

ภาคผนวก ข

การทดสอบการข้อมูลเบื้องต้น

ในการทดสอบการกระจายของข้อมูลในลักษณะ Normal นั้น ผู้วิจัยใช้ค่า skewness/standard error of skewness ที่มากกว่า 3 หรือน้อยกว่า ลบ 3 เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาว่าข้อมูลมีการกระจายในลักษณะ Normal หรือไม่ พบว่าข้อมูลปัจจัยการให้บริการผ่านคอลล์เซ็นเตอร์ ส่วนใหญ่มีค่า skewness/standard error of skewness อยู่ในเกณฑ์ที่พิจารณา มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่มีค่ามากกว่าเกณฑ์ แต่อยู่ในช่วงที่ยังยอมรับได้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าข้อมูลทุกตัวมีลักษณะเป็น Normal และเนื่องจากข้อสมมติที่เกี่ยวกับ Linearity และ Homoscedasticity จะสัมพันธ์กับข้อสมมติของการกระจายแบบ Normality ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าข้อมูลทุกตัวเป็น Linearity และ Homoscedasticity ด้วย

ตารางที่ 1 ข้อมูลค่า Skewness และ Standard error of skewness ของแต่ละปัจจัย

ตัวแปร	Skewness	Std. Error of Skewness	Skewness/Std. Error of Skewness
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ			
ความรวดเร็วของระบบในการติดต่อ (โทรคิดไม่ยาก)	-0.71	0.12	-5.83
ขั้นตอนในการเข้ามาใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	-0.13	0.12	-1.03
สามารถเข้าถึงพนักงานได้ง่ายจากเมนูระบบอัตโนมัติ	-0.21	0.12	-1.71
สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง โดยได้ยินเสียงพนักงานชัดเจนและสายไม่หลุด	-0.36	0.12	-2.96
มีการตรวจสอบความเป็นเจ้าของด้วยวิธีการที่ง่ายและน่าเชื่อถือ	-0.03	0.12	-0.26
เมื่อมีการโอนสาย ลูกค้าไม่ต้องเล่าปัญหาซ้ำ	-0.31	0.12	-2.56
มีการบันทึกข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องทุกครั้ง	-0.60	0.12	-4.89
มีการโทรศัพท์มาแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ลูกค้าทราบอย่างต่อเนื่อง	-0.35	0.12	-2.88
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ			
ความเป็นมิตรและสุภาพอ่อนโยน	-0.35	0.12	-2.83
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-0.34	0.12	-2.78
มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	-0.17	0.12	-1.40
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลสินค้าและบริการเป็นอย่างดี	-0.35	0.12	-2.85
พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถาม (พูดชัดเจนและเข้าใจง่าย)	-0.22	0.12	-1.82
มีการแนะนำและเสนอทางเลือกสินค้าบริการให้แก่ลูกค้า	-0.15	0.12	-1.24
ใช้เวลาน้อยในการให้ลูกค้ารอสายเพื่อค้นหาข้อมูล	-0.31	0.12	-2.52
สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในเวลาที่แจ้งให้ลูกค้าทราบ	-0.17	0.12	-1.41
สามารถแก้ไขปัญหาหรือให้ข้อมูลที่ชัดเจน ได้ตั้งแต่ครั้งแรกที่มีการติดต่อ	-0.28	0.12	-2.28
สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่มีการโอนสาย	-0.29	0.12	-2.39
พนักงานมีการติดตามปัญหาให้แก่ลูกค้า	-0.21	0.12	-1.68
ด้านข้อมูลข่าวสาร			
มีข้อมูลหลากหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ	-0.21	0.12	-1.76
ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	-0.19	0.12	-1.59
ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง	-0.35	0.12	-2.83
ข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ท่านต้องการทราบ	-0.47	0.12	-3.87
ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	-0.52	0.12	-4.28
มีการนำเสนอข้อมูลและความรู้สินค้าบริการใหม่มาเพิ่มเติมให้แก่ลูกค้า	-0.31	0.12	-2.55

ตารางที่ 2 ข้อมูลสถิติ KMO and Bartlett's Test ก่อนตัดตัวแปรของคอลล์เซ็นเตอร์

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.927
Bartlett's Test of Approx. Chi-Square Sphericity	5799.526
df	300
Sig.	.000

ตารางที่ 3 ข้อมูลสถิติประเภท Factor Analysis ก่อนตัดตัวแปรของคอลล์เซ็นเตอร์

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	10.641	42.565	42.565	10.641	42.565	42.565	4.345	17.381	17.381
2	1.638	6.552	49.117	1.638	6.552	49.117	4.259	17.034	34.415
3	1.582	6.326	55.443	1.582	6.326	55.443	3.891	15.565	49.980
4	1.312	5.249	60.692	1.312	5.249	60.692	2.678	10.712	60.692
5	.988	3.952	64.645						
6	.894	3.575	68.219						
7	.778	3.113	71.332						
8	.735	2.938	74.270						
9	.647	2.586	76.857						
10	.599	2.398	79.254						
11	.571	2.284	81.538						
12	.520	2.079	83.617						
13	.491	1.965	85.582						
14	.457	1.830	87.412						
15	.406	1.623	89.035						
16	.377	1.507	90.542						
17	.367	1.466	92.008						
18	.311	1.243	93.251						
19	.307	1.229	94.480						
20	.292	1.169	95.648						
21	.249	.998	96.646						
22	.234	.938	97.584						
23	.228	.913	98.497						
24	.200	.800	99.298						
25	.176	.702	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

ตารางที่ 4 ข้อมูลสถิติประเภท Factor Analysis ก่อนตัดตัวแปรของคอลล์เซ็นเตอร์

Component Matrix(a)

	Component			
	1	2	3	4
3E9	.771	.135	.076	-.269
3E8	.768	.045	.140	-.308
3E3	.724	.338	-.098	.051
3M1	.716	-.311	-.021	.100
3M3	.712	-.006	-.264	.326
3E10	.711	-.110	.158	-.237
3M4	.705	-.220	-.199	.228
3E5	.703	.308	-.164	-.130
3E6	.693	-.055	.066	-.211
3P7	.680	-.021	.093	.158
3M2	.675	-.344	-.238	.241
3M7	.673	-.407	-.133	.021
3P6	.670	.052	.093	-.069
3M6	.667	-.377	-.181	.262
3E7	.662	-.037	.210	-.398
3E11	.651	-.341	-.014	-.257
3E2	.641	.436	-.347	-.017
3E4	.609	.240	-.176	-.239
3E1	.575	.396	-.424	.021
3P5	.569	-.057	-.040	.246
3P8	.557	-.275	.141	-.245
3P2	.551	.415	.084	.309
3P1	.534	.124	.446	.104
3P4	.423	.128	.573	.371
3P3	.546	.118	.571	.231

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 4 components extracted.

ตารางที่ 5 ข้อมูลสถิติ KMO and Bartlett's Test หลังตัดตัวแปรของคอลล์เซ็นเตอร์

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.863
Bartlett's Test of Approx. Chi-Square Sphericity	2644.562
df	78
Sig.	.000

ตารางที่ 6 ข้อมูลสถิติประเภท Factor Analysis หลังตัดตัวแปรของคอลล์เซ็นเตอร์

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.429	45.239	45.239	5.429	45.239	45.239	3.692	30.769	30.769
2	1.457	12.144	57.383	1.457	12.144	57.383	2.237	18.645	49.415
3	1.242	10.352	67.735	1.242	10.352	67.735	2.198	18.321	67.735
4	.785	6.538	74.274						
5	.609	5.076	79.349						
6	.566	4.717	84.066						
7	.460	3.829	87.895						
8	.364	3.034	90.929						
9	.316	2.633	93.562						
10	.285	2.375	95.937						
11	.248	2.070	98.007						
12	.239	1.993	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

ตารางที่ 7 ข้อมูลสถิติประเภท Factor Analysis หลังตัดตัวแปรของคอลล์เซ็นเตอร์

Rotated Component Matrix(a)

	Component		
	1	2	3
3M6	.822	.116	.129
3M2	.803	.174	.116
3M7	.782	.114	.123
3M4	.727	.300	.195
3M1	.722	.185	.286
3M3	.631	.429	.190
3E1	.214	.888	.044
3E2	.200	.885	.121
3E9	.373	.521	.411
3P3	.179	.120	.846
3P4	.092	.039	.823
3P1	.217	.122	.647

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations

ตารางที่ 8 ข้อมูลสถิติ KMO and Bartlett's Test ก่อนตัดตัวแปรของคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์

KMO and Bartlett's Test			
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.			.815
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	df	1974.266
		Sig.	.000

ตารางที่ 9 ข้อมูลสถิติประเภท Factor Analysis ก่อนตัดตัวแปรของคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	10.509	42.036	42.036	10.509	42.036	42.036	3.261	13.044	13.044
2	1.810	7.239	49.275	1.810	7.239	49.275	3.197	12.786	25.830
3	1.529	6.118	55.393	1.529	6.118	55.393	3.137	12.550	38.380
4	1.484	5.936	61.328	1.484	5.936	61.328	3.018	12.071	50.451
5	1.186	4.744	66.072	1.186	4.744	66.072	2.561	10.244	60.695
6	1.173	4.694	70.766	1.173	4.694	70.766	1.920	7.680	68.375
7	1.040	4.158	74.924	1.040	4.158	74.924	1.637	6.549	74.924
8	.976	3.906	78.830						
9	.706	2.822	81.652						
10	.623	2.492	84.145						
11	.573	2.292	86.437						
12	.501	2.004	88.441						
13	.418	1.670	90.111						
14	.407	1.629	91.740						
15	.341	1.362	93.102						
16	.300	1.202	94.304						
17	.277	1.108	95.411						
18	.241	.966	96.377						
19	.203	.813	97.190						
20	.174	.695	97.885						
21	.147	.587	98.472						
22	.133	.534	99.006						
23	.116	.464	99.470						
24	.071	.283	99.753						
25	.062	.247	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

ตารางที่ 10 ข้อมูล Factor Analysis ก่อนตัดตัวแปรของคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
3OE7	.831	.208			.179		
3OE8	.750			.354	.238		.228
3OE11	.590		.303	.397		.256	.113
3OM7	.565	.234	.362	.243	.158	.310	
3OE6	.520	.313	.281	.101	.361		
3OE5	.512	.423	.128	.503	.136	.106	
3OE2	.125	.827	.201	.304	.131		
3OE4	.176	.631	.293		.343	.236	
3OE12	.426	.623		.127	.165		.378
3OE1	.105	.594	.259	.220	.290	.157	-.215
3OM1			.850	.171	.150		
3OM2	.116	.387	.725	.160			.194
3OE10	.283	.213	.629	.114	.192	.159	.285
3OM3	.139	.249	.616	.560	.244		.114
3OE9	.223	.328	.507	-.179	.460	.291	
3OM5	.213		.177	.820	.157		
3OM6	.184	.252	.129	.791	.207		.202
3OP6	.175	.187	.180	.232	.776		.239
3OP7	.290	.236		.279	.648		.252
3OE3	.216	.265	.344	.206	.572	.111	-.265
3OP2	.128		.144			.917	
3OP1		.158		.469	.453	.589	.190
3OP3	.169	.509	.118		.219	.510	.428
3OP5		-.102	.273		.182		.690
3OP4	.324	.323	.115	.379		.198	.544

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 19 iterations.

ตารางที่ 11 ข้อมูลสถิติ KMO and Bartlett's Test หลังตัดตัวแปรของคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.813
Bartlett's Test of Approx. Chi-Square Sphericity	466.183
df	36
Sig.	.000

ตารางที่ 12 ข้อมูลสถิติประเภท Factor Analysis หลังตัดตัวแปรของคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.418	49.085	49.085	4.418	49.085	49.085	2.902	32.243	32.243
2	1.226	13.620	62.705	1.226	13.620	62.705	2.324	25.822	58.064
3	1.037	11.522	74.227	1.037	11.522	74.227	1.455	16.163	74.227
4	.624	6.929	81.156						
5	.532	5.915	87.071						
6	.363	4.034	91.105						
7	.325	3.614	94.719						
8	.252	2.799	97.518						
9	.223	2.482	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

ตารางที่ 13 ข้อมูล Factor Analysis หลังตัดตัวแปรของคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์

	Component		
	1	2	3
3OE12	.840		.130
3OE2	.830	.293	
3OE1	.666	.308	
3OE4	.662	.294	.301
3OM1		.895	.154
3OM3	.407	.788	
3OM2	.323	.773	.183
3OP2		.120	.943
3OP3	.589	.132	.627

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 a. Rotation converged in 6 iterations.

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ทักษะและความภักดีต่อตราสินค้าจากการให้บริการคอลล์เซ็นเตอร์
กรณีศึกษาบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้:

ส่วนที่.1 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

ส่วนที่.2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเอไอเอส

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 3. ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและทัศนคติต่อการให้บริการของเอไอเอส
 คอลล์เซ็นเตอร์และคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่4. ข้อมูลที่เกี่ยวกับความภักดีต่อตราสินค้าเอไอเอส

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**** หมายเหตุ คอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์คือ การให้บริการข้อมูลสินค้าและบริการโดย
 พนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งประกอบด้วย 3 รูปแบบ

1. ลูกค้าสนทนากับพนักงานโดยใช้การเซท
2. ลูกค้าสนทนากับพนักงานผ่านกล่องทำให้เห็นภาพและเสียงของพนักงาน
3. แจ้งปัญหาหรือขอข้อมูลผ่านทางอีเมล

เลขที่ _____

แบบสอบถามคำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความเป็นจริงส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 น้อยกว่า 20 ปี 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

 ปริญญาตรี ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ

 นักเรียน นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ อื่นๆ ระบุ _____

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน/ต่อคน

 ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,000 – 25,000 บาท 25,001 – 35,000 บาท 35,001 – 45,000 บาท มากกว่า 45,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเอไอเอส

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2.1 ท่านใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ AIS เป็นระยะเวลาานานเท่าไร

- น้อยกว่า 1 ปี 1 - 2 ปี 3 - 5 ปี
 มากกว่า 5 ปี

อัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อเดือน

- น้อยกว่า 600 บาท 600 -1,499 บาท
 1,500 -2,999 บาท 3,000 บาทขึ้นไป

ท่านเคยค้นหาหรือได้รับข้อมูลสินค้าและบริการผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- คอลล์เซ็นเตอร์ คอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์
 สำนักงานบริการเอไอเอส ร้าน Telewiz เว็บไซต์ gsmadvance.com
 เว็บไซต์ Mobilelife เว็บไซต์ 12call.ais.co.th
 เว็บไซต์ gsm1800.net

กิจกรรมยามว่างที่ท่านชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เล่นอินเทอร์เน็ต อ่านหนังสือ เดิน Shopping
 เล่นกีฬา ฟังเพลง ดูภาพยนตร์
 ดูโทรทัศน์ ท่องเที่ยว อื่นๆ.....

ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจุดประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- อ่าน-ตอบ E-mail อ่านข่าวสาร เหตุการณ์ประจำวัน ซื้อขายสินค้าทาง
เว็บไซต์
 พูดคุยผ่าน MSN ฟังเพลง / เล่นเกมส์ อ่าน-เขียนความคิดเห็นผ่าน web
board
 ดูทีวี คลิปวีดีโอต่างๆ ดาวน์โหลดข้อมูลต่างๆ อื่นๆ.....

2.2 ท่านเคยใช้บริการคอลล์เซ็นเตอร์ (1175,1148) หรือไม่

- เคย ไม่เคย (ถ้าท่านไม่เคยใช้บริการให้ข้ามไปที่ทำข้อ 2.3)

ท่านเคยใช้บริการคอลล์เซ็นเตอร์ (1175, 1148) เฉลี่ยกี่ครั้ง

- 1-2 ครั้ง /เดือน 3-4 ครั้ง/ เดือน มากกว่า 4 ครั้ง /เดือน
 อื่นๆระบุ.....

ท่านใช้บริการคอลล์เซ็นเตอร์ในด้านใด (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ชำระค่าโทรศัพท์มือถือ
 บริการด้านโปรโมชั่น เช่นขอเปลี่ยนโปรโมชั่น ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับโปรโมชั่น
 สมัครบริการต่าง เช่น บริการโทรข้ามแดนอัตโนมัติ
 บริการเสริม เช่น สมัคร ยกเลิก ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับบริการเสริม ตั้งค่าโทรศัพท์มือถือเพื่อใช้บริการเสริม
 งานทะเบียนต่างๆเช่น โอนเปลี่ยนเจ้าของ โอนเปลี่ยนระบบ เปลี่ยนที่อยู่และอื่นๆ
 แจ้งปัญหาในการใช้สินค้าและบริการ
 บริการสำหรับลูกค้าเติมเงิน เช่น แจ้งปัญหาเกี่ยวกับบัตรเติมเงิน
 อื่นๆ.....

2.3 ท่านเคยใช้บริการคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์หรือไม่

- เคย ไม่เคย (ถ้าท่านไม่เคยใช้บริการให้ข้ามไปที่ทำข้อ 2.4)

ท่านเคยใช้บริการคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์เฉลี่ยกี่ครั้ง

- 1-2 ครั้ง /เดือน 3-4 ครั้ง/ เดือน มากกว่า 4 ครั้ง /เดือน
 อื่นๆระบุ.....

ท่านเคยใช้บริการคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์ในรูปแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- แชท คุยแบบเห็นหน้ากับพนักงานผ่านกล่องเว็บแคม
 แจ้งปัญหาหรือขอข้อมูลผ่านทางอีเมล

ท่านใช้บริการคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์ในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ชำระค่าโทรศัพท์มือถือ
- บริการด้านโปรโมชั่น เช่น ขอเปลี่ยนโปรโมชั่น ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับโปรโมชั่น
- สมัครบริการต่างๆ เช่น บริการโทรข้ามแดนอัตโนมัติ
- บริการเสริม เช่น สมัคร ยกเลิก ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับบริการเสริม ตั้งค่าโทรศัพท์มือถือเพื่อใช้บริการเสริม
- งานทะเบียนต่างๆ เช่น โอนเปลี่ยนเจ้าของ โอนเปลี่ยนระบบ เปลี่ยนที่อยู่และอื่นๆ
- แจ้งปัญหาในการใช้สินค้าและบริการ
- บริการสำหรับลูกค้าเติมเงิน เช่น แจ้งปัญหาเกี่ยวกับบัตรเติมเงิน
- อื่นๆ.....

2.4 ลักษณะคอลลีเซ็นเตอร์ที่ท่านต้องการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

โปรดเรียงลำดับสามอันดับ (โดย 1 = อันดับที่หนึ่ง 2 = อันดับที่สอง 3 = อันดับที่สาม)

- ความรวดเร็วของระบบในการติดต่อ (โทรติดไม่ยาก)
- ขั้นตอนในการเข้ามาใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- สามารถเข้าถึงพนักงานได้ง่ายจากเมนูระบบอัตโนมัติ
- สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องโดยได้ยินเสียงพนักงานชัดเจนและสายไม่หลุด
- มีการตรวจสอบความเป็นเจ้าของด้วยวิธีการที่ง่ายและน่าเชื่อถือ
- เมื่อมีการโอนสายลูกค้าไม่ต้องเล่าปัญหาซ้ำ มีการบันทึกข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องทุกครั้ง
- มีการโทรศัพท์มาแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ลูกค้าทราบอย่างต่อเนื่อง

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

โปรดเรียงลำดับสามอันดับ (โดย 1 = อันดับที่หนึ่ง 2 = อันดับที่สอง 3 = อันดับที่สาม)

- ความเป็นมิตรและสุภาพอ่อนโยน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- เข้าใจความต้องการของลูกค้า พนักงานมีความอดทน
- มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลสินค้าและบริการ มีความสามารถในการตอบคำถาม

(พูดชัดเจนและ เข้าใจง่าย)

- ความสามารถในการให้คำแนะนำเสนอทางเลือกที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการ
- ใช้เวลาน้อยในการให้ลูกค้ารอสายเพื่อค้นหาข้อมูล
- แก้ไขปัญหาภายในเวลาที่แจ้งให้ลูกค้าทราบ
- แก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่มีการโอนสาย
- สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ตั้งแต่ครั้งแรก มีการติดตามปัญหาให้แก่ลูกค้า

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและทัศนคติต่อระดับการให้บริการเอไอเอสคอลล์เซ็นเตอร์

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ที่ตรงกับความคิดเห็นและทัศนคติของท่านมากที่สุดต่อระดับการให้บริการเอไอเอสคอลล์เซ็นเตอร์ในปัจจุบัน

การให้บริการของคอลล์เซ็นเตอร์	ระดับความคิดเห็น				
	ดี มาก 5	ดี 4	ปาน กลาง 3	ค่อนข้าง แย่ 2	แย่ ที่สุด 1
ด้านขั้นตอนและกระบวนการกรให้บริการ					
1. ความรวดเร็วของระบบในการติดต่อ (โทรติดไม่ยาก)					
2. สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องโดยได้ยินเสียงพนักงานชัดเจนและสายไม่หลุด					
3. ขั้นตอนในการเข้ามาใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. สามารถเข้าถึงพนักงานได้ง่ายจากเมนูระบบอัตโนมัติ					
5. มีการตรวจสอบความเป็นเจ้าของด้วยวิธีการที่ง่ายและน่าเชื่อถือ เช่น ตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว หรือ pass word ที่ลูกค้ากำหนด					
6. เมื่อมีการโอนสายพนักงานสามารถให้ข้อมูลโดยที่ลูกค้าไม่ต้องเล่าปัญหาซ้ำ					
7. มีการบันทึกข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องทุกครั้งเมื่อมีการใช้บริการ					
8. มีการโทรศัพท์มาแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง					
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1. ความเป็นมิตรและสุภาพอ่อนโยน					
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า					
4. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลสินค้าและบริการเป็นอย่างดี					
5. พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถาม (พูดชัดเจนและเข้าใจง่าย)					
6. มีการแนะนำและเสนอทางเลือกสินค้าบริการให้แก่ลูกค้า					
7. ใช้เวลาน้อยในการให้ลูกค้ารอสายเพื่อค้นหาข้อมูล					
8. สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในเวลาที่แจ้งให้ลูกค้าทราบ					

การให้บริการของคอลล์เซ็นเตอร์	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	ค่อนข้างแย่ 2	แย่ที่สุด 1
9. สามารถแก้ไขปัญหาหรือให้ข้อมูลที่ชัดเจนได้ตั้งแต่ครั้งแรกที่มีการติดต่อ					
10. สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่มีกรโอนสาย					
11. พนักงานมีการติดตามปัญหาให้แก่ลูกค้า					
ด้านข้อมูลข่าวสาร					
1. มีข้อมูลหลากหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ					
2. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์					
3. ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง					
4. ข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ท่านต้องการทราบ					
5. ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
6. มีการนำเสนอข้อมูลและความรู้สินค้าบริการใหม่ๆเพิ่มเติมให้แก่ลูกค้า					
***โดยภาพรวมท่านมีทัศนคติต่อการให้บริการของคอลล์เซ็นเตอร์ในระดับใด					

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ที่ตรงกับความคิดเห็นและทัศนคติของท่านมากที่สุด ต่อระดับการให้บริการ คอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์ ในปัจจุบัน (สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ คอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์ให้ข้ามไปทำส่วนที่ 4)

การให้บริการคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	ค่อนข้างแย่ 2	แย่ที่สุด 1
ด้านขั้นตอนและกระบวนการกรให้บริการ					
1. ความรวดเร็วของระบบในการติดต่อ(ความง่ายและรวดเร็วในการเข้าถึงพนักงาน)					
2. สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (ภาพเสียงชัดเจนไม่หลุดง่าย)					
3. ขั้นตอนในการใช้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ระบุหมายเลขโทรศัพท์และชื่อผู้จดทะเบียน)					
4. มีรูปแบบที่หลากหลายให้เลือกในการติดต่อ (เว็บแคม,แชท,อีเมล)					
5. มีการตรวจสอบความเป็นเจ้าของด้วยวิธีการที่ง่ายและน่าเชื่อถือ เช่น ตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวหรือ pass word ที่ลูกค้ากำหนด					
6. ลูกค้าไม่ต้องแจ้งปัญหาซ้ำเมื่อมีการโอนสาย					
7. มีการบันทึกข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องทุกครั้งเมื่อมีการใช้บริการ					
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1. ความเป็นมิตรและสุภาพอ่อนโยน					
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า					
4. พนักงานมีความอดทน					
5. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลสินค้าและบริการเป็นอย่างดี					
6. พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถาม (พูดชัดเจนและเข้าใจง่าย)					
7. มีการแนะนำและเสนอทางเลือกสินค้าบริการให้แก่ลูกค้า					
8. ใช้เวลาน้อยในการให้ลูกค้ารอเพื่อค้นหาข้อมูล					

การให้บริการคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	ค่อนข้างแย่ 2	แย่ที่สุด 1
9. สามารถแก้ไขปัญหาหรือให้ข้อมูลที่ชัดเจนได้ตั้งแต่ครั้งแรกที่มีการติดต่อ					
11. สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่มีการโอนสาย					
12. พนักงานมีการติดตามปัญหาให้แก่ลูกค้า					
ด้านข้อมูลข่าวสาร					
1. มีข้อมูลหลากหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ					
2. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์					
3. ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง					
4. ข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ท่านต้องการทราบ					
5. ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
6. มีการนำเสนอข้อมูลและความรู้สินค้าบริการใหม่ๆเพิ่มเติมให้แก่ลูกค้า					
***โดยภาพรวมท่านมีทัศนคติต่อการให้บริการคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์ในระดับใด					

ส่วนที่4. ข้อมูลที่เกี่ยวกับความภักดีต่อตราสินค้าเอไอเอส

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ตามระดับความสำคัญที่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าเอไอเอส

จากการให้บริการที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ท่านเห็นด้วยอย่างไรต่อข้อความต่อไปนี้	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าเอไอเอส				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	เฉยๆ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
ความภักดีจากการใช้ Call center (1175, 1148)					
1. ท่านต้องการติดต่อสอบถามข้อมูลกับพนักงานคนเดิมที่เคยให้บริการ					
2. ท่านชื่นชมพนักงานที่ปฏิบัติงานดีให้บุคคลรอบข้างฟัง					
3. ท่านจะใช้สินค้าและบริการเพิ่มขึ้นเมื่อพนักงานคอยล์เซ็นเตอร์แนะนำ					
4. ท่านจะแนะนำให้คนรอบข้างติดต่อพนักงานคอยล์เซ็นเตอร์เมื่อประสบปัญหาหากใช้บริการ					
5. เมื่อท่านต้องการสอบถามข้อมูลท่านจะคิดถึงช่องทางนี้เป็นอันดับแรก					
6. ท่านเชื่อมั่นในข้อมูลต่างๆที่ได้รับจากพนักงานคอยล์เซ็นเตอร์					
7. หากพนักงานให้บริการผิดพลาดในบางครั้ง ท่านจะยังคงเลือกใช้บริการช่องทางนี้อยู่					
***โดยภาพรวมท่านมีความจงรักภักดีต่อเอไอเอสจากการให้บริการคอยล์เซ็นเตอร์ในระดับใด					
ความภักดีจากการใช้คอยล์เซ็นเตอร์ออนไลน์					
1. ท่านชื่นชมพนักงานที่ปฏิบัติงานดีผ่านระบบออนไลน์ให้คนรอบข้างทราบ					
2. ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการด้วยวิธีต่างๆ เช่น Forward e-mail					
3. ท่านจะเพิ่มเป็นรายการโปรด (Add to favorite) ไว้ในคอมพิวเตอร์ของท่าน					
4. ท่านเข้ามาใช้บริการผ่านคอยล์เซ็นเตอร์ออนไลน์บ่อยขึ้น					

จากการให้บริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ ท่านเห็นค่าของช่วงไรต่อข้อความต่อไปนี้	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อความภักดีต่อ ตราสินค้าเอไอเอส				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	เฉยๆ 3	ไม่เห็น ด้วย 2	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 1
5. เมื่อท่านต้องการข้อมูลสินค้าและบริการ ท่านจะนึกถึงคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์เป็นอันดับแรก					
6. ท่านมีความเชื่อมั่นในความความปลอดภัยของระบบเมื่อใช้บริการคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์					
7. ท่านจะค้นหาข้อมูลที่เว็บไซต์คอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์ก่อนที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการเสริมต่างๆเพิ่มขึ้น					
8. ท่านมีความสนุกสนานจากรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายของช่องทางนี้ เช่นเว็บแคม แชท (เห็นหน้าและเสียงของพนักงาน)					
**โดยภาพรวมท่านมีความจงรักภักดีต่อเอไอเอสจากการให้บริการคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์ในระดับใด					
ความภักดีโดยภาพรวม					
1. รู้สึกยินดีที่จะเป็นลูกค้าของเอไอเอสต่อไป					
2. มีแนวโน้มที่จะใช้บริการต่างๆเพิ่มมากขึ้น					
3. มีทัศนคติที่ดีพร้อมทั้งมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในเอไอเอส					
4. มีการแนะนำบุคคลรอบข้างให้มาใช้บริการ					
5. จะพิจารณาเอไอเอสเป็นอันดับแรกในการเลือกใช้ในครั้งต่อไป					
6. มีความพยายามในการค้นหาข้อมูลสินค้าและบริการของเอไอเอส					
7. ท่านสนใจ และเลือกรับข่าวสารเฉพาะเอไอเอส					
8. ท่านจะไม่คำนึงถึงราคาสินค้าและบริการ ถ้าท่านมีความพึงพอใจบริการ					
9. ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง เพื่อให้มีโอกาสเอไอเอสในการปรับปรุงสินค้าบริการ					
***โดยภาพรวมท่านมีความจงรักภักดีต่อเอไอเอสในระดับใด					