



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ**  
**เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL**  
**ของลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามจะนำมาศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ของลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพราะข้อมูลของท่านมีความสำคัญยิ่ง อันจะนำมาซึ่งการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

**ข้อชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ] หน้าข้อความที่ท่านเลือก

**คำถาม SCREENING**

1. ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือไม่  
 ใช่  ไม่ใช่ (ปิดการสัมภาษณ์)
2. ปัจจุบันท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ที่ระดับความเร็วใด  
 256/128 Kbps.  
 512/256 Kbps. (ปิดการสัมภาษณ์)  
 1,024/512 Kbps.
3. ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ในลักษณะการติดตั้งแบบใด  
 ติดตั้งเลขหมายเดิมที่มีอยู่  ติดตั้งพร้อมเลขหมายใหม่

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ไม่เกิน 20 ปี  21 – 30 ปี



จำกัด (มหาชน)		
7. ความสะดวกในการขอใช้บริการ		
8. การบริการหลังการขาย		

**ตอนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL

1. วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของท่าน มากที่สุดคือข้อใด

- เพื่อความบันเทิง  
 เพื่อการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ  
 เพื่อการเรียนการสอน  
 เพื่อทันโลก/ทันเหตุการณ์  
 เพื่อศึกษาหาความรู้

2. ช่วงเวลาใดที่ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ มากที่สุดคือข้อใด

- 08.01-12.00 น.                       12.01-16.00 น.  
 16.01-20.00 น.                       20.01-24.00 น.  
 00.01-08.00 น.

3. ระยะเวลาที่ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยต่อครั้ง คือข้อใด

- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง                       1-4 ชั่วโมง  
 5-8 ชั่วโมง                                 9-12 ชั่วโมง  
 มากกว่า 12 ชั่วโมง

4. ความถี่ที่ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยต่อสัปดาห์ คือข้อใด

- 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์                       3-4 ครั้งต่อสัปดาห์  
 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์                       ทุกวัน

5. วิธีชำระค่าบริการรายเดือนของท่าน คือข้อใด

- ศูนย์บริการลูกค้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)  
 หักผ่านบัญชีธนาคารพาณิชย์  
 เคา์เตอร์เซอร์วิส

**ตอนที่ 4** ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ของท่าน

ความพึงพอใจ	มาก	ปานกลาง	น้อย
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>			
- ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล			
- ความมีเสถียรภาพของโครงข่าย			
<b>2. ด้านราคา</b>			
- ค่าเปิดใช้บริการมีราคาเหมาะสม			
- ค่าบริการรายเดือนมีความเหมาะสม			
<b>3. ด้านการส่งเสริมการขาย</b>			
- ความคุ้มค่าของโปรโมชั่น			
- การประชาสัมพันธ์ให้ได้รับทราบข่าวสารอย่างต่อเนื่อง			
<b>4. ด้านคุณภาพการบริการ</b>			
- ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ			
- ความมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่			
- ความรวดเร็วในการติดตั้ง			
- ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์รับแจ้งเหตุขัดข้อง			
- คุณภาพการซ่อมเหตุขัดข้อง			

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ด้านผลิตภัณฑ์

.....

.....

.....

ด้านราคา

.....

.....

.....

ด้านการส่งเสริมการขาย

.....

.....

.....

ด้านคุณภาพการบริการ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ทำให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นางสาวดวงใจ ลำใหญ่

วัน เดือน ปี เกิด	22 พฤษภาคม 2507	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2523 พ.ศ. 2529 พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนแจ้ห่มวิทยา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคภาคพายัพเชียงใหม่ ปริญญาตรีศึกษาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2534-2535 พ.ศ. 2536-ปัจจุบัน	สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนชน กระทรวงมหาดไทย บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved