

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ประวัติโดยสังเขปของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน)

บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) หรือ ทีทีเอ็นดีที เป็นบริษัทหนึ่งที่ทำให้บริการ เครือข่ายดิจิทัลแก่หน่วยงานธุรกิจทั่วไปซึ่ง บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทของคนไทย ได้ถือกำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2535 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 100 ล้านบาท บริษัทฯ ได้ร่วมลงนามในสัญญาร่วมกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2535 ในสัญญาร่วมการทำงานและร่วมลงทุนในโครงการขยายโทรศัพท์ภูมิภาคจำนวน 1 ล้านเลขหมาย โดยบริษัทฯจะเป็นผู้ดำเนินการและบำรุงรักษาอุปกรณ์ในระบบ ซึ่งเริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2536 โดยมีอายุสัมปทาน 25 ปี จนถึงวันที่ 25 ตุลาคม 2561 และในวันที่ 21 กันยายน 2538 ได้รับอนุมัติจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยให้ติดตั้งโทรศัพท์เพิ่มขึ้นอีก 5 แสนเลขหมายในเขตภูมิภาครวมเป็น 1.5 ล้านเลขหมายโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานในเขตโทรศัพท์ภูมิภาคทั่วประเทศ 1.5 ล้านเลขหมายของ ทีทีเอ็นดีที (ยกเว้นกรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี) ใช้ระบบสายเคเบิลใยแก้วนำแสงเกือบทั้งโครงข่ายมีเพียงส่วนชุมสายย่อยที่ต่อไปยังตัวโทรศัพท์เท่านั้นที่ใช้ระบบสายเคเบิลทองแดง(Copper Cable) และระบบโครงข่าย 1.5 ล้านเลขหมายยังเป็นระบบดิจิทัลครบวงจรซึ่งทุกหน่วยอุปกรณ์ของระบบ คืออุปกรณ์ชุมสาย (Switching) ทั้งในชุมสายหลัก (MSU:Main Switching Unit) และชุมสายย่อย (RSU:Remote Switching Unit) และเครือข่ายสื่อสารสัญญาณ (Transmission Network) ได้รับการพัฒนาขึ้นมาในระบบดิจิทัล โครงข่าย 1.5 ล้านเลขหมายของทีทีเอ็นดีทีจึงมีความทันสมัยที่สุดสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรองรับบริการเสริมเพื่อความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการได้อย่างไม่มีขีดจำกัด โครงการ 1.5 ล้านเลขหมายของทีทีเอ็นดีทีทำให้ปัญหาการขาดแคลนโทรศัพท์ในเขตภูมิภาคหมดไปทำให้การติดต่อสื่อสารและการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นนอกจากนี้การมีโทรศัพท์ใช้เพียงพอโดยมีประสิทธิภาพที่ดียังเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ดึงดูดให้นักลงทุนจากต่างประเทศตัดสินใจเข้ามาลงทุนในประเทศไทยด้วย และยังช่วยลดปัญหาการเคลื่อนย้ายประชากรจากภูมิภาคสู่เมืองหลวงและจากการที่ทีทีเอ็นดีทีได้เร่งดำเนินการก่อสร้างระบบชุมสายและโครงข่ายโทรศัพท์ใน 72 จังหวัดพร้อมทั้งขยายสำนักงานบริการโทรศัพท์กระจายไปทุกพื้นที่บริการทำให้การติดตั้งโทรศัพท์เป็นไปอย่างรวดเร็วเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและพัฒนาคุณภาพสังคมในทุกส่วนของประเทศให้เป็นอย่างหลากหลายในทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัล
ของ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ

แบบสอบถาม

สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัล
ของ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัลของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ สำหรับทำการค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการเครือข่ายดิจิทัลของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น แบบสอบถามนี้จะไม่มีการเก็บใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่เป็นจริงของท่านผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการกรอกแบบสอบถามนี้และจะพยายามปรับปรุงกระบวนการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้สัมภาษณ์

ชื่อหน่วยงานที่สัมภาษณ์.....

ที่ตั้ง.....

วันที่สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามและสำนักงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่เหมาะสม

1.1. เพศ

[] ชาย [] หญิง

1.2. อายุ

[] ต่ำกว่า 25 ปี [] 25 - 30 ปี [] 31 - 40 ปี [] มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

1.3. การศึกษา

[] ต่ำกว่าปริญญาตรี [] ปริญญาตรี [] สูงกว่าปริญญาตรี

1.4. หน่วยงานของท่านใช้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัลเพื่อ

[] เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ระหว่างสาขา

[] การติดต่อระหว่างเครือข่าย (Internetworking)

[] ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Computer Online)

[] อื่นๆ(โปรดระบุ).....

1.5. หน่วยงานของท่านใช้บริการระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัลของบริษัทอื่นหรือไม่

[] ไม่ โดยใช้บริการจาก TT&T เท่านั้น (กรุณาข้ามไปตอบคำถามข้อ 1.7)

[] ใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่นด้วย ได้แก่.....

[] ไม่ทราบ

1.6. ท่านคิดว่าการให้บริการของบริษัท TT&T เมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่นที่ท่านใช้อยู่เป็นอย่างไรบ้าง

- TT&T ให้บริการดีกว่า
- การให้บริการเหมือนกัน
- TT&T ให้บริการแย่กว่า

1.7. ท่านเคยยกเลิกการใช้บริการจากผู้ให้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัลจากผู้ให้บริการรายอื่นหรือไม่

- ไม่เคย
- เคย สาเหตุที่เลิกการใช้บริการ.....

1.8. ลักษณะการใช้บริการจากเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัลของบริษัทของท่าน

- ทุกวัน ไม่มีวันหยุด
- เว้นวันหยุดราชการ
- อื่นๆ(โปรดระบุ)

2.1 แบบสอบถามด้านความสำคัญของปัจจัยของคุณภาพการให้บริการระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัล

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านคิดว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญตามความรู้สึกของท่านสำหรับผู้ให้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัล

1. การเข้าถึงลูกค้า(Access)	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
1.1 สถานที่ติดต่อของผู้ให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ					
1.2 สำนักงานมีการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม น่าเชื่อถือ					
1.3 สำนักงานมีที่จอดรถที่สะดวก ปลอดภัย					
1.4 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายสามารถบริการในด้านต่าง ๆ เช่น การขอเปิดบริการ การติดตั้ง การซ่อมบำรุง อย่างรวดเร็ว					
1.5 บริษัทผู้ให้บริการมีระบบรับแจ้งปัญหาจากลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง					
1.6 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					
2. การติดต่อสื่อสาร(Communication)	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
2.1 พนักงานของผู้ให้บริการเครือข่ายสามารถอธิบายให้ลูกค้าด้านต่างๆ เช่น รูปแบบการบริการ, การดูแลรักษาเบื้องต้น ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.2 รายละเอียดของเอกสารประกอบของการบริการต่างๆชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.3 บริษัทมีการส่งข่าวสารให้อย่างสม่ำเสมอ					
2.4 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					
3. ความสามารถของบุคลากร(Competence)	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
3.1 พนักงานติดตั้งของบริษัทมีความชำนาญในการติดตั้ง					
3.2 การติดตั้งมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม					
3.1 พนักงานรับแจ้งเหตุเสียหายสามารถระบุสาเหตุและประเมินเวลาแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว					
3.2 พนักงานบำรุงรักษาของบริษัทมีความชำนาญในการบำรุงรักษา แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
3.3 พนักงานทางการตลาดอธิบายรูปแบบบริการได้ชัดเจน					
3.4 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					
4. ความมีน้ำใจของบุคลากร(Courtesy)	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
4.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ อิมแพ้มแจ่มใส ของพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการ					
4.2 พนักงานแต่งการสุภาพ เรียบร้อย บริการอย่างเป็นมิตร					
4.3 พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ ไม่ให้คายนาน					
4.4 การได้รับการดอวยพรพิเศษในเทศกาลสำคัญๆจากทางบริษัท					
4.5 ผู้ให้บริการการโทรศัพท์สอบถามการบริการเป็นระยะๆ					
4.6 พนักงานมีการพบปะเยี่ยมเยียนสอบถามการให้บริการเสมอๆ					
4.7 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					

5. ความน่าเชื่อถือของบริษัทและบุคลากร(Credibility)	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
5.1 บริษัทของผู้ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ					
5.2 พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการน่าเชื่อถือ					
5.3 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					
6. ความไว้วางใจ(Reliability)	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
6.1 การให้บริการจากระบบ มีความไว้วางใจได้ ถูกต้อง แม่นยำ ตามข้อตกลง					
6.2 การให้บริการจากพนักงานสามารถไว้วางใจได้					
6.3 ระบบเครือข่ายที่ให้บริการสามารถการให้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา					
6.4 อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีคุณภาพไว้วางใจได้					
6.5 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ ติดตั้ง เชื่อถือได้					
6.6 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					
7. การตอบสนองของลูกค้า(Responsiveness)	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
7.1 การขอใช้บริการและการติดตั้งทดสอบสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว					
7.2 การตอบข้อสงสัย หรือให้คำแนะนำการบริการทำได้อย่างรวดเร็ว					
7.3 การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียให้ลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว					
7.4 มีการบริการตรวจเช็คอุปกรณ์เป็นระยะจากบริษัท					
7.5 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					
8. ความปลอดภัย (Security)	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
8.1 ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้					
8.2 อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน					
8.3 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก(Tangible)	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
9.1 ความมีชื่อเสียงของบริษัทในการบริการทางด้านการบริการเครือข่าย					
9.2 การโฆษณาทางสื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์					
9.3 การแนะนำบริการของระบบสื่อสารข้อมูลโดยการเสนอขายของพนักงาน					
9.4 การส่งเสริมการขายต่างๆเช่น การลดราคา การให้สินเชื่ เป็นต้น					
9.5 การให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์ เช่น การบริจาคเพื่อการกุศล เป็นต้น					
9.6 การตลาดทางตรงเช่นการส่งจองบริการ Internet แกดดาไลด์ เป็นต้น					
9.7 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า(Responsiveness)	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
10.1 บริษัทผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี					
10.2 บริษัทใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้า					
10.3 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					

2.2 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจของปัจจัยของคุณภาพการให้บริการระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัล

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านพึงพอใจความรู้สึกของท่านสำหรับการให้บริการของ บมจ. ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น

1. การเข้าถึงลูกค้า(Access)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
1.1 สถานที่ติดต่อของผู้ให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ					
1.2 สำนักงานมีการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม น่าเชื่อถือ					
1.3 สำนักงานมีที่จอดรถที่สะดวก ปลอดภัย					
1.4 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายสามารถบริการในด้านต่างๆเช่น การขอเปิดบริการ การติดตั้ง การซ่อมบำรุง อย่างรวดเร็ว					
1.5 บริษัทผู้ให้บริการมีระบบรับแจ้งปัญหาจากลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง					
1.6 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					
2. การติดต่อสื่อสาร(Communication)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
2.1 พนักงานของผู้ให้บริการเครือข่ายสามารถอธิบายให้ลูกค้าด้านต่างๆ เช่น รูปแบบการบริการ,การดูแลรักษาเบื้องต้น ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.2 รายละเอียดของเอกสารประกอบของการบริการต่างๆชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.3 บริษัทมีการส่งข่าวสารให้อย่างสม่ำเสมอ					
2.4 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					
3. ความสามารถของบุคลากร(Competence)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
3.1 พนักงานติดตั้งของบริษัทมีความชำนาญในการติดตั้ง					
3.2 การติดตั้งมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม					
3.1 พนักงานรับแจ้งเหตุเสียหายสามารถระบุสาเหตุและประเมินเวลาแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว					
3.2 พนักงานบำรุงรักษาของบริษัทมีความชำนาญในการบำรุงรักษา แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
3.3 พนักงานทางการตลาดอธิบายรูปแบบบริการได้ชัดเจน					
3.4 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					
4. ความมีน้ำใจของบุคลากร(Courtesy)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
4.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ ยิ้มแย้มแจ่มใส ของพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการ					
4.2 พนักงานแต่งการสุภาพ เรียบร้อย บริการอย่างเป็นมิตร					
4.3 พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ ไม่ให้คายนาน					
4.4 การได้รับการต้อนรับพิเศษในเทศกาลสำคัญๆจากทางบริษัท					
4.5 ผู้ให้บริการการโทรศัพท์สอบถามการบริการเป็นระยะๆ					
4.6 พนักงานมีการพบปะเยี่ยมเยียนสอบถามการให้บริการเสมอๆ					
4.7 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					

5. ความน่าเชื่อถือของบริษัทและบุคลากร(Credibility)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
5.1 บริษัทของผู้ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ 5.2 พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการน่าเชื่อถือ 5.3 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					
6. ความไว้วางใจ(Reliability)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
6.1 การให้บริการจากระบบ มีความไว้วางใจได้ ถูกต้อง แม่นยำ ตามข้อตกลง 6.2 การให้บริการจากพนักงานสามารถไว้วางใจได้ 6.3 ระบบเครือข่ายที่ให้บริการสามารถการให้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา 6.4 อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีคุณภาพไว้วางใจได้ 6.5 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ ติดตั้ง เชื่อถือได้ 6.6 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					
7. การตอบสนองของลูกค้า(Responsiveness)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
7.1 การขอใช้บริการและการติดตั้งทดสอบสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว 7.2 การตอบข้อสงสัย หรือให้คำแนะนำการบริการทำได้อย่างรวดเร็ว 7.3 การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียให้ลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว 7.4 มีการบริการตรวจเช็คอุปกรณ์เป็นระยะจากบริษัท 7.5 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					
8. ความปลอดภัย (Security)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
8.1 ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้ 8.2 อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน 8.3 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก(Tangible)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
9.1 ความมีชื่อเสียงของบริษัทในการบริการทางด้านการบริการเครือข่าย 9.2 การโฆษณาทางสื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ 9.3 การแนะนำบริการของระบบสื่อสารข้อมูลโดยการเสนอขายของพนักงาน 9.4 การส่งเสริมการขายต่างๆเช่น การลดราคา การให้สินเชื่อ เป็นต้น 9.5 การให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์ เช่น การบริจาคเพื่อการกุศล เป็นต้น 9.6 การตลาดทางตรงเช่นการส่งองบริการ Internet ,แคตตาล็อก เป็นต้น 9.7 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า(Responsiveness)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
10.1 บริษัทผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี 10.2 บริษัทใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้า 10.3 อื่นๆ(โปรดระบุ.....)					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่เหมาะสม

3.1. หากระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัลของหน่วยงานของคุณต้องการให้พนักงานของพนักงาน TT&T เข้าไปตรวจสอบแก้ไขหรือไม่

[] ต้องการ และมีบุคคลของสำนักงานท่านที่สามารถติดต่อคือคุณ.....เบอร์โทร.....

[] ไม่ต้องการ [] อื่นๆ(โปรดระบุ).....

3.2. หากระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัลของท่านขัดข้องท่านจะแจ้งเหตุเสียที่ได้เป็นลำดับแรก

[] สำนักงานใหญ่ของท่าน [] ติดต่อที่ TT&T

[] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3.3. ท่านทราบหรือไม่ว่าหากมีเหตุเสียท่านสามารถแจ้งได้ตลอด 24 ชั่วโมงที่ Help Desk ของบริษัท

[] ทราบ [] ไม่ทราบ

3.4. ท่านต้องการคู่มือในการแก้ไขเหตุเสียเบื้องต้นหรือไม่

[] ต้องการ [] ไม่ต้องการ

3.5. ท่านต้องการให้บริษัททำการฝึกอบรมวิธีการใช้งานหรือไม่

[] ต้องการ [] ไม่ต้องการ

3.6. ท่านต้องการให้พนักงานบริษัทเข้าไปตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์เป็นช่วงๆหรือไม่แบบใด

[] รายเดือน

[] ราย 3 เดือน

[] ราย 6 เดือน

[] รายปี

[] ไม่ต้องการให้ตรวจสอบ

3.7. ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ TT&T เป็นอย่างไรบ้างเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น

[] TT&T มีภาพลักษณ์ที่ดีกว่า [] TT&T มีภาพลักษณ์ที่แย่กว่าโดยควรปรับปรุงด้าน.....

[] TT&T มีภาพลักษณ์ที่ไม่แตกต่างจากบริษัทอื่น

3.8. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ศิริพงษ์ พงษ์ไธสง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายศิริพงษ์ พงษ์ไธสง
วัน เดือน ปีเกิด	29 ธันวาคม 2512
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2530 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2534
ประสบการณ์	ปี พ.ศ. 2535 – 2536 วิศวกรระดับ 4 กองบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ปี พ.ศ. 2536 – ปัจจุบัน ผู้จัดการส่วนระบบสื่อสารวิทยุภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)