

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

เรื่อง ทัศนคติของผู้ใช้โทรศัพท์ ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด
(มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนประกอบสำคัญส่วนหนึ่งในการศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริง ข้อมูล และข้อคิดเห็นของท่านจะถือเป็นความลับ

ส่วนที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี 60 ปี ขึ้นไป
3. อาชีพ นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับราชการ
 ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน
 อื่นๆ ระบุ
4. การศึกษา ต่ำกว่า ป. 6 มัธยมศึกษา ปวช. / ปวค.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
5. รายได้ครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 - 30,000 บาท
 30,001 - 50,000 บาท 50,001 บาทขึ้นไป
6. จำนวนเลขหมายโทรศัพท์บ้าน ที่มี เลขหมาย
 ทีทีแอนด์ที จำนวน เลขหมาย องค์การโทรศัพท์ จำนวน เลขหมาย
7. บ้านพักอาศัยตั้งอยู่ที่ ถนน..... ตำบล.....
8. ที่อยู่อาศัยเป็น บ้านของตนเอง บ้านเช่า หอพัก
 คอนโด อื่นๆ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์

9. ช่วงเวลาที่คนในบ้านใช้โทรศัพท์มากที่สุด
 7.00 - 18.00 น. 18.00 - 22.00 น. 22.00 - 7.00 น.
10. เวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์บ้านต่อ 1 ครั้ง
 ต่ำกว่า 3 นาที 3 - 10 นาที 10 นาทีขึ้นไป
11. โดยปกติใช้โทรศัพท์บ้านสำหรับ โทรในพื้นที่เดียวกัน
 โทรต่างพื้นที่ (ข้ามจังหวัด) โทรทางไกลต่างประเทศ
12. ค่าใช้โทรศัพท์บ้านต่อเดือน ต่ำกว่า 200 บาท 201 - 500 บาท
 501 - 1,000 บาท 1,001 - 2,000 บาท 2000 บาทขึ้นไป
13. ท่านใช้โทรศัพท์ของบริษัท TT&T มานานกี่ปี 0 - 1 ปี 1 - 5 ปี 5 ปีขึ้นไป
14. ปกติ ท่านชำระค่าบริการโทรศัพท์โดย
 ชำระที่องค์การโทรศัพท์ หักผ่านบัญชีธนาคาร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้	
I สินค้า / บริการ						
- โทรออกง่าย						
- ความชัดเจนของเสียง						
- ไม่มีเสียงรบกวน						
- สายไม่หลุดขณะใช้งาน						
II สถานที่						
- ความใกล้ของสถานที่ชำระเงิน						
- สถานที่ติดต่อสะดวก						
- ที่จอดรถเพียงพอ						
- ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ						
III เครื่องมือ						
- อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย						
- การใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก (การโทรเข้า/โทรออก)						
IV การโฆษณาประชาสัมพันธ์						
- มีการส่งเสริมการขาย / บริการเสริมต่างๆ						
- ความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร						
- ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย						
- ความสะดวกในการขอใช้บริการเสริม						
- การแสดงเลขหมายโทรศัพท์โทรเข้า						
- บริการความบันเทิงทางโทรศัพท์ (โฟนฟอรั่ม)						
V การดำเนินการ						
- ความสะดวกในการขอเลขหมายใหม่						
- ความรวดเร็วในการติดตั้ง						
- ความสะดวกในการแจ้งการแก้ไขเหตุขัดข้อง						
- ความรวดเร็วในการแก้ไขโทรศัพท์เสีย						
- คุณภาพหลังการแก้ไข						
- แก้ไขเหตุเสียได้ตามเวลาที่กำหนด						
- ความถูกต้องของใบเรียกเก็บเงิน						
- การได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน						
- ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน						
- ใบแจ้งค่าบริการมีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจง่าย						
VI พนักงาน						
- ความเพียงพอของพนักงาน						
- สามารถชี้แจง แก้ปัญหาได้เป็นที่น่าพอใจ						

	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่	
- ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน						
- ความถูกต้องในการให้บริการ						
- ความรับผิดชอบของพนักงานต่อการให้บริการ						
- การพูดจาของพนักงาน (สุภาพ/ไพเราะ)						
- ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ						
- การยิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวต้อนรับ และทักทาย						
- ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ						
VI ราคา						
- เงินค่าประกัน						
- เงินค่าบริการรายเดือน						
- ราคาค่าใช้จ่าย						

ส่วนที่ 4 ความรู้ ความเข้าใจ

15. ท่านรู้จักบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TT&T จาก

- หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ จดหมาย
 เพื่อน พนักงาน อื่นๆ

16. ท่านคิดว่า ทีทีแอนด์ที ต่างกับองค์กรโทรศัพท์ หรือไม่

- ต่าง ไม่ต่าง

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา	
I สินค้า / บริการ						
- เครื่องใช้ยาก						
- ระบบเสียบ่อย						
- สายขาดบ่อย						
- เสียงไม่ชัด						
II สถานที่						
- สถานที่ติดต่อไม่สะดวก						
- สถานที่คับแคบ						
- ไม่มีที่นั่งคอย						
- อากาศร้อน						
III เครื่องมือ						
- เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม่ทันสมัย						
- เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม่ทันสมัย						
- เครื่องมือที่ใช้ออกใบเสร็จรับเงินไม่ทันสมัย						

	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
IV การโฆษณาประชาสัมพันธ์					
- ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์					
- ไม่มีการบริการเสริมที่ต้องการ					
- ไม่มีการแจ้งเตือนก่อนการตัดสาย					
- โฆษณาไม่น่าสนใจ					
V การดำเนินการ					
- ขั้นตอนการขอโทรศัพท์ยุ่งยาก					
- ขั้นตอนในการแจ้งโทรศัพท์เสียยุ่งยาก					
- มีการคิดเงินผิด					
- ความไม่ถูกต้องของเอกสาร					
- การติดต่อพนักงานทางโทรศัพท์ยาก					
- แก๊สโทรศัพท์แล้วยังไม่สามารถใช้งานได้					
VI พนักงาน					
- พนักงานน้อย					
- พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจยาก					
- พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า					
- พนักงานพูดจาไม่ดี					
- พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า					
- พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้					
- พนักงานไม่เต็มใจให้บริการ					
- พนักงานบริการล่าช้า					
- พนักงานไม่รับผิดชอบ					
VI ราคา					
- ราคาค่าติดตั้งแพง					
- ราคาค่าบริการแพง					
- ราคาอุปกรณ์การติดตั้งแพง					
- ราคาค่าบริการแพง					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวณัฐรินทร์ ทรงชัยกุล	
วัน เดือน ปีเกิด	17 มกราคม 2514	
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2528	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนรยีนราชวิทยาลัย
	ปีการศึกษา 2531	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย
	ปีการศึกษา 2535	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ
	ปีการศึกษา 2538	สำเร็จการศึกษาปริญญาโทบัณฑิต สาขา Development Studies คณะ International Affairs มหาวิทยาลัย โอไฮโอ
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2538 – พ.ศ. 2539	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ บริษัท มีเดีย ออฟ มีเดียส์ จำกัด (มหาชน)
	พ.ศ. 2539 – พ.ศ. 2542	เจ้าหน้าที่พัฒนาการตลาดอาวุโส บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
	พ.ศ. 2542 – พ.ศ. 2544	เจ้าหน้าที่พัฒนาการตลาดอาวุโส บริษัท สยามริเทล ดีเวลล็อปเม้นท์ จำกัด