

ผนวก ค

แบบสอบถาม

**โครงการปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

แบบสอบถามงานวิจัยเรื่องปัจจัยในการตัดสินใจเลือกช่องทางการเติมเงินแบบต่างๆ

ของโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อใช้ประกอบการทำสารนิพนธ์ตามหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

(เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการช่องทางการเติมเงินแบบต่างๆ

โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน จำนวน 4 หน้า ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่และการใช้บริการช่องทางการเติมเงินช่องทางต่างๆ
3. ความคิดเห็นต่อการให้บริการการเติมเงินผ่านช่องทางต่างๆ ของบริษัททรูมูฟ
4. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการใช้บริการการเติมเงินผ่านช่องทางต่างๆของบริษัททรูมูฟ

ข้อมูลของท่านมีประโยชน์ต่องานวิจัยฉบับนี้เป็นอย่างยิ่งและผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ด้วยดี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย หน้าข้อที่ท่านเลือกเพียง 1 ข้อ

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

2. มัธยมศึกษา

3. ปวช/ปวส, อาชีวศึกษา

4.ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

6. อื่นๆโปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือนของท่าน

1. ไม่มีรายได้

2. มีรายได้.....บาทต่อเดือน

6. อาชีพของท่านในปัจจุบัน

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. พนักงานธุรกิจเอกชน

4. ธุรกิจส่วนตัว

5. อื่นๆโปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่และการใช้บริการช่องทางการเติมเงินช่องทางต่างๆ

โปรดใส่เครื่องหมาย หน้าข้อที่ท่านเลือกเพียง 1 ข้อ

1. ท่านใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบชำระค่าบริการล่วงหน้ามานานเท่าใดแล้ว

<input type="checkbox"/> 1. 0-1 ปี	<input type="checkbox"/> 2. มากกว่า 1 - 2 ปี	<input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 2 - 3 ปี
<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 3-4 ปี	<input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 4 ปีขึ้นไป	
2. การเติมเงินในแต่ละครั้งของท่านนิยมเติมด้วยปริมาณเท่าใด

<input type="checkbox"/> 1. 10 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 20 บาท	<input type="checkbox"/> 3. 30 บาท
<input type="checkbox"/> 4. 50 บาท	<input type="checkbox"/> 5. 90 บาท	<input type="checkbox"/> 6. 100 บาท
<input type="checkbox"/> 7. 150 บาท	<input type="checkbox"/> 8. 300 บาท	<input type="checkbox"/> 9. 500 บาท
<input type="checkbox"/> 10. 1000 บาท		
3. ท่านใช้บริการเติมเงินโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 2. 1 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 3. 2 ครั้ง
<input type="checkbox"/> 4. 3 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 5. 4 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 4 ครั้ง
4. ท่านเติมเงินเนื่องจากสาเหตุใด

<input type="checkbox"/> 1. ค่าโทรหมด	<input type="checkbox"/> 2. วันที่ใช้งานหมด	<input type="checkbox"/> 3. อื่นๆโปรดระบุ.....
---------------------------------------	---	--
5. ท่านเหลือเงินในระบบเท่าไรก่อนการเติมเงินในแต่ละครั้ง

<input type="checkbox"/> 1. 0-100 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 101-200 บาท	<input type="checkbox"/> 3. 201-500 บาท
<input type="checkbox"/> 4. 501-1000 บาท	<input type="checkbox"/> 5. 1,000 บาทขึ้นไป	
6. ใครเป็นผู้เติมเงินสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน

<input type="checkbox"/> 1. ตนเอง	<input type="checkbox"/> 2. พ่อ-แม่, ผู้ปกครอง	<input type="checkbox"/> 3. เพื่อน
<input type="checkbox"/> 4. สามี-ภรรยา	<input type="checkbox"/> 5. บริษัท	<input type="checkbox"/> 6. อื่นๆโปรดระบุ.....
7. ท่านนิยมเติมเงินในช่วงเวลาใด

<input type="checkbox"/> 1. ช่วงเช้า 06:00-12:00	<input type="checkbox"/> 2. ช่วงกลางวัน 12:00-16:00
<input type="checkbox"/> 3. ช่วงเย็น 16:00-20:00	<input type="checkbox"/> 4. ช่วงกลางคืน 20:00-05:00
<input type="checkbox"/> 5. ไม่แน่นอน	
8. ท่านนิยมเติมเงินในวันที่เท่าไรของเดือน

<input type="checkbox"/> 1. ต้นเดือนวันที่ 1-10	<input type="checkbox"/> 2. กลางเดือนวันที่ 11-20
<input type="checkbox"/> 3. ปลายเดือนวันที่ 21-31	<input type="checkbox"/> 4. ไม่แน่นอน
9. ใน 1 เดือนท่านมีค่าใช้จ่ายค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่าไร

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 300 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 301-500 บาท	<input type="checkbox"/> 3. 501-1,000 บาท
<input type="checkbox"/> 4. 1,001-1,500 บาท	<input type="checkbox"/> 5. 1,500 บาทขึ้นไป	<input type="checkbox"/> 6. ไม่แน่นอน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการให้บริการการเติมเงินผ่านช่องทางต่างๆ ของบริษัททรูมูฟ

1. ท่านรู้จักช่องทางการเติมเงินแบบใดบ้าง ทำเครื่องหมาย a หน้าช่องทางที่ท่านรู้จัก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. Mobile Top up บริการเติมเงินด้วยมือถือ
2. ATM Top up เติมเงินผ่านตู้ ATM
3. Internet Banking เติมเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารต่างๆ
4. Telephone Banking เติมเงินผ่านโทรศัพท์ของธนาคารต่างๆ
5. Home Top up เติมเงินผ่านโทรศัพท์บ้าน
6. Top up card เติมเงินจากบัตรเติมเงิน
7. เติมเงินที่ศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
8. Public Phone Top up เติมเงินผ่านตู้โทรศัพท์สาธารณะ

2. ท่านนิยมเติมเงินผ่านช่องทางใด ให้เลือกได้ 3 อันดับ

(นิยมมากที่สุด=1,รองลงมา=2 และ น้อยที่สุด=3 ตามลำดับ)

- 1. Mobile Top up บริการเติมเงินด้วยมือถือ
- 2. ATM Top up เติมเงินผ่านตู้ ATM
- 3. Internet Banking เติมเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารต่างๆ
- 4. Telephone Banking เติมเงินผ่านโทรศัพท์ของธนาคารต่างๆ
- 5. Home Top up เติมเงินผ่านโทรศัพท์บ้าน
- 6. Top up card เติมเงินจากบัตรเติมเงิน
- 7. เติมเงินที่ศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
- 8. Public Phone Top up เติมเงินผ่านตู้โทรศัพท์สาธารณะ

3. ปัญหาที่พบบ่อยในการเติมเงิน เลือกได้ 3 อันดับ

(พบบ่อยที่สุด=1, รองลงมา=2 และน้อยที่สุด=3 ตามลำดับ)

- 1. หาดูให้บริการเติมเงินยาก
- 2. บัตรเติมเงินที่ต้องการหมด
- 3. ธนาคารที่ให้บริการมีน้อย
- 4. ขั้นตอนการให้บริการซับซ้อน เข้าใจยาก
- 5. มีข้อผิดพลาดในบริการบ่อย
- 6. สถานที่ขายบัตรเติมเงินมีน้อย
- 7. ตัวแทนที่ให้บริการไม่สุภาพ
- 8. อื่นๆโปรดระบุ.....

4. ท่านคิดว่าโปรโมชั่นพิเศษในการเติมเงินแบบใดที่ท่านต้องการ ให้เลือกได้ 3 อันดับ

(ต้องการมากที่สุด=1,รองลงมา=2 และ 3 ตามลำดับ)

- | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| 1. ได้โบนัสส่วนเพิ่มขึ้น | 2. ได้โบนัสเงินเพิ่มขึ้น | 3. มีการชิงโชคได้รางวัลพิเศษ |
| 4. ได้ค่าโทรศัพท์พิเศษ | 5. ได้โบนัสส่งข้อความฟรี | 6. อื่นๆโปรดระบุ..... |

5. ท่านนิยมเติมเงินหรือซื้อบัตรเติมเงินที่สถานที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ห้างสรรพสินค้า | <input type="checkbox"/> 2. ไฮเปอร์มาเก็ต เช่น โลตัส, คาร์ฟูร์, บิ๊กซี |
| <input type="checkbox"/> 3. ร้านสะดวกซื้อ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น, มินิมาร์ท | <input type="checkbox"/> 4. ร้านขายของทั่วไป (โชห่วย) |
| <input type="checkbox"/> 5. ทูรุ่มพ์ซ้อป | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ โปรดระบุ |

6. ท่านพอใจช่องทางการเติมเงินที่ท่านใช้อยู่หรือไม่

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. พอใจ | <input type="checkbox"/> 2. ไม่พอใจ |
|----------------------------------|-------------------------------------|

7. ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดในการตัดสินใจเลือกช่องทางการเติมเงินแบบต่างๆ

(ให้เลือกได้ 5 อันดับ กรุณาเรียงลำดับความสำคัญ 1 มีความสำคัญมากที่สุดและ 5 มีความสำคัญน้อยที่สุด)

ปัจจัย

- 1. ใช้บริการเติมเงินได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง
- 2. หาซื้อบัตรเติมเงินได้ทั่วไป
- 3. ขั้นตอนในการใช้บริการเติมเงินง่าย
- 4. มีตัวแทนให้บริการเติมเงินจำนวนมาก
- 5. มีบริการหลังการเติมเงินเกิดปัญหารวดเร็วไม่ยุ่งยาก
- 6. ความผิดพลาดของระบบมีน้อย
- 7. ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการใช้บริการ
- 8. มีบริการเติมเงินด้วยมูลค่าน้อยๆในแต่ละครั้ง
- 9. มีราคาและวันให้เลือกเติมได้หลายระดับ
- 10. การ์ดเติมเงินมีรูปลักษณ์สวยงามเพื่อเก็บสะสม
- 11. มีโปรโมชั่นส่งเสริมการขายพิเศษ

8. ท่านอยากให้มีช่องทางเติมเงินแบบใดเพิ่มเติม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เติมเงินผ่านอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> 2. เติมเงินโดยหักเงินจากบัตรเงินสด เช่น บัตร smart purse.. |
| <input type="checkbox"/> 3. เติมเงินโดยหักเงินผ่านบัตรเครดิต | <input type="checkbox"/> 4. เติมเงินจากตัวแทนที่ห้างโลตัส, คาร์ฟูร์ อื่นๆ |
| <input type="checkbox"/> 5. เติมเงินจากเครื่องอัตโนมัติที่ตั้งตั้งทั่วไป | <input type="checkbox"/> 6. รวมเงินค่าโทรกับบิลค่าใช้จ่ายอื่นๆของทรู เช่น โทรศัพท์บ้านทรู |
| <input type="checkbox"/> 7. เติมเงินผ่านตัวแทนขายสินค้าต่างๆ เช่น แอมเวย์ กิฟฟารีน ... | |
| <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการใช้บริการการเติมเงินผ่านช่องทางต่างๆของบริษัททรูมูฟ

ปัญหา อุปสรรค หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุง
