

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

### ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ในเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

#### คำชี้แจง

คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้มีความสำคัญยิ่งในการทำวิจัย ไม่มีผลกระทบใดๆ กับตัวท่าน แต่จะเป็นผลดีต่อการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงสินค้าและการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นพร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ลงในแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

สำหรับผู้วิจัย

- |                         |                                  |                                |                          |
|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| 1. เพศ                  | ( ) ชาย                          | ( ) หญิง                       | <input type="checkbox"/> |
| 2. อายุ                 | ( ) ต่ำกว่า 20 ปี                | ( ) 20-25 ปี                   | <input type="checkbox"/> |
|                         | ( ) 26-30 ปี                     | ( ) 30 ปีขึ้นไป                | <input type="checkbox"/> |
| 3. ระดับการศึกษา        | ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี             | ( ) ปริญญาตรี                  | <input type="checkbox"/> |
|                         | ( ) สูงกว่าปริญญาตรี             |                                | <input type="checkbox"/> |
| 4. อาชีพ                | ( ) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ( ) พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง | <input type="checkbox"/> |
|                         | ( ) นักเรียน/นักศึกษา            | ( ) อาชีพอิสระ                 | <input type="checkbox"/> |
| 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท           | ( ) 10,000-20,000 บาท          | <input type="checkbox"/> |
|                         | ( ) 20,001-30,000 บาท            | ( ) 30,000 ขึ้นไป              | <input type="checkbox"/> |
| 6. สถานที่ใช้บริการ     | ( ) ที่บ้าน                      | ( ) ที่ทำงาน                   | <input type="checkbox"/> |
|                         | ( ) สถานศึกษา                    |                                | <input type="checkbox"/> |

7. เวลาในการให้บริการ/วัน ( ) 1-2 ชั่วโมง

( ) 5-6 ชั่วโมง

8. ลักษณะการให้บริการ ( ) ค้นหาข้อมูล

( ) เกมออนไลน์

( ) 3-4 ชั่วโมง

( ) 7 ชั่วโมงขึ้นไป

( ) รับ-ส่งอีเมลล์

( ) คู่มือ-ฟังเพลง

สำหรับผู้วิจัย

ส่วนที่ 2 ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>1. ปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการ</b>						
1.1. พื้นที่ให้บริการไม่เพียงพอ						
1.2. ติดตั้งล่าช้า						
1.3. โครงข่ายADSLขัดข้อง						
1.4. Mail Outlook ขัดข้อง						
1.5. ชุมสายขัดข้อง						
1.6. Cable ขาด						
1.7. ความเร็วไม่ตรงกับที่ลูกค้าขอใช้บริการ						
1.8. โครงข่ายโทรศัพท์ขัดข้อง						
1.9. สื่อสัญญาณ ADSL ขัดข้อง						
1.10. มีการปรับปรุงระบบ						
<b>2. ปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการ</b>						
2.1. สายภายในบ้านเสื่อมสภาพ						
2.2. Modem/Router ค้ายคุณภาพ						
2.3. มีการพ่วงเครื่องโทรศัพท์หลายจุด						
2.4. Computer เก่า ทำงานช้า						
2.5. ตั้งค่าในการใช้งานผิดพลาด						
2.6. โปรแกรมที่ใช้งานไม่สมบูรณ์						
2.7. ติดตั้ง Driver Router Modem ไม่ได้						
2.8. ไม่ได้ความเร็วตามที่ขอใช้บริการ						
2.9. หลุดมัลแวร์						
2.10. Virus / Spy ware						

ส่วนที่ 2 ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ปัญหาที่เกิดจากบริการหลังการขาย					
3.1 ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาล่าช้า					
3.2 ไม่ระบุเวลาที่แน่นอนในการแก้ไขปัญหา					
3.3 ไม่แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบเมื่อระบบปกติ					
3.4 เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ					
3.5 ไม่ได้ความเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ					
3.6 ไม่มีการลดหย่อนค่าใช้บริการให้กับลูกค้า เมื่อมีเหตุขัดข้อง					
3.7 ความเร็วตก					
3.8 มีเหตุขัดข้องบ่อย					
3.9 ไม่แจ้งผู้ให้บริการเวลาปรับปรุงระบบ					
3.10 การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน					

สำหรับผู้วิจัย


## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายสมภาร นาเจริญ
วัน เดือน ปี เกิด	18 เมษายน 2514
ภูมิลำเนา	39/18 หมู่ 1 สักคีมงคลชัย ซอย 7 ถนนพระราม 2 แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545	ปริญญาตรี สาขา ปรัชญา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ท่าพระจันทร์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2553	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
สถานที่ทำงาน	ศูนย์บริการข้อมูล บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สาขาคลองเตย
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	หัวหน้างานศูนย์บริการข้อมูล