



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ลูกค้าที่ชำระด้วยตนเอง

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ
 หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำตอบของท่านจะถูกนำไปประมวลเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะสำหรับ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดังนั้นจึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริงด้วย จะเป็นพระคุณอย่างสูง ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถูกนำไปใช้ในระดับภาพรวมเท่านั้น

นายธนัท ศรีไย
 รหัสประจำตัว 4595168

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ต้องการเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

2. อายุ

- (1) น้อยกว่า 20 ปี (2) 20 - 29 ปี
 (3) 30- 39 ปี (4) 40 - 49 ปี
 (5) 50 - 59 ปี (6) 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- (1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย (2) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.
 (3) ปวส.หรืออนุปริญญา (4) ปริญญาตรี
 (4) สูงกว่าปริญญาตรี โปรดระบุ.....

4. อาชีพ

- (1) นักเรียน/นักศึกษา (2) ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 (3) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (4) พนักงานบริษัทเอกชน
 (5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. จำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ท่านมีอยู่
จำนวน.....เลขหมาย

6. สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่ท่านใช้บริการอยู่ในขณะนี้

- (1) บ้านพักอาศัย
 (2) ธุรกิจ เช่น บริษัทฯ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญ ร้านค้า กิจการ SME
 (3) หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 (4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มานานเท่าใด

- (1) น้อยกว่า 1 ปี (2) 1 - 2 ปี
 (3) 3 - 5 ปี (4) มากกว่า 5 ปี

8. ปัจจุบันท่านใช้บริการชำระเงินค่าโทรศัพท์ ณ สถานที่ใด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อที่ท่านมักไปใช้บริการเป็นประจำ)

- (1) ชำระ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท
 (2) ชำระ ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ห้างคาร์ฟูร์ เป็นต้น
(โปรดระบุสถานที่).....(ข้ามไปตอบข้อ 11)
 (3) ชำระ ณ เคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์ (ข้ามไปตอบข้อ 11)
 (4) ชำระ ณ เคาน์เตอร์ธนาคาร (ข้ามไปตอบข้อ 11)
 (5) ชำระทางไปรษณีย์ลงทะเบียนด้วยเช็คขีดคร่อม/ตัวแลกเงิน/ธนาณัติ (ข้ามไปตอบข้อ 11)

9. ความถี่ที่ท่านมาชำระค่าบริการ โทรศัพท์ ณ ศูนย์ลูกค้าบริการ ทศท

- (1) เดือนละ 1 ครั้ง
 (2) 2 เดือน/ครั้ง
 (3) 3 เดือน/ครั้ง
 (4) เกินกว่า 3 เดือน/ครั้ง

10. กรณีที่ท่านชำระ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ศูนย์บริการฯ แห่งใดที่ท่านมักมาใช้บริการบ่อยครั้ง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ช้างม้อย อ.เมืองสมุทร
 (2) ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ช้างเผือก อ.โชตนา ช้างศาลากลางใหม่
 (3) ศูนย์บริการลูกค้า ทศท วัดเกต อ.ทุ่งโฮเต็ล
 (4) ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ช้างกลาน อ.มหิดล
 (5) ศูนย์บริการลูกค้า ทศท TOT SHOP ชั้น 3 ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า
 (6) ศูนย์บริการลูกค้า ทศท สาขาอื่น ๆ (ต่างอำเภอ).....

11. ท่านเคยชำระค่าบริการ โทรศัพท์ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือไม่

- (1) เคย (2) ไม่เคย

12. ค่าใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยประมาณของท่านที่ชำระในแต่ละเดือน

- (1) น้อยกว่า 500 บาท (2) 500 – 1,000 บาท
 (3) 1,001 – 1,500 บาท (4) 1,501 – 2,000 บาท
 (5) 2,001 – 2,500 บาท (6) 2,501 – 3,000 บาท
 (7) มากกว่า 3,000 บาท (8) ไม่ทราบ

13. เหตุผลที่ท่านใช้บริการชำระค่าบริการ โทรศัพท์ ณ จุดบริการรับชำระเงินที่เลือกในข้อ 8 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ (2) ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน
 (3) ค่าธรรมเนียมถูกกว่าที่อื่น (4) มีความรวดเร็วในการให้บริการ
 (5) ประหยัดเวลา (6) ที่จอดรถสะดวกสบาย
 (7) เป็นทางผ่านระหว่างเดินทาง (8) พนักงานบริการสุภาพ
 (9) สถานที่สะดวกในการใช้บริการ
 (10) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

14. ท่านทราบด้วยวิธีใดว่า สามารถชำระค่าโทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ นอกเหนือจากการชำระที่ศูนย์บริการ

ลูกค้า ทศท

- (1) จากคำแนะนำจากบุคคลต่าง ๆ เช่น เพื่อน บุคคลในสถานที่ทำงาน เป็นต้น
 (2) จากสื่อโฆษณาต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
 (3) จากแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่แทรกไว้ในใบแจ้งหนี้ค่าบริการ
 (4) จากป้ายประชาสัมพันธ์ที่แสดงไว้ตามศูนย์บริการลูกค้า ทศท ต่าง ๆ
 (5) จากจุดรับชำระเงินที่ท่านไปใช้บริการ เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ห้างสรรพสินค้า
 ที่ทำการ ไปรษณีย์ เป็นต้น
 (6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

15. ท่านนิยมใช้บริการชำระเงินค่าโทรศัพท์รูปแบบ หรือวิธีการใดมากที่สุด (กรุณาเรียงลำดับ 3 อันดับแรก)

- ชำระ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท. ทั่ว ๆ ไป
- ชำระผ่านทางธนาคาร
- ชำระ ณ ศูนย์บริการลูกค้า TOT SHOP
- ชำระ ณ ร้านสะดวกซื้อ ห้างสรรพสินค้า
- หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือบัญชีบัตรเครดิต
- ชำระ ณ เคาน์เตอร์ธนาคาร
- ชำระ ณ เคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์
- ชำระผ่านทางเว็บไซต์ บจก.ทศท.

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลทั่วไปแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดที่เป็นจริงของท่าน รายการในข้อนี้มีผลต่อความพึงพอใจของท่านหรือไม่? เพียงใด?

ตัวอย่าง ในบริการการรับชำระค่าบริการโทรศัพท์ ปังจ๊อเหล่านี้ ท่านพึงพอใจเพียงใด

ข้อที่	รายการที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย		มาก		
		1	2	3	4	5
	ตัวอย่าง "มีขั้นตอนการบริการที่รวดเร็ว"					
	• ถ้าท่านเห็นว่ามีบริการที่รวดเร็ว และทำให้ท่าน พพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย <input type="checkbox"/> ลงในช่องท้าย ๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• ถ้าท่านเห็นว่า มีการให้บริการที่ไม่รวดเร็วและไม่เกิดความพึงพอใจให้ท่านทำเครื่องหมาย <input type="checkbox"/> ลงในช่องแรก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. ท่านคิดว่า ปัจจัยใดต่อไปนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น การถูกต้องชัดเจน ของใบแจ้งค่าบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านราคา เช่น ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านการจัดจำหน่าย เช่น ความหลากหลายของสถานที่ในการชำระค่าบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น มีการแจกของสมนาคุณให้ลูกค้าในบางโอกาส	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านบุคคล เช่น พนักงานให้บริการ ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านหลักฐานทางกายภาพ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอชำระเงิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านกระบวนการ เช่น วิธีการชำระเงินทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการต่อไปนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
1. การได้รับใบแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ข้อความในใบแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์ทางไกล โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศ ในใบแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ ได้ถูกต้อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. การกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสม คือภายใน 7 วัน หลังจากวันที่ครบกำหนดในใบแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. สามารถเลือกชำระค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ด้วย เงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิต ได้ตามต้องการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. สามารถผ่อนชำระเงินค่าโทรศัพท์หลังครบกำหนดชำระได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. การแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบก่อนทุกครั้ง ก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าใช้โทรศัพท์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ปัจจัยในการพิจารณาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 18)					
8. ข้อความ คำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท. ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. การชำระเงินในเว็บไซต์ของทศท. มีความสะดวกรวดเร็วและเชื่อมต่อได้ง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต หรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็ว หลังจากชำระผ่านเว็บไซต์ของทศท.แล้ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. ปัจจัยด้านราคาต่อไปนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
1. การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการทศท.หรือจุดรับชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ท่านประหยัดเวลา และมีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสารเพียงเล็กน้อยเท่านั้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์ เหมาะสมเมื่อท่านไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้าน เซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อรายการเป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ท่านชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระ เหมาะสมแล้ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 19)					
4. การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือ ค่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตครั้งละ 3 บาท เท่านั้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท. เป็นผู้รับภาระของค่าธรรมเนียมเอง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อไปนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย				มาก
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ที่หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท. แล้วยังสามารถชำระได้ที่ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการ ไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคาร หรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ท่านไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. หรือ จุดรับบริการที่ท่านไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อไปนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย				มาก
	1	2	3	4	5
1. การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดบริการรับชำระที่ท่านใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. แผ่นพับหรือเอกสารแนบที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการ โทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ท่านได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. การแจกขอสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ในบางโอกาส เช่น ในวันครบรอบการก่อตั้ง ทศท. มีการจับฉลากแจกของรางวัลแก่ผู้มาชำระค่าโทรศัพท์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. ปัจจัยด้านบุคคลต่อไปนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านบุคคล	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
1. พนักงานรับชำระเงิน ใช้คำพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองกับผู้ที่มาชำระเงิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. พนักงานรับชำระเงินสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำ เรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ได้อย่างน่าพอใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. พนักงานรับชำระเงิน ให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. พนักงานรับชำระเงินสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น กรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือ ไฟฟ้าดับ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยเข้าไปตอบข้อ 22)					
7. ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท. ให้คำแนะนำ ในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพต่อไปนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
1. การจัดการเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์ เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ระบบบัตรคิว และหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. เครื่องมืออุปกรณ์ ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอชำระเงิน มีบริการไว้อย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกระหว่างมาชำระค่าโทรศัพท์เป็นอย่างดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการท่านชำระค่าโทรศัพท์ กว้างขวาง สะดวกและเพียงพอ(เอาไปเป็นข้อ6 ย่อย ในข้อ 22)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 23)					
6. รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท. เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงามทันสมัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. ปัจจัยด้านกระบวนการต่อไปนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
1. การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. การชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการที่ถูกต้อง และแม่นยำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. การชำระเงินค่าโทรศัพท์ มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 24)					
6. การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 : ปัญหาของลูกค้าที่มีต่อบริการการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์

24. ท่านคิดว่า ปัจจัยต่อไปนี้มีปัญหาต่อท่านมากน้อยเพียงใด

ปัญหาในการพิจารณา	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น ความไม่สม่ำเสมอของการได้รับใบแจ้งค่าบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านราคา เช่น ค่าธรรมเนียมต่อบริการ 107 บาทแพงเกินไป	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านการจัดจำหน่าย เช่น ช่องทางการรับชำระค่าโทรศัพท์ยังมีไม่หลากหลาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น เอกสารเผยแพร่การชำระค่าบริการไม่ชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านบุคคล เช่น พนักงานรับชำระเงินให้บริการด้วยความไม่สุภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านหลักฐานทางกายภาพ เช่น การจัดสถานที่รับชำระค่าโทรศัพท์ไม่เป็นสัดส่วน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ยุ่งยาก ซับซ้อน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการต่อไปนี้มีปัญหาต่อท่านมากน้อยเพียงใด

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
1. การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ไม่สม่ำเสมอ เช่นบางเดือนไม่ได้รับหรือบางเดือนส่งมาล่าช้า เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ และใบเสร็จรับเงินไม่ชัดเจน หรือเข้าใจยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. มีการคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายใน ค่าโทรศัพท์ทางไกล ค่าโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศ ไม่ถูกต้อง เช่น มีรายการที่ไม่ได้ใช้บริการปรากฏอยู่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. กำหนดระยะเวลาที่ดให้บริการ คือภายใน 7 วัน หลังจากวันครบกำหนดชำระ เป็นระยะเวลาที่ไม่เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. การเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ที่นอกเหนือจากเงินสด มีความยุ่งยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. การผ่อนชำระค่าใช้โทรศัพท์หลังครบกำหนดชำระมีขั้นตอนยุ่งยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. การแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าใช้โทรศัพท์ ไม่ชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 26)					
8. ข้อความคำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท. ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ไม่ชัดเจน เข้าใจยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. การชำระเงินในเว็บไซต์ของ ทศท. ไม่สะดวก ลำบาก และเชื่อมต่อได้ยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. มีช่องทางการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ให้เลือกน้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงล่าช้า หลังจากชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. แล้ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. บัญชีด้านราคาต่อไปนี้ มีปัญหาต่อท่านมากน้อยเพียงใด

ปัญหาด้านราคา	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อย				มาก
	1	2	3	4	5
1. การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ท่านเสียเวลา และมีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสารมาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. มีการคิดค่าธรรมเนียมการชำระค่าโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสมเมื่อท่านไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น คิดค่า ธรรมเนียม 10 บาท	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. การคิดค่าธรรมเนียมค่าบริการ 107 บาท กรณีที่ท่านชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระ ไม่เหมาะสม แพงเกินไป	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 27)					
4. การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายมากเวลาเชื่อมต่อระบบไม่ติด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อไปนี้ มีปัญหาต่อท่านมากน้อยเพียงใด

ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อย		มาก		
	1	2	3	4	5
1. ช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ของ ทศท. ในปัจจุบัน เช่นชำระผ่าน เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือผ่านเว็บไซต์ ยังไม่หลากหลายหรือเพียงพอต่อความต้องการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ท่านไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทาง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ท่านไปชำระค่าโทรศัพท์มีความไม่เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อไปนี้ มีปัญหาต่อท่านมากน้อยเพียงใด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อย		มาก		
	1	2	3	4	5
1. ไม่ค่อยมีการ โฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านทางสื่อ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดบริการรับชำระที่ท่านใช้บริการ ไม่มีความชัดเจน เข้าใจยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. แผ่นพับหรือเอกสารแนบที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการ โทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ท่านได้รับ มีข้อความไม่ชัดเจน เข้าใจยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ไม่มีการแจกขอสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ในบางโอกาสบ้าง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ทุกครั้ง ไม่ได้รับบริการที่ดีตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. ปัจจัยด้านบุคคลต่อไปนี้ มีปัญหาต่อท่านมากน้อยเพียงใด

ปัญหาด้านบุคคล	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
1. พนักงานรับชำระเงิน ใช้คำพูดจาไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์และไม่เป็นกันเองกับผู้ที่มาชำระเงิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ไม่ดี แต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. พนักงานรับชำระเงินไม่มีความชำนาญ ปฏิบัติงานล่าช้า เช่น การนับเงิน ล่าช้า การทอนเงินผิด เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. พนักงานรับชำระเงินไม่สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำ เรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ได้อย่างน่าพอใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. พนักงานรับชำระเงิน ให้บริการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. พนักงานรับชำระเงินไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น กรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือ ไฟฟ้าดับ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยเข้าไปตอบข้อ 30)					
7. ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท. ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ไม่เป็นที่น่าพอใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพต่อไปนี้ มีปัญหาต่อท่านมากน้อยเพียงใด

ปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
1. การจัดการเคาน์เตอร์รับชำระเงิน ไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีช่องทางเข้าออกชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ระบบบัตรคิว และหมายเลขช่องชำระเงิน ไม่มีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ยาก และไม่ทันสมัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. เครื่องมืออุปกรณ์ ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์ไม่ทันสมัย ทำงานผิดพลาด และมีจำนวนไม่เพียงพอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอชำระเงิน มีบริการไว้ไม่เพียงพอ เช่นที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่คอยอำนวยความสะดวกระหว่างมาชำระค่าโทรศัพท์ บริการไม่ประทับใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ท่านชำระ ไม่กว้างขวาง เพียงพอ และไม่สะดวกเวลาใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 31)					
7. รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท. เพื่อชำระค่าโทรศัพท์ไม่มีความสวยงาม ไม่ทันสมัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. ปัจจัยด้านกระบวนการต่อไปนี้ มีปัญหาต่อท่านมากน้อยเพียงใด

ปัญหาด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
1. การชำระเงินค่าโทรศัพท์ยุ่งยาก ซับซ้อน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. การชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการไม่สะดวกและล่าช้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการ ไม่ถูกต้องแม่นยำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. การชำระเงินค่าโทรศัพท์ มีการให้บริการโดยไม่มีมาตรฐาน และไม่เสมอภาค	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. มีจำนวนพนักงานมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์					
6. การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ล่าช้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีการให้บริการไม่ถูกต้อง มักมีข้อผิดพลาดเสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

.....ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้.....

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

ลูกค้าที่ชำระผ่านบัญชีธนาคาร
หรือบัตรเครดิต

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น
จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำตอบของท่านจะถูกนำไปประมวลเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะสำหรับ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น
จำกัด (มหาชน) ดังนั้นจึงเรียนมาเพื่อ ขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริงด้วยจะ
เป็นพระคุณอย่างสูง ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถูกนำไปใช้ในระดับภาพรวมเท่านั้น

นายธนนท์ ศรีไช
รหัสประจำตัว 4595168

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ต้องการเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

2. อายุ

- (1) น้อยกว่า 20 ปี (2) 20 - 29 ปี
 (3) 30- 39 ปี (4) 40 – 49 ปี
 (5) 50 – 59 ปี (6) 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- (1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย (2) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.
 (3) ปวส.หรืออนุปริญญา (4) ปริญญาตรี
 (4) สูงกว่าปริญญาตรี โปรดระบุ.....

4. อาชีพ

- (1) นักเรียน/นักศึกษา (2) ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 (3) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (4) พนักงานบริษัทเอกชน
 (5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. จำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ท่านมีอยู่
จำนวน.....เลขหมาย
6. สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่ท่านใช้บริการอยู่ในขณะนี้
- (1) บ้านพักอาศัย
- (2) ธุรกิจ เช่น บริษัทฯ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญ ร้านค้า กิจการ SME
- (3) หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- (4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
7. ท่านใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มานานเท่าใด
- (1) น้อยกว่า 1 ปี (2) 1 - 2 ปี
- (3) 3 - 5 ปี (4) มากกว่า 5 ปี
8. ปัจจุบันท่านใช้บริการชำระเงินค่าโทรศัพท์โดยหักบัญชีรูปแบบใด
- (1) ชำระ หักผ่านบัญชีธนาคาร
- (2) ชำระ หักผ่านบัญชีบัตรเครดิต
9. ท่านเคยชำระค่าบริการโทรศัพท์ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือไม่
- (1) เคย (2) ไม่เคย
10. ค่าใช้บริการโทรศัพท์เฉลี่ยโดยประมาณของท่านที่ชำระในแต่ละเดือน
- (1) น้อยกว่า 500 บาท (2) 500 – 1,000 บาท
- (3) 1,001 – 1,500 บาท (4) 1,501 – 2,000 บาท
- (5) 2,001 – 2,500 บาท (6) 2,501 – 3,000 บาท
- (7) มากกว่า 3,000 บาท (8) ไม่ทราบ
11. เหตุผลที่ท่านใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- (1) มีขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว (2) มีความพร้อมด้านการเงิน
- (3) ประหยัดเวลา (4) ไม่มีเวลาไปชำระด้วยตนเอง
- (5) ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใด ๆ (6) ไม่ต้องกังวลกับวันครบกำหนดชำระเงินในแต่ละเดือน
- (7) ต้องชำระค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา หักผ่านบัญชีอยู่แล้ว
- (8) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านทราบด้วยวิธีใดว่า สามารถชำระค่าโทรศัพท์ ผ่านบัญชีธนาคาร หรือ บัตรเครดิตได้

- (1) จากคำแนะนำจากบุคคลต่าง ๆ เช่น เพื่อน บุคคลในสถานที่ทำงาน เป็นต้น
- (2) จากสื่อโฆษณาต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
- (3) จากแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่แทรกไว้ในใบแจ้งหนี้ค่าบริการ
- (4) จากป้ายประชาสัมพันธ์ที่แสดงไว้ตามศูนย์บริการลูกค้า ทศท ต่าง ๆ
- (5) จากจุดรับชำระเงินที่ท่านไปใช้บริการ เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ห้างสรรพสินค้า ที่ทำการ ไปรษณีย์ เป็นต้น
- (6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลทั่วไปแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดที่เป็นจริงของท่าน รายการในข้อ นั้นมีผลต่อความพึงพอใจของท่านหรือไม่? เพียงใด?

ตัวอย่าง ในบริการการรับชำระค่าบริการโทรศัพท์ ปัจจุบันเหล่านี้ ท่านพึงพอใจเพียงใด

ข้อที่	รายการที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย		มาก		
		1	2	3	4	5
	ตัวอย่าง “พนักงาน บมจ. ทศท ที่ให้บริการมีความสุภาพ ”					
	• ถ้าท่านเห็นว่ามีบริการที่สุภาพ และทำให้ท่านพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย <input type="checkbox"/> ลงในช่องท้าย ๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• ถ้าท่านเห็นว่า มีการให้บริการที่ไม่สุภาพและไม่เกิดความพึงพอใจให้ท่านทำเครื่องหมาย <input type="checkbox"/> ลงในช่องแรก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. ท่านคิดว่า ปัจจัยใดต่อไปนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น ส่งใบแจ้งค่าโทรศัพท์สม่ำเสมอ ล่วงหน้าก่อนหักบัญชีทุกครั้ง เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านราคา เช่น งดเว้นค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านการจัดจำหน่าย เช่น ความหลากหลายของธนาคารที่จะเลือกชำระ เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น มีการแจกของสมนาคุณให้ลูกค้าในบางโอกาส เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านบุคคล เช่น พนักงาน ให้คำแนะนำการขอใช้บริการ อย่างสุภาพ เป็นกันเอง เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านหลักฐานทางกายภาพ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอขอใช้บริการ เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านกระบวนการ เช่น วิธีการชำระเงินผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการต่อไปนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
1. การได้รับใบแจ้งค่าโทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือน อย่างสม่ำเสมอ และส่งล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือบัตรเครดิต ทุกครั้ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์ทางไกล โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศ ในใบแจ้งค่าโทรศัพท์ ได้ถูกต้อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. การกำหนดระยะเวลาที่กำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสม คือภายใน 7 วัน หลังจากวันที่ครบกำหนดในหนังสือแจ้งเดือนให้ชำระเงิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการหักค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร มีความชัดเจน ง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. เมื่อยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว ธนาคารหรือบัตรเครดิต ดำเนินการให้ท่าน ภายในเดือนถัดไปทันที หลังจากเดือนที่ท่านได้ยื่นคำร้อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต บมจ.ทศท ได้แก้ไขข้อผิดพลาดให้ทันที เช่น แจ้งให้ลูกค้าทราบ เมื่อไม่สามารถหักบัญชีในเดือนนั้น ๆ ได้ หรือ คืนเงินเข้าบัญชีดั้งเดิมเมื่อหักบัญชีผิด เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 18)					
8. ข้อความ คำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท. ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ที่มีความชัดเจน ง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. การชำระเงินในเว็บไซต์ของ ทศท. มีความสะดวกรวดเร็วและเชื่อมต่อได้ง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต หรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็ว หลังจากชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. แล้ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. ปัจจัยด้านราคาต่อไปนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
1. การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทำให้ท่านประหยัดเวลา และ เสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. บมจ. ทศท. รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ในแต่ละเดือน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. การคิดค่าธรรมเนียมค่าบริการ 107 บาท กรณีที่ท่านชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระ เหมาะสมแล้ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 19)					

4. การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือ ค่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตครั้งละ 3 บาท เท่านั้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท. เป็นผู้รับภาระของค่าธรรมเนียมเอง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อไปนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย				มาก
	1	2	3	4	5
1. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ท่านไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ท่านไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อไปนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย				มาก
	1	2	3	4	5
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ป้ายคำชี้แจง แผ่นพับ ที่แสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคาร หรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ท่านใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. แผ่นพับหรือเอกสารแนบที่เผยแพร่ข่าวสารของ บมจ.ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ท่านได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. การแจกของสมนาคุณ ให้แก่ลูกค้าที่ชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตในบางโอกาส เช่น แจกกระเป๋า สำหรับลูกค้ายื่นคำร้องหักผ่านบัญชีธนาคาร เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิตทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. ปัจจัยด้านบุคคลต่อไปนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านบุคคล	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
1. พนักงาน บมจ. ทศท. ที่ให้บริการ ใช้คำพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีสัมพันธเป็นกันเองกับผู้ที่มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. พนักงาน บมจ. ทศท. ที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. พนักงาน บมจ. ทศท. ที่ให้บริการกับผู้ที่มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. พนักงาน บมจ. ทศท. สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำ เรื่องขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. พนักงาน บมจ. ทศท. ให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. พนักงาน บมจ. ทศท. สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้เป็นอย่างดี เช่น ประสานงานกับธนาคารอย่างรวดเร็วกรณีเอกสารการขอหักบัญชีสูญหาย เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 22)					
7. ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท. ให้คำแนะนำ ในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพต่อไปนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
1. การจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ระบบบัตรคิว ระหว่างรอ เพื่อยื่นชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความทันสมัย ชัดเจนเข้าใจง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอยื่นชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีบริการไว้อย่างเพียงพอ เช่นที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ระหว่างที่ท่านมาขอใช้บริการยื่นชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. สถานที่จอดรถของ ศูนย์บริการ ทศท. ที่ท่านมาขอใช้บริการยื่นชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต กว้างขวาง เพียงพอ และสะดวกเวลาใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 23)					
6. รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท. เพื่อชำระค่าโทรศัพท์ที่มีความสวยงามทันสมัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. ปัจจัยด้านกระบวนการต่อไปนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
1. การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตกระทำได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ และไม่ผิดพลาด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. การขอเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิต มีความสะดวก รวดเร็ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. มีจำนวนพนักงาน บมจ. ทศท. เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่า โทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 24)					
6. การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 : ปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการบริการการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตร เครดิต

24. ท่านคิดว่า ปัจจัยใดต่อไปนี้ที่มีปัญหาต่อท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณา	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น ส่งใบแจ้งค่าโทรศัพท์ไม่สม่ำเสมอ มาล่าช้า หลังจากหักบัญชีไปแล้วทุกครั้ง เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านราคา เช่น การคิดค่าธรรมเนียมการต่อบริการ 107 บาทไม่เหมาะสม เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านการจัดจำหน่าย เช่น ธนาคารหรือบัตรเครดิตที่จะขอใช้บริการมีน้อย เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น ไม่มีการแจกของสมนาคุณ ให้ลูกค้าที่หักผ่าน ธนาคารหรือบัตรเครดิต ในบางโอกาส เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านบุคคล เช่น พนักงานที่ให้คำแนะนำการขอใช้บริการการชำระค่า โทรศัพท์ผ่านธนาคาร บริการไม่ประทับใจ เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านหลักฐานทางกายภาพ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอขอใช้ บริการ ไม่เพียงพอ หรือไม่สะดวก เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านกระบวนการ เช่น วิธีการชำระเงินผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมี ความยุ่งยาก ซับซ้อน เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการต่อไปนี้ มีปัญหาต่อท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
1. การได้รับใบแจ้งค่าโทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือน อย่างไม่สม่ำเสมอ และส่งมาล่าช้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือบัตรเครดิต ทุกครั้ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงิน ไม่ชัดเจน เข้าใจยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. มีการแจกแจงและอธิบายการค่าใช้โทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์ทางไกล โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศ ในใบแจ้งค่าโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง เช่น มีรายการที่ไม่ได้โทร ปรากฏอยู่เสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. การกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงิน ภายใน 7 วันหลังจากวันที่ครบกำหนดในหนังสือแจ้งเตือนให้ชำระเงิน เป็นระยะเวลาที่ไม่เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการหักค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร ไม่ชัดเจน เข้าใจยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. เมื่อยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว ธนาคารหรือบัตรเครดิต ดำเนินการให้ท่านล่าช้าเช่นเริ่มหักบัญชีหลังจากเดือนที่ท่านได้ยื่นคำร้อง 2 – 3 เดือน เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต บมจ.ทศท. ไม่ได้แก้ไขข้อผิดพลาดหรือแก้ไขล่าช้า เช่น ไม่แจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อไม่สามารถหักบัญชีในเดือนนั้น ๆ ได้ หรือ ไม่ได้คืนเงินเข้าบัญชีเดิมเมื่อหักบัญชีผิด เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 26)					
8. ข้อความ คำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท. ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ไม่ชัดเจน เข้าใจยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. การชำระเงินในเว็บไซต์ของ ทศท. ไม่สะดวก ล่าช้า และเชื่อมต่อได้ยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. มีช่องทางการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ให้เลือกน้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงล่าช้า หลังชำระผ่านเว็บไซต์ของ บมจ.ทศท. แล้ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. ปัจจัยด้านราคาต่อไปนี้ มีปัญหาต่อท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านราคา	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อย		มาก		
	1	2	3	4	5
1. การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทำให้ท่านเสียเวลา และเสียค่าใช้จ่ายมาก เช่นต้องไปติดต่อธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ทุก ๆ ครั้ง เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. มีการคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ในบางครั้ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. การคิดค่าธรรมเนียมค่าบริการ 107 บาท กรณีที่ท่านชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระ ไม่เหมาะสม แพงเกินไป	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 27)					
4. การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่าย เวลาเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่ติด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อไปนี้ มีปัญหาต่อท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อย		มาก		
	1	2	3	4	5
1. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ท่านไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทาง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ท่านไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความไม่เหมาะสมต่อการใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อไปนี้ มีปัญหาต่อท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อย		มาก		
	1	2	3	4	5
1. ไม่ค่อยมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ที่ได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ผ่านทางสื่อ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ป้ายคำชี้แจง แผ่นพับ ที่แสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคาร หรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ท่านใช้บริการ มีข้อความไม่ชัดเจน เข้าใจยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. แผ่นพับหรือเอกสารแนบที่เผยแพร่ข่าวสารของ บมจ.ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ท่านได้รับ มีข้อความไม่ชัดเจน เข้าใจยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ไม่มีการแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่ชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตในบางโอกาส สำหรับลูกค้าขึ้นคำร้องหักผ่านบัญชีธนาคาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิตทุกครั้ง ไม่ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพสะดวกรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. ปัจจัยด้านบุคคลต่อไปนี้ มีปัญหาต่อท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านบุคคล	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อย		มาก		
	1	2	3	4	5
1. พนักงาน บมจ. ทศท. ที่ให้บริการ ใช้คำพูดจาไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์และไม่เป็นกันเองกับผู้ที่มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. พนักงาน บมจ. ทศท. ที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ไม่ดี แต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. พนักงาน บมจ. ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ไม่มีความรอบรู้ ไม่มีความชำนาญปฏิบัติงานได้ล่าช้า เช่น ให้คำแนะนำที่ไม่ชัดเจน เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. พนักงาน บมจ. ทศท. ไม่สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหา และให้คำแนะนำ เรื่องขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิต ได้อย่างน่าพอใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. พนักงาน บมจ. ทศท. ให้บริการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. พนักงาน บมจ. ทศท. ไม่สามารถแก้ไขปัญหากับการชำระค่า โทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้เป็นอย่างดี เช่น ประสานงานกับธนาคารล่าช้ากรณีเอกสารการขอหักบัญชีสูญหายเป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 30)					
7. ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท. ให้คำแนะนำ ในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ไม่เป็นที่น่าพอใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพต่อไปนี้ มีปัญหาต่อท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
1. การจัดเก็บต่อรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิต ไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีช่องทางเข้าออกชัดเจน ไม่สะดวก เกิดความล่าช้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ระบบบัตรคิว ระหว่างรอ เพื่อยื่นชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิต ไม่มีความทันสมัย สังเกตเห็นได้ยาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอยื่นชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร หรือบัตรเครดิต มีบริการไว้ไม่เพียงพอเช่นที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่คอยอำนวยความสะดวก ระหว่างที่ท่านมา ขอใช้บริการยื่นชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต บริการไม่ประทับใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ปัจจัยในการพิจารณาด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
5. สถานที่จอดรถของ ศูนย์บริการ ทศท. ที่ท่านมาขอใช้บริการอื่นคำร้อง ชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ไม่กว้างขวางเพียงพอ และ ไม่สะดวกเวลามาใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์ (ถ้าไม่เคยข้ามไปตอบข้อ 31)					
6. รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท. เพื่อชำระค่าโทรศัพท์ไม่มีความสวยงาม ไม่ทันสมัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. ปัจจัยด้านกระบวนการต่อไปนี้มีปัญหาต่อท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อย	←————→			มาก
	1	2	3	4	5
1. การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร หรือบัตรเครดิต ยุ่งยาก และซับซ้อน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีขั้นตอนการให้บริการ ที่ไม่สะดวกและล่าช้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีการให้บริการ ไม่ ถูกต้อง แม่นยำ และมักจะมีผิดพลาด เสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. การขอเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิต ไม่มีความสะดวก ล่าช้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. มีจำนวนพนักงาน บมจ. ทศท. มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่า โทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
กรณีที่ท่านเคยชำระผ่านเว็บไซต์					
6. การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่สะดวกและล่าช้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีการให้บริการที่ไม่ ถูกต้อง และมักมีข้อผิดพลาดเสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

.....ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายธนนท์ ศรีไย
วัน เดือน ปีเกิด	5 สิงหาคม 2510
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย ปีการศึกษา 2527 บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2531
ประวัติการทำงาน	ปี 2532 – ปัจจุบัน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved