

ภาคผนวก

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อมูล

แบบสอบถาม เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อันเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร จึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้

คำถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (ผู้ให้สัมภาษณ์)
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (ผู้ให้สัมภาษณ์)

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ในช่อง หน้าข้อความที่ต้องการเลือก หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หม้าย

หย่า

3. อายุปัจจุบัน

น้อยกว่า 20 ปี

20-25 ปี

26-30 ปี

31-35 ปี

36-40 ปี

40 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

ธุรกิจส่วนตัว

ลูกจ้างบริษัทเอกชน

ข้าราชการ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5,000-10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 10,001-15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001-25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 25,001-30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 30,001-35,000 บาท | <input type="checkbox"/> 35,000 บาทขึ้นไป |
7. ชื่อบริการในระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ และจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ใช้บริการอยู่
- 7.1 บริการ GSM ADVANCE บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (Advance Info Service Plc.-AIS)
- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> 1 เลขหมาย |
| <input type="checkbox"/> 2 เลขหมาย | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป (โปรดระบุ) |
- 7.2 บริการ GSM 1800 บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (Advance Info Service Plc.-AIS)
- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> 1 เลขหมาย |
| <input type="checkbox"/> 2 เลขหมาย | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป (โปรดระบุ) |
- 7.3 บริการ DTAC บริษัท โทเทิล แอคเซส คอมมูนิเคชันส์ จำกัด (มหาชน) (Total Access Communication Plc.-TAC)
- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> 1 เลขหมาย |
| <input type="checkbox"/> 2 เลขหมาย | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป (โปรดระบุ) |
- 7.4 บริการ ORANGE บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด (TA-Orange)
- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> 1 เลขหมาย |
| <input type="checkbox"/> 2 เลขหมาย | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป (โปรดระบุ) |
- 7.5 บริการ THAI MOBILE บริษัท การสื่อสารแห่งประเทศไทย จำกัด และ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> 1 เลขหมาย |
| <input type="checkbox"/> 2 เลขหมาย | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป (โปรดระบุ) |
8. ท่านคิดว่าระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบใดดีที่สุด (โปรดเลือกเพียง 1 ระบบ)
- | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> GSM ADVANCE | <input type="checkbox"/> GSM 1800 |
| <input type="checkbox"/> DTAC | <input type="checkbox"/> ORANGE |
| <input type="checkbox"/> THAI MOBILE | |
9. รูปแบบบริการที่ใช้
- Postpaid (ค่าบริการถูกเรียกเก็บภายหลังการใช้งาน, รายเดือน)
- Prepaid (ค่าบริการถูกเรียกเก็บก่อนการใช้งาน, เดิมเงิน)
- มีทั้ง Postpaid และ Prepaid
10. ค่าใช้บริการรายเดือน (รวมทุกเลขหมาย)
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 500 บาท | <input type="checkbox"/> 500-1,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 1,001-1,500 บาท | <input type="checkbox"/> 1,501-2,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 2,001-3,000 บาท | <input type="checkbox"/> 3,001-4,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 4,001-5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5,000 บาทขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ในช่อง หน้าข้อความที่ต้องการเลือก หรือเติมข้อความในช่องว่าง

		ระดับความสำคัญ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
11.	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่)					
11.1	เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.2	บริการเสริมของระบบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.3	กำลังส่งของระบบสูง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.4	รองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.5	รองรับระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบน โทรศัพท์เคลื่อนที่)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.6	สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.7	โทรออกเข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.8	ระบบสามารถใช้งานได้ในต่างประเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.9	สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.10	อื่นๆ (โปรดระบุ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	ปัจจัยด้านราคา					
12.1	ค่าบริการก่อนหน้าที่ถูก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.2	ไม่คิดค่าบริการรายเดือน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.3	ค่าบริการรายเดือนถูกสามารถเลือกตามความเหมาะสมในการใช้งาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.4	คิดค่าบริการเป็นวินาที	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.5	มีการลดหย่อนค่าบริการในกรณีสายหลุด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.6	อื่นๆ (โปรดระบุ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	ปัจจัยด้านสถานที่					
13.1	มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.2	มีศูนย์ชำระเงินค่าบริการจำนวนมาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.3	มีตัวแทนจำหน่าย Dealer ใกล้บ้าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.4	มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.5	ศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.6	อื่นๆ (โปรดระบุ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
14.1	มีรายการส่งเสริมการขายค่าบริการรายเดือนฟรี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.2	มีรายการส่งเสริมการขายค่าบริการฟรี (ค่าโทร)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.3	การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.4	การลงโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.5	การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.6	การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.7	การโฆษณาในสื่อวิทยุ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		ระดับความสำคัญ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
14.	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)					
14.8	การโฆษณาในสื่อป้าย/Billboard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.9	มีโปรโมชั่นลดค่าบริการตามช่วงเวลา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.10	มีของแถม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.11	มีกิจกรรมพิเศษให้ลูกค้าได้เข้าร่วม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.12	การทำประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.13	อื่นๆ (โปรดระบุ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ)					
15.1	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ชี้แนะเข้มแข็งใส	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.2	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.3	พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.4	พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.5	พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.6	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.7	พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้ใจได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.8	พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.9	พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.10	อื่นๆ (โปรดระบุ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท					
16.1	สถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.2	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.3	มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.4	ศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงิน มีการตกแต่งสวยงาม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.5	ศูนย์บริการมีข้อมูลและความรู้ในเรื่องของระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.6	ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.7	ชื่อเสียงของระบบเป็นที่เชื่อถือ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.8	อื่นๆ (โปรดระบุ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	ปัจจัยด้านกระบวนการ					
17.1	มีความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.2	ระบบการแจ้งค่าใช้จ่ายบริการมีความถูกต้องและง่ายในการตรวจสอบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.3	มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.4	เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินสะดวกในการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.5	มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการที่เพียงพอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.6	การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.7	ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรโมชันในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.8	อื่นๆ (โปรดระบุ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างหน้าคำตอบของปัญหาของท่านเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

18. ด้านผลิตภัณฑ์

- | | |
|----------------------------------|---|
| [.....] ไม่มีปัญหา | [.....] เครือข่ายไม่ครอบคลุม |
| [.....] บริการเสริมของระบบมีน้อย | [.....] สัญญาณไม่ชัดเจนขาดความต่อเนื่อง |
| [.....] โทรออก/เข้า ทำได้ยาก | [.....] Sim Card ไม่สะดวกในการใช้งาน |
| [.....] อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

19. ด้านราคา

- | | |
|------------------------------------|--|
| [.....] ไม่มีปัญหา | [.....] ค่าบริการก่อนที่มีราคาแพง |
| [.....] ค่าบริการรายเดือนมีราคาแพง | [.....] ค่าเปิดใช้งาน เนื่องจากถูกระงับให้บริการ มีราคาแพง |
| [.....] อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

20. ด้านสถานที่

- | | |
|---|---|
| [.....] ไม่มีปัญหา | [.....] ศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินมีน้อย |
| [.....] ไม่มีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ | [.....] ศูนย์บริการมีที่จอดรถไม่เพียงพอขาดความสะดวก |
| [.....] อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

21. ด้านการส่งเสริมการตลาด

- | | |
|---|--|
| [.....] ไม่มีปัญหา | [.....] ขาดการให้ข้อมูล ข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ |
| [.....] มีโปรโมชั่นที่ให้เล็กน้อย | [.....] ขาดการจูงใจ โดยการให้สิทธิและผลประโยชน์พิเศษ |
| [.....] ขาดการให้ข้อมูล ความรู้ แก่ลูกค้า | [.....] อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

22. ด้านบุคคล

- | | |
|--|---|
| [.....] ไม่มีปัญหา | [.....] พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ |
| [.....] พนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม | [.....] พนักงานขาดทักษะ/ประสิทธิภาพในการให้บริการ |
| [.....] พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า | [.....] พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ ชื่อเสียง |
| [.....] อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

23. ด้านลักษณะทางกายภาพ

- | | |
|---|--|
| [.....] ไม่มีปัญหา | [.....] สถานที่ไม่สะอาดขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย |
| [.....] ขาดเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | [.....] ไม่มีที่พักผ่อน ห้องรับรอง ห้องน้ำ |
| [.....] อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

24. ด้านกระบวนการให้บริการ

- | | |
|---|---|
| [.....] ไม่มีปัญหา | [.....] เวลาเปิด-ปิดในการให้บริการไม่เหมาะสม |
| [.....] ขาดความสะดวก รวดเร็วในการเปิดใช้งาน | [.....] การแจ้งค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้องและยากในการตรวจสอบ |
| [.....] ไม่มีป้ายบอกหน่วยงานในการติดต่อการให้บริการ | [.....] บุคลากรในการให้บริการไม่เพียงพอ |
| [.....] อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

25. ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ท่านต้องการใช้งานต่อหรือไม่

ใช้งานต่อ

ต้องการเปลี่ยน

26. ถ้าท่านเลิกใช้งานระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เดิมที่ใช้งานอยู่ ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ที่ท่านต้องการใช้งานคือ

- GSM ADVANCE
- DTAC
- THAI MOBILE

- GSM 1800
- ORANGE

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

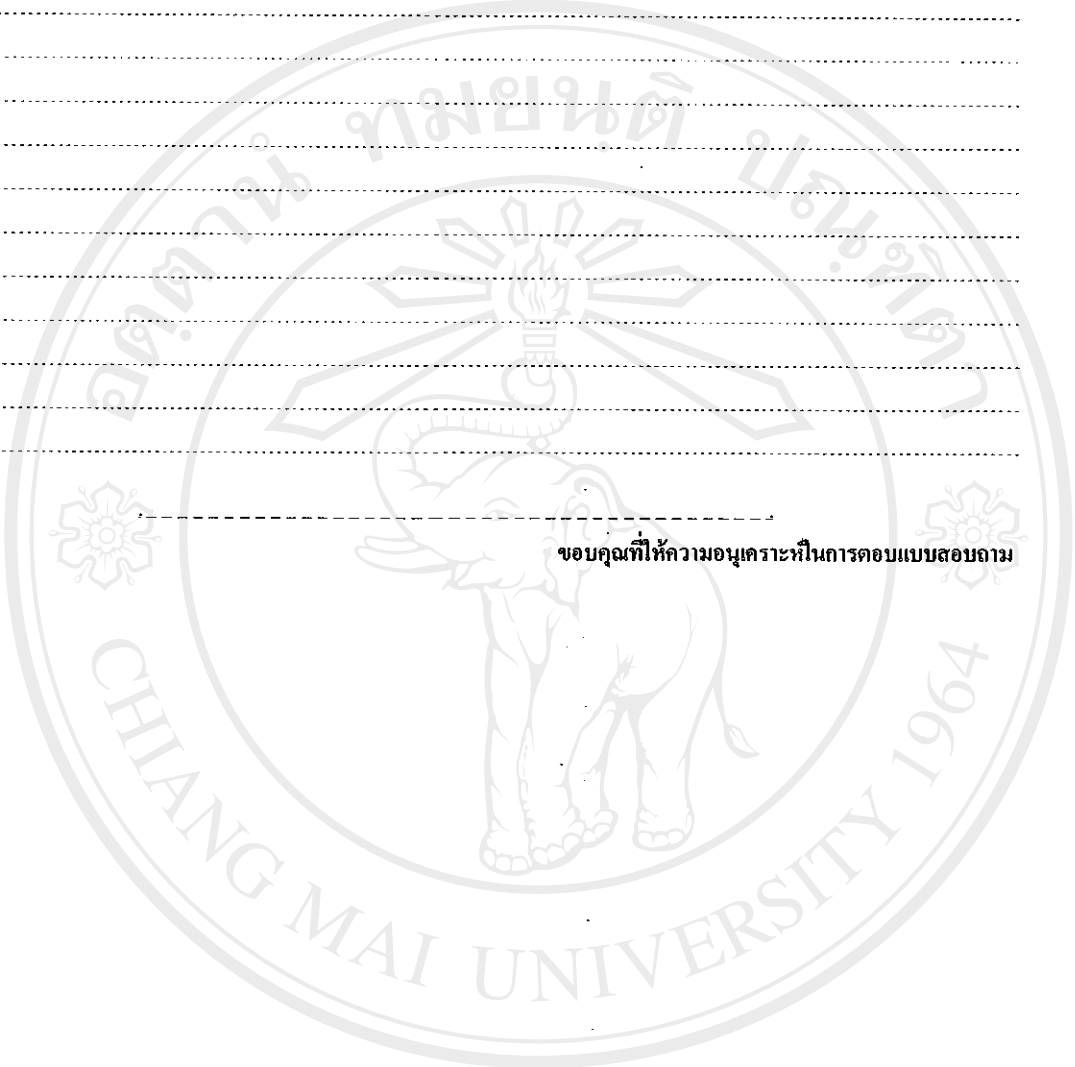
.....

.....

.....

.....

.....



ขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นายสรายุทธ์ สิริธนากิจ
วัน เดือน ปี เกิด	25 กันยายน 2514
ประวัติการศึกษา	ระดับมัธยมศึกษา ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน ระดับอุดมศึกษา ปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2536–2544 ผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด ฝ่ายบริการสื่อสารข้อมูล บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) พ.ศ.2545–ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม บริษัท เอส พี เอส แอนด์ ซันส์ ซัพพลาย จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved