

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

กรณีศึกษาเขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานเพื่อนำมาพัฒนาต่อไป กรณีศึกษาเขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ มีจำนวนทั้งหมด 4 ตอนดังต่อไปนี้
ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 ข้อ
ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำนวน 12 ข้อ
ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำนวน 25 ข้อ
ตอนที่ 4 ปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำนวน 7 ข้อ
2. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความรู้สึกที่ท่านได้รับบริการ ถ้าขาดข้อใด ข้อหนึ่งจะทำให้แบบสอบถามนี้ไม่สมบูรณ์ และไม่สามารถนำไปวิเคราะห์ที่จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อไปได้
3. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ นำเสนอผลการวิจัยโดยภาพรวม ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านกรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นายพรชัย เจริญมี

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

เลขที่แบบสอบถาม

ข้อมูลนี้ไม่เปิดเผย
ใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้น

--	--	--

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
กรณีศึกษาเขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา”

.....

กรุณาตอบคำถามลงในช่องว่าง หรือขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการตอบ

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ (เต็ม)ปี

1. สถานภาพสมรส

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. แยกกันอยู่ () 4. หม้าย
() 5. หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาชั้นสูงสุดที่เรียน (ระบุ).....

5. อาชีพ

- () 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. ข้าราชการ
() 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. พนักงานบริษัทเอกชน
() 5. เจ้าของธุรกิจ () 6. เกษตรกรรม
() 7. แม่บ้าน () 8. รับจ้างใช้แรงงาน
() 9. ว่างาน

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน (โปรดระบุ)บาท

7. จำนวนคนในครอบครัวคน

8. ที่พักอาศัยของท่าน

- () 1. เป็นของตนเอง () 2. อาศัยอยู่กับครอบครัว
() 3. บ้านเช่า () 4. อาศัยอยู่กับญาติ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน (ท่านสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

9. ท่านมาขอรับบริการ โทรศัพท์พื้นฐานด้วยสาเหตุใดบ้าง (ท่านสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ยังไม่เคยขอใช้โทรศัพท์พื้นฐาน
 มีโทรศัพท์แล้วแต่ต้องการมีเพิ่มอีก
 สะดวก รวดเร็ว ประหยัด
 เชื่อมั่นในคุณภาพของ ทศท

10. ท่านได้เห็น / ได้ยิน โฆษณา/ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท ทศท จากแหล่งใด (ท่านสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- โทรทัศน์
 วิทยู
 หนังสือพิมพ์
 อื่น ๆ ระบุ...

11. ท่านได้รับบริการ โทรศัพท์พื้นฐานจากบริษัท ทศท (องค์การ โทรศัพท์) มาแล้วกี่ปี

- 1 ปี
 2 - 4 ปี
 5 - 7 ปี
 7 ปีขึ้นไป

12. ประเภทของ โทรศัพท์ที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบันมีประเภทใดบ้าง (ท่านสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- โทรศัพท์พื้นฐาน (บ้าน)
 โทรศัพท์มือถือ
 โทรศัพท์พื้นฐาน/โทรศัพท์มือถือ
 อื่น ๆ ระบุ...

13. ท่านใช้โทรศัพท์พื้นฐานโทรไปที่ใดมากที่สุด (ท่านสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- โทรภายในจังหวัด
 - โทรต่างจังหวัด
 - โทรเข้าโทรศัพท์มือถือ
 - อื่น ๆ ระบุ...
14. เหตุผลที่ท่านใช้โทรศัพท์พื้นฐานเนื่องจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ติดต่อกับญาติพี่น้องเพื่อนฝูง
 - ติดต่อเรื่องงานประจำวัน
 - ใ้รับสายเข้าอย่างเดียว
 - อื่น ๆ ระบุ...
15. อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานราคา 2 บาท ของ ทศท ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร
-
 -
16. ท่านคิดว่าโทรศัพท์ประเภทไหนที่ใช้บริการได้ดี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- โทรศัพท์พื้นฐานองค์การโทรศัพท์หรือบริษัท ทศท ปัจจุบัน
 - โทรศัพท์พื้นฐานระบบ ISDN
 - โทรศัพท์มือถือ
 - โทรศัพท์พื้นฐาน (ของ TT&T)
17. ท่านทราบหรือไม่ว่าระบบโทรศัพท์มีระบบอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- โทรศัพท์พื้นฐานธรรมดา
 - โทรศัพท์พื้นฐานระบบ ISDN
 - โทรศัพท์พื้นฐานระบบ 470 H₂
 - โทรศัพท์พื้นฐานระบบ TDMA
18. ในปัจจุบันสภาพการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท ท่านคิดเห็นอย่างไร
- ดีมาก
 - ดี
 - พอใช้
 - เห็นควรปรับปรุง

19. องค์กรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจด้านโทรศัพท์ที่ท่านรู้จักหรือเคยได้ยินชื่อเสียงมาก่อนหน้านี้

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ทศท คอร์ปอเรชั่น (TOT) (องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย)
- ทีทีแอนด์ที (TT&T)
- กสท (CAT)
- เอ ไอเอส (AIS)

20. วัตถุประสงค์การใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การใช้โทรศัพท์พื้นฐานหรือที่ทำงานเพื่อพูดคุยภายในท้องถิ่นหรือทางไกล
- การใช้โทรศัพท์พื้นฐานเพื่อรับ/ส่งข้อมูล SMS
- การซื้อขายสินค้า/ทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์พื้นฐาน
- การใช้โทรศัพท์พื้นฐานเพื่อวัตถุประสงค์.....

ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยมีคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

- 1 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย
- 3 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 4 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมาก
- 5 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21. การขอติดตั้งเลขหมายใหม่สามารถให้บริการได้					
22. ความรวดเร็วในการดำเนินการติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23. การนัดหมายเพื่อมาติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์					
24. ความตรงต่อเวลาในการมาติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์					
25. ความถูกต้องเรียบร้อยในการดำเนินการ					
26. การบริการของพนักงานที่มาดำเนินการติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์					
27. พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
28. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
29. พนักงานเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการทุก ๆ คน โดยเท่าเทียมกัน					
30. พนักงานตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ได้เข้าใจชัดเจน					
31. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ					
32. ความสะดวกในการแจ้งเหตุเสีย 1177					
33. ความสะดวกในการสอบถามเลขหมาย 1133					
34. ความสะดวกในการใช้ Y-Tel 1234					
35. ความสะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต TOT online					
36. ความรวดเร็วในการรับขอใช้บริการ					
37. ความรวดเร็วในการแจ้งผลขอติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์					
38. ความรวดเร็วในการย้ายเลขหมายโทรศัพท์					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
39. ความรวดเร็วในการต่อสายคืน กรณีค้างชำระค่าบริการ					
40. ความรวดเร็วในการตรวจแก้เหตุเสียให้ใช้งานตามปกติ					
41. ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์					
42. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการยื่นขอเลขหมายโทรศัพท์					
43. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์					
44. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอเลขหมายโทรศัพท์					
45. ในปัจจุบันการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

คำชี้แจง กรุณาตอบปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะ เพื่อนำรูปแบบและวิธีการพัฒนาการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (คำถามแต่ละข้อสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

46. ปัญหาการให้บริการด้านการรับชำระค่าบริการ

- ไม่มีความรวดเร็ว
- ไม่มีความเป็นกันเอง
- ไม่มีความสะดวก
- อื่น ๆ ระบุ...

47. ปัญหาการให้บริการด้านเทคนิค

- ไม่มีความรวดเร็ว
- ไม่มีความเป็นกันเอง
- ไม่มีความสะดวก
- อื่น ๆ ระบุ...

48. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

- ราคาผลิตภัณฑ์ไม่หลากหลาย
- สถานที่จำหน่ายไม่เพียงพอ
- รูปแบบผลิตภัณฑ์มีไม่เพียงพอ
- อื่น ๆ ระบุ...

49. ปัญหารูปแบบในการให้บริการ

- มีรูปแบบให้บริการน้อย
- มีรูปแบบไม่เพียงพอ
- ยังไม่เข้าใจถึงการให้บริการ
- อื่น ๆ ระบุ...

50. ปัญหาด้านอาคารสถานที่

- ไม่สะดวกต่อการมาติดต่อ
- อยู่ห่างไกลยากต่อการติดต่อ
- อาคารสถานที่คับแคบ
- อื่น ๆ ระบุ...

51. ปัญหาด้านอัตราค่าบริการ

- อัตราค่าบริการยังสูง
- อัตราค่าบริการเหมาะสม
- อัตราค่าบริการเสริมไม่เหมาะสม
- อื่น ๆ ระบุ...

ข้อเสนอแนะการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่มีประสิทธิภาพ

1.

.....

2.

.....

3.

.....

4.

.....

5.

.....

