



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ชุดที่			
--------	--	--	--

## แบบสอบถาม

## เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงระบบ ADSL  
ของร้านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิชาการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้ จะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการทำแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาในการทำแบบสอบถามชุดนี้ มา ณ ที่นี้

ธนา ลักษณากิริย์

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

(กรุณาตอบคำถามทุกข้อ โดยใส่เครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด)

1. เพศ

1.) ชาย

2.) หญิง

2. อายุ

1.) ต่ำกว่า 25 ปี

2.) 25 - 30 ปี

3.) 31 - 35 ปี

4.) 36 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1.) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

2.) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

3.) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาในการดำเนินกิจการร้านอินเทอร์เน็ต

1.) ต่ำกว่า 1 ปี

2.) 1 - 2 ปี

3.) 3 - 4 ปี

4.) 5 ปีขึ้นไป

5. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ
- 1.) ไม่เกิน 10 เครื่อง  2.) 11 – 20 เครื่อง
- 3.) 21 – 30 เครื่อง  4.) มากกว่า 30 เครื่อง
6. ค่าบริการต่อเครื่องต่อชั่วโมงที่คิดจากลูกค้า
- 1.) ไม่เกิน 10 บาท  2.) 11 – 20 บาท
- 3.) 21 – 30 บาท  4.) มากกว่า 30 บาท
7. ปัจจุบันท่านใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงระบบ ADSL ของผู้ให้บริการรายใด
- 1.) TOT องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- 2.) TT&T บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)
- 3.) TRUE บริษัท ทูรูอินเทอร์เน็ต จำกัด
- 4.) CS Loxinfo บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด
8. ระดับความเร็วที่ท่านเลือก
- 1.) 128 Kb  2.) 256 Kb
- 3.) 512 Kb  4.) ตั้งแต่ 1 Mb ขึ้นไป
9. จำนวนหมายเลขหลักที่ขอใช้บริการ(Line)
- 1.) 1 หมายเลข  2.) 2 หมายเลข
- 3.) 3 หมายเลข  4.) มากกว่า 3 หมายเลข
10. ปัจจัยใดต่อไปนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเครือข่าย ADSL ของท่าน  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1.) ความต้องการของลูกค้า
- 2.) ร้านคู่แข่งที่อยู่ใกล้เคียง
- 3.) ความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน
- 4.) ความคิดเห็นของหุ้นส่วน
- 5.) การแนะนำชักชวนจากคนรู้จัก
- 6.) ความคิดเห็นส่วนตัว
- 7.) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงระบบ ADSL ของร้านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงระบบ ADSL)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับการมีผลต่อการตัดสินใจ			
	ไม่มี	น้อย	ปานกลาง	มาก
<b>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>				
ความเร็วในการเชื่อมต่อข้อมูลคงที่				
ความหลากหลายของระดับความเร็วที่ให้บริการ				
พื้นที่ให้บริการครอบคลุม				
ความสามารถในการใช้งานร่วมกับโทรศัพท์				
ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการเชื่อมต่อ				
ชื่อเสียงของตราสินค้า				
<b>2. ปัจจัยด้านราคา</b>				
ค่าใช้จ่ายบริการต่อเดือน				
ค่าบริการในการติดตั้ง				
ค่าบริการหลังการขาย				
<b>3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>				
จำนวนศูนย์บริการ				
การมีศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์				
การมีศูนย์บริการตามศูนย์การค้า				
การชำระเงินได้หลายช่องทาง				
การชำระเงินผ่านร้านสะดวกซื้อ				
การสมัครใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์				
<b>4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด</b>				
การโฆษณาผ่านสื่อทางโทรทัศน์				
การโฆษณาผ่านสื่อทางวิทยุ				
การโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์				

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับการมีผลต่อการตัดสินใจ			
	ไม่มี	น้อย	ปานกลาง	มาก
การโฆษณาผ่านสื่อทางนิตยสาร				
การโฆษณาผ่านทางเว็บไซต์				
การโฆษณาผ่านสื่อทางป้ายโฆษณา				
การประชาสัมพันธ์ผ่านงานแสดงสินค้า				
การประชาสัมพันธ์ตามศูนย์การค้า				
การประชาสัมพันธ์โดยการให้การสนับสนุนกิจกรรม				
การส่งเสริมการขายโดยฟรีค่าบริการติดตั้ง				
การให้สิทธิพิเศษเกี่ยวกับการเล่นเกมออนไลน์				
<b>5. ปัจจัยด้านบุคลากร</b>				
มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน				
ความเป็นมิตรของพนักงาน				
ความชำนาญในการทำงานของพนักงาน				
ความรวดเร็วในการให้บริการ				
ความตรงต่อเวลาของพนักงานในการนัดหมาย				
<b>6. ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>				
ขั้นตอนในการติดต่อขอใช้บริการ				
ขั้นตอนในการติดตั้งอุปกรณ์				
ขั้นตอนในการชำระค่าใช้บริการ				
<b>7. ปัจจัยด้านกายภาพ</b>				
ภาพลักษณ์ขององค์กร				
ความน่าเชื่อถือขององค์กร				
ความสวยงามของศูนย์บริการ				
ความสะอาดของศูนย์บริการ				

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาการใช้บริการ และข้อเสนอแนะ

กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงใน  หน้าช่องว่างหน้าคำตอบของปัญหาที่ท่านพบในระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL ที่ท่านใช้ในปัจจุบัน

ปัญหาการใช้บริการ	ระดับของปัญหา			
	ไม่มี	น้อย	ปานกลาง	มาก
<b>1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์</b>				
ความเร็วในการเชื่อมต่อข้อมูล ไม่คงที่				
ความหลากหลายของระดับความเร็วที่ให้บริการ น้อย				
พื้นที่ให้บริการ ไม่ครอบคลุม				
ไม่สามารถใช้งานร่วมกับโทรศัพท์ได้				
<b>2. ปัญหาด้านราคา</b>				
ค่าบริการต่อเดือนสูงกว่ารายอื่น				
ค่าบริการในการติดตั้งสูงกว่ารายอื่น				
ค่าบริการหลังการขายสูงกว่ารายอื่น				
<b>3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>				
ไม่มี ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center)				
ไม่มี ศูนย์บริการตามศูนย์การค้า				
ช่องทางการชำระเงิน น้อย				
ไม่ สามารถชำระเงินผ่านร้านสะดวกซื้อ				
ไม่ สามารถสมัครใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์				
<b>4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด</b>				
ขาดการโฆษณา				
ขาดการประชาสัมพันธ์				
รายการส่งเสริมการขายน้อย				
<b>5. ปัญหาด้านบุคลากร</b>				
พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์				
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าไม่เพียงพอ				
พนักงานขาดความกระตือรือร้น				

ปัญหาการใช้บริการ	ระดับของปัญหา			
	ไม่มี	น้อย	ปานกลาง	มาก
พนักงานขาดความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย				
<b>6. ปัญหาด้านกระบวนการ</b>				
ขั้นตอนในการติดต่อขอใช้บริการล่าช้า				
ขั้นตอนในการติดตั้งอุปกรณ์ล่าช้า				
ขั้นตอนในการชำระค่าใช้บริการล่าช้า				
<b>7. ปัญหาด้านบริการทางกายภาพ</b>				
ภาพลักษณ์ขององค์กรไม่ดี				
องค์กรขาดความน่าเชื่อถือ				
ศูนย์บริการขาดความสวยงาม				
ศูนย์บริการขาดการดูแลด้านความสะอาด				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved





ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตาราง 53 จำนวน และร้อยละของร้านอินเทอร์เน็ตกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	115	65.71
หญิง	60	34.29
รวม	175	100.00

จากตาราง 53 พบว่าร้านอินเทอร์เน็ตกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็น ร้อยละ 65.71 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 34.29 ตามลำดับ

ตาราง 54 จำนวน และร้อยละของร้านอินเทอร์เน็ตกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	60	34.29
25 – 30 ปี	57	32.57
31 – 35 ปี	29	16.57
36 ปีขึ้นไป	29	16.57
รวม	175	100.00

จากตาราง 54 พบว่าร้านอินเทอร์เน็ตกลุ่มตัวอย่างอายุต่ำกว่า 25 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.24 รองมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 25 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.57 สำหรับช่วงอายุระหว่าง 31 – 35 ปี และ 36 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.57 ตามลำดับ

ตาราง 55 จำนวน และร้อยละของร้านอินเทอร์เน็ตกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	43	24.57
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	125	71.43
สูงกว่าปริญญาตรี	7	4.00
รวม	175	100.00

จากตาราง 55 พบว่าร้านอินเทอร์เน็ตกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองมาคือ ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.57 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 56 จำนวน และร้อยละของร้านอินเทอร์เน็ตกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามค่าบริการต่อเครื่องต่อชั่วโมง  
ที่คิดจากลูกค้า

ค่าบริการต่อเครื่องต่อชั่วโมง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 บาท	69	39.42
11 – 20 บาท	67	38.29
21 – 30 บาท	32	18.29
มากกว่า 30 บาท	7	4.00
รวม	175	100.00

จากตาราง 56 พบว่าร้านอินเทอร์เน็ตกลุ่มตัวอย่างคิดค่าบริการต่อเครื่องต่อชั่วโมงไม่เกิน 10 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.42 รองมาคือ ระหว่าง 11 – 20 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.29 ระหว่าง 21 – 30 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.29 และมากกว่า 30 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 57 จำนวน และร้อยละของร้านอินเทอร์เน็ตกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนหมายเลขที่ใช้บริการ

จำนวนหมายเลข	จำนวน	ร้อยละ
1 หมายเลข	103	58.86
2 หมายเลข	54	30.86
3 หมายเลข	11	6.28
มากกว่า 3 หมายเลข	7	4.00
รวม	175	100.00

จากตาราง 57 พบว่าร้านอินเทอร์เน็ตกลุ่มตัวอย่างใช้บริการจำนวน 1 หมายเลขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.86 รองมาคือ จำนวน 2 หมายเลข คิดเป็นร้อยละ 30.86 จำนวน 3 หมายเลข คิดเป็นร้อยละ 6.28 และ มากกว่า 3 หมายเลข คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายธนา ลักษณาภิรักษ์
วัน เดือน ปี เกิด	22 สิงหาคม 2521
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2539 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษา โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย ปีการศึกษา 2544 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ประวัติการทำงาน	ปี 2544 – 2549 รองประธานกรรมการผู้จัดการ บริษัทเฮฟวี (1991) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved