



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว” แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อันเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร จึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้

คำถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ผู้ตอบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ผู้ตอบแบบสอบถาม)

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

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช

อาวุฒิปริญญา/ปวส

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5 อาชีพ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> ลูกจ้างบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ |
| <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) |

6 รายได้ส่วนตัวต่อเดือน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 2,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2,000-4,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 4,000-6,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6,000- 8,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 8,000-10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,000-15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 15,000-20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 20,000 บาทขึ้นไป |

7 ชื่อผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ใช้บริการอยู่

7.1 Enterprise Telecommunication Lao (ETL)

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> 1 เลขหมาย |
| <input type="checkbox"/> 2 เลขหมาย | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป (โปรดระบุ) |

7.2 Famicom Telecom (Tango)

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> 1 เลขหมาย |
| <input type="checkbox"/> 2 เลขหมาย | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป (โปรดระบุ) |

7.3 Lao Asia Telecom (LAT)

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> 1 เลขหมาย |
| <input type="checkbox"/> 2 เลขหมาย | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป (โปรดระบุ) |

7.4 Lao Telecommunication Company Limited (LTC)

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> 1 เลขหมาย |
| <input type="checkbox"/> 2 เลขหมาย | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป (โปรดระบุ) |

8 ท่านคิดว่าเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการรายใดดีที่สุด (โปรดเลือกเพียง 1 ราย)

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ETL | <input type="checkbox"/> Tango |
| <input type="checkbox"/> LAT | <input type="checkbox"/> LTC |

9 รูปแบบบริการที่ใช้

- Postpaid (ค่าบริการถูกเรียกเก็บหลังการใช้งาน, รายเดือน)
- Prepaid (ค่าบริการถูกเรียกเก็บก่อนการใช้งาน, เดิมเงิน)
- มีทั้ง Postpaid และ Prepaid

10 ค่าใช้บริการรายเดือน (รวมทุกเลขหมาย)

- น้อยกว่า 100 บาท
- 100-200 บาท
- 200-400 บาท
- 400-800 บาท
- 800-1,200 บาท
- 1,200-1,600 บาท
- 1,600-2,000 บาท
- 2,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ต้องการเลือก หรือเติมข้อความในช่องว่าง

11. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ระดับความสำคัญ				
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 11.1 เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ
- 11.2 บริการเสริมของระบบ
- 11.3 กำลึงส่งของระบบ
- 11.4 รองรับระบบ GPRS
- 11.5 รองรับระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่
- 11.6 สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย
- 11.7 โทรออก-เข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ)
- 11.8 ระบบสามารถใช้งานได้ในต่างประเทศ
- 11.9 สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้
- 11.10 อื่นๆ (โปรดระบุ)

ระดับความสำคัญ

12. ปัจจัยด้านราคา

ระดับความสำคัญ				
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 12.1 ค่าบริการก่อนนาที่ถูกลง
- 12.2 ไม่คิดค่าบริการรายเดือน
- 12.3 ค่าบริการรายเดือนถูกลง

12.4	คิดค่าบริการเป็นวินาที	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.5	มีการชดเชยค่าบริการในกรณีระบบขัดข้อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.6	ค่าเปิดใช้บริการถูก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.7	ค่าเปลี่ยนแปลงโปรแกรมชั้นต่างๆไม่แพง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.8	อื่นๆ (โปรดระบุ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ระดับความสำคัญ						
13.	ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
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	มีตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้าน	<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	ศูนย์บริการที่มีจอครบเพียงพอ 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"/>
ระดับความสำคัญ						
14.	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
14.1	โปรโมชั่นค่าบริการรายเดือนฟรี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.2	โปรโมชั่นโทรฟรี	<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	การลงโฆษณาในสื่อวิทยุ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.8	การลงโฆษณาในสื่อป้าย	<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	มีการจับสลากชิงรางวัล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.12	อื่นๆ (โปรดระบุ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ระดับความสำคัญ						
15.	ปัจจัยด้านการบุคลากร (พนักงานประจำศูนย์บริการ)	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
15.1	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	<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"/>

15.4	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 สื่อสัทย์ และไว้วางใจได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.8	พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.9	อื่นๆ (โปรดระบุ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ระดับความสำคัญ						
16.	ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
16.1	สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.2	มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.3	มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอใช้ บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.4	ศูนย์บริการ มีการตกแต่งสวยงาม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.5	ศูนย์บริการมีข้อมูล และความรู้ในเรื่องของเครือข่าย 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	ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่เชื่อถือ	<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"/>
ระดับความสำคัญ						
17.	ปัจจัยด้านกระบวนการ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
17.1	มีความรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.2	ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้อง และง่ายใน การตรวจสอบ	<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-ปิดของศูนย์บริการสะดวกในการใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.5	มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการเพียงพอ	<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	ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปร โมชั่นในการใช้งาน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	<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 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าคำตอบของปัญหาของท่านเกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

18. ด้านผลิตภัณฑ์

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่มีปัญหา | <input type="checkbox"/> เครือข่ายไม่ครอบคลุม |
| <input type="checkbox"/> บริการเสริมของระบบมีน้อย | <input type="checkbox"/> สัญญาณไม่ชัดเจนขาดความต่อเนื่อง |
| <input type="checkbox"/> โทรออก/เข้า ทำได้ยาก | <input type="checkbox"/> Sim Card ไม่สะดวกในการใช้งาน |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

19. ด้านราคา

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่มีปัญหา | <input type="checkbox"/> ค่าบริการต่อนาทีมีราคาแพง |
| <input type="checkbox"/> ค่าบริการรายเดือนมีราคาแพง | <input type="checkbox"/> ค่าเปิดใช้งาน เนื่องจากถูกระงับให้บริการมีราคาแพง |
| <input type="checkbox"/> ค่าเปิดใช้บริการมีราคาแพง | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) |

20. การจัดทำหมาย

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่มีปัญหา | <input type="checkbox"/> ศูนย์บริการมีน้อย |
| <input type="checkbox"/> ไม่มีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ | <input type="checkbox"/> ศูนย์บริการมีที่จอดรถไม่เพียงพอ ขาดความสะดวก |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

21. ด้านการส่งเสริมการตลาด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่มีปัญหา | <input type="checkbox"/> ขาดการให้ข้อมูล ข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> มีโปรโมชั่นให้เลือกน้อย | <input type="checkbox"/> ขาดการจูงใจโดยการให้สิทธิ และผลประโยชน์พิเศษ |
| <input type="checkbox"/> ขาดการให้ข้อมูล ความรู้ แก่ลูกค้า | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) |

22. ด้านบุคคล

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่มีปัญหา | <input type="checkbox"/> พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> พนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม | <input type="checkbox"/> พนักงานขาดประสิทธิภาพ |
| <input type="checkbox"/> พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า | <input type="checkbox"/> พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ ชื่อเสียง |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

23. ด้านหลักฐานทางกายภาพ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่มีปัญหา | <input type="checkbox"/> สถานที่ไม่สะอาดขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย |
| <input type="checkbox"/> ขาดเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | <input type="checkbox"/> ไม่มีที่พักผ่อน ห้องรับรอง ห้องน้ำ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) | <input type="checkbox"/> |

24. ด้าน กระบวนการ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่มีปัญหา | <input type="checkbox"/> เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการไม่เหมาะสม |
| <input type="checkbox"/> ขาดความรวดเร็วในการเปิดใช้งาน | <input type="checkbox"/> การแจ้งค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง และขาดในการตรวจสอบ |
| <input type="checkbox"/> ไม่มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อใช้บริการ | <input type="checkbox"/> บุคลากรด้านการให้บริการไม่เพียงพอ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

25. ท่านต้องการใช้งานเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านใช้อยู่ปัจจุบันต่อหรือไม่

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ใช้งานต่อ | <input type="checkbox"/> ต้องการเปลี่ยน |
|------------------------------------|---|

26. ถ้าท่านเลิกใช้งานเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เดิมที่ใช้งานอยู่เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ที่ท่านต้องการใช้งานคือ

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ETL | <input type="checkbox"/> Tango |
| <input type="checkbox"/> LAT | <input type="checkbox"/> LTC |

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	ทะนงเดือน ตูริหงส์
วัน เดือน ปีเกิด	29 ตุลาคม 2516
ประวัติการศึกษา	<p>สำเร็จการศึกษาระดับประถม โรงเรียนประถมสมบูรณ์เจ้าอาขุน นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว</p> <p>สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นหนองบัวทองนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว</p> <p>สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายเวียงจันทน์ นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว</p> <p>สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาตรีสาขา วิศวกรรมการสื่อสารวิทยาลัยไพบรณีย์ โทรคมนาคม แห่งชาติ ลาว</p> <p>สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อักษรศาสตร์บัณฑิต คณะอักษรศาสตร์มหาวิทยาลัย แห่งชาติ ลาว</p> <p>ปัจจุบันกำลังศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่</p>
ประสบการณ์ทำงาน	ปี 2541 - ปัจจุบัน พนักงาน วิสาหกิจ ประสมลาวโทรคมนาคม