

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของการใช้บริการชำระค่าสินค้าผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูล เพื่อการวิจัยเท่านั้น คำถามของท่าน จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่ประการใด และเพื่อให้ท่านรู้สึกสบายใจที่จะแสดงความคิดเห็นตามความรู้สึกที่แท้จริง ได้อย่างเต็มที่และตรงไปตรงมา ท่านจึงไม่ต้องระบุนามของท่านบนแบบสอบถามนี้ และโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ซึ่งความคิดเห็นของท่านมีคุณค่าเป็นอย่างยิ่งในงานวิจัยนี้

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี มีจำนวน 27 ข้อ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () คำตอบตามที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. น้อยกว่า 20 ปี () 2. 21 – 30 ปี
() 3. 31 – 40 ปี () 4. 41 – 50 ปี
() 5. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

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

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน () 2. 5,001-10,000 บาท/เดือน
() 3. 10,001 – 15,000 บาท/เดือน () 4. 15,001-20,000 บาท/เดือน
() 5. มากกว่า 20,000 บาท/เดือน

สำหรับ
ผู้วิจัย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านมาติดต่อขอรับบริการประเภทใด จากศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที

- () 1. ประเภทเสียค่าธรรมเนียม
- () 2. ประเภทไม่เสียค่าธรรมเนียม

2. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาใช้บริการ ของศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที

- () 1. ระหว่างเวลา 08.00 น. - 11.00 น.
- () 2. ระหว่างเวลา 11.01 น. - 14.00 น.
- () 3. ระหว่างเวลา 14.01 น. - 17.00 น.
- () 4. ระหว่างเวลา 17.01 น. - 20.00 น.

3. ท่านเคยเข้ามาใช้บริการ ของศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที หรือไม่

- () 1. เคยมาใช้บริการหลายครั้ง
- () 2. มาใช้บริการเป็นครั้งแรก

สำหรับ
ผู้วิจัย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่าสินค้าผ่านระบบ Just pay ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องทางด้านขวามือให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ความหมายของคะแนนแต่ละข้อมีดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านมีระดับความพึงพอใจกับข้อความนั้นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านมีระดับความพึงพอใจกับข้อความนั้นมาก
- 3 หมายถึง ท่านมีระดับความพึงพอใจกับข้อความนั้นปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านมีระดับความพึงพอใจกับข้อความนั้นน้อย
- 1 หมายถึง ท่านมีระดับความพึงพอใจกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของการใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการผ่านระบบ JUST PAY ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
	(5) มาก ที่ สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด	
1. ด้านระบบการให้บริการ						
1. การใช้บัตรคิวในการให้บริการ ทำให้ ท่านสะดวกในการใช้บริการ						
2. ด้านบริการที่ท่านได้รับจากสำนักงาน บริการมีความถูกต้อง						
3. การให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าทีโอที รวดเร็วตามที่ท่านคาดหวังไว้						
4. ปัญหาในการรอรับบริการเนื่องจากการลัด คิวในการให้บริการ						
5. ท่านถูกแซงคิว โดยบุคคลที่รู้จักกับ พนักงานผู้ให้บริการ						
6. ระยะเวลาที่ใช้บริการจากเริ่มต้นจนเสร็จมี ความเหมาะสม						
7. ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วตั้งแต่ เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น ในการรับบริการ						
8. สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ หลายประเภทจากระบบรับชำระ JUST PAY						
9. ขั้นตอนการให้บริการระบบรับชำระ JUST PAY ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
10. สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การให้บริการทาง TOT Contact Center						

ความพึงพอใจของการใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการผ่านระบบ JUST PAY ของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด	
2. ด้านบุคลากร						
1. ท่านได้รับการชี้แจง แนะนำ จากพนักงาน ด้วยข้อมูลที่ชัดเจน						
2. พนักงานให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง						
3. พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจพร้อมที่ ให้บริการ						
4. พนักงานสามารถตอบข้อซักถามของท่าน เกี่ยวกับบริการได้						
5. พนักงานให้บริการแก่ท่านด้วยวาจาที่สุภาพ ตลอดกระบวนการให้บริการ						
6. กรณีที่การให้บริการเกิดความผิดพลาด พนักงานสามารถให้คำชี้แจงแก่ท่านได้อย่าง ถูกต้อง						
3. ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน						
1. สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ						
2. การตกแต่งสถานที่สะอาด สวยงาม ทันสมัย						
3. มีการจัดเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ในการ ให้บริการดี						
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ						

ความพึงพอใจของการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้สำหรับผู้วิจัย
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด	
4. หัวใจบริการสู่ความสำเร็จ						
1. การรับชำระค่าใช้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้						
2. ข้อมูลในใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี มีความชัดเจน เข้าใจง่าย						
3. ความสุภาพและมารยาทของพนักงาน						
4. ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการให้บริการแม้จะเป็นงานบริการคนละประเภท						
5. พนักงานก็สามารถให้คำแนะนำแก่ท่านได้อย่างถูกต้อง						
6. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการของลูกค้า						
7. การให้เกียรติและความสำคัญต่อลูกค้า						

***** ขอขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลาในการทำแบบสอบถาม *****

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	ปยุตธดา พงษ์สิงห์
วัน เดือน ปีเกิด	14 กุมภาพันธ์ 2518
สถานที่เกิด	จังหวัดสระบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	141/121 ม.2 ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ปทุมธานี
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักปฏิบัติการพาณิชย 4
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2541