

## 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. จำนวนคนในครอบครัว .....คน

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 H<sub>2</sub>
  - 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. ....

.....

