

ภาคผนวก

1. แบบสอบถาม
2. ความเป็นมาของศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ
บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้ แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 20 – 30 ปี

3. 31 – 40 ปี

4. 41 – 50 ปี

5. 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หย่า หรือ ม้าย

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา
3. ปวช. หรือ ปวส. 4.ปริญญาตรี
5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
3. พนักงานบริษัท 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
5. ไม่ได้ประกอบอาชีพ/แม่บ้าน

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,000 – 20,000 บาท
3. 20,001 – 30,000 บาท 4. 30,001 – 40,000 บาท
5. 40,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของการให้บริการ

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.	ความพึงพอใจด้านบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์มัลติมีเดีย มีความทันสมัย และเพียงพอ					
2.	การบริการเกมเพิ่มทักษะ เกมออฟไลน์ และ เกมออนไลน์					
3.	การบริการงานเอกสาร หรือ งานสำนักงาน (Office Automation)					
4.	การบริการการเรียนรู้ในระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)					

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
5.	การบริการห้องประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (VDO Conference)					
6.	การให้บริการเช่าพื้นที่จัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ออกบูธแนะนำสินค้าใหม่ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย					
7.	การบริการอาหาร และเครื่องดื่ม เช่น เบเกอรี่ และกาแฟสด					
8.	ความพึงพอใจด้านราคาค่าบริการ ค่าบริการสำหรับลูกค้าทั่วไปเป็นราคาที่เหมาะสม					
9.	ค่าบริการสำหรับบุคคลทั่วไป ที่เป็นสมาชิก เป็นราคาที่เหมาะสม					
10.	ค่าบริการสำหรับนักเรียน/นักศึกษา ที่เป็นสมาชิก เป็นราคาที่เหมาะสม					
11.	ราคาค่าอาหาร และเครื่องดื่ม เป็นราคาที่เหมาะสม					
12.	ความพึงพอใจด้านสถานที่บริการ ที่ตั้งของศูนย์บริการฯ มีความเหมาะสม					
13.	ศูนย์บริการฯ มีจำนวนเพียงพอ					
14.	ความสะดวกในการมาใช้บริการ					
15.	ความสะอาดของศูนย์บริการฯ					
16.	ความปลอดภัยของศูนย์บริการฯ					

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
17.	ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด การให้ส่วนลดค่าบริการแก่สมาชิกที่เป็น บุคคลธรรมดา					
18.	การให้ส่วนลดค่าบริการแก่สมาชิกที่เป็นนัก เรียน และนักศึกษา					
19.	ความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการ พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
20.	พนักงานมีกริยา วาจา สุภาพ เป็นมิตร และ เอาใจใส่					
21.	พนักงานให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และ ให้ความเสมอภาค					
22.	พนักงานมีความรู้ และสามารถ ให้คำแนะนำได้					
23.	ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการใช้บริการสะดวก รวดเร็ว					
24.	เวลา เปิด-ปิด บริการ เป็นเวลาที่เหมาะสม					
25.	ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของการให้บริการ การตกแต่งภายในสวยงาม และทันสมัย					
26.	การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน					
27.	การบริการ ห้องน้ำ และสุขา					
28.	การบริการสถานที่จอดรถยนต์					

ความเป็นมาของศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม ได้เปิดศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ให้บริการในรูปแบบ “Clean Internet และ Knowledge Center” ซึ่งมีการตกแต่งร้านที่ทันสมัยและสวยงาม เหมาะสำหรับผู้ใช้บริการทุกเพศ ทุกวัย เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ปกครองว่าลูกหลานจะได้รับความรู้จากการท่องเว็บไซต์ต่าง ๆ อีกทั้งจะไม่มีโอกาสเข้าสู่เว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสม และได้รับความปลอดภัยเมื่ออยู่ภายในศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต โดยใช้ชื่อว่า TNET ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

T หมายถึง Thailand, TOT, Technology, Teen และ Trendy

NET หมายถึง Internet

TNET เปิดให้บริการที่ศูนย์การค้า The Mall (นครราชสีมา) เป็นแห่งแรกเมื่อวันที่ 6 กันยายน 2546 ปัจจุบันมี จำนวน 14 สาขา โดยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 7 สาขา ได้แก่ สาขาบ้านไร่กาแฟ (เอกมัย) สาขาเพลินจิต สาขาศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ สาขาไปรษณีย์ไทย (ราชดำเนิน) สาขานาถलगรณ (สายใต้ใหม่) สาขา IT square (หลักสี่) และสาขาฟิวเจอร์พาร์ค (รังสิต) และในต่างจังหวัด จำนวน 7 สาขา ได้แก่ สาขา The Mall (นครราชสีมา) สาขาตึกคอม โขง (ขอนแก่น) สาขา Central Festival (ภูเก็ต) สาขา SK shopping park (อุบลราชธานี) สาขาคาร์ฟูร์ (หาดใหญ่) สาขาลานหน้าศิลป์ (นครปฐม) และสาขาหัวหิน (ประจวบคีรีขันธ์)

ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน) ทั้ง 14 สาขา มีรูปแบบการให้บริการ ดังนี้

- ให้บริการคอมพิวเตอร์พร้อม อุปกรณ์ มัลติมีเดีย และ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ส่ง e-mail เล่น MSN กับเพื่อนหรือคนรู้จัก หรือ ศึกษาหาความรู้จาก e-learning หลักสูตรระดับมัธยมศึกษา ของกระทรวง ศึกษาธิการ ด้วยจอภาพ LCD ขนาด 17 - 19 นิ้ว

- ให้บริการเกม เพิ่มทักษะสำหรับเด็ก เกมออฟไลน์ และเกมออนไลน์มากมายที่กำลังได้รับความนิยมอย่างสูงในปัจจุบัน

- ให้บริการเกี่ยวกับงานเอกสาร หรือ งานสำนักงาน (office automation) ได้แก่ บริการ พิมพ์ ตี/ชาวคำ การเข้าเล่มรายงาน ถ่ายเอกสาร เคลือบบัตร สแกนภาพ รับ-ส่ง แฟกซ์ international call, backup to CD, burn CD และจำหน่าย floppy disk, CD

- ให้บริการการเรียนรู้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) เป็นบริการด้านซอฟต์แวร์ สำหรับการเรียน การสอนผ่านทางคอมพิวเตอร์ เช่น หลักสูตร เตรียมสอบเอ็นทรานซ์ (entrance) ของกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ วิชาฟิสิกส์ เคมี ชีววิทยา ซึ่งประกอบด้วย แบบเรียน แบบทดสอบ และข้อสอบเอ็นทรานซ์ใน CD แผ่นเดียวกัน และหลักสูตรเตรียมสอบ TOEFL smart talk (บทสนทนาภาษาอังกฤษ) รวมถึง ซอฟต์แวร์สำหรับเด็กเล็ก เช่น เตรียมสอบเข้า สาธิต สำหรับเด็ก pl.1 explorer junior fables for funny tests from tales นอกจากนี้ ยังมีซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ เช่น การฝึกอบรม ความรู้ด้าน IT ด้านเทคโนโลยีโทรคมนาคมต่าง ๆ

- ให้บริการ VDO conference room บริการห้องประชุม และห้องประชุมทางไกล ผ่านจอ plasma บริการด้านสถานที่สำหรับความเป็นส่วนตัว ในการใช้เป็นห้องประชุม ห้องทำงาน ขนาดเล็ก ห้องคอมพิวเตอร์ หรือการใช้ e-learning ผ่าน net conference สำหรับนักเรียน นักศึกษา กลุ่มนักธุรกิจ สาขาที่ให้บริการ ได้แก่ สาขาเพลินจิต สาขาภูเก็ต (central festival) และ สาขา อุบลราชธานี (SK shopping park)

- บริการให้เช่าพื้นที่ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การออกบูชแนะนำสินค้าใหม่ การจัดกิจกรรม ส่งเสริมการขาย เป็นต้น สาขาที่ให้บริการ ได้แก่ สาขาเพลินจิต

- สาขาเพลินจิต ให้บริการกาแฟสด และ เบเกอรี่ ใช้กาแฟอาราบิก้า 100% ซึ่งมีเมนูให้เลือกหลากหลาย เครื่องดื่มที่แนะนำ ได้แก่

Hot cappuccino (กาแฟราดฟองนมสัมผัสนุ่มนวล)

Iced caramel latté (กาแฟผสมคาราเมล ราดวิปป์ครีม และคาราเมล)

Chocolate crape (ช็อคโกแลตปิ่น ให้ความเข้มข้นด้วยรสชาติของช็อคโกแลตแท้ ๆ)

Strawberry frappe (สตรอเบอรี่ปั่นรสเปรี้ยวอมหวาน)

Blue caracao (เครื่องดื่มผสมโซดาสีฟ้าสดใส เย็นสดชื่น)

อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ลูกค้าทั่วไป ชั่วโมงละ 50 บาท

สำหรับสมาชิก นักเรียน นักศึกษา ชั่วโมงละ 20 บาท

บุคคลทั่วไป ชั่วโมงละ 25 บาท

อัตราค่าสมาชิกปีละ 40 บาท

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล

นายแสงสิทธิ พัฒนโสภณ

วัน เดือน ปีเกิด

24 กุมภาพันธ์ 2504

ภูมิลำเนา

อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2521

มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเบญจมราชรังสฤษฎิ์ ฉะเชิงเทรา

พ.ศ. 2528

เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2549

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2534 – ปัจจุบัน

บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)