

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก [✓] ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือกโปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่นๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1) เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2) อายุ

[] 1. ต่ำกว่า 18 ปี

[] 2. 18 - 30 ปี

[] 3. 31 - 40 ปี

[] 4. 41 - 50 ปี

[] 5. 51 - 60 ปี

[] 6. 60 ปี ขึ้นไป

3) สถานภาพ

[] 1. โสด

[] 2. สมรส

[] 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4) อาชีพ

[] 1. นักเรียน/นักศึกษา

[] 2. ข้าราชการ

[] 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

[] 4. พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง

[] 5. เจ้าของกิจการ

[] 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

[] 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

[] 2. 5,001 – 10,000 บาท

[] 3. 10,001 – 15,000 บาท

[] 4. 15,001 – 20,000 บาท

[] 5. 20,001 – 25,000 บาท

[] 6. มากกว่า 25,000 บาท

6) ระดับการศึกษา

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษา หรือ ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญา หรือ ปวส. | <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 5. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ) |

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการไปใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

7) ท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตมานานเท่าใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 เดือน | <input type="checkbox"/> 2. 1 เดือน - 1 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 1 ปี - 3 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 3 ปีขึ้นไป |

8) ท่านใช้อินเทอร์เน็ตจากที่ใดเป็นส่วนมาก

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. บ้าน/ที่พัก | <input type="checkbox"/> 2. ที่ทำงาน |
| <input type="checkbox"/> 3. ร้านอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> 4. โรงเรียน/มหาวิทยาลัย |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

9) โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตต่อครั้งนานเท่าใด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง. | <input type="checkbox"/> 2. 1-2 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 3. 2-3 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 4. 3-4 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 5. 4-5 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 5 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

10) โดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ท่านใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตประมาณกี่ครั้ง

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2. 2-4 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. 5-7 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4. 8-10 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 10 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 6. ไม่แน่นอน |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

11) ปกติท่านใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในวันใดมากที่สุด

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. วันธรรมดา | <input type="checkbox"/> 2. วันหยุด |
| <input type="checkbox"/> 3. ไม่แน่นอน | |

12) ปกติท่านใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาใดมากที่สุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 8:00-12:00 น. | <input type="checkbox"/> 2. 12:01-16:00 น. |
| <input type="checkbox"/> 3. 16:01-20:00 น. | <input type="checkbox"/> 4. 20:01-24:00 น. |
| <input type="checkbox"/> 5. หลัง 24:00 น. | <input type="checkbox"/> 6. ไม่แน่นอน |

13) ท่านใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ด้านใดมากที่สุด

- [] 1. วิชาการ [] 2. ซื้อขาย/หาข้อมูลของสินค้าและบริการ
 [] 3. บันทึกลงและค้นหาการ [] 4. ข้อมูลข่าวสาร
 [] 5. ติดต่อสื่อสาร [] 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

14) ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตประเภทใดมากที่สุด

- [] 1. WWW [] 2. E-Mail
 [] 3. Chat [] 4. FTP
 [] 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน โดยช่องคำตอบเรียงจากลำดับความสำคัญ ตั้งแต่สำคัญมากที่สุด จนถึงไม่สำคัญ

3.1 ปัจจัยด้านการตลาด

15) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัย	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. ปัจจัยด้านสถานที่ เช่น ทำเลที่ตั้ง เดินทางสะดวก สถานที่กว้างขวาง					
2. ปัจจัยด้านบุคคล เช่น พนักงานหน้าตาดีมียิ้ม สามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการ					
3. ปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย มีประสิทธิภาพ					
4. ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารและการส่งเสริมการตลาด เช่น ป้ายโฆษณา ใบปลิว การเปิดรับสมาชิก					
5. ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ เช่น Brand name ชื่อเสียง เจ้าของร้าน					
6. ปัจจัยด้านราคา เช่น ราคาค่าบริการต่อชั่วโมง ค่าบริการอุปกรณ์เสริม เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน					

- 16) ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตได้แก่อะไรบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่ สุด	ไม่ สำคัญ
1. สถานที่ที่กว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด สะดวกสบาย					
2. สถานที่ สะอาด					
3. อากาศเย็นสบาย ดัดแอร์					
4. เงียบ ไม่มีเสียงรบกวน					
5. มีที่กันแยกเป็นส่วนตัว					
6. สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และพอเพียง					
7. สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน					
8. การคมนาคมสะดวก					
9. ระยะเวลาการเปิดปิดของร้าน					
10. การตกแต่งร้านทันสมัย					
11. มีการเปิดดนตรีให้ฟังเบาๆ ภายในร้าน					
12. ห้องน้ำสะอาด					
13. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

- 17) ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตมีอะไรบ้าง (ตอบ
ได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านสัญลักษณ์	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่ สุด	ไม่ สำคัญ
1. ตราสินค้าเป็นแฟรนไชส์จาก ISP ใหญ่ที่มีชื่อเสียง					
2. ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
3. การเปิดบริการมานาน					
4. ชื่อร้านจำง่าย					
5. เจ้าของร้านหรือผู้บริหารเป็นคนรู้จัก หรือเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

- 18) ปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านบุคคล	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำบริการเรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี					
2. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้เวลาที่ผู้ใช้บริการมีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์หรือการใช้โปรแกรม					
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
4. พนักงานพูดจาดี ใช้อ้อยคำเหมาะสม					
5. พนักงานสนใจ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6. พนักงานแต่งกายเหมาะสม สุภาพ					
7. พนักงานซื่อตรง ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

- 19) ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารและการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารและการส่งเสริมการตลาด	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. การโฆษณาผ่านป้ายโฆษณา ใบปลิว					
2. การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร ด้านคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต					
3. การโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น					
4. พนักงานแจ้งให้ทราบ					
5. การลดราคา ในบางช่วงเวลาของวัน หรือในบางโอกาส					
6. การมีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง					
7. มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

20) ปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการ	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว					
2. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง					
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย					
4. อุปกรณ์ประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์ครบครัน					
5. จอ Monitor มีขนาดใหญ่ และคมชัด					
6. ระบบเสียงของคอมพิวเตอร์มีคุณภาพดี					
7. มีอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ เช่น เครื่องสแกน เครื่องพิมพ์ พร้อมให้บริการ					
8. มี Application ด้านอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานครบครัน และหลากหลาย เช่น IE, Netscape, ICQ, Pich, Win Amp					
9. มี Application ด้านอื่นๆ เช่น Game, Word processor ให้บริการ					
10. มีอาหาร และเครื่องดื่มให้บริการระหว่างใช้บริการ					
11. มีการติดข้อมูลข่าวสารใหม่ๆของอินเทอร์เน็ตในร้าน					
12. มีข้อมูลแนะนำเว็บไซต์ที่น่าสนใจ					
13. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

21) ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านราคา	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. ราคาเช่าต่อชั่วโมง					
2. ราคาสมาชิก					
3. ราคาในการใช้บริการอุปกรณ์เสริมอื่น เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน					
4. ราคาของอาหาร และเครื่องดื่มภายในร้าน					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

3.2 ปัจจัยอื่นๆ

22) ปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตมีอะไรบ้าง

ปัจจัยอื่นๆ	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. ต้องการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่					
2. เพื่อติดตามข่าวสาร					
3. เพื่อความสนุกสนาน					
4. เพื่อค้นหาข้อมูล					
5. เพื่อติดต่อกับบุคคลอื่นๆ					
6. เพื่อหาเพื่อนใหม่ๆ					
7. มีความเชื่อที่ว่าทำให้ดูดี มีระดับ					
8. รู้สึกทันสมัย					
9. คนในครอบครัวสนับสนุน					
10. เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการ					
11. เพื่อให้สามารถเข้ากับเพื่อนในกลุ่มได้					
12. เห็นอินเทอร์เน็ตกำลังเป็นที่นิยม จึงอยากจะเล่นบ้าง					
13. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายรังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส	
วัน เดือน ปีเกิด	24 ตุลาคม พ.ศ. 2513	
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	โรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	สาขาอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี
	ปริญญาตรี	คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
ประวัติการทำงาน	ปี 2536 - 2537 ตำแหน่ง วิศวกร แผนก Multiplexer and Optical Fibre Cable Installation บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	
	ปี 2537 - 2540 ตำแหน่ง วิศวกร ประจำศูนย์ปฏิบัติการระบบสื่อสารสัญญาณ จังหวัดเชียงใหม่ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	
	ปี 2540 - ปัจจุบัน ตำแหน่ง ผู้จัดการศูนย์ปฏิบัติการระบบสื่อสารสัญญาณ จังหวัดเชียงใหม่ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	