



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

## คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระประกอบหลักสูตร เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอความกรุณาตอบข้อมูลตามความเป็นจริง ข้อมูลและข้อคิดเห็นของท่านจะถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น และจะถูกปกปิดเป็นความลับ
2. กรุณาทำเครื่องหมาย  ใน  หรือเติมคำในช่องว่าง
3. โทรศัพท์พื้นฐาน หมายถึง โทรศัพท์ที่ติดตั้งใช้งานตามบ้านพักอาศัย สถานที่ราชการและหน่วยงานธุรกิจ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้

มนชการดี ศรีไช  
นักศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพของผู้ใช้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน

- บุคคลธรรมดา (กรุณาข้ามไปตอบข้อ 4)
- บริษัท ห้างฯ ร้าน
- หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ระยะเวลาของการดำเนินกิจการ

- น้อยกว่า 1 ปี
- 1-5 ปี
- 6-10 ปี
- 10 ปี ขึ้นไป

## 3. อาชีพ

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา            | <input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว    |
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทฯ/ห้างร้าน      |   |

## 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 5,001-10,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 20,001-25,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 10,001-15,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 25,000 บาท |

## 5. จำนวนเลขหมายของโทรศัพท์พื้นฐานที่ท่านมีอยู่

- ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน.....เลขหมาย

## 6. จำนวนครั้งที่ท่านใช้โทรศัพท์พื้นฐานในแต่ละวัน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1-3 ครั้ง/วัน | <input type="checkbox"/> 7-9 ครั้ง/วัน       |
| <input type="checkbox"/> 4-6 ครั้ง/วัน | <input type="checkbox"/> มากกว่า 9 ครั้ง/วัน |

## 7. เวลาเฉลี่ยที่ท่านใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อ 1 ครั้ง

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 3 นาที/ครั้ง | <input type="checkbox"/> 9-11 นาที/ครั้ง       |
| <input type="checkbox"/> 3-5 นาที/ครั้ง       | <input type="checkbox"/> 12-14 นาที/ครั้ง      |
| <input type="checkbox"/> 6-8 นาที/ครั้ง       | <input type="checkbox"/> มากกว่า 14 นาที/ครั้ง |

## 8. ท่านใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มานานกี่ปี

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่ถึง 1 ปี | <input type="checkbox"/> 7-9 ปี        |
| <input type="checkbox"/> 1-3 ปี      | <input type="checkbox"/> 10-12 ปี      |
| <input type="checkbox"/> 4-6 ปี      | <input type="checkbox"/> มากกว่า 12 ปี |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ มีผลทำให้ท่านใช้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มากน้อยเพียงใด กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นด้วยที่สุด

| ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ                                | ความสำคัญของปัจจัย |     |         |      |                        |
|---|--------------------|-----|---------|------|------------------------|
|   | มากที่สุด          | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด/<br>ไม่มีผล |
| <b>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>                               |                    |     |         |      |                        |
| 1.1 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ บจก.ทศทฯ                 |                    |     |         |      |                        |
| 1.2 สามารถโทรออกได้ง่าย                                     |                    |     |         |      |                        |
| 1.3 เสียงมีความชัดเจน/ไม่มีเสียงรบกวน                       |                    |     |         |      |                        |
| 1.4 สายไม่หลุดขณะใช้งาน                                     |                    |     |         |      |                        |
| 1.5 มีบริการให้เลือกหลายประเภท                              |                    |     |         |      |                        |
| <b>2. ปัจจัยด้านราคา</b>                                    |                    |     |         |      |                        |
| 2.1 การเก็บเงินประกันในราคาที่เหมาะสม                       |                    |     |         |      |                        |
| 2.2 การคิดค่าบริการรายเดือนที่เหมาะสม                       |                    |     |         |      |                        |
| 2.3 การคิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสม                          |                    |     |         |      |                        |
| <b>3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย</b>                           |                    |     |         |      |                        |
| 3.1 มีจำนวนสำนักงานบริการฯมาก สะดวกในการใช้บริการ           |                    |     |         |      |                        |
| 3.2 มีที่จอดรถสะดวก/เพียงพอ                                 |                    |     |         |      |                        |
| 3.3 ที่ตั้งของสำนักงานบริการฯ สะดวกต่อการเดินทางไปใช้บริการ |                    |     |         |      |                        |
| <b>4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>                      |                    |     |         |      |                        |
| 4.1 การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ                                  |                    |     |         |      |                        |
| 4.2 คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ                            |                    |     |         |      |                        |
| 4.3 มีบริการเสริมต่าง ๆ                                     |                    |     |         |      |                        |
| 4.4 การได้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ                           |                    |     |         |      |                        |

| ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ   | ความสำคัญของปัจจัย |     |         |      |                        |
|--|--------------------|-----|---------|------|------------------------|
|  | มากที่สุด          | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด/<br>ไม่มีผล |
| 4.5 มีการลดราคาอัตราค่าบริการ (เช่น บริการ Ytel 1234)  |                    |     |         |      |                        |
| 4.6 มีการส่งเสริมการขาย (เช่น การแถม internet ฟรี, ไม่คิดค่าบริการติดตั้งเมื่อแรกเข้า ฯลฯ)       |                    |     |         |      |                        |
| 5. ปัจจัยด้านบุคลากร   |                    |     |         |      |                        |
| 5.1 พนักงานมีความสุภาพ/ยิ้มแย้ม แจ่มใส   |                    |     |         |      |                        |
| 5.2 พนักงานดูแลเอาใจใส่/มีความกระตือรือร้น   |                    |     |         |      |                        |
| 5.3 พนักงานสามารถให้คำแนะนำ/แก้ปัญหา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                       |                    |     |         |      |                        |
| 5.4 พนักงานแต่งกายสุภาพ/เหมาะสม  |                    |     |         |      |                        |
| 6. ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ  |                    |     |         |      |                        |
| 6.1 บรรยากาศในสำนักงานบริการฯ มีการตกแต่งอย่างสวยงาม สะอาด                                       |                    |     |         |      |                        |
| 6.2 ภายในสำนักงานบริการฯ มีความเป็นระเบียบ มีการจัดวางอุปกรณ์เอกสารต่าง ๆ อย่างมีระบบ            |                    |     |         |      |                        |
| 6.3 มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย  |                    |     |         |      |                        |
| 6.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น มีที่นั่งรอเพียงพอ มีน้ำดื่ม มีหนังสือพิมพ์ ห้องน้ำสะอาด ฯลฯ |                    |     |         |      |                        |
| 6.5 ป้ายชื่อสำนักงานสามารถเห็น ได้ชัดเจน   |                    |     |         |      |                        |
| 7. ปัจจัยด้านกระบวนการ   |                    |     |         |      |                        |
| 7.1 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ  |                    |     |         |      |                        |
| 7.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน   |                    |     |         |      |                        |
| 7.3 มีการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ  |                    |     |         |      |                        |
| 7.4 มีการให้บริการอย่างเสมอภาค   |                    |     |         |      |                        |
| 7.5 มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ   |                    |     |         |      |                        |

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศ  
ท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

มีปัญหาใดบ้างในการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ท่านคิดควมควรปรับปรุงให้ดีขึ้น กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

| ปัญหาในการใช้บริการ                                 | ความสำคัญของปัญหา |     |         |      |                           |
|---|-------------------|-----|---------|------|---------------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด/<br>ไม่มีปัญหา |
| <b>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>                       |                   |     |         |      |                           |
| 1.1 โทรศัพท์โทรออกยาก                               |                   |     |         |      |                           |
| 1.2 เสียงไม่ชัด/มีเสียงรบกวน                        |                   |     |         |      |                           |
| 1.3 สายหลุดขณะใช้งาน                                |                   |     |         |      |                           |
| 1.4 มีบริการให้เลือกน้อย/ไม่หลากหลาย                |                   |     |         |      |                           |
| <b>2. ปัจจัยด้านราคา</b>                            |                   |     |         |      |                           |
| 2.1 มีการเก็บเงินประกันสูง                          |                   |     |         |      |                           |
| 2.2 ค่าบริการรายเดือนสูง                            |                   |     |         |      |                           |
| 2.3 อัตราค่าบริการใช้โทรศัพท์สูง                    |                   |     |         |      |                           |
| <b>3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย</b>                   |                   |     |         |      |                           |
| 3.1 จำนวนสำนักงานบริการฯ มีน้อย                     |                   |     |         |      |                           |
| 3.2 ที่จอดรถมีไม่เพียงพอ                            |                   |     |         |      |                           |
| 3.3 ที่ตั้งของสำนักงานบริการฯ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง |                   |     |         |      |                           |
| <b>4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>              |                   |     |         |      |                           |
| 4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ น้อย                   |                   |     |         |      |                           |
| 4.2 บริการเสริมต่าง ๆ มีน้อย                        |                   |     |         |      |                           |
| 4.3 ไม่ได้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ                   |                   |     |         |      |                           |
| 4.4 การลดอัตราค่าบริการยังไม่เพียงพอ ต่อความต้องการ |                   |     |         |      |                           |

| ปัญหาในการให้บริการ  | ความสำคัญของปัญหา |     |         |      |                           |
|--|-------------------|-----|---------|------|---------------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด/<br>ไม่มีปัญหา |
| 4.5 การส่งเสริมการขายมีน้อยเกินไป/ไม่ตรงตามความต้องการ       |                   |     |         |      |                           |
| <b>5. ปัจจัยด้านบุคลากร</b>                                  |                   |     |         |      |                           |
| 5.1 พนักงานไม่สุภาพ/ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส                        |                   |     |         |      |                           |
| 5.2 พนักงานไม่ดูแลเอาใจใส่/ไม่มีความกระตือรือร้น             |                   |     |         |      |                           |
| 5.3 การให้บริการของพนักงาน ไม่ถูกต้อง/ล่าช้า                 |                   |     |         |      |                           |
| 5.4 พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำ/แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ |                   |     |         |      |                           |
| 5.5 พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม                        |                   |     |         |      |                           |
| <b>6. ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>                 |                   |     |         |      |                           |
| 6.1 ภายในสำนักงานบริการฯ มีบรรยากาศไม่ดี                     |                   |     |         |      |                           |
| 6.2 ภายในสำนักงานบริการฯ ไม่มีระเบียบ                        |                   |     |         |      |                           |
| 6.3 อุปกรณ์สำนักงานมีความล้าสมัย                             |                   |     |         |      |                           |
| 6.4 สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีไม่เพียงพอ/ไม่ดีพอ            |                   |     |         |      |                           |
| 6.5 ป้ายชื่อสำนักงานสังเกตได้ยาก                             |                   |     |         |      |                           |
| <b>7. ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>                                |                   |     |         |      |                           |
| 7.1 การติดต่อมีความล่าช้า                                    |                   |     |         |      |                           |
| 7.2 ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน                        |                   |     |         |      |                           |
| 7.3 มีความผิดพลาดเกิดขึ้นบ่อยในการให้บริการ                  |                   |     |         |      |                           |
| 7.4 ไม่ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ใช้บริการ                         |                   |     |         |      |                           |
| 7.5 มีพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ                       |                   |     |         |      |                           |

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....

.....

.....

😊😊😊😊 จบแบบสอบถาม 😊😊😊😊

## ประวัติผู้เขียน

|                   |  |
|-------------------|--|
| ชื่อ              | นางมนทการดี ศรีโย  |
| วัน เดือน ปี เกิด | 28 กรกฎาคม 2510  |
| ประวัติการศึกษา   | ปริญญาตรีสาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยพายัพ   |
| ปัจจุบัน          | ตำแหน่งนักบริหารทั่วไป 6<br>ศูนย์บริการลูกค้า ทศท สาขาสันทราย<br>ส่วนปฏิบัติการโทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่<br>บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved