



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง ความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม
การตลาดบริการในการให้บริการเติมเงินในระบบวันทูคอลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการให้บริการเติมเงินในระบบวันทูคอลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไป

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และข้อมูลที่ท่านตอบจะเก็บไว้เป็นความลับ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน จำนวน 8 หน้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อปัจจัย

ส่วนประสมการตลาดบริการในการให้บริการเติมเงินในระบบวันทูคอลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

เลขที่ **ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติม

ข้อความในช่องว่าง

1) เพศ

 1 ชาย 2 หญิง

2) อายุ

 1 ไม่เกิน 20 ปี 2 21 – 30 ปี 3 31 – 40 ปี 4 41- 50 ปี 5 51 - 60 ปี 6 60 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา

 1 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า 2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 3 อนุปริญญา/ปวส. 4 ปริญญาตรี 5 สูงกว่าปริญญาตรี

4) ยอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือน

 1 ไม่เกิน 10,000 บาท 2 10,001 – 20,000 บาท 3 20,001 – 30,000 บาท 4 30,001 – 40,000 บาท 5 40,001 – 50,000 บาท 6 มากกว่า 50,000 บาท

5) ตำแหน่งในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

 1 เจ้าของร้าน 2 ผู้จัดการร้าน 3 พนักงานภายในร้าน

6) ท่านให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่มานานเท่าใด

 1 น้อยกว่า 2 ปี 2 2-4 ปี 3 5-7 ปี 4 8- 10 ปี 5 มากกว่า 10 ปี

7) ปัจจุบันท่านใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) อยู่หรือไม่

 1 ใช้บริการ (ตอบคำถามแบบสอบถามข้อ 8 - 11) 2 ไม่ใช้บริการ (ข้ามไปหน้าที่ 2 ตอบคำถามแบบสอบถามข้อที่ 12)

8) ความถี่ในการสั่งซื้อเงินการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

 1 สั่งซื้อมากกว่า 1 ครั้งต่อวัน 2 สั่งซื้อวันละ 1 ครั้ง 3 สั่งซื้อวันเว้นวัน 4 สั่งซื้อสัปดาห์ละ 1 ครั้ง 5 สั่งซื้อเดือนละ 2 ครั้ง 6 สั่งซื้อเดือนละ 1 ครั้ง 7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9) เหตุผลที่ท่านใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 มีต้นทุนที่ต่ำกว่า 2 สะดวกในการสั่งซื้อ
- 3 ปลอดภัยจากการถูกโจรกรรม 4 ไม่ต้องทำการ Stock สินค้าจำนวนมาก
เพื่อรอจำหน่าย
- 5 ช่วยลดเวลาในการกดเติมเงินให้แก่ลูกค้า 6 สะดวกในการจำหน่าย
- 7 การติดตามและช่วยเหลือแก้ไขปัญหา 8 อื่น ๆ (โปรด
ระบุ).....

10) ร้านค้าที่ท่านจัดซื้อจำนวนเงินการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 บจ.เชียงใหม่รายวัน 2 บจ.เวียงพิงค์เน็ตเวอร์ค 3 บจ.นครพิงค์เอแอนด์เอ
- 4 บจ.สหพานิช 5 บจ.นิคมพานิช 6 บจ.แม่วังสื่อสาร
- 7 ร้านรพี 8 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
-

11) เหตุผลที่ท่านสั่งซื้อจำนวนเงินการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จากร้านในข้อ 10 (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 มีราคาถูกกว่ารายอื่น 2 ได้รับเครดิตในการสั่งซื้อ
- 3 ความสม่ำเสมอในการเข้ามาบริการท่าน 4 มีการจัดการส่งเสริมการขาย
- 5 ความคุ้นเคยกับตัวแทนจำหน่าย 6 มีบริการหลังการขายที่ดี
- 7 การติดตามและช่วยเหลือแก้ไขปัญหา 8 อื่น ๆ (โปรด
ระบุ).....

12) เหตุผลที่ท่านไม่ใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) โดยยังทำการเติมเงินโดยการจำหน่ายบัตรเติมเงิน (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 มีต้นทุนที่ต่ำกว่า 2 สะดวกในการสั่งซื้อ
- 3 ปลอดภัยจากการถูกโจรกรรม 4 ไม่ต้องทำการ Stock สินค้าจำนวนมาก
เพื่อรอจำหน่าย
- 5 ช่วยลดเวลาในการกดเติมเงินให้แก่ลูกค้า 6 สะดวกในการจำหน่าย
- 7 การติดตามและช่วยเหลือแก้ไขปัญหา 8 อื่น ๆ (โปรด
ระบุ).....

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความต้องการของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัย		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	ท่านคิดว่าการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) เข้าใจยาก					
2	ท่านคิดว่าการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) ใช้งานได้ง่าย					
3	ท่านคิดว่าควรมีจุดให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM)					
4	ท่านคิดว่าบริการของ Call Center การเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) เป็นสิ่งจำเป็น					
5	ท่านคิดว่าบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จะสามารถเข้ามาแทนบัตรเติมเงินในอนาคต					
6	ท่านคิดว่าบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) มีความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมมากกว่าการเติมเงินผ่านบัตรเติมเงิน					
7	ท่านคิดว่าปัจจุบันบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) มีความสะดวกมากกว่าการเติมเงินผ่านบัตรเติมเงิน					
8	ท่านคิดว่าปัจจุบันท่านพึงพอใจกับบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) มากกว่าบัตรเติมเงิน					
9	ท่านคิดว่าบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จะช่วยอำนวยความสะดวกในการจำหน่ายการเติมเงินของท่านได้ดียิ่งขึ้น					
10	บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ					

ปัจจัย		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ปัจจัยด้านราคา		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	การให้ราคาต้นทุนที่ต่ำกว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ของท่าน					
2	ท่านคิดว่าถ้าเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) จะทำให้					
	• ท่านมีผลกำไรจากการเติมเงินที่มากขึ้น					
	• ท่านมีค่าใช้จ่ายในการกักตุนสินค้าที่ลดลง					
	• ลดค่าใช้จ่ายจากการสูญหายของสินค้า					
3	ท่านคิดว่าระยะเวลาการให้เครดิตในการชำระค่าสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM)					
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	การบริการของร้านตัวแทนจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ของท่าน					
2	การได้รับการติดต่อกับจากร้านหรือพนักงานขายของตัวแทนอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องสำคัญ					
3	ท่านคิดว่าการช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในกรณีที่เกิดปัญหาจากร้านตัวแทนเป็นเรื่องสำคัญ					
4	ท่านคิดว่าการมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็วและไว้วางใจได้เป็นเรื่องสำคัญ					
5	ท่านคิดว่ากระบวนการสั่งซื้อทำได้ง่ายและรวดเร็วเป็นเรื่องสำคัญ					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	การแจกแผ่นพับโฆษณาบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า					
2	การโฆษณาของบริษัท เช่น ป้ายผ้าใบ สติกเกอร์ ป้ายโฆษณาต่าง ๆ มีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น					

ปัจจัย		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
3	ท่านคิดว่าการมีการส่งเสริมการขาย เช่น การเพิ่มจำนวนเงินหรือจำนวนวันให้กับลูกค้ามีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น					
4	ท่านคิดว่าการมีการส่งเสริมการขาย เช่น ของที่ระลึก ปากกา พวงกุญแจมีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น					
5	ผู้จำหน่ายมีส่วนลดพิเศษให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก					
ปัจจัยด้านบุคลากร		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	การติดต่อพนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
2	พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที					
3	พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของท่านอยู่เสมอ					
4	พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับการเติมเงินออนไลน์ผ่านระบบ ROM					
5	พนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้งานการเติมเงินออนไลน์ผ่านระบบ ROM ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ					
ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โตเป็นที่น่าเชื่อถือ					
2	ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงามและสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน					
3	ศูนย์บริการมีพื้นที่ให้บริการตัวแทนจำหน่ายอย่างเพียงพอ					
4	บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5	ตัวแทนจำหน่ายมีการติดตั้งอุปกรณ์สำหรับรองรับการใช้ระบบ ROM ได้อย่างเหมาะสม					
6	บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ					
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	การให้บริการโดยรวมมีความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง เชื่อถือได้					

		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มากที่สุด
2	บริการ ROM สามารถลดเวลาในการเติมเงินให้ลูกค้าและลดความผิดพลาดในการให้บริการ					
3	บริการ ROM ช่วยลดขั้นตอนในการสั่งซื้อ มีต้นทุนที่ต่ำกว่าการใช้บัตรเติมเงิน					
4	บริการ ROM สามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง ทำให้สะดวกในการใช้บริการ					
5	บริการ ROM มีระบบรองรับที่ใช้งานง่าย สะดวก เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและปัญหาความต้องการของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

- 1) ท่านเคยประสบปัญหาต่อไปนี้จากการให้บริการเติมเงินออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือไม่

ปัญหา		เคย (1)	ไม่เคย (0)
1	ไม่สามารถดึงเงินคืนจากการเติมเงินผิดเลขหมาย		
2	ไม่สามารถติดต่อศูนย์ Hot Line ได้ในกรณีต้องการความช่วยเหลือ		
3	ได้รับบริการที่ไม่สุภาพจาก Call Center		
4	มีความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา		
5	ได้รับข้อความ SMS ซ้ำกันเป็นจำนวนหลายครั้ง		
6	หลังจากสั่งซื้อ ได้รับการเติมเงินช้ากว่า 1 ชั่วโมง		
7	ระบบขัดข้องในขณะที่ให้บริการลูกค้า		

2) ท่านต้องการให้มีการสนับสนุนเพิ่มจากทางบริษัทอย่างไรต่อบริการเติมเงินออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3) ความคาดหวังและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการตัดสินใจเป็นผู้ให้บริการเติมเงินออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายไตรรงค์ พุทธจรรยาวงศ์
วัน เดือน ปี เกิด	18 มกราคม 2518
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2533 สำเร็จการศึกษา ระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย พ.ศ. 2536 สำเร็จการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดบวรนิเวศ พ.ศ. 2540 สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรีจาก มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย คณะ บริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารการเงิน
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2540 – 2542 ธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2542 – ปัจจุบัน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)