



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แบบสอบถามการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการ

ร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 10 ปี 2. 10 - 14 ปี 3. 15 - 19 ปี
 4. 20 - 24 ปี 5. 25 - 29 ปี 6. 30 - 34 ปี
 7. 35 - 39 ปี 8. 40 - 44 ปี 9. 45 - 49 ปี
 10. 50 - 54 ปี 11. 55 - 59 ปี 12. 60 ปี ขึ้นไป

3. การศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย 4. ปวช.
 5. อนุปริญญา 6. ปวศ.
 7.ปริญญาตรี 8. ปริญญาโท

4. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. พนักงานบริษัทเอกชน
 3. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 4. ธุรกิจส่วนตัว
 5. รับจ้างทั่วไป 6. เกษตรกร
 7. อื่น ๆ.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5. จำนวนสมาชิกในครอบครัวรวมคุณด้วย

- 1. อยู่คนเดียว
- 2. 2 คน
- 3. 3 คน
- 4. 4 คน
- 5. 5 คน
- 6. มากกว่า 5 คน

6. รายได้ต่อเดือน

- 1. ต่ำกว่า 1,000 บาท
- 2. 1,000 – 2,000 บาท
- 3. 2,001 – 3,000 บาท
- 4. 3,001 – 4,000 บาท
- 5. 4,001 – 5,000 บาท
- 6. 5,001 – 6,000 บาท
- 7. 6,001 – 7,000 บาท
- 8. 7,001 – 8,000 บาท
- 9. 8,001 – 9,000 บาท
- 10. 9,001 – 10,000 บาท
- 11. มากกว่า 10,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการบริการร้านอินเทอร์เน็ต (ตอบเพียง 1 ข้อ)

1. ประเภทการใช้บริการ

- 1. เล่นเกมส์
- 2. การศึกษา, ค้นคว้าข้อมูล
- 3. การค้า
- 4. ติดต่อสื่อสาร
- 5. ดูหนัง/ฟังเพลง
- 6. อื่น ๆ.....

2. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

- 1. 06.00 – 09.00 น.
- 2. 09.01 – 12.00 น.
- 3. 12.01 – 15.00 น.
- 4. 15.01 – 18.00 น.
- 5. 18.01 – 21.00 น.
- 6. 21.01 – 24.00 น.

3. วันที่ใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด

- 1. วันจันทร์ถึงวันศุกร์
- 2. วันเสาร์และวันอาทิตย์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4. ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง

- 1. ต่ำกว่า 10 บาท
- 2. 10 - 20 บาท
- 3. 21 - 30 บาท
- 4. 31 - 40 บาท
- 5. 41 - 50 บาท
- 6. 51 - 60 บาท
- 7. 61 - 70 บาท
- 8. 71 - 80 บาท
- 9. 81 - 90 บาท
- 10. 91 - 100 บาท
- 11. มากกว่า 100 บาท

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างตามระดับความสำคัญ

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

| การบริหารจัดการของร้านอินเทอร์เน็ต | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. ด้านการวางแผนการให้บริการ | | | | | |
| 1.1 การจัดสถานที่เป็นส่วนและความสะดวกในการใช้บริการ | | | | | |
| 1.2 มีอาหารให้บริการ | | | | | |
| 1.3 มีขนมให้บริการ | | | | | |
| 1.4 มีเครื่องดื่มให้บริการ | | | | | |
| 1.5 ผู้มาใช้บริการ ได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ | | | | | |
| 1.6 ให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

202

| การบริหารจัดการของร้านอินเทอร์เน็ต | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. ด้านการจัดองค์กร | | | | | |
| 2.1 พนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ | | | | | |
| 2.2 พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ | | | | | |
| 2.3 พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถ | | | | | |
| 2.4 มีป้ายแสดงการใช้งานอย่างชัดเจน | | | | | |
| 2.5 มีความสะดวกในการใช้บริการ | | | | | |
| 3. ด้านการจูงใจให้บริการ | | | | | |
| 3.1 มีป้ายแสดงนโยบาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานชัดเจน | | | | | |
| 3.2 มีพนักงานให้บริการแนะนำการให้บริการ | | | | | |
| 3.3 ท่านได้รับคำชี้แจงและคำแนะนำที่เข้าใจโดยง่าย | | | | | |
| 3.4 มีพนักงานให้ความสะดวกในการติดต่อสอบถาม | | | | | |
| 3.5 มีพนักงานให้บริการด้วยความตั้งใจให้บริการเป็นอย่างดี | | | | | |
| 4. ด้านการควบคุมการให้บริการ | | | | | |
| 4.1 มีการให้บริการ อย่างเสมอภาคและทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 4.2 มีการแสดงผลตามมาตรฐานของการให้บริการ | | | | | |
| 4.3 มีการแสดงคุณภาพของระบบอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน | | | | | |
| 4.4 มีการประกันคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 4.5 มีการเปิดสายให้ผู้มาใช้บริการร้องเรียนได้ | | | | | |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

203

ตอนที่ 4 ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างตามระดับความพึงพอใจ

- 5 หมายถึง ระดับการตัดสินใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับการตัดสินใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับการตัดสินใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับการตัดสินใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด

| ปัจจัยในการตัดสินใจ | ระดับการตัดสินใจ | | | | |
|--|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. ด้านผลิตภัณฑ์ | | | | | |
| 1.1 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการเพียงพอ | | | | | |
| 1.2 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ | | | | | |
| 1.3 ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต | | | | | |
| 1.4 คุณภาพของ หูฟัง และ ไมโครโฟน | | | | | |
| 1.5 คุณภาพของจอคอมพิวเตอร์ | | | | | |
| 2. ด้านราคา | | | | | |
| 2.1 ค่าใช้บริการเหมาะสม | | | | | |
| 2.2 ราคาค่าบริการควรลดลง | | | | | |
| 2.3 มีราคาพิเศษสำหรับสมาชิก | | | | | |
| 2.4 ราคาค่าบริการเสริมอื่น ๆ | | | | | |
| 2.5 ให้ค้ำหรือผ่อนชำระค่าบริการได้ | | | | | |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 3.1 มีความสะดวกในการเดินทางมาที่ร้าน | | | | | |
| 3.2 ร้านตั้งอยู่ใกล้กับที่พักอาศัย | | | | | |
| 3.3 ร้านตั้งอยู่ใกล้กับสถานศึกษา | | | | | |



| ปัจจัยในการตัดสินใจ | ระดับการตัดสินใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. ด้านการส่งเสริมการให้บริการ | | | | | |
| 4.1 มีการโฆษณาทางป้ายหรือใบปลิว | | | | | |
| 4.2 มีการซื้อ IP โบนัส จากเจ้าของลิขสิทธิ์เกมส์ | | | | | |
| 4.3 จัดโปรโมชั่น เล่น 4 ชั่วโมง/ 50 บาท และ เล่น 8 ชั่วโมง/80 บาท | | | | | |
| 4.4 มีการลดราคาในช่วงปิดเทอม | | | | | |
| 4.5 มีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง | | | | | |
| 5. ด้านบุคลากร | | | | | |
| 5.1 พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส | | | | | |
| 5.2 พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย | | | | | |
| 5.3 พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน | | | | | |
| 5.4 พนักงานการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในขณะใช้งาน | | | | | |
| 6. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม | | | | | |
| 6.1 การจัดวางอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการใช้งาน | | | | | |
| 6.2 การตกแต่งสถานที่มีระเบียบ สะอาด | | | | | |
| 6.3 ความสว่างภายในอาคาร | | | | | |
| 6.4 กลิ่นภายในอาคาร | | | | | |
| 7. ด้านกระบวนการให้บริการ | | | | | |
| 7.1 ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ | | | | | |
| 7.2 ความรวดเร็วในการเปิดใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ | | | | | |
| 7.3 ความรวดเร็วในการเปิดใช้โปรแกรมหรือเกมส์ | | | | | |
| 7.4 มีการแนะนำการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ | | | | | |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

205

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้