ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ก
ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เนต และเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS)

ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เนต

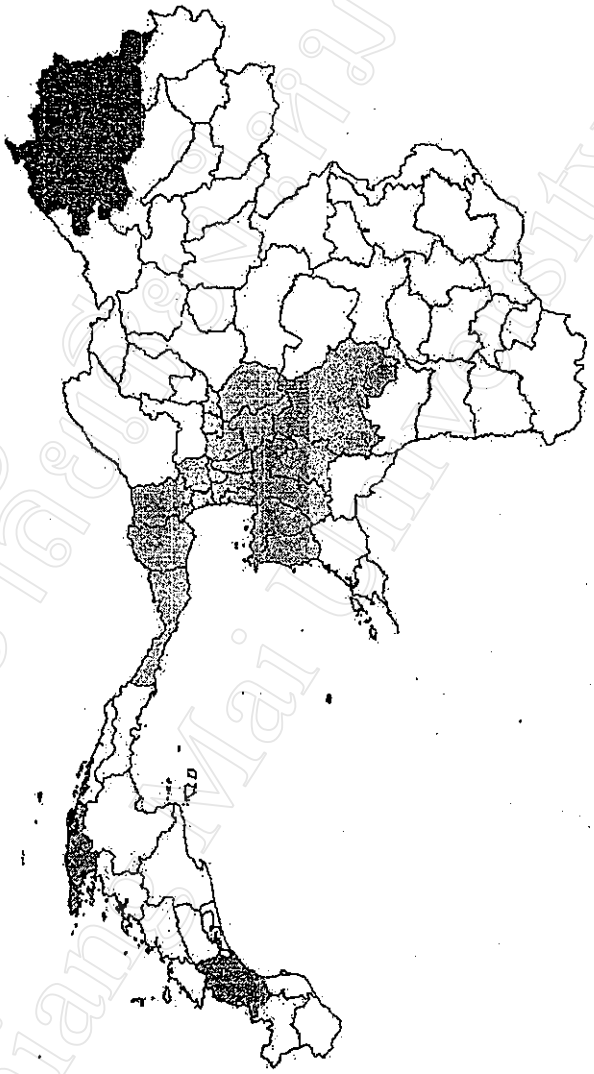
อินเทอร์เนต เป็นระบบเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลที่เชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลหลายประเภทอย่างกว้างขวางทั่วโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสื่อสารข้อมูลบนคอมพิวเตอร์ผ่านโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน โดยอาศัยการสืบค้นข้อมูลแบบใยแมงมุมที่เรียกว่า เวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web : WWW) ในการเชื่อมโยงและโอนย้ายข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ซึ่งช่วยให้สื่อสารข้อมูลได้หลายรูปแบบอาทิ ข้อมูลที่เป็นได้ทั้งข้อความ รูปภาพ เสียง และแฟ้มข้อมูล วิดีโอ เป็นต้น ดังนั้น อินเทอร์เนตจึงเป็นแหล่งข้อมูลที่เอื้อประโยชน์ต่อธุรกิจ เช่น ด้านธุรกิจ ข้อมูลตลาดหุ้น ข่าวสารจากสำนักข่าวทั่วโลก ด้านการศึกษา บันเทิง/กีฬาและท่องเที่ยว ด้านสินค้าและการบริการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยให้ประหยัดทั้งเงินและเวลา เช่น การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล การค้นหาข้อมูล การซื้อขายสินค้าและบริการ และบริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น

ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) หรือ การบริการอินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (General Package Radio Service - GPRS) คือ ระบบการให้บริการอินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ด้วยความเร็วสูง โดยไม่จำกัดบริการเชื่อมต่อในการใช้งาน ลูกค้าจึงสามารถเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เนตได้ทุกโอกาส เวลา และสถานที่โดยไม่ถูกจำกัดหรืออาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์อีกต่อไป

ผู้ใช้บริการระบบเทคโนโลยีจีพีอาร์เอสสามารถใช้บริการโทรออกและรับสายเข้าได้ตามปกติแม้ขณะที่กำลังเชื่อมต่อกับอินเทอร์เนตอยู่ก็ตาม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน ส่วนการคิดค่าบริการไม่ได้คิดตามระยะเวลา (Airtime) ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เนต แต่คิดตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับหรือส่ง (Download/ Upload) แต่ละครั้ง ซึ่งมี 2 แบบให้เลือกคือ แบบแรก คิดตามปริมาณการรับส่งข้อมูล โดยราคามาตรฐาน คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ (KB) แบบที่สอง คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน มี 3 แพ็คเก็จให้เลือก (250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน) และไม่จำกัดสิทธิการใช้งาน หากใช้เกินกว่าที่กำหนดไว้ในแต่ละแพ็คเก็จ จะคิดค่าบริการเพิ่มเพียง 5 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ ด้วยเหตุนี้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส จึงอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น

พื้นที่ให้บริการ GPRS



ในเฟสแรก GPRS Network จะครอบคลุมพื้นที่ดังต่อไปนี้

- <u>กรุงเทพฯ, ปริมณฑล, และภาคกลางตอนบน:</u> กรุงเทพฯ, นนทบุรี, ปทุมธานี, สมุทรปราการ, อยุธยา, ลพบุรี, สิงห์บุรี, อ่างทอง, สระบุรี
- <u>ภาคเหนือ:</u> เชียงใหม่, แม่ฮ่องสอน, ลำพูน
- <u>ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ:</u> นครราชสีมา
- <u>ภาคตะวันออก:</u> ชลบุรี, พัทยา, ระยอง, ฉะเชิงเทรา, ปราจีนบุรี, นครนายก
- <u>ภาคตะวันตก:</u> นครปฐม, สมุทรสงคราม, สมุทรสาคร, ราชบุรี, เพชรบุรี, ประจวบคีรีขันธ์
- <u>ภาคใต้:</u> ภูเก็ต, หาดใหญ่, พังงา, สงขลา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เลขที่แบบสอบถาม .....

ความต้องการการใช้อินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

****

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการใช้อินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ด้วยความรู้สึกนึกคิดของท่านตามความเป็นจริง เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาต่อไป

ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามชุดนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในเชิงวิชาการซึ่งจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน โดยผู้ศึกษาจะปกปิดเป็นความลับไม่นำไปเผยแพร่ และขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นายพงษ์ศักดิ์ ตันวิสุทธิ์

<u>คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม</u>

1) แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถามแบ่งเป็น 4 ส่วน รวม 8 หน้า จึงขอความกรุณาจากท่าน *โปรดตอบแบบสอบถามทุกส่วนจนครบทุกหน้า*

2) คำว่า "โทรศัพท์เคลื่อนที่" หรือ "โทรศัพท์" ในที่นี้หมายถึง โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม (GSM)

3) คำว่า "ลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่" หรือ "ลูกค้า" ในที่นี้หมายถึง ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ครอบครอง และ/หรือผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

4) คำว่า "ความต้องการ" ในที่นี้หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่สะท้อนถึงความต้องการการใช้อินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม และหมายรวมถึง ความต้องการในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ราคา สถานที่หรือการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการอินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าข้อความเพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1) เพศ

☐1 หญิง ☐2 ชาย

2) อายุ

☐1 ต่ำกว่า 20 ปี ☐2 21 – 30 ปี ☐3 31 – 40 ปี

☐4 41 ปี ขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา

☐1 ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐2 ปริญญาตรี ☐3 สูงกว่าปริญญาตรี

4) อาชีพ

☐1 นักเรียน/นักศึกษา ☐2 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐3 พนักงานบริษัท/ห้างร้าน

☐4 กิจการส่วนตัว ☐5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐1 ไม่เกิน 5,000 บาท ☐2 5,001 – 15,000 บาท ☐3 15,001 – 25,000 บาท

☐4 25,001 – 35,000 บาท ☐5 35,001 – 45,000 บาท ☐6 มากกว่า 45,000 บาท

6) ท่านใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มานานเท่าใด

☐1 น้อยกว่า 1 ปี ☐2 1 – 2 ปี ☐3 3 – 4 ปี

☐4 มากกว่า 4 ปี

7) ท่านเสียค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เฉลี่ยต่อเดือนเป็นจำนวนเท่าใด

☐1 ไม่เกิน 1,000 บาท ☐2 1,001 – 3,000 บาท ☐3 3,001 – 5,000 บาท

☐4 มากกว่า 5,000 บาท

8) ท่านมีความรู้หรือได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับอินเทอร์เนต (Internet) หรือไม่

☐1 มีความรู้หรือได้รับทราบข้อมูลมาก่อน ***(แล้วข้ามไปตอบข้อ 9.)***

☐2 ไม่มีความรู้หรือไม่เคยได้รับทราบข้อมูล ***(กรุณาอ่านรายละเอียดต่อไปนี้)***

ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เนต

อินเทอร์เนต เป็นระบบเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลที่เชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลหลายประเภทอย่างกว้างขวางทั่วโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสื่อสารข้อมูลบนคอมพิวเตอร์ผ่านโครงข่าย

โทรศัพท์พื้นฐาน โดยอาศัยการสืบค้นข้อมูลแบบใยแมงมุมที่เรียกว่า เวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web : WWW) ในการเชื่อมโยงและโอนย้ายข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ซึ่งช่วยให้สื่อสารข้อมูลได้หลายรูปแบบ อาทิ ข้อมูลที่เป็นได้ทั้งข้อความ รูปภาพ เสียง และแฟ้มข้อมูล วิดีโอ เป็นต้น ดังนั้นอินเทอร์เนตจึงเป็นแหล่งข้อมูลที่เอื้อประโยชน์ต่อธุรกิจ เช่น ด้านธุรกิจ ข้อมูลตลาดหุ้น ข่าวสารจากสำนักข่าวทั่วโลก ด้านการศึกษา บันเทิง/กีฬาและท่องเที่ยว ด้านสินค้าและการบริการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยให้ประหยัดทั้งเงินและเวลา เช่น การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล การค้นหาข้อมูล การซื้อขายสินค้าและบริการ และบริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น

9) ที่ผ่านมาท่านได้ใช้ระบบอินเทอร์เนตหรือไม่

☐ 1 ใช้ ☐ 2 ไม่ได้ใช้ ***(แล้วข้ามไปตอบข้อ 14.)***

10) ท่านใช้บริการอินเทอร์เนตที่ใดบ้าง ***(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)***

☐ 1 ที่บ้าน ☐ 2 ที่ทำงาน ☐ 3 ที่วิทยาลัย/มหาวิทยาลัย

☐ 4 ร้านอินเทอร์เนตคาเฟ่ ☐ 5 อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

11) ท่านใช้อินเทอร์เนตประมาณเดือนละกี่ครั้ง

☐ 1 1 – 10 ครั้ง ☐ 2 11 – 20 ครั้ง ☐ 3 มากกว่า 20 ครั้ง

12) ท่านใช้บริการอินเทอร์เนตด้านใดบ้าง ***(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)***

☐ 1 รับ-ส่งอีเมล์ (E-mail) ☐ 2 การสนทนา (Chat) ☐ 3 ค้นหาข้อมูล

☐ 4 ข่าวสารจากสำนักข่าว ☐ 5 บริการธนาคารพาณิชย์ ☐ 6 บันเทิง/ท่องเที่ยว/กีฬา

☐ 7 ซื้อสินค้าและบริการ ☐ 8 บริการฝากขายสินค้า ☐ 9 ดาวน์โหลดข้อมูล/โปรแกรม

☐ 10 ดูดวงชะตาราศี ☐ 11 อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

13) ท่านเสียค่าบริการอินเทอร์เนตประมาณเดือนละเท่าใด

☐ 1 ไม่เกิน 250 บาท ☐ 2 251 – 500 บาท ☐ 3 501 – 750 บาท

☐ 4 751 – 1,000 บาท ☐ 5 มากกว่า 1,000 บาท

14) ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริการอินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม หรือที่เรียกว่า "เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS)" หรือไม่

☐ 1 เคยรับทราบข้อมูล ***(แล้วข้ามไปตอบข้อ 15.)***

☐ 2 ไม่เคยรับทราบ ***(กรุณาอ่านรายละเอียดต่อไปนี้)***

ความรู้เกี่ยวกับระบบบริการอินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม หรือ เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS)

เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (General Package Radio Service - GPRS) คือ *ระบบการให้บริการอินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ด้วยความเร็วสูง* โดยไม่จำกัดบริการเชื่อมต่อในการใช้งาน ลูกค้าจึงสามารถเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เนตได้ทุกโอกาส เวลา และสถานที่โดยไม่ถูกจำกัดหรืออาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์อีกต่อไป

ผู้ใช้บริการระบบเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส สามารถใช้บริการโทรออกและรับสายเข้าได้ตามปกติ แม้ขณะที่กำลังเชื่อมต่อกับอินเทอร์เนตอยู่ก็ตาม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน ส่วนการคิดค่าบริการไม่ได้คิดตามระยะเวลา (Airtime) ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เนต แต่คิดตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับหรือส่ง (Download/ Upload) แต่ละครั้ง ซึ่งมี 2 แบบให้เลือกคือ แบบแรก คิดตามปริมาณการรับส่งข้อมูล โดยราคามาตรฐาน คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลบิต (Kb) ส่วนแบบที่สอง คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน ซึ่งมี 3 แพ็คเก็จให้เลือก (250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน) และไม่จำกัดสิทธิการใช้งาน หากใช้เกินกว่าที่กำหนดไว้ในแต่ละแพ็คเก็จ ก็จะคิดค่าบริการเพิ่มเพียง 5 สตางค์ต่อ 1 กิโลบิต ด้วยเหตุนี้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส จึงอำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น

15) ท่านเคยใช้บริการอินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม หรือ GPRS หรือไม่

☐ 1 เคยใช้ ☐ 2 ไม่เคยใช้

16) ท่านมีแผนการณ์หรือคิดจะเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ ไปเป็นรุ่นที่สามารถใช้อินเทอร์เนต (GPRS) ได้ หรือไม่ อย่างไร

☐ 1 ไม่คิดที่จะเปลี่ยน

☐ 2 ต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่ที่สามารถใช้อินเทอร์เนตได้

☐ 3 ต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่ แต่ไม่ใช่รุ่นที่ใช้อินเทอร์เนตได้

☐ 4 อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

ส่วนที่ 2 ความต้องการการใช้อินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

คำชี้แจง พิจารณารายการต่อไปนี้แล้วประเมินว่า ท่านมีความต้องการใช้อินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เพียงใด จากนั้นทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องด้านหลังที่ตรงกับระดับความต้องการของท่าน

ปัจจัยความต้องการ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ					
1.1 การใช้อินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกสถานที่ ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์					
1.2 การใช้อินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย เช่น รายการบันเทิง กีฬา ข่าว บริการข้อมูลธุรกิจ บริการราคาสินค้า เป็นต้น					
1.3 โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยี จีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ					
2. ด้านราคา					
2.1 โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยี จีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก					
2.2 การใช้อินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน					
2.3 การใช้อินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เนต					
2.4 การใช้อินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับหรือส่งในแต่ละครั้ง					
2.5 อัตราค่าบริการของการใช้อินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับ-ส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลบิต (Kb)					
2.6 อัตราค่าบริการของการใช้อินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน ซึ่งมี 3 แพ็คเก็จให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน					

ปัจจัยความต้องการ (ต่อ)	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย					
3.1 การสมัครใช้อินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย					
3.2 มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก					
3.3 มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม (เช่น แผนกขาย แผนกรับชำระค่าบริการ แผนกซ่อม) ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสน สามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีการรับประกันตรวจซ่อมหรือเปลี่ยนให้ใหม่ ในกรณีมีข้อบกพร่อง ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว					
4.2 มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ					
4.3 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง					
4.4 มีการส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไปยังลูกค้าเป็นประจำ					
4.5 มีการจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้ลูกค้าได้สัมผัสหรือทดลองใช้					
5. ด้านบุคลากร					
5.1 พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
5.2 พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที					
5.3 พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก แนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ					
5.4 พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส สามารถแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
5.5 พนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ					

ปัจจัยความต้องการ (ต่อ)	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ด้านกระบวนการให้บริการ					
6.1 การให้บริการ ณ ศูนย์บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง เชื่อถือได้					
6.2 ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี เช่น ชำระผ่านบัตรเครดิต ชำระที่สาขาของบริษัท ชำระผ่าน ATM เป็นต้น					
6.3 มีระบบป้องกันการลักลอบจูนสัญญาณโทรศัพท์ จึงปลอดภัยไว้วางใจได้					
6.4 การบริการอินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เป็นบริการที่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
7. ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ					
7.1 ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไป-มาสะดวก					
7.2 ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
7.3 อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โต เป็นที่น่าเชื่อถือ					
7.4 ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงาม สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน					
7.5 ศูนย์บริการมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
7.6 ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์					
7.7 บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ					
7.8 บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
7.9 บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ					

8. หลังจากท่านได้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส และจากปัจจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ท่านต้องการใช้อินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม หรือไม่

☐ 1 ต้องการ ☐ 2 ไม่ต้องการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ การใช้อินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม หรือที่เรียกว่า เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ .....

.....

.....

ส่วนที่ 4 เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เนต ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดพิจารณารายการต่อไปนี้ ว่าข้อใดเป็นเหตุผล 5 อันดับแรกของท่าน ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เนตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม จากนั้น*<u>เขียนหมายเลข 1 – 5 โดยเรียงตามลำดับเหตุผลของท่าน</u>* ลงในช่องด้านหลัง ***(เลือกเพียง 5 อันดับเท่านั้น)***

เหตุผลในการตัดสินใจ	อันดับ
1. สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	
2. ใช้บริการได้โดยสะดวกและใช้งานง่ายด้วยตนเอง	
3. ให้บริการรับ-ส่งข้อมูลด้วยความรวดเร็วช่วยประหยัดเวลา	
4. มีความเป็นส่วนตัวมากกว่าการใช้บริการทางอื่น	
5. การเชื่อมต่ออินเทอร์เนตแต่ละครั้ง สามารถใช้บริการได้นานเท่าที่ต้องการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ถ้าไม่ได้รับส่งข้อมูล	
6. เป็นทางเลือกและโอกาสในการเชื่อมสู่โลกอินเทอร์เนตที่สะดวกสบาย	
7. ช่วยให้ไม่พลาดโอกาสที่ดีทางธุรกิจ เนื่องจากเสียเวลาหาเครื่องคอมพิวเตอร์	
8. เป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับตนเองและธุรกิจ รวมทั้งเป็นการหาสิ่งที่ดี ๆ ให้กับชีวิต	
9. เป็นช่องทางสื่อสารข้อมูลที่ส่งตรงถึงผู้รับได้ทันที ทุกที่ ทุกเวลา	
10. บริษัทผู้ให้บริการมีชื่อเสียง มีประสบการณ์ยาวนานด้านการสื่อสาร เป็นผู้นำวงการมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน	
11. ค่าบริการในการรับ-ส่งข้อมูลมีความชัดเจน เป็นธรรม ยอมรับได้	

"ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้..."

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นายพงษ์ศักดิ์ ตันวิสุทธิ์

วัน เดือน ปีเกิด 18 มกราคม 2506

ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา โรงเรียนโชติรวี นครสวรรค์
ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร
ระดับอุดมศึกษา วศ.บ.ไฟฟ้า มหาวิทยาลัยขอนแก่น จ.ขอนแก่น

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2529 – 2531 กรมโยธาธิการ
พ.ศ. 2531 – 2533 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
พ.ศ. 2533 – ปัจจุบัน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University