



**ภาคผนวก**

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

**Copyright © by Chiang Mai University**

**All rights reserved**

## แบบสอบถาม

## พฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษา ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์แบบภาพรวม โดยไม่แจกแจงเป็นรายบุคคล ซึ่งผู้วิจัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก

ตอนที่ 1: ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. ชั้นปีการศึกษา

1. ชั้นปีที่1

2. ชั้นปีที่2

3. ชั้นปีที่3

4. ชั้นปีที่4

5. ชั้นปีที่3 ขึ้นไป

3. คณะที่กำลังศึกษาอยู่

1. คณะมนุษยศาสตร์

2. คณะสังคมศาสตร์

3. คณะนิติศาสตร์

4. คณะบริหารธุรกิจ

5. คณะบัญชี การเงิน และการธนาคาร

6. คณะพยาบาลศาสตร์

7. คณะวิทยาศาสตร์

8. คณะเศรษฐศาสตร์

9. คณะศาสนศาสตร์แม่คกิลวารี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

1. ต่ำกว่า 5,500 บาท

2. 5,500 – 6,500 บาท

3. 6,501 – 7,500 บาท

4. 7,501 – 8,500 บาท

5. 8,501 – 10,000 บาท

6. สูงกว่า 10,000 บาท

5. ท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวหรือไม่

1. มี

2. ไม่มี

ตอนที่ 2: พฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

6. ท่านมีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมานานเท่าใด

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

7. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตจากที่ใดเป็นส่วนใหญ่

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

8. ท่านใช้บริการใดบ้างในร้านอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต                  | <input type="checkbox"/> 2. สแกน รูป               |
| <input type="checkbox"/> 3. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ เช่น Word ,Excel | <input type="checkbox"/> 4. Print งาน              |
| <input type="checkbox"/> 5. จ้างพิมพ์งาน                              | <input type="checkbox"/> 6. จ้างทำรายงาน/วิจัย     |
| <input type="checkbox"/> 7. เข้าเล่ม                                  | <input type="checkbox"/> 8. จ้างลงข้อมูล เช่น SPSS |
| <input type="checkbox"/> 9. ซื่ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น Disk, CD    | <input type="checkbox"/> 10. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

9. ท่านใช้โปรแกรมสำเร็จรูปใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Microsoft word        | <input type="checkbox"/> 2. Microsoft Excel        |
| <input type="checkbox"/> 3. Microsoft Power Point | <input type="checkbox"/> 4. Microsoft Access       |
| <input type="checkbox"/> 5. Microsoft Outlook     | <input type="checkbox"/> 6. Win Zip                |
| <input type="checkbox"/> 7. Win Amp               | <input type="checkbox"/> 8. SPSS                   |
| <input type="checkbox"/> 9. Photo Shop            | <input type="checkbox"/> 10. แพลตไทย               |
| <input type="checkbox"/> 11. ACD See              | <input type="checkbox"/> 12. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

10. ท่านใช้เลือกร้านที่ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในลักษณะใด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ใช้บริการร้านประจำ (ข้ามไปตอบข้อ 13) | <input type="checkbox"/> 2. ไม่มีร้านประจำ |
|--|--|

11. ในกรณีที่ท่านไม่มีร้านประจำท่านเลือกใช้ร้านในลักษณะใด

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ใช้บริการร้าน 2 - แห่ง   | <input type="checkbox"/> 2. ใช้บริการร้าน 4 -5 แห่ง |
| <input type="checkbox"/> 3. เปลี่ยนร้านไปตามแต่สะดวก |   |

12. เหตุผลที่ท่านไม่ใช้ร้านใดเป็นประจำ

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ขึ้นกับความสะดวกแต่ละครั้ง  | <input type="checkbox"/> 2. ยังไม่พบร้านที่ตรงตามความต้องการ |
| <input type="checkbox"/> 3. ร้านเดิมเปิด-ปิด ไม่ตรงเวลา | <input type="checkbox"/> 4. ต้องการแสวงหาร้านใหม่ที่ดีกว่า   |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....       |  |

13. ในกรณีที่ท่านใช้ร้านประจำ เหตุผลที่ท่านใช้ร้านประจำคืออะไร

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ            |
| <input type="checkbox"/> 2. เครื่องคอมพิวเตอร์พอเพียง                  |
| <input type="checkbox"/> 3. โปรแกรมการใช้งานตรงตามความต้องการ          |
| <input type="checkbox"/> 4. ระบบการเชื่อมต่อที่รวดเร็ว (ADSL)          |
| <input type="checkbox"/> 5. มีบริการอื่นครบวงจร เช่น สแกน เข้าเล่ม     |
| <input type="checkbox"/> 6. ราคาค่าบริการถูกกว่าที่อื่น                |
| <input type="checkbox"/> 7. อยู่ใกล้ที่พัก                             |
| <input type="checkbox"/> 8. อยู่ใกล้มหาวิทยาลัย                        |
| <input type="checkbox"/> 9. เป็นทางผ่าน                                |
| <input type="checkbox"/> 10. สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย พอเพียง         |
| <input type="checkbox"/> 11. ได้รับส่วนลด / การสะสมชั่วโมงฟรี          |
| <input type="checkbox"/> 12. พนักงานสุภาพ / อธิษาศัยดี / รู้จักเจ้าของ |
| <input type="checkbox"/> 13. เชื่อมั่นในความถูกต้องของการคิดค่าบริการ  |
| <input type="checkbox"/> 14. สถานที่กว้างขวาง สะดวก สบาย               |
| <input type="checkbox"/> 15. สถานที่สะอาด                              |
| <input type="checkbox"/> 16. มีความเป็นส่วนตัว                         |
| <input type="checkbox"/> 17. เจียบ ไม่มีเสียงดัง                       |
| <input type="checkbox"/> 18. อากาศเย็น สบาย                            |
| <input type="checkbox"/> 19. ความรวดเร็วในการให้บริการ                 |
| <input type="checkbox"/> 20. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา                  |
| <input type="checkbox"/> 21. ช่วงเวลาเปิด - ปิด ตรงกับความต้องการ      |
| <input type="checkbox"/> 22. อื่นๆ (โปรดระบุ).....                     |

14. บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกร้านบริการอินเทอร์เน็ต

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อน            | <input type="checkbox"/> 2. คนในครอบครัว          |
| <input type="checkbox"/> 3. ตัดสินใจด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

15. 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)..... |   |

16. ท่านเสียค่าใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยประมาณกี่บาทต่อครั้ง

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 15 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 15 – 30 บาท   |
| <input type="checkbox"/> 3. 31 – 45 บาท     | <input type="checkbox"/> 4. 46 – 60 บาท   |
| <input type="checkbox"/> 5. 61 – 75 บาท     | <input type="checkbox"/> 6. 76 – 90 บาท   |
| <input type="checkbox"/> 7. 91 – 105 บาท    | <input type="checkbox"/> 8. 106 บาทขึ้นไป |

17. 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. ไม่แน่นอนขึ้นกับความจำเป็นของงาน |  |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....            |  |

18. ปกติท่านใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในวันใด

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. วันธรรมดา (วันจันทร์-ศุกร์) | <input type="checkbox"/> 2. วันหยุด   |
| <input type="checkbox"/> 3. ทุกวัน                      | <input type="checkbox"/> 4. ไม่แน่นอน |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....       |                                       |

19. ปกติท่านใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาใดมากที่สุด

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 08.00 – 12.00 น.      | <input type="checkbox"/> 2. 12.00 – 16.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 3. 16.00 – 20.00 น.      | <input type="checkbox"/> 4. 20.00 – 24.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 5. หลัง 24.00 น.         | <input type="checkbox"/> 6. ไม่แน่นอน        |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |  |

20. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ในด้านใดมากที่สุด

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อค้นหาหาความรู้ | <input type="checkbox"/> 2. ซื้อขาย / หาข้อมูลของสินค้าและบริการ |
| <input type="checkbox"/> 3. บันทึกลง            | <input type="checkbox"/> 4. ข้อมูลข่าวสารประจำวัน                |
| <input type="checkbox"/> 5. ติดต่อสื่อสาร       | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....                |

21. ท่านใช้บริการติดต่อรับ – ส่ง E-Mail หรือไม่อย่างไร

1. ใช่  2. ไม่ใช่

ท่านใช้ E-Mail ของ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. Hotmail.com  
 2. Yahoo.com  
 3. Thaimail.com  
 4. Loxinfo.com  
 5. Sanook.com  
 6. มหาวิทยาลัย  
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

22. ท่านใช้ร่วมแสดงความคิดเห็นในกลุ่มสนทนา (Chat Room) หรือไม่อย่างไร

1. ใช่  2. ไม่ใช่

สนทนาในกลุ่ม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สนทนาในกลุ่มเพื่อนร่วมมหาวิทยาลัย  
 2. สนทนาในกลุ่มเพื่อนสถาบันอื่นๆ  
 3. สนทนาในกลุ่มเศรษฐกิจ  
 4. สนทนาในกลุ่มการเมือง  
 5. สนทนาในกลุ่มวิชาการ  
 6. สนทนาในกลุ่มบันเทิงต่าง  
 7. สนทนาในกลุ่มเพื่อนทางอินเทอร์เน็ต  
 8. สนทนาในกลุ่มอื่นๆ (โปรดระบุ).....

ท่านใช้โปรแกรมสนทนาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. MSN  
 2. QQ  
 3. PIRCH  
 4. SANOOK  
 5. PANTIP  
 6. YAHOO  
 7. KAPOOK  
 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

23. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในเรื่องการศึกษาหรือไม่อย่างไร

1. ใช่  2. ไม่ใช่

ใช้ในเรื่อง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ใช้ในการลงทะเบียน ผ่านทางอินเทอร์เน็ต  
 2. ใช้ในการดูแลการศึกษา ผ่านทางอินเทอร์เน็ต  
 3. ใช้ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา ผ่านทางอินเทอร์เน็ต  
 4. ใช้ซักถามข้อสงสัยในการศึกษาผ่านทางอินเทอร์เน็ต  
 5. ใช้ส่งงานให้แก่อาจารย์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต  
 6. ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้กับเพื่อนผ่านทางอินเทอร์เน็ต  
 7. ใช้เรียนทางอินเทอร์เน็ต (E-learning)  
 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

24. ท่านเคยสั่งซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตหรือไม่ อย่างไร

1. เคยใช้  2. ไม่เคยใช้

ท่านสั่งซื้อสินค้าประเภท (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. หนังสือ  
 2. ซีดี / วีซีดี / เทปเพลง  
 3. เสื้อผ้า / เครื่องประดับ  
 4. คอมพิวเตอร์ / ฮาร์ดแวร์ / ซอฟต์แวร์  
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

25. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดตามข่าวสารหรือไม่ อย่างไร

1. ใช่  2. ไม่ใช่

ใช้ติดตามข่าว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. อ่านหนังสือพิมพ์ข่าวประจำวันทั่วไปทางอินเทอร์เน็ต  
 2. ดูโทรทัศน์รายการต่างๆย้อนหลังทางอินเทอร์เน็ต  
 3. ติดตามข่าวที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา  
 4. ติดตามข่าวกีฬา ผลการแข่งขันกีฬา  
 5. ติดตามข่าวการเมือง  
 6. ติดตามข่าวบันเทิงต่างๆ  
 7. ติดตามข่าวเกี่ยวกับสุขภาพ  
 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

26. ท่านคิดว่าเหตุผลใดคือเหตุผลในการใช้อินเตอร์เน็ตของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ทำให้ทันสมัยคุยกับเพื่อนรู้เรื่อง | <input type="checkbox"/> 2. ทำให้รู้สึกคลายเครียด |
| <input type="checkbox"/> 3. ทำให้ฉลาดรอบรู้ในด้านต่างๆ        | <input type="checkbox"/> 4. ทำให้รู้สึกคลายเหงา   |
| <input type="checkbox"/> 5. ทำให้ได้แสดงความคิดเห็น           | <input type="checkbox"/> 6. ทำให้มีเพื่อนเยอะขึ้น |
| <input type="checkbox"/> 7. ทำให้สะดวกไม่ต้องเดินทางไ้่ง่าย   |   |
| <input type="checkbox"/> 8. เป็นความจำเป็นในสังคมปัจจุบัน     |   |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....             |   |

ตอนที่ 3 : ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน โดยช่องคำตอบจะเรียงจากลำดับความสำคัญมากที่สุด จนถึงสำคัญน้อยที่สุด และ ไม่สำคัญ

28. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญกับท่านในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในระดับใด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูง					
2. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง เพียงพอ					
3. มีจอ Monitor มีขนาดใหญ่ คมชัด					
4. มีระบบเสียงของคอมพิวเตอร์มีคุณภาพดี					
5. ใช้ระบบการเชื่อมต่อความเร็วสูง ( ADSL )					
6. มีโปรแกรมการทำงาน Application ด้านอินเทอร์เน็ตใช้ครบและหลากหลาย เช่น winamp					
7. มีอุปกรณ์ประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์ครบ เช่น หูฟัง					
8. มีอุปกรณ์ประกอบอื่นๆพร้อมบริการ เช่น เครื่องสแกน เครื่องพิมพ์					
9. มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆ รวมทั้งเว็บไซต์ที่น่าสนใจ					
10. มีการบริการเชิ่บปก เ้ารูปเล่ม รายงาน					
11. มีบริการรับพิมพ์งาน รับทำรายงาน					
12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					



### 29. ปัจจัยด้านราคา (Price)

ปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญกับท่านในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในระดับใด

ปัจจัยด้านราคา (Price)	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. ราคาเช่าต่อชั่วโมง					
2. ราคาสมาชิก					
3. ราคาการใช้บริการเครื่องสแกน					
4. ราคาการใช้บริการเครื่องพิมพ์					
5. ราคาของกระดาษ / ปกรายงาน / การเขียนเล่ม					
6. ราคาของแผ่น Disk , CD					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

### 30. ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)

ปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญกับท่านในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในระดับใด

ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก					
2. การคมนาคมสะดวก					
3. สถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัย					
4. ระยะเวลาเปิด - ปิดร้าน					
5. ที่กั้นแยกเป็นส่วนตัว					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

### 31. ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion)

ปัจจัยต่อไปนี้มีมีความสำคัญกับท่านในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในระดับใด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion)	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. การโฆษณาผ่านแผ่นป้าย					
2. การโฆษณาผ่านใบปลิว					
3. การมีส่วนลดและราคาพิเศษสำหรับสมาชิก					
4. การสะสมชั่วโมงการใช้งาน เพื่อรับส่วนลดหรือเล่นฟรี					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

### 32. ปัจจัยด้านบุคลากร (People)

ปัจจัยต่อไปนี้มีมีความสำคัญกับท่านในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในระดับใด

ปัจจัยด้านบุคลากร (People)	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. พนักงานสุภาพ / มีมารยาท					
2. พนักงานอริยาศาสตร์ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
3. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ					
4. พนักงานคอยแนะนำการใช้งานแก่ผู้ใช้บริการ					
5. พนักงานเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า					
6. พนักงานมีความซื่อตรง เรื่องการคิดค่าบริการ					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

### 33. ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

ปัจจัยต่อไปนี้มีมีความสำคัญกับท่านในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในระดับใด

ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. สถานที่กว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด สะดวกสบาย					
2. สถานที่สะอาด					
3. เงียบไม่มีเสียงรบกวน					
4. ห้องน้ำสะอาด					
5. อากาศเย็นสบาย ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ					
6. การตกแต่งร้านทันสมัย					
7. มีสถานที่ให้นั่งรอ					
8. เป็นร้านที่เปิดมานาน					
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

### 34. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

ปัจจัยต่อไปนี้มีมีความสำคัญกับท่านในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในระดับใด

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ความสามารถในการแก้ไขปัญหา					
3. ความถูกต้องในการคิดราคา					
4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ตอนที่ 4 : ปัญหา ในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

35. ปัญหาในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่ท่านพบอยู่ในระดับใด

ปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
	ปัญหา มากที่สุด	ปัญหา มาก	ปัญหา น้อย	ปัญหา น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่ทันสมัย มีประสิทธิภาพต่ำ					
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ					
3. ขนาดของจอเล็กและความไม่คมชัด					
4. ระบบเสียงไม่ดี					
5. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วต่ำ สายหลุด					
6. ไม่มีโปรแกรม ที่ต้องการ					
7. อุปกรณ์ประกอบของคอมพิวเตอร์ไม่ครบ เช่น หูฟัง					
8. อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องไม่ครบ เช่น เครื่องพิมพ์ , สแกน					
9. ไม่มีข้อมูลแนะนำในเรื่องการใช้ต่างๆที่เกี่ยวข้อง					
10. ไม่มีบริการให้บริการเขียบปก เ้ารูปเล่ม รายงาน					
11. ไม่มีบริการบริการรับพิมพ์งาน หรือรับทำรายงาน					
12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหาในด้านราคา (Price)	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
	ปัญหา มากที่สุด	ปัญหา มาก	ปัญหา น้อย	ปัญหา น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา
1. ราคาเช่าเครื่องต่อชั่วโมงสูงเกินไป					
2. ไม่มีราคาพิเศษสำหรับสมาชิก					
3. ราคาการให้บริการเครื่อง สแกน สูงเกินไป					
4. ราคาของการให้บริการเครื่องพิมพ์ สูงเกินไป					
5. ราคาของกระดาษ / กระดาษปก / การเขียบเล่ม สูงไป					
6. ราคาของ Disk / CD สูงไป					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหาในด้านสถานที่ (Place)	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
	ปัญหา มากที่สุด	ปัญหา มาก	ปัญหา น้อย	ปัญหา น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา
1. สถานที่ตั้งไกลจากที่พัก					
2. การคมนาคมไม่สะดวก					
3. สถานที่จอดรถไม่พอเพียงและไม่ปลอดภัย					
4. เวลาเปิด - ปิดร้าน ไม่ตรงตามความต้องการ / ไม่แน่นอน					
5. ไม่มีที่กินแยกเป็นส่วนตัว					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหาในด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Production)	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
	ปัญหา มากที่สุด	ปัญหา มาก	ปัญหา น้อย	ปัญหา น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา
1. ไม่มีโฆษณา					
2. ไม่มีส่วนลดในการใช้บริการสำหรับสมาชิก					
3. ไม่มีการสะสมชั่วโมงเพื่อรับส่วนหรือเล่นฟรี					
4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหาด้านบุคลากร (People)	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
	ปัญหา มากที่สุด	ปัญหา มาก	ปัญหา น้อย	ปัญหา น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา
1. พนักงานไม่สุภาพ ไม่มีมารยาท					
2. พนักงานอหิชาศัยไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส					
3. พนักงานไม่มีความรู้ ความชำนาญ					
4. พนักงานไม่คอยชี้แนะการใช้งาน					
5. พนักงานไม่ใส่ใจต่อปัญหา และความต้องการของลูกค้า					
6. พนักงานขาดความซื่อตรงในเรื่องเวลาที่ใช้บริการ					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหาในด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
	ปัญหา มากที่สุด	ปัญหา มาก	ปัญหา น้อย	ปัญหา น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา
1. สถานที่คับแคบ อึดอัด					
2. สถานที่ไม่สะอาด					
3. เสียงดัง					
4. ห้องน้ำไม่สะอาด หรือไม่มีห้องน้ำบริการ					
5. อากาศร้อน ไม่ติดเครื่องปรับอากาศ					
6. การตกแต่งร้านไม่สวยงามทันสมัย					
7. ไม่มีสถานที่ให้นั่งรอ					
8. เป็นร้านเปิดใหม่ยังไม่แน่ใจในบริการ					
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหาในด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
	ปัญหา มากที่สุด	ปัญหา มาก	ปัญหา น้อย	ปัญหา น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา
1. การบริการล่าช้า					
2. การเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาล่าช้า					
3. คิตราคาผิดพลาด					
4. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

.....ขอขอบพระคุณที่เสียสละเวลา และ ช่วยสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้.....