

**ภาคผนวก**

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถามการวิจัย**



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

### แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและแรงจูงใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
เติมเงินซื้อตัวละครในเกมบนโทรศัพท์มือถือ RoV ของเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาของนักศึกษา ปริญญาโท  
หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามเป็นการ  
นำเสนอในภาพรวมจะไม่มีผลกระทบต่อท่านไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น ผู้ทำการศึกษาจึงหวังเป็นอย่าง  
ยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน ทั้งนี้ผู้ทำการศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
ในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ ด้วย

แบบสอบถามมี 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (7P's)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจต่อการตัดสินใจซื้อตัวละครในเกม RoV

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อตัวละครในเกม RoV

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม คือเยาวชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลงชื่อ ทรงพล หอมพนา

ผู้วิจัย

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

ตอนที่ 1 เป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับคำตอบที่ถูกต้องที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

15 - 16 ปี

17 - 19 ปี

20 - 22 ปี

23 - 25 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

มัธยมศึกษา

ปริญญาตรี

สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. รายได้ที่ได้รับต่อเดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท

5,000 - 10,000 บาท

10,001 - 15,000 บาท

15,001 - 20,000 บาท

สูงกว่า 20,000 บาท

5. คุณเล่นเกม ROV มานานแค่ไหน

ไม่ถึง 1 ปี

1 ปี

2 ปี

3 ปี

มากกว่า 3 ปี

6. ใน 1 เดือน คุณเติมเงินเพื่อซื้อตัวละครในเกม RoV กี่ครั้ง

1 ครั้ง

2 ครั้ง

มากกว่า 2 ครั้ง

ไม่ได้เติมทุกเดือน

7. ในการเติมเงินเพื่อซื้อตัวละครในเกม RoV แต่ละครั้ง เติมราคาเท่าไร

- น้อยกว่า 500 บาท       500 - 1,000 บาท  
 1,001 - 1,500 บาท       มากกว่า 1,500 บาท

8. คุณเติมเงินผ่านช่องทางไหน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผ่านบัตรเครดิต/เดบิต       แอปพลิเคชัน AirPay  
 SMS ในโทรศัพท์มือถือ       บัตรเติมเงิน Garena  
 บัตรเติมเงิน True Money

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับคำตอบที่ถูกต้องที่สุด โดยให้คะแนนตามลำดับ

ระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ เติมเงินซื้อตัวละครในเกม RoV	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
9. ตัวละครในเกม RoV มีความหลากหลายให้เลือก					
10. ตัวละครแต่ละตัว มีความสามารถที่เหมาะสม					
11. ตัวละครแต่ละตัวได้ออกแบบรูปลักษณ์อย่างเหมาะสมสวยงาม					
12. ตัวละครทุกตัวมีเรื่องราวที่น่าสนใจ					
13. ตัวละครเหมาะที่จะใช้เล่นเพื่อแข่งขัน					
ด้านราคา (Price)					
14. ราคาเหมาะสมกับตัวละครที่ซื้อ					
15. ราคายุติธรรมต่อผู้บริโภค					
16. ราคาอยู่ในระดับที่ผู้บริโภคสามารถซื้อได้					
17. การเติมเงินมีหลากหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ					
18. ตัวละครมีหลากหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ เติมเงินซื้อตัวละครในเกม RoV	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place/Channel Distribution)</b>					
19. เติมเงินได้โดยซื้อบัตรจากร้าน 7-11					
20. เติมเงินได้ทางหน้าเว็บไซต์					
21. เติมเงินได้ผ่าน SMS โทรศัพท์มือถือ					
22. เติมเงินได้โดยการตัดเงินจากบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิต					
23. สามารถเลือกช่องทางได้ตามสะดวกไม่จำกัดว่าต้องซื้อ ช่องทางใดช่องทางหนึ่ง					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
24. มีการส่วนลดราคาตัวละคร หมุนเวียนไปเรื่อยๆ					
25. มีกิจกรรมแจกตัวละครให้เล่นฟรี					
26. มีการลดราคาบัตรเติมเงิน จากช่องทางการเติมเงินบาง ช่องทาง					
27. มีโปรโมชั่นซื้อตัวละครแล้วแถมของใช้ในเกม					
28. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี ต่อเนื่อง และเข้าถึงผู้บริโภค					
<b>ด้านบุคคล (People)</b>					
29. มีผู้ดูแลคอยให้คำปรึกษาเรื่องระบบเกม ในเว็บไซต์ของเกม RoV					
30. มีผู้ดูแลคอยให้คำปรึกษาเรื่องระบบเติมเงิน ในเว็บไซต์ของ เกม RoV					
31. มีแอดมินใน Facebook RoV ตอบคำถามผู้บริโภคที่สงสัย เกี่ยวกับเกม RoV					
32. มีแอดมินใน Facebook RoV ตอบคำถามผู้บริโภคที่สงสัย เกี่ยวกับระบบเติมเงินในเกม RoV					
33. มีการจัดงานอีเว้นท์ เพื่อพบปะพูดคุยโดยตรงกับผู้ดูแลเกม RoV					
<b>ด้านกระบวนการ (Process)</b>					
34. ระบบเติมเงินใช้งานง่าย สะดวก					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ เติมเงินซื้อตัวละครในเกม RoV	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
35. ระบบเติมเงินรวดเร็ว					
36. ระบบเติมเงินไม่มีปัญหาขัดข้อง					
37. ระบบสามารถตรวจสอบการซื้อย้อนหลังได้					
38. ระบบเปิดใช้งาน 24 ชม.					
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>					
39. ข้อมูลของผู้บริโภคในการเติมเงินจะเป็นความลับ					
40. แอดมิน ผู้ดูแลเว็บไซต์ให้คำแนะนำด้วยคำสุภาพ					
41. เว็บไซต์ จัดวางให้ดูเข้าใจง่าย สวยงาม					
42. กราฟฟิกและภาพประกอบของเกม RoV สวยงาม					
43. ทางผู้บริหารและผู้ดูแลให้ความสะดวก และความคุ้มค่าแก่ ผู้บริโภคเป็นหลัก					

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจต่อการตัดสินใจซื้อตัวละครในเกม RoV คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับคำตอบที่ถูกต้องที่สุด โดยให้คะแนนตามลำดับระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

แรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเติมเงิน ซื้อตัวละครในเกม RoV	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>แรงจูงใจด้านเหตุผล</b>					
44. เติมเงินซื้อตัวละครเพราะคุณภาพของตัวละครที่ซื้อคุ้มค่ากับเงินที่เสีย					
45. เติมเงินซื้อตัวละครเพราะตัวละครที่ซื้อ จะอยู่ถาวร					
46. เติมเงินซื้อตัวละครเพราะการเติมเงินแต่ละครั้งไม่เสียเวลา					
47. เติมเงินซื้อตัวละครเพราะช่วงเวลา เปิดให้บริการตลอด 24 ชม.					
48. เติมเงินซื้อตัวละครเพราะต้องมีไว้เพื่อแข่งขัน					

แรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเติมเงิน ซื้อตัวละครในเกม RoV	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
49. เติมเงินซื้อตัวละครเพราะช่องทางที่เลือกเติมมีโปรโมชั่นพอดี					
50. เติมเงินซื้อตัวละครเพราะระบบเติมเงินมีความน่าเชื่อถือ					
<b>แรงจูงใจด้านอารมณ์</b>					
51. เติมเงินซื้อตัวละครเพราะตัวละครออกแบบสวยงาม โดนใจ					
52. เติมเงินซื้อตัวละครเพราะตัวละครกำลังเป็นกระแส เป็นที่นิยม					
53. เติมเงินซื้อตัวละครเพราะจะได้เป็นที่ยอมรับในกลุ่มเพื่อน					
54. เติมเงินซื้อตัวละครเพราะจะได้สร้างความโดดเด่นในสังคมเกม					
55. เติมเงินซื้อตัวละครเพราะตัวละครที่ซื้อจะช่วยให้เล่นเกมเก่งยิ่งขึ้น					
56. เติมเงินซื้อตัวละครเพราะชื่นชอบและเก็บสะสมตัวละครให้ครบทุกแบบ					
57. เติมเงินซื้อตัวละครเพราะถูกคนอื่นชักจูงให้ซื้อ					
58. เติมเงินซื้อตัวละครเพราะซื้อตามผู้ที่มีชื่อเสียงในวงการเกม					
59. เติมเงินซื้อตัวละครเพราะเห็นโฆษณา และการประชาสัมพันธ์น่าสนใจ					

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อตัวละครในเกม RoV คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับคำตอบที่ถูกต้องที่สุด โดยให้คะแนนตามลำดับระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

การตัดสินใจซื้อตัวละครในเกม RoV	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
60. ตัดสินใจเติมเงินโดยพิจารณาจากคุณสมบัติของตัวละคร					
61. ตัดสินใจเติมเงินเพราะเชื่อถือในตราสินค้า (GARENA)					
62. ตัดสินใจเติมเงินเพราะสะดวกในการหาที่เติมเงิน					



การตัดสินใจซื้อตัวละครในเกม RoV	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
63. ตัดสินใจเติมเงิน โดยพิจารณาจากราคาว่ามีกำลังในการซื้อหรือไม่					
64. ตัดสินใจเติมเงินโดยดูว่ามีการลดราคา หรือแถมอะไรพิเศษหรือไม่					
65. ตัดสินใจเติมเงินโดยเชื่อจากข่าวโฆษณา จากสื่อต่างๆ					
66. ตัดสินใจเติมเงินเพราะมั่นใจว่าไม่โดนโกง					
67. ตัดสินใจเติมเงินเพราะเพื่อนแนะนำ					
68. ตัดสินใจเติมเงินเพราะเคยลองเล่นตัวละครนั้นๆมาก่อน จากการทำทดลองเล่นฟรีในเกม					
69. ตัดสินใจเติมเงินเพราะ ได้ศึกษาระบบมาแล้วอย่างดี					
70. ตัดสินใจเติมเงินเพราะมั่นใจว่าได้รับประโยชน์					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....