

ภาคผนวก

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อมูล

แบบสอบถาม เรื่อง “พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อันเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร จึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้

คำถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระเงินล่วงหน้า (ผู้ให้สัมภาษณ์)
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระเงินล่วงหน้า (ผู้ให้สัมภาษณ์)

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ในช่อง หน้าข้อความที่ต้องการเลือก หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หม้าย

หย่า

3. อายุปัจจุบัน

น้อยกว่า 20 ปี

20-25 ปี

26-30 ปี

31-35 ปี

36-40 ปี

40 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- นักเรียน/นักศึกษา
- พนักงานบริษัทเอกชน
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
- ข้าราชการ
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน

- ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 5,000-10,000 บาท
- 10,001-15,000 บาท
- 15,001-20,000 บาท
- 20,001-25,000 บาท
- 25,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ต้องการเลือก หรือเติมข้อความในช่องว่าง

7. เหตุจูงใจของท่านในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพื่อความสะดวกในการติดต่อธุรกิจ
- เพื่อใช้ติดต่อในการฉ้อโกงเงิน เช่น ในที่เปลี่ยว ขณะอยู่บนรถ การจางารคิดขัด
- เพื่อใช้ในการเดินทางไกลหรือการท่องเที่ยวในประเทศ
- เพื่อใช้ในการเดินทางไกลหรือการท่องเที่ยวต่างประเทศ
- เพื่อใช้ในกรณีที่ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ
- เพื่อรับส่งข้อความสั้น (Short Message, SMS)
- เพื่อเชื่อมต่อกับระบบ internet ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก
- เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการยอมรับและยกย่องในสังคมจากการที่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ไว้ใช้
- ต้องการสิทธิพิเศษที่จะได้รับจากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

8. เพราะเหตุใดท่านจึงเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบการชำระเงินล่วงหน้า (ระบบเติมเงิน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สามารถช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้
- ไม่ต้องกังวลกับการตัดรอบค่าใช้จ่ายบริการ
- โทรมากจ่ายมาก โทรน้อยจ่ายน้อย ไม่ต้องชำระค่าบริการรายเดือน
- ต้องการได้รับสายเพียงอย่างเดียว
- เปิดใช้บริการได้ง่าย สะดวก
- สามารถเปลี่ยนเจ้าของได้ง่าย
- มีโปรแกรมที่น่าสนใจ
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

9. จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบการชำระเงินล่วงหน้า (ระบบเติมเงิน) ส่วนตัวที่ใช้อยู่
- 9.1 บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (Advance Info Service Plc.-AIS)
- ไม่มี 1 เลขหมาย 2 เลขหมาย ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป
- โปรโมชั่นของ SIM Card
- Freedom Buddy: 1 เบอร์ 3 บาททั่วไทย Freedom Time: 4 หุ่บ-6 โมงเช้า 3 บาททั่วไทย
- Freedom Friends: โทรเครือข่าย AIS 4 บาททั่วไทย Freedom Bonus: ลด 20% ทันทีที่โทรเกิน 25 บาท
- Freedom Plus: เพิ่มปริมาณโทร 100% ตลอด 24 ชม. อื่นๆ (โปรดระบุ)
- 9.2 บริษัท โทเทิล แอคเซส คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน) (Total Access Communication Plc.-TAC)
- ไม่มี 1 เลขหมาย 2 เลขหมาย ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป
- โปรโมชั่นของ SIM Card
- Baby SIM ชีตวันใช้งานบัตรเติมเงิน Happy 50% แบบเลือกช่วงเวลา Happy 9.00-15.00 น.
- แบบเลือกช่วงเวลา Happy 15.00-19.00 น. แบบเลือกช่วงเวลา Happy 21.00-24.00 น.
- แบบเลือกช่วงเวลา 24.00-9.00 น. อื่นๆ (โปรดระบุ)
- 9.3 บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด (TA-Orange)
- ไม่มี 1 เลขหมาย 2 เลขหมาย ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป
- โปรโมชั่นของ SIM Card
- 4 หุ่บ - 6 โมงเย็น นาทีละ 2 บาท 5 เบอร์คนสนิท นาทีละ 2 บาท
- 4 หุ่บ - 6 โมงเย็น นาทีละ 1.50 บาท 5 เบอร์คนสนิท นาทีละ 1.50 บาท
- อื่นๆ (โปรดระบุ)
10. ท่านเคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบการชำระเงินล่วงหน้า (ระบบเติมเงิน) มาแล้วกี่ครั้ง
- ไม่เคยเปลี่ยน (ข้ามไปตอบข้อ 12) 1 ครั้ง
- 2 ครั้ง 3 ครั้งขึ้นไป
11. สาเหตุหลักที่ท่านเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบการชำระเงินล่วงหน้า (ระบบเติมเงิน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- เลขหมายใหม่มีโปร โมชั่นที่น่าสนใจกว่า
- ต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการเป็นรายอื่น
- เลขหมายใหม่สวยกว่าเลขหมายเดิม
- เพื่อหลีกเลี่ยงการติดต่อกับบุคคลที่รู้เลขหมายเดิม
- SIM Card เลขหมายเดิมหาย
- พื้นที่ให้บริการของเลขหมายเดิม ไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการใช้
- อื่นๆ (โปรดระบุ)
12. ท่านใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน
- น้อยกว่า 6 เดือน 6-12 เดือน
- 1 ปี ถึง 1 ปีครึ่ง 2 ปีขึ้นไป
13. รูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระเงินล่วงหน้า (ระบบเติมเงิน) ของท่าน
- ซื้อ SIM Card อย่างเดียว
- ซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ชื้อ (โปรดระบุ)

14. ท่านเลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระเงินล่วงหน้า (ระบบเติมเงิน) จาก
- ศูนย์ตัวแทนจำหน่ายของเครือข่าย เช่น ศูนย์ซีทีเทค ศูนย์ทเลวิซ
 - ศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก
 - ร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-shop
 - อื่นๆ (โปรดระบุ)
15. ท่านเลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระเงินล่วงหน้า (ระบบเติมเงิน) ในโอกาส (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ช่วงวันหยุดพิเศษ เช่น วันครบรอบวันเกิด วันรับปริญญา
 - ช่วงเทศกาลพิเศษ เช่น คริสต์มาส ปีใหม่ วาเลนไทน์
 - ช่วงวันหยุดคนักชดถุกษ์ ปักภาคเรียน
 - เดินทางไปต่างประเทศ
 - โอกาสใดก็ได้ ไม่จำกัด
 - อื่นๆ (โปรดระบุ)
16. บุคคล แนะนำ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบการชำระเงินล่วงหน้า (ระบบเติมเงิน) มากที่สุด
- เพื่อน
 - บุคคลในครอบครัว เช่น บิดา มารดา คู่สมรส
 - ผู้จำหน่ายระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (พนักงานขาย)
 - ตัวท่านเอง
 - อื่นๆ (โปรดระบุ)
17. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบการชำระเงินล่วงหน้า (ระบบเติมเงิน) จาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- โทรทัศน์
 - วิทยุ
 - หนังสือพิมพ์
 - พนักงานขาย
 - เพื่อน/คนรู้จัก
 - อินเทอร์เน็ต (Internet)
 - อื่นๆ (โปรดระบุ)
18. ท่านเติมเงินใน SIM Card เมื่อใด
- ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด
 - เมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้ว 1 วัน
 - เมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้ว 2 วัน
 - เมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้ว 3 วัน
 - เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือน้อยกว่า 100 บาท
 - เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกคงเหลือ 101-200 บาท
 - เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือ 201-300 บาท
 - เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือมากกว่า 300 บาท
 - อื่นๆ (โปรดระบุ)
19. ท่านนิยมเติมเงินด้วยวิธีใด
- ใช้บัตรเติมเงิน
 - ใช้ ATM (ข้ามไปตอบข้อ 22)
 - เติมเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส (ข้ามไปตอบข้อ 22)
20. ท่านเลือกซื้อบัตรเติมเงินจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก
 - ร้านค้าในปั๊มน้ำมัน
 - ร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-shop
 - ร้านขายของชำ
 - ที่ทำการไปรษณีย์
 - ตัวแทนจำหน่ายของเครือข่าย เช่น ศูนย์ซีทีเทค ศูนย์ทเลวิซ
 - อื่นๆ (โปรดระบุ)
21. ท่านซื้อบัตรเติมเงินโดยเฉลี่ยครั้งละ
- น้อยกว่า 100 บาท
 - 100-300 บาท
 - 301-600 บาท
 - 601-900 บาท
 - 901-1,200 บาท
 - มากกว่า 1,200 บาท

22. ท่านเติมเงินโดยเฉลี่ยครั้งละ
- น้อยกว่า 100 บาท 100-300 บาท 301-600 บาท
- 601-900 บาท 901-1,200 บาท มากกว่า 1,200 บาท
23. ท่านมีค่าใช้จ่ายบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบการชำระเงินล่วงหน้า (ระบบเติมเงิน) โดยเฉลี่ยเดือนละ
- น้อยกว่า 50 บาท 50-100 บาท 101-200 บาท 201-300 บาท
- 301-400 บาท 401-500 บาท 501-600 บาท มากกว่า 600 บาท
24. ท่านมักจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกช่วงเวลาใดมากที่สุด
- 6.00 น.-12.00 น. 12.00 น.-18.00 น. 18.00 น.-24.00 น. 24.00 น.-6.00 น.
25. ท่านมักจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ติดต่อกับปลายทางที่ (ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)
- โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์พื้นฐาน (โทรศัพท์บ้าน) ในพื้นที่เดียวกัน
- โทรศัพท์พื้นฐาน (โทรศัพท์บ้าน) ต่างพื้นที่ โทรศัพท์ต่างประเทศ
- โทรศัพท์บริการ 1113 / 1900-xxx อื่นๆ (โปรดระบุ)
26. ความสำคัญในแต่ละด้านในการประเมินเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์ระบบการชำระเงินล่วงหน้า (ระบบเติมเงิน) ของท่าน
- | ด้านผลิตภัณฑ์/การบริการ (Product / Service) | ระดับความสำคัญ | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| 26.1 บริการเสริมของผู้ให้บริการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26.2 สัญญาเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26.3 กำลังส่งของระบบผู้ให้บริการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26.4 การมีระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26.5 ความชัดเจนของสัญญา | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26.6 การใช้งานได้ในต่างประเทศ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26.7 การมีระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26.8 ความง่ายในการโทรออก/เข้าได้ง่าย (จำนวนช่องสัญญาณที่เพียงพอ) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26.9 ระบบของผู้ให้บริการสามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ด้านราคา (Price) | | | | | |
| 26.10 ค่าบริการก่อนหน้าที่ (Air Time) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26.11 ค่าเปลี่ยนแปลง โพรโมชัน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26.12 จำนวนชนิดของบัตรเติมเงิน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26.13 การลดหย่อนค่าบริการในกรณีขาด | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ด้านช่องทางการจำหน่าย (Place)	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
26.14 จำนวนช่องทางการจำหน่าย SIM Card	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.15 จำนวนช่องทางการเติมเงิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.16 จำนวนช่องทางการจำหน่ายบัตรเติมเงิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.17 จำนวนศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.18 ความสะดวกสบายในการไปใช้บริการศูนย์บริการ ของบริษัทผู้ให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
26.19 โปรโมชันที่มีให้เลือกมาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.20 ระยะเวลาของโปรโมชัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.21 สิทธิพิเศษในกิจกรรมพิเศษของบริษัทผู้ให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านคน / บุคลากร (People)					
26.22 ผู้แทนจำหน่ายมีข้อมูลเกี่ยวกับโปรโมชันของระบบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.23 ความสุภาพของพนักงาน Call Center และพนักงาน ประจำศูนย์บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.24 ความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)					
26.25 รูปภาพบนบัตรเติมเงิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.26 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.27 สิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์บริการ เช่น ที่นั่งพัก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.28 การตกแต่งของศูนย์บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านกระบวนการ (Process)					
26.29 ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการจากศูนย์บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.30 ขั้นตอนและวิธีการเปิดใช้บริการที่รวดเร็วไม่ยุ่งยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.31 ขั้นตอนและวิธีการเติมเงินรวดเร็วไม่ยุ่งยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.32 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับ Call Center / ศูนย์บริการ เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน เช่น SIM Card หาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.33 อื่นๆ (โปรดระบุ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. ท่านจะยังคงใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบการชำระเงินล่วงหน้า (ระบบเติมเงิน) ต่อไปหรือไม่

ใช่ต่อไป

ต้องการเปลี่ยนเป็นระบบการชำระค่าบริการรายเดือน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน [.....] หน้าปัญหาของการใช้โทรศัพท์ระบบการชำระเงินล่วงหน้า (ระบบเติมเงิน) ของท่านที่ต้องการเลือก หรือเติมข้อความในช่องว่าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [.....] 1. เมื่อ SIM Card หายไม่สามารถขอใช้บริการเลขหมายเดิมได้ทันที ต้องใช้เวลาหลายวัน
- [.....] 2. เมื่อ SIM Card หายและต้องการ SIM Card เลขหมายเดิมต้องไปติดต่อสำนักงานเขตพื้นที่ของผู้ให้บริการเท่านั้น
- [.....] 3. ระยะเวลาในการใช้ของวงเงินที่เติมไปในแต่ละ ครั้งสั้นเกินไป
- [.....] 4. ค่าโทรต่อนาที (Air Time) แพง
- [.....] 5. SIM Card ที่มีเลขหมายโทรศัพท์ที่สวยมีราคาสูง
- [.....] 6. ราคาของบัตรเติมเงินมีให้เลือกน้อย
- [.....] 7. ช่องทางการจัดจำหน่ายบางช่องทาง เช่น ร้านค้าสะดวกซื้อ 7-ELEVEN , ร้านค้าในปั๊มน้ำมัน ขาดพนักงานที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น โพรโมชันของระบบ, วิธีการเปิดใช้บริการ
- [.....] 8. ช่องทางการจัดจำหน่ายบัตรเติมเงินมักจะไม่ค่อยมีชนิดของบัตรเติมเงินให้เลือก ก็มักจะมีชนิดเดียว
- [.....] 9. ระยะเวลาของ โพรโมชันสั้น
- [.....] 10. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ โพรโมชันใหม่ๆ น้อย
- [.....] 11. มี โพรโมชัน ให้เลือกน้อย
- [.....] 12. ผู้จำหน่าย SIM Card ยังขาดการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับ โพรโมชันของระบบ
- [.....] 13. ลูกค้าไม่ได้รับการดูแลดีเท่ากับลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบชำระค่าบริการรายเดือน (Postpaid)
- [.....] 14. สติกเกอร์แสดงสถานที่จำหน่ายบัตรเติมเงินยังสังเกตเห็นได้ยาก
- [.....] 15. โฆษณาในส่วนของการบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (ระบบเติมเงิน) ยังไม่ชัดเจน เช่น การโฆษณาของแต่ละผู้ให้บริการทางโทรทัศน์ยังไม่ชัดเจนในส่วนของ โพรโมชัน
- [.....] 16. บัตรเติมเงินซุครหัสยาก และชำรุดง่าย
- [.....] 17. รูปสัญลักษณ์บัตรเติมเงินไม่น่าใช้งาน
- [.....] 18. ต้องกรรหัสที่ใช้ในการเติมเงินที่มีหลายหลักทำให้ขั้นตอนในการเติมเงินทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นการยุ่งยาก
- [.....] 19. การติดต่อเกี่ยวกับ โทรศัพท์ในระบบเติมเงิน ต้องติดต่อที่ตัวแทนของเครือข่ายบางแห่งเท่านั้น
- [.....] 20. ขั้นตอนในการเปลี่ยน โพรโมชันนั้นยุ่งยาก
- [.....] 21. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ข้อเสนอแนะในการใช้บริการโทรศัพท์ระบบการชำระเงินล่วงหน้า (ระบบเติมเงิน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวตรีศ สัมพันธ์
วัน เดือน ปี เกิด	1 มกราคม 2517
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2535 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปรีณัฐรอยแผลส์วิทยาลัย เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2539 สำเร็จการศึกษาปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2539-2545 วิศวกร โครงการ ห้างหุ้นส่วนจำกัดชาตรีเจริญศรี พ.ศ. 2545-ปัจจุบัน วิศวกร โครงการ บริษัท ทิชา คอนสตรัคชั่น จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved