



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ของบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ ประเภทลูกค้าบุคคลทั่วไป

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ของบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่โดยข้อมูลที่ได้รับจะได้นำมาวิเคราะห์
 และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์การดำเนินงานในปัจจุบัน และพัฒนารูปแบบการ
 ให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าของบริษัท ในการออกผลิตภัณฑ์ในอนาคต

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง
 และขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

พงศกร พินิจชอบ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) น้อยกว่า 25 ปี

(2) 25 – 34 ปี

(3) 35 – 44 ปี

(4) 45 – 54 ปี

(5) 55 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

1) ประถมศึกษา

2) มัธยมศึกษา , ปวช.

3) ปวส. , อนุปริญญา

4) ปริญญาตรี

5) สูงกว่าปริญญาตรี

6) อื่น ๆ

4. ท่านประกอบอาชีพ

- 1) นักเรียน/นักศึกษา 2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 3) พนักงานบริษัท ฯ เอกชน 4) เจ้าของกิจการ
 5) อื่น ๆ

5. ท่านมีรายได้ทั้งสิ้นประมาณเดือนละเท่าใด

- 1) ไม่เกิน 10,000 บาท
 (2) 10,001 – 20000 บาท
 (3) มากกว่า 20,001 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นในการใช้อินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง และเติมข้อความลงในช่องว่าง

6. ท่านเริ่มใช้อินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ของบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต เป็นระยะเวลาไม่นานเท่าใด

- 1) น้อยกว่า 1 ปี 2) 1-2 ปี
 3) 2-3 ปี 4) มากกว่า 3 ปี

7. ในปัจจุบันท่านใช้บริการแพ็คเกจความเร็วใด

- 1) 256/128 Kbps 2) 512/256 Kbps
 3) 1024/512 Kbps 4) 2048/512 Kbps

8. ปกติท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตนานเท่าใด โดยเฉลี่ยต่อวัน

- 1) น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 2) 1- 4 ชั่วโมง
 3) 4- 8 ชั่วโมง (4) มากกว่า 8 ชั่วโมง

9. ปกติท่านชำระค่าบริการด้วยวิธีใด

- (1) ชำระที่ True Shop (2) ชำระที่เคาน์เตอร์ธนาคาร
 (3) ชำระผ่านเครื่อง ATM (4) ชำระที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส
 (5) ชำระผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (6) ชำระผ่านระบบโทรศัพท์
 (7) ชำระผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (8) ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ
 (9) ชำระโดยหักบัญชีบัตรเครดิต (10) ชำระทางไปรษณีย์ด้วยเช็ค

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้อินเตอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม บริษัท โทรอินเตอร์เน็ต จำกัด ใน
จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มี
ต่อการใช้อินเตอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม บริษัท โทรอินเตอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด ← → มากที่สุด				
		1	2	3	4	5
	ด้านผลิตภัณฑ์					
1	ความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน					
2	ความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ					
3	ความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ					
4	ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน					
	ด้านราคา					
5	ค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ					
6	ค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม					
7	ค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน					
	ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย					
8	จำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ					
9	จำนวนของที่จอดรถของบริษัท					
10	ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท					
11	จำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน					
	ด้านการส่งเสริมการตลาด					
12	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ					
13	การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย					
14	การแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ					
15	การลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด ← → มากที่สุด				
		1	2	3	4	5
	ด้านบุคลากร					
16	ความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ					
17	จำนวนของพนักงานในการให้บริการ					
18	ความขี้มเข้มแจ่มใสของพนักงาน					
19	ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน					
	ด้านกระบวนการ					
20	กระบวนการในการสมัครใช้บริการ					
21	กระบวนการในการติดตั้งระบบ					
22	กระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย					
23	กระบวนการในการชำระค่าบริการ					
	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า					
24	ชื่อเสียงของบริษัท					
25	ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ					
26	บรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท					

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับของปัญหาที่พบในการใช้
 บริการกับบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละหัวข้อเพียงช่อง
 เดียวให้ตรงกับความรู้สึกของท่าน

ปัญหา		ระดับของปัญหา				
		ไม่มีปัญหา ← → มากที่สุด				
		1	2	3	4	5
1	ระบบซับซ้อนยากต่อความเข้าใจ					
2	เชื่อมต่อเข้าอินเทอร์เน็ตยาก					
3	สายหลุดบ่อย					
4	ความเร็วต่ำกว่ามาตรฐาน					
5	ค่าบริการแพงกว่าที่อื่น ๆ					
6	ที่จอดรถบริษัทไม่สะดวก					
7	พนักงานไม่สุภาพ					
8	พนักงานไม่สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาได้					
9	กระบวนการในการให้บริการช้า					
10	วิธีการชำระค่าบริการมีจำกัด					
11	โทรศัพท์ของบริษัทสายไม่ว่างติดต่อยาก					
12	อื่น ๆ ระบุ.....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 ข้อเสนอแนะ
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ของบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ ประเภทลูกค้าองค์กร

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มของบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้รับจะได้นำมาวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์การดำเนินงานในปัจจุบัน และพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าของบริษัท ในการออกผลิตภัณฑ์ในอนาคต

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

พงศกร พิณิจชอบ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) น้อยกว่า 25 ปี

(2) 25 – 34 ปี

(3) 35 – 44 ปี

(4) 45 – 54 ปี

(5) 55 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

(1) ประถมศึกษา

(2) มัธยมศึกษา , ปวช.

3) ปวส. , อนุปริญญา

4) ปริญญาตรี

5) สูงกว่าปริญญาตรี

6) อื่น ๆ

4. องค์กรของท่านเป็นองค์กรประเภทใด

- 1) หน่วยงานราชการ 2) เจ้าของคนเดียว
 3) บริษัท / ห้างหุ้นส่วน 4) อื่น ๆ

5. องค์กรของท่านประกอบธุรกิจเกี่ยวกับอะไร

- 1) การสื่อสารและไอที 2) การนำเข้าส่งออก
 3) ก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ 4) เกษตรกรรม
 5) สถานศึกษา 6) อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง และเติมข้อความลงในช่องว่าง

6. องค์กรของท่านเริ่มใช้อินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ของบริษัท หรืออินเทอร์เน็ต เป็นระยะเวลานานเท่าใด

- 1) น้อยกว่า 1 ปี 2) 1-2 ปี
 3) 2-3 ปี 4) มากกว่า 3 ปี

7. ในปัจจุบันองค์กรของท่านใช้บริการแพ็คเกจความเร็วใด

- 1) 128/64 Kbps 2) 256/128 Kbps
 3) 512/256 Kbps 4) 1024/512 Kbps
 5) 2048/512 Kbps

8. ปกติองค์กรของท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตนานเท่าใด โดยเฉลี่ยต่อวัน

- 1) น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 2) 1-4 ชั่วโมง
 3) 4-8 ชั่วโมง 4) มากกว่า 8 ชั่วโมง

9. ปกติองค์กรของท่านชำระค่าบริการด้วยวิธีใด

- 1) ชำระที่ True Shop 2) ชำระที่เคาน์เตอร์ธนาคาร
 3) ชำระผ่านเครื่อง ATM 4) ชำระที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส
 5) ชำระผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ 6) ชำระผ่านระบบโทรศัพท์
 7) ชำระผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 8) ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ
 9) ชำระโดยหักบัญชีบัตรเครดิต 10) ชำระทางไปรษณีย์ด้วยเช็ค

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม บริษัท ทูอินเทอร์เน็ต จำกัด ใน
จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มี
ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม บริษัท ทูอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด ← → มากที่สุด				
		1	2	3	4	5
	ด้านผลิตภัณฑ์					
1	ความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน					
2	ความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ					
3	ความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ					
4	ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน					
	ด้านราคา					
5	ค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ					
6	ค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม					
7	ค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน					
	ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย					
8	จำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ					
9	จำนวนของที่จอดรถของบริษัท					
10	ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท					
11	จำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน					
	ด้านการส่งเสริมการตลาด					
12	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ					
13	การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย					
14	การแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ					
15	การลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด ← → มากที่สุด				
		1	2	3	4	5
	ด้านบุคลากร					
16	ความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ					
17	จำนวนของพนักงานในการให้บริการ					
18	ความขี้มเข้มแจ่มใสของพนักงาน					
19	ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน					
	ด้านกระบวนการ					
20	กระบวนการในการสมัครใช้บริการ					
21	กระบวนการในการติดตั้งระบบ					
22	กระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย					
23	กระบวนการในการชำระค่าบริการ					
	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า					
24	ชื่อเสียงของบริษัท					
25	ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ					
26	บรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท					

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของบริษัท โทรอินเตอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับของปัญหาที่พบในการใช้
 บริการกับบริษัท โทรอินเตอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ในแต่ละหัวข้อเพียงช่อง
 เดียวให้ตรงกับความรู้สึกของท่าน

ปัญหา		ระดับของปัญหา				
		ไม่มีปัญหา ←————→ มากที่สุด				
		1	2	3	4	5
1	ระบบซับซ้อนยากต่อความเข้าใจ					
2	เชื่อมต่อเข้าอินเทอร์เน็ตยาก					
3	สายหลุดบ่อย					
4	ความเร็วต่ำกว่ามาตรฐาน					
5	ค่าบริการแพงกว่าที่อื่น ๆ					
6	ที่จอดรถบริษัทไม่สะดวก					
7	พนักงานไม่สุภาพ					
8	พนักงานไม่สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาได้					
9	กระบวนการในการให้บริการช้า					
10	วิธีการชำระค่าบริการมีจำกัด					
11	โทรศัพท์ของบริษัทสายไม่ว่างติดต่อยาก					
12	อื่น ๆ ระบุ.....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะ

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายพงศกร พินิจชอบ
วัน เดือน ปี เกิด	11 สิงหาคม 2523
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2545 วิศวกรระบบ บริษัทเมโทรซิสเต็ม จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2546 ผู้เชี่ยวชาญระบบจัดเก็บข้อมูล บริษัทเมโทรซิสเต็ม จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2548 ผู้จัดการการตลาด ห้างหุ้นส่วนจำกัดรีดมี พ.ศ. 2549 ผู้จัดการทั่วไป ห้างหุ้นส่วนจำกัด รีดมี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved