

ภาคผนวก ก

ตารางที่ 6.1 สรุปจำนวนประชากรตามประเภทร้านค้าและที่ตั้งของร้าน

ประเภทร้านที่ตั้ง(ซอย)	1	3	5	6	7	8	9	11	13	15	17	รวม
1. ร้านกาแฟ	2	-	1	-	1	-	6	2	1	-	1	14
2. ร้านอาหาร/ภัตตาคาร /เบเกอรี่	3	3	5	1	7	1	5	7	5	1	5	43
3. โรงแรม/อพาทเมนต์ /รีสอร์ท	1	1	-	-	-	-	2	-	2	1	1	8
4. สถานกวดวิชา	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
5. เสริมสวย/ตัดผม	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	3
รวม	6	5	7	1	8	1	14	9	9	2	7	69

ตารางที่ 6.2 สรุปจำนวนประชากรตามประเภทร้านค้าและการเลือกผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต

ประเภทร้านผู้ให้บริการ	TOT	CAT	3BB	True Online	อื่นๆ	รวม
1. ร้านกาแฟ	6	1	5	1	1	14
2. ร้านอาหาร/ภัตตาคาร /เบเกอรี่	15	1	17	10	-	43
3. โรงแรม/อพาทเมนต์ /รีสอร์ท	4	-	2	2	-	8
4. สถานกวดวิชา	1	-	-	-	-	1
5. เสริมสวย/ตัดผม	1	-	-	2	-	3
รวม	28	4	27	19	6	69

ตารางที่ 6.3 สรุปจำนวนประชากรตามประเภทร้านค้าและความเร็วอินเทอร์เน็ตที่เลือกใช้บริการ

ประเภทร้านความเร็ว(Mb)	1-5	6-10	>10	รวม
1. ร้านกาแฟ	3	8	3	14
2. ร้านอาหาร/ภัตตาคาร/เบเกอรี่	9	28	6	43
3. โรงแรม/อพาร์ทเมนต์/รีสอร์ท	1	4	3	8
4. สถานกวดวิชา		1		1
5. เสริมสวย/ตัดผม	1	1	1	3
รวม	14	42	13	69

ตารางที่ 6.4 สรุปจำนวนประชากรตามประเภทร้านค้าและระยะเวลาการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ประเภทร้านระยะเวลาที่ใช้บริการ(ปี)	< 1	2 - 3	4-5	> 5	รวม
1. ร้านกาแฟ	6	5	1	2	14
2. ร้านอาหาร/ภัตตาคาร/เบเกอรี่	14	20	6	3	43
3. โรงแรม/อพาร์ทเมนต์/รีสอร์ท	2	5	1	-	8
4. สถานกวดวิชา	-	1	-	-	1
5. เสริมสวย/ตัดผม	1	2	-	-	3
รวม	23	33	8	5	69

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 6.5 สรุปจำนวนประชากรตามประเภทร้านค้าและ ปริมาณลูกค้าที่ร้านค้าสามารถรองรับได้
 พร้อมๆ กันกับเห็นความสำคัญของการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีความสำคัญต่อคุณภาพ
 การบริการของร้าน

ประเภท/ปริมาณลูกค้า	ใช่	ไม่ใช่	รวม
1. ร้านอาหาร/ภัตตาคาร/เบเกอรี่	43	-	43
น้อยกว่า 20 คน	8	-	8
20 - 39 คน	24	-	24
40 - 59 คน	8	-	8
มากกว่า 59 คน	3	-	3
2. ร้านกาแฟ	13	1	14
20 - 39 คน	9	1	10
40 - 59 คน	4	-	4
3. โรงแรม/อพาทเมนต์/รีสอร์ท	8	-	8
น้อยกว่า 20 คน	3	-	3
20 - 39 คน	2	-	2
40 - 59 คน	1	-	1
มากกว่า 59 คน	2	-	2
4. สถานกวดวิชา	1	-	1
20 - 39 คน	1	-	1
5. เสริมสวย/ตัดผม	2	1	3
น้อยกว่า 20 คน	2	1	3
รวม	67	2	69

ตารางที่ 6.6 สรุปจำนวนประชากรตามประเภทร้านค้า ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตสามารถตอบสนองความต้องการร้านอย่างไร

ประเภท/ปริมาณลูกค้า	ตามคาดหวัง	ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง	รวม
1. ร้านอาหาร/ภัตตาคาร/เบเกอรี่	38	5	43
• TOT	11	4	15
• CAT	1	-	1
• 3BB	17	-	17
• True Online	9	1	10
2. ร้านกาแฟ	14	1	14
• TOT	6	-	6
• CAT	1	-	1
• 3BB	5	-	5
• True Online	1	-	1
• อื่นๆ	1	-	1
3. โรงแรม/อพาร์ทเมนต์/รีสอร์ท	8	-	8
• TOT	4	-	4
• 3BB	2	-	2
• True Online	2	-	2
4. สถานกวดวิชา	1	-	1
• TOT	1	-	1
5. เสริมสวย/ตัดผม	1	2	3
• TOT	-	1	1
• True Online	1	1	2
รวม	62	7	69

ตารางที่ 6.7 สรุปจำนวนประชากรตามประเภทร้านค้าและผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตกับการจะแนะนำ
ให้ผู้อื่นใช้บริการเช่นเดียวกับผู้ให้บริการเดียวกัน

ประเภท/ปริมาณลูกค้า	แนะ	ไม่แนะ	รวม
1. ร้านอาหาร/ภัตตาคาร/เบเกอรี่	36	7	43
• TOT	12	3	15
• CAT	1	-	1
• 3BB	14	3	17
• True Online	9	1	10
2. ร้านกาแฟ	13	1	14
• TOT	5	1	5
• CAT	1	-	1
• 3BB	5	-	5
• True Online	1	-	1
• อื่นๆ	1	-	1
3. โรงแรม/อพาร์ทเมนต์/รีสอร์ท	8	-	8
• TOT	4	-	4
• 3BB	2	-	2
• True Online	2	-	2
4. สถานกวดวิชา	1	-	1
• TOT	1	-	1
5. เสริมสวย/ตัดผม	1	2	3
• TOT	-	1	1
• True Online	1	1	2
รวม	59	10	69

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

เรื่อง การให้บริการอินเทอร์เน็ตของร้านค้าบริเวณถนนนิมมานเหมินท์

อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้และประเมินคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตของร้านค้าที่มีบริการอินเทอร์เน็ตให้กับลูกค้า บริเวณถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีการใช้แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือ มุ่งหวังประโยชน์ที่ได้จากผลจากการศึกษา เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการภูมิภาคที่ 3 อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อไป สำหรับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะนำไปประมวลผลและสรุปเป็นภาพรวม ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่าน โปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงต่อการศึกษาดังกล่าว และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นางโสภษา นิโรธร

รหัส 550432005

นักศึกษาสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง

ภาควิชาสังคมศาสตร์กับการพัฒนา คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง

โปรดกรอกข้อมูลในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย ✓ ใน ○ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน และส่วนที่ 3 แบ่งระดับการยอมรับออกเป็น 5 ระดับ ตามความคิดเห็นของท่าน โดยมีความหมายดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของร้านค้า

1.1 ชื่อร้าน

1.2 ผู้ติดต่อ

1.3 เบอร์โทรศัพท์

1.4 สถานที่ตั้ง ณ บริเวณถนนนิมมานเหมินท์ ซอย

- 1.5 ร้านสามารถรองรับลูกค้าพร้อมๆ กัน ได้จำนวนคน
- 1.6 ร้านเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการพาณิชย์ (ISP) รายใด ?
☐ TOT ☐ CAT ☐ 3BB ☐ True Online ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
- 1.7 จากข้อ 1.6 ร้านให้บริการมาเป็นระยะเวลานานเท่าไร ?..... ปี
- 1.8 ความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ร้านเลือกใช้
☐ 1-5 เมกabit ☐ 6-10 เมกabit ☐ มากกว่า 10 เมกabit

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตของร้านค้า

- 2.1 การให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญต่อคุณภาพการบริการของร้านใช้หรือไม่?
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
- 2.2 ร้านค้าของท่านมีการให้บริการอินเทอร์เน็ตภายในร้านเป็นระยะเวลาเท่าใด ?
☐ 0-1 ปี ☐ 2-3 ปี ☐ 4-5 ปี ☐ มากกว่า 5 ปี
- 2.3 การมีบริการอินเทอร์เน็ตภายในร้านของท่านเพื่อสิ่งใด ? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ภาพลักษณ์ของร้าน ☐ ความพึงพอใจของลูกค้า
☐ ใช้งานเองภายในร้าน ☐ อื่นๆ(ระบุ).....
- 2.4 ท่านมีการแสวงหาข้อมูลการผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือไม่?
☐ ไม่มี ☐ มี
- 2.5 ท่านได้รับข้อมูลการผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตจากแหล่งใด ? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ บุคคล ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ เอกสารต่างๆ ☐ โทรทัศน์/วิทยุ
☐ ป้ายโฆษณา ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
- 2.6 ท่านได้มีการเปรียบเทียบผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตต่างๆ หรือไม่?
☐ มีการเปรียบเทียบ ☐ เลือกเลยไม่มีการเปรียบเทียบ
- 2.7 ท่านมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างไร ?
☐ ตามลำพัง ☐ มีผู้อื่นช่วยตัดสินใจ ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
- 2.8 ท่านเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการเพราะเหตุใด ?
☐ สินค้าดีมีคุณภาพ ☐ ราคาถูก สมเหตุสมผล
☐ สถานที่จำหน่ายสะดวก ☐ การส่งเสริมจำหน่ายดี ☐ อื่นๆ(ระบุ).....
- 2.9 ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการเดียวกับท่านหรือไม่?
☐ แนะนำ ☐ ไม่แนะนำ เพราะ.....
- 2.10 ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตสามารถตอบสนองความต้องการท่านอย่างไร ?
☐ เป็นไปตามคาดหวัง ☐ ไม่เป็นไปตามคาดหวัง

ส่วนที่ 3 ประเมินคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ต

ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)					
1.1 ศูนย์บริการมีความสะอาด ทันสมัย สวยงาม					
1.2 ศูนย์บริการมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ดูดีมีความทันสมัย					
1.3 ศูนย์บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกและบรรยากาศดี					
1.4 พนักงานที่ให้บริการแต่งกายสะอาด ทันสมัย สวยงาม					
1.5 ศูนย์บริการมีกระบวนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว					
1.6 ศูนย์บริการให้บริการบรรลุผลตามที่ต้องการ					
1.7 ศูนย์บริการมีช่วงเวลาเปิดให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านความน่าเชื่อถือ หรือการไว้วางใจ (Reliability)					
2.1 ผู้ให้บริการได้ดำเนินการครบถ้วนตามที่สัญญาไว้					
2.2 ผู้ให้บริการได้ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด					
2.3 มีข้อขัดข้องของกระบวนการให้บริการน้อยมาก					
2.4 ผู้ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่อย่างจริงจัง ในการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา/ข้อขัดข้องต่อการใช้บริการ					
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)					
3.1 ผู้ให้บริการมีการตอบสนองทันทีเมื่อมีการร้องขอ					
3.2 ผู้ให้บริการมีความตั้งใจในการให้บริการ					
3.3 ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาได้					
4. ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)					
4.1 เมื่อเกิดข้อสงสัยผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลทันที					
4.2 ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ					
4.3 ผู้ให้บริการมีมารยาท อ่อนโยนที่ดีและมีความเอื้อเฟื้อ					
4.4 พนักงานมีความรู้ความสามารถต่อการแก้ไขปัญหา					
4.5 คุณภาพการให้บริการเป็นไปตามที่ท่านต้องการ					
5. ด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)					
5.1 ผู้ให้บริการมีการติดตามความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ					
5.2 ผู้ให้บริการมีการนำเสนอการให้บริการที่ดีกว่าอยู่เสมอ					
5.3 ผู้ให้บริการมีการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการโดยไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ					

😊😊😊 ขอขอบคุณ 😊😊😊

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล นางโสภชา นิโรธร

วัน เดือน ปี เกิด 13 พฤศจิกายน 2518

ประวัติการศึกษา ปีการศึกษา 2531 ประถมศึกษา โรงเรียนคำเที่ยงอนุสรณ์ จังหวัดเชียงใหม่

ปีการศึกษา 2531 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวัดโนนทัยพยับ
จังหวัดเชียงใหม่

ปีการศึกษา 2534 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาการบัญชี
โรงเรียนพาณิชยการลานนาเชียงใหม่

ปีการศึกษา 2541 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ
สถาบันราชภัฏเชียงใหม่

ประสบการณ์ นักบริหารงานทั่วไป 5 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
© by Chiang Mai University
rights reserved