

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างบุคคลในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย กรณีศึกษา บริการใจดีแปลให้ของบริษัทดีแทค

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย X หน้าข้อที่ท่านเลือก หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ระบุ

1. เพศ

- | | |
|--------|---------|
| 1) ชาย | 2) หญิง |
|--------|---------|

2. อายุ

- | | |
|---------------|----------------|
| 1) 18 – 25 ปี | 5) 41 – 45 ปี |
| 2) 26 – 30 ปี | 6) 46 – 50 ปี |
| 3) 31 – 35 ปี | 7) 50 ปีขึ้นไป |
| 4) 36 – 40 ปี | |

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|----------------------------|-----------------------|
| 1) ประถมศึกษา | 4) อนุปริญญาตรี/ ปวส. |
| 2) มัธยมศึกษาตอนต้น | 5) ปริญญาตรี |
| 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. | 6) สูงกว่าปริญญาตรี |

4. รายได้ครอบครัว

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------|
| 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท | 4) 15,001 – 20,000 บาท |
| 2) 5,001 – 10,000 บาท | 5) 20,001 – 25,000 บาท |
| 3) 10,001 – 15,000 บาท | 6) มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ความตระหนักรู้ในบริการใจดีแปลให้

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย X หน้าข้อที่ท่านเลือก

5. ท่านทราบหรือไม่ว่าโลโก้ของบริการใจดีแปลให้คือข้อใดต่อไปนี้

1)



3)



2)



4)



6. ท่านเคยเห็นรถแท็กซี่ติดม่านบังแดด



หรือไม่

1) เคย

2) ไม่เคย

7. ท่านทราบหรือไม่ว่าโลโก้
โก้ของบริการอะไร



ในม่านบังแดดที่ติดอยู่บนรถแท็กซี่คือโลโก้

1) บริการใจดีให้แลก

2) บริการใจดีให้ยืม

3) บริการใจดีแปลให้

4) บริการบัญชีแอปพลิเคชัน

8. ท่านรู้จักบริการใจดีแปลให้จากสื่อใด (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) พนักงานแนะนำบริการ

2) วิทยุคลื่น จส.100

3) วิทยุคลื่น สวพ. 91

4) วิทยุคลื่น ร่วมด้วยช่วยกัน

5) รู้จากเพื่อนแนะนำ

ส่วนที่ 3 ความเข้าใจในบริการใจดีแปลให้

คำชี้แจง กรุณาตอบตามความเข้าใจและทำเครื่องหมาย X หน้าข้อที่ท่านเลือก

9. ท่านรู้หรือไม่ว่าบริการใจดีแปลให้คือบริการอะไร
 - 1) บริการสอบถามข้อมูลท่องเที่ยว
 - 2) บริการแปลภาษา
 - 3) บริการเปลี่ยนโปรโมชั่นโทรศัพท์มือถือ
 - 4) บริการตอบคำถามลูกค้า
10. ท่านรู้หรือไม่ว่าบริการใจดีแปลให้เป็นบริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือรายใด
 - 1) ดีแทค
 - 2) เอไอเอส
 - 3) ออเรนจ์
 - 4) ฮัทช์
11. ท่านรู้หรือไม่ว่าลูกค้าโทรศัพท์มือถือในระบบใดสามารถใช้บริการใจดีแปลให้ได้บ้าง
 - 1) ลูกค้าในระบบจดทะเบียน
 - 2) ลูกค้าในระบบเติมเงิน
 - 3) ลูกค้าในระบบจดทะเบียนและระบบเติมเงิน
12. หากท่านต้องการใช้บริการใจดีแปลให้ต้องโทรไปที่หมายเลขใด
 - 1) *1020
 - 2) *1021
 - 3) *1022
 - 4) *1023
13. ท่านทราบหรือไม่ว่าบริการใจดีแปลให้มีบริการแปลภาษาใด
 - 1) ภาษาจีน
 - 2) ภาษาญี่ปุ่น
 - 3) ภาษาอังกฤษ
14. ท่านทราบหรือไม่ว่าใครทำหน้าที่เป็นผู้แปลในบริการใจดีแปลให้
 - 1) เครื่องตอบรับอัตโนมัติ
 - 2) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์

15. หากท่านโทรไปใช้บริการใจดีแปลให้ ท่านต้องเสียค่าบริการอย่างไร

- 1) นาทีละ 3 บาท
- 2) นาทีละ 5 บาท
- 3) ค่าบริการคิดตามโปรโมชั่นการโทรของผู้ใช้บริการ

16. ท่านทราบหรือไม่ค่าบริการใจดีแปลให้ ให้บริการในวันใดบ้าง

- 1) วันจันทร์ – วันศุกร์ (5 วันทำการ)
- 2) วันจันทร์ – วันอาทิตย์ (7 วันทำการ)

17. ท่านทราบหรือไม่ค่าบริการใจดีแปลให้มีช่วงเวลาในการให้บริการคือช่วงเวลาใด

- 1) 07.00 – 18.00 น.
- 2) 09.00 – 21.00 น.
- 3) ตลอด 24 ชั่วโมง

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อพนักงานแนะนำบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ท่านมีความรู้สึกต่อการทำงานของพนักงานที่มาแนะนำบริการใจดีแปลกให้แก่ท่านอย่างไร

ลำดับ ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล	ระดับความพึงพอใจ/เห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18.	พนักงานฯ พุดจาสุภาพ ไพเราะ มีมารยาทดี					
19.	พนักงานฯ มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส					
20.	พนักงานฯ อธิบายรายละเอียดของบริการได้อย่างเข้าใจง่าย					
21.	พนักงานฯ ตอบคำถามเกี่ยวกับบริการได้อย่างคล่องแคล่ว					
22.	พนักงานฯ ใช้เวลาในการอธิบายบริการได้อย่างเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยไป					
23.	พนักงานฯ พุดคำศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์มือถือที่เข้าใจยากเกินไป					
24.	พนักงานฯ แสดงความกระตือรือร้นในการแนะนำบริการ					
25.	พนักงานฯ แต่งกายได้อย่างเหมาะสม					
26.	พนักงานฯ ตั้งใจฟังเมื่อถูกซักถาม					
27.	พนักงานฯ สามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบได้ทุกข้อคำถาม					
28.	สถานที่ในการแนะนำบริการมีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 5 แนวโน้มในการให้บริการใจดีแปลให้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

29. ท่านเคยให้บริการใจดีแปลให้หรือไม่

- 1) ไม่เคย (ตอบข้อ 30)
- 2) เคย (ตอบข้อ 33-35)

สำหรับผู้ที่ไม่เคยให้บริการใจดีแปลให้

30. หากท่านมีโอกาสรับส่งผู้โดยสารชาวต่างชาติ หรือมีความจำเป็นต้องสื่อสารกับชาวต่างชาติ ท่านคิดว่าท่านจะให้บริการใจดีแปลให้หรือไม่

- 1) ใช่ (ตอบข้อ 31)
- 2) ไม่ใช่ (ตอบข้อ 32)

31. สาเหตุใดเป็นสาเหตุที่ทำให้ท่านคิดว่าจะให้บริการใจดีแปลให้ กรุณาจัดอันดับ 1-5 โดยใส่หมายเลข 1 หน้าข้อที่ท่านคิดว่าเป็นสาเหตุมากที่สุด และหมายเลข 5 หน้าข้อที่ท่านคิดว่าเป็นสาเหตุน้อยที่สุด แต่หากไม่มีเหตุผลอื่น ๆ เพิ่มเติมให้ใส่แค่ 4 อันดับ

- ___ ต้องการทดลองใช้
- ___ เพื่อช่วยเพิ่มรายได้จากการรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ
- ___ ต้องการสื่อสารกับชาวต่างชาติให้เข้าใจ
- ___ ต้องการให้ชาวต่างชาติเกิดความประทับใจ
- ___ อื่น ๆ ได้แก่

32. สาเหตุใดเป็นสาเหตุที่ทำให้ท่านคิดว่าจะไม่ให้บริการใจดีแปลให้ กรุณาจัดอันดับ 1-5 โดยใส่หมายเลข 1 หน้าข้อที่ท่านคิดว่าเป็นสาเหตุมากที่สุด และหมายเลข 5 หน้าข้อที่ท่านคิดว่าเป็นสาเหตุน้อยที่สุด แต่หากไม่มีเหตุผลอื่น ๆ เพิ่มเติมให้ใส่แค่ 4 อันดับ

- ___ ค่าบริการแพงเกินไป
- ___ สามารถพูดภาษาอังกฤษได้อยู่แล้ว
- ___ สามารถให้เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุพูดกับชาวต่างชาติแทนได้
- ___ โทรติดยากเกินไป
- ___ อื่น ๆ ได้แก่

สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการใจดีแปลให้แล้ว

33. ในอนาคตท่านคิดว่าจะใช้บริการใจดีแปลให้ต่อไปหรือไม่

- 1) ใช่
- 2) ไม่ใช่

34. เมื่อท่านโทรไปใช้บริการใจดีแปลให้ ท่านเคยพบปัญหาใดต่อไปนี้บ้าง (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) โทรไม่ติด/ โทรติดยาก
- 2) รอสายนานกว่าจะมีเจ้าหน้าที่มารับสาย
- 3) สายหลุดระหว่างรอสายเจ้าหน้าที่
- 4) สายหลุดระหว่างทำการสนทนากับเจ้าหน้าที่
- 5) ไม่เคยประสบปัญหาเลย

35. ท่านคิดว่าบริการใจดีแปลให้นี้มีประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพของท่านมากน้อยเพียงใด

- 1) มีประโยชน์มาก เพราะ.....
- 2) มีประโยชน์ปานกลาง เพราะ.....
- 3) มีประโยชน์น้อย เพราะ.....
- 4) ไม่มีประโยชน์เลย เพราะ.....

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงบริการในอนาคต

36. ท่านต้องการให้บริการใจดีแปลให้มีการแปลภาษาอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษหรือไม่

- 1) ต้องการ ได้แก่ ภาษา.....
- 2) ไม่ต้องการ

37. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณค่ะ