

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

การวิเคราะห์ความเชื่อถือได้

ตารางที่ 1 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.947
		N of Items	40(a)
	Part 2	Value	.974
		N of Items	39(b)
Total N of Items			79
Correlation Between Forms			.933
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.965
	Unequal Length		.965
Guttman Split-Half Coefficient			.950

a The items are: ความรวดเร็วของระบบในการติดต่อ (โทรติดไม่ยาก), สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง โดยได้ยินเสียงพนักงานชัดเจนและสายไม่หลุด, ขั้นตอนในการเข้ามาใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน, สามารถเข้าถึงพนักงานได้ง่ายจากเมนูระบบอัตโนมัติ, มีการตรวจสอบความเป็นเจ้าของ ด้วยวิธีการที่ง่ายและน่าเชื่อถือ เช่น ตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว หรือ pass word ที่ลูกค้ากำหนด, เมื่อมีการโอนสาย พนักงานสามารถให้ข้อมูล โดยที่ลูกค้าไม่ต้องเล่าปัญหาซ้ำ, มีการบันทึกข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องทุกครั้ง เมื่อมีการใช้บริการ, พนักงานมีการโทรศัพท์มาแจ้งข้อมูลข่าวสารให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง, ความเป็นมิตรและสุภาพอ่อนโยน, ความกระตือรือร้นในการให้บริการ, มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า, พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลสินค้าและบริการเป็นอย่างดี, พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถาม (พูดชัดเจนและเข้าใจง่าย), มีการแนะนำและเสนอทางเลือกสินค้าบริการให้แก่ลูกค้า, ใช้เวลาน้อยในการให้ลูกค้ารอสายเพื่อค้นหาข้อมูล, สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในเวลาที่แจ้งให้ลูกค้าทราบ, สามารถแก้ไขปัญหาหรือให้ข้อมูลที่ชัดเจนได้ตั้งแต่ครั้งแรกที่มีการติดต่อ, สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่มีการโอนสาย, พนักงานมีการติดตามปัญหาให้แก่ลูกค้า, มีข้อมูลหลากหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ, ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์, ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง, ข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ท่านต้องการทราบ, ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้, มีการนำเสนอข้อมูลและความรู้สินค้าบริการใหม่ๆเพิ่มเติมให้แก่ลูกค้า, โดยภาพรวม

b The items are: ใช้เวลาน้อยในการให้ลูกค้ารอเพื่อค้นหาข้อมูล, สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหภายในเวลาที่แจ้งให้ลูกค้าทราบ, สามารถแก้ไขปัญหาหรือให้ข้อมูลที่ชัดเจนได้ตั้งแต่ครั้งแรกที่มีการติดต่อ, สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่มีการโอนสาย, พนักงานมีการติดตามปัญหาให้แก่ลูกค้า, มีข้อมูลหลากหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ, ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์, ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง, ข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ท่านต้องการทราบ, ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้, มีการนำเสนอข้อมูลและความรู้สินค้าบริการใหม่ๆเพิ่มเติมให้แก่ลูกค้า, โดยภาพรวมท่านมีความจงรักภักดีต่อ AIS จากการให้บริการ Call center (1175, 1148) ในระดับใด, ท่านชื่นชมพนักงานที่ปฏิบัติงานดี โดยผ่านระบบ online ให้คนรอบข้างทราบ, ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการด้วยวิธีต่าง เช่น Forward e-mail หรือ, ท่านจะเพิ่มเป็นรายการโปรด(Add to favorite) ไว้ในคอมพิวเตอร์ของท่าน, ท่านเข้ามาใช้บริการผ่าน call center online บ่อยขึ้น, เมื่อท่านต้องการข้อมูลสินค้าและบริการ ท่านจะนึกถึง Call center online เป็นอันดับแรก, ท่านมีความเชื่อมั่นในความความปลอดภัยต่อระบบ เมื่อใช้บริการ Call center online, ท่านจะค้นหาข้อมูลที่ Web site Call center ก่อนที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการเสริมต่างๆเพิ่มขึ้น, ท่านมีความสุขสนานจากรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายของช่องทางนี้ เช่นเว็บแคม แชท (เห็นหน้าและเสียงของพนักงาน), โดยภาพรวมท่านมีความจงรักภักดีต่อ AIS จากการให้บริการ Call center online ในระดับใด, รู้สึกยินดีที่จะเป็นลูกค้าของ AIS ต่อไป, มีแนวโน้มที่จะใช้บริการต่างๆเพิ่มมากขึ้น, มีทัศนคติที่ดีพร้อมทั้งมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจใน AIS, มีการแนะนำบุคคลรอบข้างให้มาใช้บริการ, จะพิจารณา AIS เป็นอันดับแรก ในการเลือกใช้ในครั้งต่อไป, มีความพยายามในการ

