที่เข้ามาในร้าน / ผู้ที่ให้บริการ True coffee จะประทับใจอะไรจากการเข้ามาในร้าน
7. จุดอ่อนและจุดแข็งของ True coffee คืออะไร / มีแนวทางในการแก้ไขจุดอ่อนและเสริมจุดแข็งอย่างไร
8. วิธีการประเมินผลการดำเนินงานของ True coffee
9. การดำเนินงานของ True coffee มีแนวทางสอดคล้องหรือสนับสนุนการดำเนินงานของ ธุรกิจอื่นๆ ของทรู เช่น True World หรือ เว็บไซต์ True life (www.truelife.com) อย่างไร
10. คิดว่าบุคลิกขององค์กร True หรือภาพลักษณ์ขององค์กร True เป็นอย่างไร
11. คิดว่าการดำเนินงานของ True Coffee ส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กร True อย่างไร

แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิทยานิพนธ์ สาขาวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจ ทัศนคติที่มีต่อการสื่อสารการตลาดเชิงประสบการณ์และภาพลักษณ์ที่มีต่อบริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงใคร่ขอความร่วมมือทุกท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษาต่อไป

กรุณาการเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ท่านต้องการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว ☺

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 15-20 ปี 2. 21-25 ปี
 3. 26-30 ปี 4. 31-35 ปี
 5. 36-40 ปี 6. 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย
 3. ปริญญาตรี 4. ปริญญาโท
 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

1. นักเรียน / นักศึกษา 2. รับจ้าง
 3. พนักงานบริษัทเอกชน 4. ธุรกิจส่วนตัว
 5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 6. แม่บ้าน / พ่อบ้าน
 7. ข้าราชการ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายรับ / รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,001 – 10,000 บาท
 3. 10,001 – 20,000 บาท 4. 20,001 – 30,000 บาท
 5. 30,001 – 40,000 บาท 6. มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

6. งานอดิเรกหรือกิจกรรมที่ท่านถนัดเนื่องจากการทำงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ช้อปมั้ง 2. อ่านหนังสือ
 3. เล่นอินเทอร์เน็ต 4. เลี้ยงสัตว์
 5. ปูปลูกต้นไม้ 6. เล่นกีฬา
 7. เล่นดนตรี 8. เดินทางท่องเที่ยว
 9. ดูภาพยนตร์ 10. ฟังเพลง
 11. เทียวกลางคืน 12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

(ต่อหน้า 2) ☺

7. ท่านใช้สินค้าหรือบริการใดของบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | | |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|----------------------------|
| <input type="radio"/> | 1. โทรศัพท์มือถือ true move | <input type="radio"/> | 2. โทรศัพท์บ้าน |
| <input type="radio"/> | 3. อินเทอร์เน็ตแบบ hi-speed | <input type="radio"/> | 4. อินเทอร์เน็ตแบบ dial-up |
| <input type="radio"/> | 5. ทรู วิชั่น (True Vision) | <input type="radio"/> | 6. ทรู มั่นนี้ |

8. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยเข้าร่วม / เข้าชม / ร่วมกิจกรรมเหล่านี้หรือไม่

1. เว็บไซต์ www.trueworld.net

- | | | | |
|-----------------------|--------|-----------------------|-----------|
| <input type="radio"/> | 1. เคย | <input type="radio"/> | 2. ไม่เคย |
|-----------------------|--------|-----------------------|-----------|

2. เว็บไซต์ www.truelife.com

- | | | | |
|-----------------------|--------|-----------------------|-----------|
| <input type="radio"/> | 1. เคย | <input type="radio"/> | 2. ไม่เคย |
|-----------------------|--------|-----------------------|-----------|

3. ร้านกาแฟ true coffee

- | | | | |
|-----------------------|--------|-----------------------|-----------|
| <input type="radio"/> | 1. เคย | <input type="radio"/> | 2. ไม่เคย |
|-----------------------|--------|-----------------------|-----------|

9. โดยปกติ ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วม / เข้าชม / ร่วมกิจกรรมจากปัจจัยข้อใดมากที่สุด (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- | | |
|-----------------------|---|
| <input type="radio"/> | 1. ความชื่นชอบในบริษัทที่จัดกิจกรรม |
| <input type="radio"/> | 2. ความชื่นชอบรูปแบบของกิจกรรม (เช่นเว็บไซต์หรือร้านกาแฟ) |
| <input type="radio"/> | 3. ความสร้างสรรค์ / แปลกใหม่ของกิจกรรม |
| <input type="radio"/> | 4. สิทธิพิเศษที่ได้จากการร่วมกิจกรรม |

.....

(ต่อหน้า 3) ☞

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ 😊

2.1 เว็บไซต์ www.trueworld.net (หมายเหตุ: หากผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยเข้าเว็บไซต์ www.trueworld.net ให้ข้ามไปทำหน้าถัดไป)

ความถี่ในการเข้าชมหรือใช้งาน

1. ทุกวัน
 2. 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์
 3. สัปดาห์ละครั้ง
 4. 2 สัปดาห์ต่อครั้ง
 5. เดือนละครั้ง
 6. ต่ำกว่าเดือนละครั้ง

ระยะเวลาการใช้งานแต่ละครั้ง

1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง
 2. 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง
 3. 2-3 ชั่วโมงต่อครั้ง
 4. ครั้งละ 3 ชั่วโมงขึ้นไป

กิจกรรมที่ทำในเว็บไซต์ www.trueworld.net

1. ความบันเทิงเพลง
 2. ดูรายการโทรทัศน์ย้อนหลัง
 3. โหวต
 4. อ่านข่าวสารต่างๆ
 5. ดูไฮไลต์ฟุตบอล
 6. ฟังเพลงจากสถานีวิทยุทางอินเทอร์เน็ต
 7. ดูตัวอย่างภาพยนตร์
 8. ดูดวง
 9. อ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Books)
 10. ดูมิวสิควีดีโอ
 11. ชมคอนเสิร์ต True Life Jam Sessions
 12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ความพึงพอใจจากการใช้เว็บไซต์ www.trueworld.net

โปรดตอบคำถามแต่ละข้อ โดยขีดเครื่องหมายถูก (✓) ในข้อที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

* (เว็บไซต์ trueworld หมายถึง เว็บไซต์ www.trueworld.net)

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านได้รับความสนุกจากการใช้เว็บไซต์ trueworld
2. ท่านได้รับสิ่งที่ท่านต้องการจากการใช้เว็บไซต์ trueworld
3. ท่านรู้สึกชื่นชอบการใช้เว็บไซต์ trueworld
4. ท่านรู้สึกว่า trueworld ให้ประโยชน์กับตัวท่านเอง
5. www.trueworld.net ทำให้ท่านอยากซื้อสินค้าหรือบริการ ของกลุ่มบริษัท
6. ท่านรู้สึกว่าตนเองสามารถใช้เว็บไซต์ trueworld ได้อย่าง เต็มที่
7. ท่านรู้สึกว่าอยากเข้าใช้เว็บไซต์ trueworld เสมอ
8. ท่านแนะนำผู้อื่นให้เข้าเว็บไซต์ www.trueworld.net เหมือน ท่าน
9. www.trueworld.net นั้นคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป
10. ท่านยินดีร่วมกิจกรรมอื่นๆ ของทรูที่จัดขึ้นนอกเหนือจาก เว็บไซต์ trueworld.net

(ต่อหน้า 4) ☞

2.2 เว็บไซต์ www.truelife.com (หมายเหตุ: หากผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยเข้าเว็บไซต์ www.truelife.com ให้ข้ามไปทำหน้าถัดไป)

ความถี่ในการเข้าชมหรือใช้งาน

- 1. ทุกวัน
- 2. 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์
- 3. สัปดาห์ละครั้ง
- 4. 2 สัปดาห์ต่อครั้ง
- 5. เดือนละครั้ง
- 6. ต่ำกว่าเดือนละครั้ง

ระยะเวลาการใช้งานแต่ละครั้ง

- 1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง
- 2. 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง
- 3. 2-3 ชั่วโมงต่อครั้ง
- 4. ครั้งละ 3 ชั่วโมงขึ้นไป

กิจกรรมที่ทำในเว็บไซต์ www.truelife.com

- 1. ตกแต่ง miniroom
- 2. เขียน / อ่าน Blog
- 3. สนทนา (chat) ด้วยโปรแกรม on truelife
- 4. เขียน / อ่าน เวบบอร์ด
- 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ความพึงพอใจจากการใช้เว็บไซต์ www.truelife.com

โปรดตอบคำถามแต่ละข้อ โดยขีดเครื่องหมายถูก (✓) ในข้อที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

* (เว็บไซต์ true life หมายถึง เว็บไซต์ www.truelife.com)



	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านได้รับความสนุกจากการใช้เว็บไซต์ truelife
2. ท่านได้รับสิ่งที่ท่านต้องการจากการใช้เว็บไซต์ truelife
3. ท่านรู้สึกชื่นชอบการใช้เว็บไซต์ truelife
4. ท่านรู้สึกว่าเว็บไซต์ truelife ให้ประโยชน์กับตัวท่านเอง
5. www.truelife.com ทำให้ท่านอยากซื้อสินค้าหรือบริการของกลุ่มบริษัท
6. ท่านรู้สึกว่าตนเองใช้งาน www.truelife.com ได้เต็มที่
7. ท่านรู้สึกว่าอยากเข้าใช้งาน www.truelife.com เสมอ
8. ท่านแนะนำผู้อื่นให้เข้าเว็บไซต์ www.truelife.com เหมือนท่าน
9. www.truelife.com นั้นคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป
10. ท่านยินดีร่วมกิจกรรมอื่นๆ ของทางที่จัดขึ้นนอกเหนือจากเว็บไซต์ www.truelife.com

2.3 ร้านกาแฟ True Coffee (หมายเหตุ: หากผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยเข้าใช้บริการ True Coffee ให้ข้ามไปทำหน้าถัดไป)

ความถี่ในการใช้บริการร้านกาแฟ True Coffee

1. ทุกวัน
 2. 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์
 3. สัปดาห์ละครั้ง
 4. 2 สัปดาห์ต่อครั้ง
 5. เดือนละครั้ง
 6. ต่ำกว่าเดือนละครั้ง
- สาขาที่ไปบ่อยที่สุด 1.2.3.

ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง

1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง
 2. 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง
 3. 2-3 ชั่วโมงต่อครั้ง
 4. ครั้งละ 3 ชั่วโมงขึ้นไป

กิจกรรมที่ทำในร้านกาแฟ True Coffee

1. ดื่มกาแฟ / รับประทานอาหารขนม
 2. นั่งเล่นกับเพื่อน
 3. ใช้อินเทอร์เน็ตจากคอมพิวเตอร์ในร้าน
 4. ประชุม
 5. ดาวน์โหลดเพลงจากคอมพิวเตอร์ในร้าน
 6. ชมคอนเสิร์ต Jam session
 7. ทำงาน
 8. อ่านหนังสือ
 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ความพึงพอใจจากการใช้บริการ TRUE Coffee

โปรดตอบคำถามแต่ละข้อ โดยขีดเครื่องหมายถูก (✓) ในข้อที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านได้รับความสนุกจากการใช้บริการ True coffee
2. ท่านได้รับสิ่งที่ท่านต้องการจากการใช้บริการ True coffee
3. ท่านรู้สึกชื่นชอบการให้บริการ True coffee
4. ท่านรู้สึกว่าร้าน True coffee ให้ประโยชน์กับตัวท่านเอง
5. ร้าน True coffee ทำให้ท่านอยากซื้อสินค้าหรือบริการของกลุ่มบริษัท
6. ท่านรู้สึกว่าตนเองใช้บริการใน True coffee ได้เต็มที่
7. ท่านรู้สึกว่าอยากใช้บริการใน True coffee เสมอ
8. ท่านแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ True coffee
9. ร้าน True coffee นั้นคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป
10. ท่านยินดีร่วมกิจกรรมอื่นๆ ของธุรกิจจัดขึ้นนอกเหนือจากร้าน True coffee

(ต่อหน้า 6) ☞

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติ 😊

เมื่อเข้าร่วมหรือใช้งาน www.trueworld.net, www.truelife.com หรือ การใช้บริการร้านกาแฟ true coffee ท่านมีความรู้สึกอย่างไร

โปรดตอบคำถามแต่ละข้อ โดยขีดเครื่องหมายถูก (✓) ในข้อที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ความรู้สึกของท่านเมื่อได้ใช้งาน / ใช้บริการ ' www.trueworld.net / www.truelife.com / ร้านกาแฟ true coffee'	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านชอบกิจกรรมที่มีอยู่					
2. ท่านรู้สึกว่ากิจกรรมมีความน่าสนใจ					
3. ท่านรู้สึกว่ากิจกรรมช่วยให้ท่านเกิดความรู้ใหม่ๆ					
4. ท่านรู้สึกว่ากิจกรรมช่วยให้ท่านเกิดความผ่อนคลาย					
5. ท่านรู้สึกว่า เป็นกิจกรรมที่ดี มีประโยชน์					
6. ท่านรู้สึกว่ากิจกรรมเหล่านี้ไม่มีความจำเป็น					
7. ท่านรู้สึกว่ากิจกรรมมีความแปลกใหม่					
8. ท่านรู้สึกว่ากิจกรรมมีความโดดเด่น น่าจดจำ					
9. ท่านไม่ชอบให้ใครพูดถึงทงูในแง่ร้าย					
10. ท่านมีความภูมิใจในการเข้าร่วมกิจกรรมเหล่านี้					

.....

(ต่อหน้า 7) ☺

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ 😊

เมื่อเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ แล้ว ท่านนึกถึงคุณสมบัติของบริษัท **ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)** หรือ **true** ดังต่อไปนี้

โปรดตอบคำถามแต่ละข้อ โดยขีดเครื่องหมายถูก (✓) ในข้อที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ท่านคิดว่า บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ true เป็นอย่างไร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. มีความทันสมัย					
2. มีความน่าเชื่อถือ					
3. ให้ความทรงจำที่ดีในการใช้สินค้าหรือบริการ					
4. เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิต					
5. ลักษณะการบริการทุกประเภทตรงกับความต้องการของท่าน					
6. ให้ความสนุกสนาน					
7. เป็นมิตร					
8. ลักษณะของกิจกรรมซ้ำซาก จำเจ					
9. เป็นบริษัทที่มีความเฉลียวฉลาด					
10. มีความคิดสร้างสรรค์					
11. มีความกระตือรือร้นในการสร้างสิ่งใหม่ๆ					
12. มีความกล้าทำในสิ่งใหม่ๆ					
13. มีจุดเด่นแตกต่างจากตราสินค้าอื่นๆ ในประเภทเดียวกัน					
14. ดูดี มีระดับ					
15. มีความห่วงใยในตัวลูกค้า					
16. เป็นบริษัทที่มีความมั่นคง					
17. สามารถพึ่งพาหรือปรึกษาหาหรือได้หากเกิดปัญหา					
18. มีความชำนาญในธุรกิจของตนเอง					
19. มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ					
20. มีความจริงใจในการบริการ					

😊.....ขอบพระคุณมากค่ะ.....😊