

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การบริหารการให้บริการด้วยระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ ของการบริหารการให้บริการด้วยระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง รวม 4 ด้าน คือ การบริการด้านติดตั้งโทรศัพท์ ด้านย้ายโทรศัพท์ ด้านโอนสิทธิการใช้บริการโทรศัพท์ และด้านขอใช้บริการทั่วไป

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพ ของการบริหารการให้บริการด้วยระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ในเขตนครหลวง ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คำแนะนำ: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน [] หรือหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2. อายุ

[] 1. ต่ำกว่า 30 ปี

[] 2. 31 – 40 ปี

[] 3. 41 – 50 ปี

[] 4. 50 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

[] 1. ปวช.

[] 2. ปวส.

[] 3. ปริญญาตรี

[] 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา

[] 1. คอมพิวเตอร์

[] 2. การตลาด

[] 3. บัญชี

[]

4. อื่นๆ

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพ ของการบริหารการให้บริการด้วยระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของศูนย์บริการ ลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

รายการ	ประสิทธิภาพของการบริหารการให้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
การบริการด้านติดตั้งโทรศัพท์						
1. การใช้งานของระบบสามารถเข้าใจง่าย						
2. มีการให้คำแนะนำข้อมูลการใช้งานระบบ						
3. ความยุ่งยากในการใช้งานของโปรแกรม (Siebel)						
4. ข้อความที่แสดงบนจอภาพมีความชัดเจน						
5. เครื่องมือที่ใช้ใช้งานมีความเข้าใจง่าย						
6. ระบบสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว						
7. ข้อผิดพลาดของระบบที่พบ						
8. ระบบมีความเหมาะสมต่อผู้ใช้งาน						
9. ระบบสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์						
10. ระบบมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน						
การบริการด้านย้ายโทรศัพท์						
1. การใช้งานของระบบสามารถเข้าใจง่าย						
2. มีการให้คำแนะนำข้อมูลการใช้งานระบบ						
3. ความยุ่งยากในการใช้งานของโปรแกรม (Siebel)						
4. ข้อความที่แสดงบนจอภาพมีความชัดเจน						
5. เครื่องมือที่ใช้ใช้งานมีความเข้าใจง่าย						
6. ระบบสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว						
7. ข้อผิดพลาดของระบบที่พบ						
8. ระบบมีความเหมาะสมต่อผู้ใช้งาน						
9. ระบบสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์						
10. ระบบมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน						

รายการ	ประสิทธิภาพของการบริหารการให้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
การบริการด้านไอทีหรือการใช้บริการโทรศัพท์						
1. การใช้งานของระบบสามารถเข้าใจง่าย						
2. มีการให้คำแนะนำข้อมูลการใช้งานระบบ						
3. ความยุ่งยากในการใช้งานของโปรแกรม (Siebel)						
4. ข้อความที่แสดงบนจอภาพมีความชัดเจน						
5. เครื่องมือที่ให้ใช้งานมีความเข้าใจง่าย						
6. ระบบสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว						
7. ข้อผิดพลาดของระบบที่พบ						
8. ระบบมีความเหมาะสมต่อผู้ใช้งาน						
9. ระบบสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์						
10. ระบบมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน						
การบริการด้านขอใช้บริการทั่วไป						
1. การใช้งานของระบบสามารถเข้าใจง่าย						
2. มีการให้คำแนะนำข้อมูลการใช้งานระบบ						
3. ความยุ่งยากในการใช้งานของโปรแกรม (Siebel)						
4. ข้อความที่แสดงบนจอภาพมีความชัดเจน						
5. เครื่องมือที่ให้ใช้งานมีความเข้าใจง่าย						
6. ระบบสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว						
7. ข้อผิดพลาดของระบบที่พบ						
8. ระบบมีความเหมาะสมต่อผู้ใช้งาน						
9. ระบบสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์						
10. ระบบมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน						

ตอนที่ 3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

โปรดแสดงความคิดเห็นหรือระบุปัญหาที่พบจากการให้บริการด้วยระบบ และข้อเสนอแนะต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุง ประสิทธิภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้

1. การบริการด้านติดตั้งโทรศัพท์

.....
.....
.....
.....

2. การบริการด้านย้ายโทรศัพท์

.....
.....
.....
.....

3. การบริการด้านโอนสิทธิการใช้บริการโทรศัพท์

.....
.....
.....
.....

4. การบริการด้านขอใช้บริการทั่วไป

.....
.....
.....
.....

.....ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้.....

นายธนาริป บุญปี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล	นายธนาริป์ บุญปี	
วัน เดือน ปีเกิด	13 มิถุนายน 2501	
ภูมิลำเนา	อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่	
ประวัติการศึกษา		
พ.ศ. 2523	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตภาคพายัพ	
พ.ศ. 2531	ปริญญาเศรษฐศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	
พ.ศ. 2536	ปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง	
พ.ศ. 2550	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	
ประวัติการทำงาน		
พ.ศ. 2524	ช่าง 3	หน่วยผู้สาขาและโทรศัพท์สาธารณะที่ 3
พ.ศ. 2539	วิศวกร 7	หัวหน้าแผนกวางแผนและประสานงานที่ 3.1.2
พ.ศ. 2544	นักบริหาร 8	ผู้จัดการศูนย์บริหารงานลูกค้า สาขาหนองแขม
พ.ศ. 2549	นักบริหาร 8	ผู้จัดการศูนย์บริหารงานลูกค้า สาขาบางพลัด
ปัจจุบัน	นักบริหาร 9	ผู้จัดการส่วนปฏิบัติการ โทรศัพท์สาธารณะที่ 3.2