

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นที่ยอมรับสำหรับผู้บริโภค”

คำชี้แจง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับรู้

ส่วนที่ 3: ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ช่วยกรอกแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับและถูกนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ทั้งนี้หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับแบบสอบถามกรุณาติดต่อ

ผู้วิจัย: นายวีระพัฒน์ จงอุดมเกียรติ: 081-6264919 หรือ e-mail: Weerapat.j2@hotmail.com

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

นาย วีระพัฒน์ จงอุดมเกียรติ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการบริหารเทคโนโลยี

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แบบสอบถาม

งานวิจัยปริญญาโท วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษาระดับอุดมศึกษา สาขาการบริหารเทคโนโลยี

หมวดวิชาการจัดการงานคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เรื่อง “ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นที่ยอมรับสำหรับผู้บริโภค”

โปรดตอบคำถามดังต่อไปนี้ โดยการเลือกรายการที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) เพศ

- ชาย หญิง

2) อายุ

- <20 ปี 20-29 ปี
 30-39 ปี 40-49 ปี
 > 50

3) ระดับการศึกษา

- มัธยมหรือต่ำกว่า
 อนุปริญญา/ปวส. หรือ เทียบเท่า
 ปริญญาตรี
 ปริญญาโท
 ปริญญาเอก

4) อาชีพ

- รับราชการ รัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบกิจการส่วนตัว
 นิสิต/นักศึกษา อื่นๆ _____

5) รายได้

- ≤ 20,000 บาท
 20001 – 40000 บาท
 40001 – 60000 บาท
 > 60000 บาท

6) คุณเคยทำรายการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Payment)

- ใช่ ไม่ใช่

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อความต้องการใช้ของผู้ตอบ

โปรดตอบคำถามดังต่อไปนี้ โดยการวงกลมเลือกตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อเดียว

โดยที่ (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2) ไม่เห็นด้วย (3) ไม่แน่ใจ (4) เห็นด้วย (5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ไม่เห็นด้วย
อย่างยิ่ง

ไม่เห็น
ด้วย

ไม่แน่
ใจ

เห็นด้วย

เห็นด้วย
อย่างยิ่ง

ประโยชน์จากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Payment)

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1) คุณสามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ทุกสถานที่และทุกเวลา | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2) คุณไม่ต้องเสียเวลาเข้าคิวหาที่ใช้บริการผ่าน Mobile Payment | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3) การชำระค่าสินค้าและบริการโดยโทรศัพท์มือถือในปัจจุบันนั้น ง่ายต่อการใช้งาน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4) การชำระค่าสินค้าและบริการโดยโทรศัพท์มือถือใช้เวลาน้อยกว่า การจ่ายผ่านตู้ ATM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ความเหมาะสมในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 5) Mobile payment เหมาะต่อการให้บริการ เช่น การเดินทาง แบบครบวงจร รถไฟฟ้า รถเมล์ และอื่นๆ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6) Mobile payment เหมาะต่อการชำระค่าสินค้าและบริการ แทนที่เงินจำนวนน้อยๆ ในแต่ละครั้ง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ความยุ่งยากหรือความซับซ้อน

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7) ขั้นตอนในการขอใช้บริการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8) ขั้นตอนในการใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุ่งยาก | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9) รหัสที่ใช้ในการดำเนินการนั้นยากต่อการจำซึ่งมีผลต่อ การดำเนินการแต่ละครั้ง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ราคาค่าบริการ

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 10) จำนวนเงินที่ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่สูงเกินไปมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11) ค่าใช้จ่ายต่อการบริการ (Transaction Fee) ที่เกิดจาก การใช้บริการที่สูงเกินไปมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

(1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2) ไม่เห็นด้วย (3) ไม่แน่ใจ (4) เห็นด้วย (5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ไม่เห็นด้วย
อย่างยิ่ง

ไม่เห็น
ด้วย

ไม่แน่
ใจ

เห็นด้วย

เห็นด้วย
อย่างยิ่ง

ผลกระทบอื่น ๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการ

12) จำนวนร้านค้าที่ท่านสามารถทำการชำระค่าสินค้าและบริการ

ด้วย Mobile payment ยังมีไม่มากพอสำหรับลูกค้า

1 2 3 4 5

13) ความหลากหลายของการให้บริการในปัจจุบันมีน้อย

1 2 3 4 5

ความไว้วางใจของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการ

14) ท่านมีความไว้วางใจน้อยหากผู้ให้บริการเป็นร้านค้าทั่วไป

1 2 3 4 5

15) ท่านมีความไว้วางใจมากหากผู้ให้บริการทางเครือข่ายเป็น

ผู้ให้บริการเช่น AIS , TRUE

1 2 3 4 5

16) ท่านมีความไว้วางใจมากหากผู้ให้บริการทางสถาบันการเงิน

เป็นผู้ให้บริการ เช่น ธนาคาร

1 2 3 4 5

การรับรู้ถึงความเสี่ยง ที่อาจจะเกิดขึ้น

17) หากโทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย เสี่ยงมากต่อการ

สูญเสียเงินจำนวนมาก

1 2 3 4 5

18) การที่ไม่มีใบบันทึกรายการ ทำให้ท่านมีความเสี่ยง

ว่าไม่ได้ทำรายการชำระตามกำหนด

1 2 3 4 5

19) ระบบอาจจะมีความผิดพลาด โดยระบบเอง เช่นทำรายการซ้ำ

1 2 3 4 5

20) กรณีที่ผู้ให้บริการไม่ใช่ผู้ให้บริการเครือข่ายหรือ

สถาบันการเงิน มีความเสี่ยงมากที่ท่านอาจถูกโกงได้

1 2 3 4 5

21) ในกรณีที่เกิดจากความล่าช้าของระบบ ท่านอาจจะ

กดหลายครั้งจนทำเสี่ยงต่อการทำรายการซ้ำได้

1 2 3 4 5

22) ถูกตรวจสอบการดำเนินชีวิต เสี่ยงต่อการเสียเสรีภาพ

1 2 3 4 5

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

23) ท่านคิดว่าโดยรวมแล้วท่านจะใช้ Mobile Payment ในอนาคต

1 2 3 4 5

24) ท่านคิดว่าโดยรวมแล้วท่านจะใช้ Mobile Payment ในอนาคตหรือไม่

ใช่

เนื่องจาก _____

ไม่ใช่ เนื่องจาก _____