



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

6. ปัจจุบันที่พักของท่านตั้งอยู่ที่ใด

1. จังหวัดปทุมธานี (โปรดระบุอำเภอ)
- อ. เมือง อ.หนองเสือ อ.สามโคก
- อ.คลองหลวง อ.ลาดหลุมแก้ว
- อ.ธัญบุรี อ.ลำลูกกา
2. นอกจังหวัดปทุมธานี

7. ท่านมีเครื่องมือสื่อสารเหล่านี้หรือไม่

	ประเภท	มี	ไม่มี
1	โทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย		
2	โทรศัพท์พื้นฐานที่สถานที่ทำงาน		
3	โทรศัพท์เคลื่อนที่		
4	วิทยุติดตามตัว (Pager)		
5	อื่นๆ (โปรดระบุ)		

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลการใช้บริการโทรศัพท์

1. ส่วนมากท่านใช้โทรศัพท์พื้นฐานมาก-น้อยเพียงใด (ความถี่ในการใช้) (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

1. วันละ 1-3 ครั้ง 2. วันละ 4 ครั้งขึ้นไป
3. สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง 4. สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง
5. น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

2. ส่วนมากท่านใช้โทรศัพท์พื้นฐานในแต่ละครั้งนานเพียงใด (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

1. น้อยกว่า 3 นาที 2. ครั้งละ 3-10 นาที
3. ระหว่าง 11-30 นาที 4. มากกว่า 30 นาที

3 ส่วนมากท่านใช้โทรศัพท์พื้นฐานในช่วงเวลาใด (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

1. เวลา 7.00 ถึง 11.59 น. 2. เวลา 12.00 ถึง 17.59 น.
3. เวลา 18.00 ถึง 21.59 น. 4. เวลา 22.00 ถึง 6.59 น.

4. ส่วนมากท่านใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อไปที่ใด (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

1. กรุงเทพฯ และปริมณฑล(โทรในท้องถิ่น) 2. ต่างจังหวัด (โทรทางไกล)
3. โทรศัพท์มือถือ 4. ต่างประเทศ

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
โปรด / ในช่องระดับความพึงพอใจถ้าท่านเคยใช้บริการนั้น ๆ หรือในช่องไม่เคยใช้บริการ

ลักษณะของบริการ	เคยใช้บริการ					ไม่เคยใช้ บริการ
	โปรดระบุระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1. ความพึงพอใจในการเปิดให้บริการต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน	มีมากน้อยเท่าใด					
1.1 การเปิดให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอบริการอื่น ๆ หลายช่องทาง (ที่ สนง. บมจ. ทศท ฯ (องค์กรโทรศัพท์ ฯ) ทางอินเทอร์เน็ต ฯลฯ)						
1.2 การเปิดให้บริการสอบถาม โทร. 1133						
1.3 การเปิดให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร. 1177						
1.4 การเปิดให้บริการตรวจแก้ไขเหตุโทรศัพท์ขัดข้อง						
1.5 การเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน(ที่ สนง.บมจ.ทศทฯ และ โทร. 189)						
1.6 การเปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์หลายแห่ง (สนง.บมจ. ทศท ฯ สนง.บมจ. เทเลคอมเอเชีย จำกัด ผ่านร้านสะดวกซื้อ ผ่านธนาคาร ฯลฯ)						
1.7 การเปิดให้บริการพิเศษ 8 ประเภท (เช่น รับสายเรียกซ้อน สายด่วน)						
1.8 การเปิดให้บริการ Y-Tel 1234						
1.9 การเปิดให้บริการ Pin Phone 108						
1.10 การเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222						

1.11 ข้อเสนอแนะสำหรับการเปิดให้บริการต่าง ๆ

.....

.....

อัตราค่าบริการ	เคยใช้บริการ					ไม่เคยใช้ บริการ
	โปรดระบุระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
2. ความพึงพอใจในอัตราค่าบริการ	มีมากน้อยเท่าใด					
2.1 อัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท)						
2.2 อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท						
2.3 อัตราค่าบริการโทรทางไกล (1-18 บาท ตามระยะทาง และเวลา)						
2.4 อัตราค่าบริการปกติของการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท						
2.5 อัตราค่าบริการเวลาปกติ Y-Tel 1234 (1.50-8 บาท)						
2.6 อัตราค่าบริการ Pin Phone 108						

2.7 ข้อเสนอแนะสำหรับอัตราค่าบริการต่าง ๆ

.....

.....

สถานที่หรือช่องทางให้บริการ	เคยใช้บริการ					ไม่เคยใช้ บริการ
	โปรดระบุระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
3. ความพึงพอใจในสถานที่ให้บริการ	มีมากน้อยเท่าใด					
3.1 สถานที่ติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือขอบริการต่าง ๆ (สำนักงานบริการ โทรศัพท์ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด) เช่น สะดวก สะอาด						
3.2 ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น สะดวก						
3.3 ช่องทางการติดต่อบริการสอบถามเลขหมาย โทร. 1133 เช่น ติดต่อย่าง						
3.4 ช่องทางการติดต่อบริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร. 1177 เช่น ติดต่อย่าง						
3.5 ช่องทางหรือสถานที่ติดต่อบริการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อย่าง						
3.6 ความสะดวกในสถานที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ เช่น หาง่าย ไปสะดวก						

3.7 ข้อเสนอแนะสำหรับสถานที่ให้บริการ

การส่งเสริมการตลาด	ทราบหรือเคยใช้บริการ					ไม่ทราบ หรือไม่เคย ใช้บริการ
	โปรดระบุระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
4. ความพึงพอใจในการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	มีมากน้อยเท่าใด					
4.1 การโฆษณาและประชาสัมพันธ์การขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทั่วไป						
4.2 การประชาสัมพันธ์บริการพิเศษ 8 ประเภท						
4.3 การประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234						
4.4 การประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108						
4.5 การประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222						
4.6 อัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 (0.50-2 บาท)						

4.7 ข้อเสนอแนะสำหรับการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

บุคคลที่ให้บริการ	เคยใช้บริการ					ไม่เคยใช้ บริการ
	โปรดระบุระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
5. ความพึงพอใจในพนักงานที่ให้บริการ	มีมากน้อยเท่าใด					
5.1 พนักงานให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และให้บริการขอใช้อื่น ๆ						
5.2 พนักงานที่ไปทำการติดตั้งโทรศัพท์						
5.3 พนักงานที่ให้บริการสอบถามเลขหมาย โทร. 1133						
5.4 พนักงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร. 1177						
5.5 พนักงานที่ให้บริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง						
5.6 พนักงานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน						

บุคคลที่ให้บริการ	เคยใช้บริการ					ไม่เคยใช้ บริการ
	โปรดระบุระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
5.7 พนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ สนง.บมจ. ทศท ฯ						

5.8 ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานที่ให้บริการ.....

.....

.....

คุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ	เคยใช้บริการ					ไม่เคยใช้ บริการ
	โปรดระบุระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
6. ความพึงพอใจในคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการ	มีอย่างน้อยเท่าใด					
6.1 ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน						
6.2 ความสวยงามของการติดตั้งสายโทรศัพท์						
6.3 การโทรคิดในแต่ละครั้ง (เช่น โทรคิดง่าย)						
6.4 ความต่อเนื่องในการใช้สาย(สายไม่ขาดหรือหลุด)						
6.5 ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์						
6.6 คุณภาพการรับส่งข้อมูล(data) เช่น การใช้งาน internet						
6.7 ความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจากบริการสอบถามโทร. 1133						
6.8 ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร. 1177						
6.9 คุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง						
6.10 ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการรับเรื่องร้องเรียน						
6.11 การได้รับทราบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์สม่ำเสมอ						
6.12 รายละเอียดในการแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่ได้รับทราบ						
6.13 ประโยชน์ของบริการพิเศษ 8 ประเภท						
6.14 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234						
6.15 ประโยชน์ Pin Phone108 เช่น สะดวก						
6.16 ประโยชน์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222						

6.17 ข้อเสนอแนะสำหรับคุณภาพบริการ

.....

.....

กระบวนการให้บริการ	เคยใช้บริการ					ไม่เคยใช้ บริการ
	โปรดระบุระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
7. ความพึงพอใจในขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	มีอย่างน้อยเท่าใด					
7.1 ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอบริการอื่นๆ ที่ สนง.บมจ.ทศทฯลฯ เช่น รวดเร็ว						
7.2 ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต						
7.3 ขั้นตอนหรือวิธีการติดตั้งโทรศัพท์ เช่น เร็ว สะดวก						
7.4 ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการสอบถามเลขหมาย						
7.5 ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง						
7.6 ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้องของพนักงาน						
7.7 ขั้นตอนหรือวิธีการรับเรื่องร้องเรียน						
7.8 ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์						
7.9 ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท						
7.10 ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234						
7.11 ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Pin Phone 108						
7.12 ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222						

7.13 ข้อเสนอแนะสำหรับขั้นตอนหรือวิธีให้บริการ

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

-ขอขอบพระคุณค่ะ-

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางศรีจิตรา สวัสดิ์พานิช
วัน เดือน ปี เกิด	12 มิถุนายน 2502
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาเศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาการเงิน การธนาคาร วิทยาลัยเกริก ปีการศึกษา 2524
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2525 พนักงานฝ่ายการตลาด Nishin Co, Ltd. พ.ศ.2526 พนักงานฝ่ายจัดซื้อ Smith International Marketing Co. Ltd. พ.ศ.2528 พนักงานช่วยบริหารอันดับ 1 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ.2534 พนักงานช่วยบริหารอันดับ 2 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ.2538 นักบริหารงานทั่วไป 7 ทำหน้าที่หัวหน้าแผนกธุรการและการเงินที่ 3.2 กองการเงินที่ 3.2 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ.2543 สังกัด งานพัฒนาระบบงานและส่วนงาน สำนักผู้อำนวยการฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย