

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

การศึกษา “ปัจจัยทางด้านการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่”

คำชี้แจง : แบบสอบถามครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาของหลักสูตรปริญญาโท บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือ และการเสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

นายกฤษฎา สุรชาติชัยกุล
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค

1. เพศ

ก. ชาย ข. หญิง

2. อายุ

ก. ต่ำกว่า 20 ปี ข. 21-25 ปี
 ค. 26-35 ปี ง. 36-40 ปี
 จ. 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาของท่าน

ก. ระดับประถมศึกษาตอนปลาย หรือ ต่ำกว่า ข. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
 ค. ระดับปริญญาตรี ง. สูงกว่าปริญญาตรี
 จ. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ท่านประกอบอาชีพ

ก. นักเรียน/นักศึกษา ข. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
 ค. พนักงานบริษัทฯ เอกชน ง. เจ้าของกิจการ
 จ. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านมีรายได้ทั้งสิ้นประมาณเดือนละเท่าใด

ก. 5,000 บาทหรือต่ำกว่า ข. 5,001 - 10,000 บาท
 ค. 10,001 - 15,000 บาท ง. 15,001 - 20,000 บาท
 จ. 20,001 - 25,000 บาท ฉ. มากกว่า 25,000 บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้

6. ท่านเริ่มใช้อินเทอร์เน็ต มาเป็นระยะเวลาานานเท่าใด (การเริ่มเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ต ในประเทศไทย)
- ก. น้อยกว่า 1 ปี ข. 1-2 ปี
 ค. 2-3 ปี ง. 3-4 ปี
 จ. มากกว่า 4 ปี
7. ท่านเคยเป็นสมาชิกของบริษัทใดมาก่อนหรือไม่ และทำไมถึงเปลี่ยน (กรุณาเรียงตามลำดับ)
- ก. ไม่เคย
 ข. เคย ได้แก่
1. บริษัท.....เหตุผล.....
 2. บริษัท.....เหตุผล.....
 3. บริษัท.....เหตุผล.....
 4. บริษัท.....เหตุผล.....
8. ปัจจุบันท่านเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ต ในบริษัทนี้ มาเป็นระยะเวลาานานเท่าใด
- ก. 1 - 3 เดือน ข. 4 - 6 เดือน
 ค. 7 - 9 เดือน ง. 9 - 12 เดือน
 จ. มากกว่า 12 เดือน
9. ใครเป็นผู้ตัดสินใจ เลือกบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต
- ก. ตัวท่านเองทั้งหมด
 ข. ตัวท่านและผู้อื่น โปรดระบุ.....
10. ท่านมีผู้ร่วมใช้อินเทอร์เน็ตในรหัส (Account) เดียวกับท่านอีกกี่คน
- ก. ไม่มี ข. 1 คน
 ค. 2 คน ง. 3 คน
 จ. มากกว่า 3 คน
11. ท่านใช้บริการใดในอินเทอร์เน็ตมากที่สุด
- ก. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)
 ข. เครือข่ายใยแมงมุม (World Wide Web)
 ง. บริการ โอนถ่ายข้อมูล (File Transfer Protocol)
 จ. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. เหตุผลใดที่ทำให้ท่านสมัครเข้ามาใช้บริการอินเทอร์เน็ต

- ก. เพื่อใช้ในงานธุรกิจ
- ข. เพื่อใช้ในการค้นหาหาข้อมูลข่าวสาร
- ค. เพื่อความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์
- ง. เพื่อใช้ในการติดต่อกับเพื่อน หรือคนรู้จัก
- จ. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

13. ปกติท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ต นานเท่าใดโดยเฉลี่ยต่อเดือน

- ก. น้อยกว่า 10 ชั่วโมง
- ข. 10-15 ชั่วโมง
- ค. 15 - 20 ชั่วโมง
- ง. 20-25 ชั่วโมง
- จ. 25 ชั่วโมงขึ้นไป

14. ท่านมีแผนที่จะเปลี่ยน หรือยกเลิกบริการจาก บริษัทที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ท่านเป็นสมาชิก อยู่ ภายใน อนาคต 6 เดือนนี้หรือไม่อย่างไร

- ก. ไม่เปลี่ยน ยังคงใช้ต่อไป
- ข. เปลี่ยนบริษัท เนื่องจาก.....
- ค. ยกเลิกการใช้ เนื่องจาก.....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกบริษัทที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต

15. ท่านรู้จักบริษัทที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตได้จากสื่อใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ก. หนังสือพิมพ์
- ข. นิตยสาร
- ค. แผ่นปลิว/แผ่นพับ
- ง. ป้ายโฆษณา
- จ. พนักงานบริษัท
- ฉ. งานแสดงสินค้า
- ช. โทรทัศน์
- ซ. วิทยุ
- ฅ. เพื่อน หรือคนรู้จักแนะนำ
- ญ. อื่นๆ โปรดระบุ.....

16. สื่อโฆษณาใด(จากข้อ 15) สำคัญที่สุดในการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก (เลือกเพียง 1 ข้อ)

.....

17. กรุณาให้ลำดับความสำคัญในหัวข้อต่อไปนี้ ในการพิจารณาเลือกเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ต ในบริษัทที่ให้บริการ

(1 = สำคัญน้อยที่สุด และ 5 = สำคัญมากที่สุด)

ข้อพิจารณา	1	2	3	4	5
<u>ด้านผลิตภัณฑ์</u>					
1. มีระบบเป็นมาตรฐานสากล	_____	_____	_____	_____	_____
2. เทคโนโลยีที่สูง ทันสมัย	_____	_____	_____	_____	_____
3. ความยุ่งยากในการใช้	_____	_____	_____	_____	_____
4. ความรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ	_____	_____	_____	_____	_____
5. ความพร้อมที่รองรับผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง	_____	_____	_____	_____	_____
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....	_____	_____	_____	_____	_____
<u>ด้านราคา</u>					
1. ราคาถูก	_____	_____	_____	_____	_____
2. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ	_____	_____	_____	_____	_____
3. อื่นๆ โปรดระบุ.....	_____	_____	_____	_____	_____
<u>ด้านสถานที่</u>					
1. ติดต่อง่าย สะดวก มีที่จอดรถ เพียงพอ	_____	_____	_____	_____	_____
2. ใกล้ตัวเมือง หาง่าย	_____	_____	_____	_____	_____
3. การตกแต่งบริษัทสวยงาม เรียบร้อย	_____	_____	_____	_____	_____
4. บรรยากาศภายในบริษัท	_____	_____	_____	_____	_____
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....	_____	_____	_____	_____	_____
<u>ด้านการประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการขาย</u>					
1. การจัดชุมนิทรรศการ	_____	_____	_____	_____	_____
2. การโฆษณาทางสื่อต่างๆ	_____	_____	_____	_____	_____
3. การลดราคาค่าบริการ	_____	_____	_____	_____	_____
4. การทดลองใช้บริการฟรี	_____	_____	_____	_____	_____
5. ความสวยงามของ แผ่นพับ หรือเอกสาร	_____	_____	_____	_____	_____
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....	_____	_____	_____	_____	_____

ข้อพิจารณา	1	2	3	4	5
ด้านบุคลากร					
1. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ	___	___	___	___	___
2. บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ	___	___	___	___	___
3. ความกระตือรือร้นของพนักงาน	___	___	___	___	___
4. ความยิ้มแย้มแจ่มใส	___	___	___	___	___
5. ความรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร	___	___	___	___	___
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....	___	___	___	___	___
กระบวนการการให้บริการ					
1. ระบบการสมัครผ่านอินเทอร์เน็ตได้โดยตรง	___	___	___	___	___
2. ระบบในการให้บริการมีความรวดเร็ว	___	___	___	___	___
3. ความสะดวกและความยุ่งยากในการสมัครเป็นสมาชิก	___	___	___	___	___
4. วิธีการชำระค่าบริการ	___	___	___	___	___
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....	___	___	___	___	___
ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร					
1. ชื่อเสียงของบริษัท	___	___	___	___	___
2. อื่นๆ โปรดระบุ.....	___	___	___	___	___

18. ท่านคิดว่าปัจจัยต่างๆเหล่านี้ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ ในการสมัครเข้าเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ต ของท่าน มากหรือน้อยอย่างไร

ปัจจัย	ไม่มีผล	น้อยมาก	น้อย	มาก	มากที่สุด
ก. ผลิตภัณฑ์ (เทคโนโลยี)
ข. ราคา
ค. สถานที่ตั้งของบริษัท
ง. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์
จ. บุคลากร
ฉ. กระบวนการให้บริการ
ช. ภาพลักษณ์ของบริษัท

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบ

19. ในเวลาที่ท่านใช้บริการจากบริษัทฯ ท่านพบปัญหาเหล่านี้หรือไม่

ปัญหา	พบ	ไม่พบ
1. ระบบซับซ้อน ยากต่อการเข้าใจ
2. คู่สายโทรศัพท์ไม่ว่าง หรือ สายหลุดบ่อย
3. เครื่องเดินช้า หรือ เครื่องหยุดการทำงาน (HANK)
4. พนักงานไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส
5. การให้บริการชักช้า
6. ไม่เข้าใจระบบการจัดเก็บค่าบริการ
7. การเรียกเก็บเงินซ้ำซ้อน
8. วิธีการชำระค่าบริการมีจำกัด
9. ที่จอดรถของบริษัทไม่สะดวก
10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

20. ในปัจจุบันนี้ ท่านพอใจกับการให้บริการของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ท่านใช้บริการอยู่หรือไม่

ก. พอใจ

ข. ยังไม่พอใจ เพราะ.....

21. ท่านมีข้อติชม ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของบริษัทฯ อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายกฤษดา สุรชาติชัยกุล
วัน เดือน ปี เกิด	16 มีนาคม 2512
ประวัติการศึกษา	- บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ การโฆษณา
ประวัติการทำงาน	- ปี 2532 – 2533 บริษัทแมคไทย จำกัด ตำแหน่งผู้จัดการฝึกหัด - ปี 2533 – 2535 บริษัท สปา แอ็คเคอร์ไทซิง จำกัด ตำแหน่ง ผู้บริหารงานโฆษณา - ปี 2536-2540 หจก. เชียงใหม่ซัมเมชั่น กรุ๊ป ตำแหน่ง หัวหน้าผู้จัดการ - ปี 2541-2542 บริษัท กาดสวนแก้ว จำกัด ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายธุรกิจ Consignment - ปี 2542-2543 บล. ทิสโก้ จำกัด ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การตลาด - ปี 2543 – ปัจจุบัน บล. หยวนต้า (ประเทศไทย) จำกัด ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการ