

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย**

วันที่ .....

ความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการบริการ  
อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(MBA) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ผลการวิจัยจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการ เท่านั้น

---

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในวงเล็บหน้าคำตอบที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1 เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2 ระดับชั้นปีที่ศึกษา

- ( ) 1. ปี 1 ( ) 2. ปี 2 ( ) 3. ปี 3  
( ) 4. ปี 4 ( ) 5. สูงกว่าปี 4

3 ท่านกำลังศึกษาอยู่ในคณะใด

- ( ) 1. แพทยศาสตร์ ( ) 2. พยาบาลศาสตร์ ( ) 3. เทคนิคการแพทย์  
( ) 4. เกษศาสตร์ ( ) 5. ทันตแพทยศาสตร์ ( ) 6. สัตวแพทยศาสตร์  
( ) 7. ศึกษาศาสตร์ ( ) 8. มนุษยศาสตร์ ( ) 9. สังคมศาสตร์  
( ) 10. บริหารธุรกิจ ( ) 11. เศรษฐศาสตร์ ( ) 12. สถาปัตยกรรมศาสตร์  
( ) 13. วิศวกรรมศาสตร์ ( ) 14. วิทยาศาสตร์ ( ) 15. วิศวกรรมศาสตร์  
( ) 16. เกษตรศาสตร์ ( ) 17. อุตสาหกรรมเกษตร

4 ท่านมีรายรับต่อเดือนประมาณเท่าไร

- ( ) 1. น้อยกว่า 3,000 บาท ( ) 2. 3,000-6,000 บาท ( ) 3. 6,001-9,000 บาท  
( ) 4. มากกว่า 9,000 บาท

5. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตมานานเท่าใด

- ( ) 1. น้อยกว่า 6 เดือน ( ) 2. 6 เดือน-1 ปี ( ) 3. มากกว่า 1 ปี-2 ปี  
( ) 4. มากกว่า 2 ปี

6 ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มานานเท่าใด

- ( ) 1. น้อยกว่า 6 เดือน ( ) 2. 6 เดือน-1 ปี ( ) 3. มากกว่า 1 ปี-2 ปี  
( ) 4. มากกว่า 2 ปี

7. โทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่านมีบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่หรือไม่

- ( ) 1. มี ( ) 2. ไม่มี ( ) 3. ไม่แน่ใจ

8. ท่านใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการรายใด

( ) 1. AIS

( ) 2. DTAC

( ) 3. Orange

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

1 ท่านเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือไม่

( ) 1. เคยใช้

( ) 2. ไม่เคยใช้ (กรุณาข้ามไปตอบข้อ 4)

2 ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่บ่อยครั้งเท่าใด

( ) 1. 1 ครั้งต่อเดือน

( ) 2. 2-10 ครั้งต่อเดือน

( ) 3. มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน

3 บริการที่ท่านเคยใช้นั้นเป็นประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. บริการการเก็บข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้เพื่อความสะดวกในการเรียกใช้งาน

( ) 2. บริการการซื้อขายสินค้า อาทิเช่น ตัวภาพยนตร์ เป็นต้น

( ) 3. บริการการแนะนำเส้นทางการเดินทาง

( ) 4. บริการการรับส่งอีเมลล์

( ) 5. บริการการนำเสนอและค้นหาข้อมูลในเว็บไซด์ต่างๆ

( ) 6. บริการเกมส์ สัตว์เลี้ยงอิเล็กทรอนิกส์ คาวนโหลตเสียง ภาพ

( ) 7. บริการข้อมูลข่าวสารทางการเงินและการทำธุรกรรมทางการเงิน

( ) 8. บริการนำเสนอข้อมูลในวงการบันเทิงและการโปรแกรมภาพยนตร์

( ) 9. บริการข่าวสารสถานการณ์เด่นทั้งในและต่างประเทศ

( ) 10. บริการข่าวข้อมูลและผลกีฬา

( ) 11. บริการนำเสนอเรื่องราวที่น่าสนใจและทันเหตุการณ์

( ) 12. บริการการเชื่อมต่อไปยังเว็บไซด์อื่นๆอีกมากมาย

( ) 13. บริการอื่นๆ ระบุ.....

4 เหตุใดท่านจึงยังไม่เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. ไม่มีความต้องการ

( ) 2. ไม่ทราบว่ามีบริการนี้

( ) 3. ค่าบริการแพง

( ) 4. อื่น ระบุ.....

5 ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านเครือข่ายระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS และ DTAC อย่างไร (ตอบทั้ง AIS และ DTAC)

- แนะนำ “ไม่เห็นด้วยมากที่สุด” เลือกข้อ 1  
 “ไม่เห็นด้วยมาก” เลือกข้อ 2  
 “เห็นด้วยปานกลาง” เลือกข้อ 3  
 “เห็นด้วยมาก” เลือกข้อ 4  
 “เห็นด้วยมากที่สุด” เลือกข้อ 5

AIS					DTAC						
ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product and Service)	1	2	3	4	5	ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product and Service)	1	2	3	4	5
1. การซื้อสินค้าและบริการ mSHOPPING มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย						1. บริการ What's hot เสนอข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ					
2. บริการ mUP2DATE มีข้อมูลที่ทันสมัยตลอดเวลา						2. บริการ Email สามารถใช้อีเมลได้เหมือนอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน					
3. บริการที่เก็บไว้ในบริการ My service สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว						3. บริการ Movie ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์ที่น่าสนใจและทันสมัย					
4. สามารถใช้งานบริการ mMail ได้เหมือนกับการใช้อีเมลในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน						4. ข้อมูลข่าวสารในบริการ Finance มีความน่าสนใจ					
5. บริการ mFUN มีบริการความบันเทิงหลากหลาย						5. บริการ Dcool เสนอข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ					
6. บริการ mINFO มีปริมาณข้อมูลข่าวสารมากเพียงพอ						6. บริการ Fun&Game มีบริการเพื่อความบันเทิงหลากหลาย					
7. บริการ mCLOSE2Me สามารถช่วยหาเส้นทางการเดินทางที่ถูกต้องและรวดเร็ว						7. บริการ News มีปริมาณข่าวสารที่เพียงพอ					
8. บริการ mSEARCH สามารถหาเว็บไซต์ต่างๆ ได้มาก						8. บริการ Sport มีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและน่าสนใจ					
9. บริการ mSITE เสนอเว็บไซต์ต่างๆ ที่น่าสนใจ						9. สามารถเชื่อมต่อเว็บ Yahoo ในบริการ Yahoo ได้					
						10. บริการ Search /Information มีเว็บไซต์มากมายให้ค้นหา					
						11. บริการ Shopping ให้ข้อมูลการซื้อขายเท่านั้น ไม่สามารถทำการซื้อขายได้ทันทีผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่					
						12. บริการ Beyond Djuice สามารถเชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์ต่างๆ					

AIS					DTAC						
ราคา (Price)	1	2	3	4	5	ราคา (Price)	1	2	3	4	5
1. ค่าบริการคิดในอัตราเดียวกันกับการโทรศัพท์เพื่อการสนทนาปกติ						1. ค่าบริการคิดในอัตราเดียวกันกับการโทรศัพท์เพื่อการสนทนาปกติ					
2. โปรโมชันที่ได้รับในการใช้โทรศัพท์เพื่อการสนทนาสามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่						2. โปรโมชันที่ได้รับในการใช้โทรศัพท์เพื่อการสนทนาไม่สามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่					
3. ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ที่คิดตามเวลาใช้งานจริงรวมกับค่าบริการเพิ่มเติมในบางบริการถูกกว่าบริการอินเทอร์เน็ตพื้นฐานที่คิดชั่วโมงและ 20 บาท						3. ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ที่คิดตามเวลาใช้งานจริงถูกกว่าบริการอินเทอร์เน็ตพื้นฐานที่คิดชั่วโมงและ 20 บาท					
4. ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บที่คิดตามเวลาใช้งานจริงถูกกว่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) ที่คิด 10 สตางค์ต่อกิโลไบต์						4. ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บที่คิดตามเวลาใช้งานจริงถูกกว่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) ที่คิด 10 สตางค์ต่อกิโลไบต์					
5. มีการคิดค่าบริการในกรณีที่ไม่สามารถทำธุรกรรมได้เสร็จสิ้นหรือยังไม่ได้รับบริการนั้นตามที่ร้องขอ ไปอันเกิดจากเครือข่ายมีปัญหา											
6. ค่าบริการของ mSHOPPING มีค่าบริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากค่าบริการปกติ											
7. ค่าบริการของ mFUN มีค่าบริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากค่าบริการปกติ											
8. ค่าบริการของ mUP2DATE มีค่าบริการเพิ่มเติมเป็นแบบเหมาจ่าย											
สถานที่ (Place)	1	2	3	4	5	สถานที่ (Place)	1	2	3	4	5
1. สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ						1. สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ					
2. ศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ร้านเทเลวิซ) ที่มีอยู่ 11 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอต่อความ						2. ศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ร้าน DTAC) ที่มีอยู่ 6 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอต่อความ					

AIS						DTAC					
สถานที่ (Place)						สถานที่ (Place)					
3. ที่ตั้งสำนักงานบริการลูกค้าและศูนย์ จำหน่ายโทรศัพท์คือ อ.มหิตล แอร์พอร์ต พลาซ่า ห้างสรรพสินค้า โลตัสทางดง ท่า แพ						3. ที่ตั้งสำนักงานบริการลูกค้าอยู่ที่ อ.ราช ดำเนิน และที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายอยู่ที่ อ. ห้วยแก้ว ต.ศรีภูมิ เซน ทริลแอร์พอร์ต พลาซ่า ห้าง					
พระปกเกล้า ไซดนา ห้างสรรพสินค้า การ ฟูร์ เซนทริล กาดสวนแก้ว ช้างกลาง ห้าง สรรพสินค้า บิ๊กซี ห้างสรรพสินค้า โลตัส ราชดำเนิน มีความสะดวกและง่ายต่อการ ติดต่อหรือขอรับบริการ						สรรพสินค้าการฟูร์ ห้างสรรพสินค้า บิ๊กซี อ. ช้างเผือก มีความสะดวกและง่ายต่อการติด ต่อหรือขอรับบริการ					
4. การตกแต่งและการจัดวางสินค้าและ บริการของศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ						4. การตกแต่งและการจัดวางสินค้าและ บริการของศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ					
5. สำนักงานให้บริการที่ท่าแพเปิดให้ บริการ 8:30 น ถึง 17:00 น นั้นเหมาะสม แล้ว						5. ศูนย์บริการเปิดให้บริการ 8 :30 น ถึง 17:30 น นั้นเหมาะสมแล้ว					
6. สำนักงานให้บริการที่ท่าแพเปิดบริการ ทุกวัน เพียงพอต่อการให้บริการ						6. สำนักงานให้บริการที่ อ.ราชดำเนินเปิด บริการทุกวันยกเว้นวันอาทิตย์ เพียงพอต่อ การให้บริการ					
การส่งเสริมการตลาด (Promotion)						การส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. มีการโฆษณาทางโทรทัศน์						1. มีการโฆษณาทางโทรทัศน์					
2. มีการโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์						2. มีการโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์					
3. มีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตหรือทาง เว็บไซต์ของ AIS						3. มีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตหรือทางเว็บ ไซต์ของ DTAC					
4. มีการใช้ดารานักร้อง เป็น พิธีเซเตอร์ ของบริการนั้น						4. มีการใช้ดารานักร้อง เป็น พิธีเซเตอร์ของ บริการ					
5. มีการส่งเสริมการขายหรือ โปรโมชัน ต่างๆ เช่น โปรโมชัน "ต่อเวลาไม่รุ่งบ" เป็นการต่อเวลา โปรโมชันนั้นต่อไปอีก						5. มีการส่งเสริมการขายหรือ โปรโมชันต่างๆ เช่น โปรโมชัน Dmax Dmedium dlite					
6. มีการส่งเสริมการขายที่เปลี่ยนแปลงอยู่ เสมอ						6. มีการส่งเสริมการขายที่เปลี่ยนแปลงอยู่ เสมอ					
7. มีการประชาสัมพันธ์ต่อชุมชน เช่น ข่าว ของโทรศัพท์ซีเมนส์ที่สามารถโหลด ค.โลโก้						7. มีการประชาสัมพันธ์ต่อชุมชน เช่น การ ประชาสัมพันธ์ให้นำแบตเตอรี่ที่ใช้แล้ว ที่ทิ้งที่					

ริงโทนผ่านเว็บไซต์สนุก						ร้าน DTAC เนื่องจากแบตเตอรี่ที่ใช้แล้วจะมี อันตรายต่อสิ่งแวดล้อม					
8. การสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อ สังคม เช่น การจัด Anniversary Game*222 มอบของรางวัลให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ						8. การสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อ สังคม เช่น การจัดกิจกรรมสำหรับครอบครัว ในการจัดการแสดงมหัศจรรย์ เชียงไฮโซ 2002					
AIS						DTAC					
บุคคลหรือพนักงาน (People&Employee)	1	2	3	4	5	บุคคลหรือพนักงาน (People&Employee)	1	2	3	4	5
1. พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการ มีความสุภาพและอ่อนโยน						1. พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมี ความสุภาพและอ่อนโยน					
2. พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการ มีความเอาใจใส่ลูกค้า						2. พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมี ความเอาใจใส่ลูกค้า					
3. พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการ มีความสามารถในการสื่อสาร						3. พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมี ความสามารถในการสื่อสาร					
4. พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการ มีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้า						4. พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมี ความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้า					
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)	1	2	3	4	5	การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)	1	2	3	4	5
1. ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บไซต์ มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้						1. ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บไซต์ มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้					
2. ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บไซต์มีความน่าสนใจ						2. ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บไซต์มีความน่าสนใจ					
3. ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ						3. ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆมี การเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ					
4. ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอมีความ คล้ายคลึงกับในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน						4. ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอมีความคล้ายคลึง กับในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน					
กระบวนการ (Process)	1	2	3	4	5	กระบวนการ (Process)	1	2	3	4	5
1. วิธีการให้บริการต่างๆมีความง่ายและ สะดวก						1. วิธีการให้บริการต่างๆมีความง่ายและ สะดวก					
2. ระยะเวลาการเรียกใช้บริการแต่ละครั้ง ประมาณ 8 วินาที						2. ระยะเวลาการเรียกใช้บริการแต่ละครั้ง ประมาณ 8 วินาที					
3. กระบวนการในการเรียกใช้แต่ละบริการ มีความคล้ายคลึงกัน						3. กระบวนการในการเรียกใช้แต่ละบริการมี ความคล้ายคลึงกัน					
4. สามารถเรียกข้อมูลหรือบริการจากหลาย แหล่งได้ในเวลาเดียวกัน						4. สามารถเรียกข้อมูลหรือบริการจากหลาย แหล่งได้ในเวลาเดียวกัน					

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายฉัตรชัย วิบูลย์สิทธิโชค	
วัน เดือน ปีเกิด	6 พฤษภาคม 2521	
ประวัติการศึกษา	ระดับประถมศึกษา	โรงเรียนศิริมาตย์เทวี
	ระดับมัธยมศึกษา	โรงเรียนสามัคคีวิทยาคม
	ระดับอุดมศึกษา	วศ.บ.ไฟฟ้า มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2542-2544	บริษัท มูราตะอิเล็กทรอนิกส์ ประเทศไทย จำกัด
	พ.ศ. 2544-ปัจจุบัน	บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด