

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

1.6 พฤศจิกายน

- 116

5. อาชีพ

1. ☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
2. ☐ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง
3. ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
4. ☐ แม่บ้าน
5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา
6. ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. อัตรารายได้ส่วนตัวต่อเดือน

1. ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
2. ☐ 10,001-20,000 บาท
3. ☐ 20,001- 30,000 บาท
4. ☐ 30,001-40,000 บาท
5. ☐ 40,001-50,000 บาท
6. ☐ มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

7. ท่านรู้จักบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคจากสื่อใด ต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

7.1 สื่อบุคคล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 7.1.1 ☐ ครอบครัว
- 7.1.2 ☐ เพื่อน/เพื่อนบ้าน/เพื่อนร่วมงาน
- 7.1.3 ☐ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค
- 7.1.4 ☐ บุคคลอื่น ๆ โปรดระบุ.....

7.2 สื่อเฉพาะกิจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 7.1.1 ☐ แผ่นโปสเตอร์
- 7.1.2 ☐ แผ่นพับ/ใบปลิว
- 7.1.3 ☐ สื่อติด ณ จุดบริการลูกค้า เช่น สื่อที่ตั้งบนเคาน์เตอร์บริการลูกค้า
- 7.1.4 ☐ ป้ายไฟสัญลักษณ์ดีแทค ป้ายไฟสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ณ หน้า
สถานที่ตั้งของแต่ละสาขา
- 7.1.5 ☐ สื่ออื่น ๆ ในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคโปรดระบุ.....

8. บริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคที่ท่านรู้จักได้บ้าง ต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค
2. ☐ บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค เช่น
จดทะเบียนใหม่ โอนสิทธิ ย้ายจุดจดทะเบียน ระบุการใช้บริการชั่วคราว
ยกเลิกระบุการใช้บริการชั่วคราว ทำซิมการ์ด (Sim Card) ใหม่หมายเลขเดิม
เช็คซิมการ์ด (Sim Card) เปลี่ยนที่อยู่ใบแจ้งค่าบริการ แกไขค่านำหน้า

หรือแก้ไข ชื่อ-นามสกุล สมัคร-ยกเล็ก บริการเสริม เป็นต้น

3. ☐ บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค
4. ☐ บริการจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค
5. ☐ บริการซ่อมเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

9. ท่านเคยใช้บริการประเภทใดบ้างที่สำนักงานบริการลูกค้าดีแทค (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค
2. ☐ บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค เช่น จดทะเบียนใหม่ โอนสิทธิ์ ย้ายจุดจดทะเบียน ระบุการใช้บริการชั่วคราว ยกเลิกการใช้บริการชั่วคราว ทำซิมการ์ด (Sim Card) ใหม่หมายเลขเดิม เช็คซิมการ์ด (Sim Card) เปลี่ยนที่อยู่ใบแจ้งค่าบริการ แก้ไขค่าน้ำหนัก หรือแก้ไข ชื่อ-นามสกุล สมัคร-ยกเล็ก บริการเสริม เป็นต้น

3. ☐ บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค
4. ☐ บริการจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค
5. ☐ บริการซ่อมเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

10. ช่วงเวลาใดที่ท่านไปใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคบ่อยที่สุด

1. ☐ ช่วงเช้า 09.01-12.00 น.
2. ☐ ช่วงบ่าย 12.01-15.00 น.
3. ☐ ช่วงเย็น 15.01-18.00 น.
4. ☐ ช่วงค่ำ 18.01-21.00 น.

11. ท่านใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคบริเวณใด บ่อยที่สุด

1. ☐ บริเวณใกล้บ้าน
2. ☐ บริเวณใกล้ที่ทำงาน/สถานศึกษา
3. ☐ บริเวณเส้นทางที่ผ่านประจำ
4. ☐ อื่นๆ โปรด ระบุ

12. การใช้บริการในแต่ละครั้ง ท่านมาดำเนินการจำนวนกี่รายการ

1. ☐ จำนวน 1 รายการ
2. ☐ จำนวน 2-3 รายการ
3. ☐ จำนวนมากกว่า 3 รายการขึ้นไป

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

13. ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคในลักษณะต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด (โปรดทำเครื่องหมาย / ให้ตรงช่องระดับความพึงพอใจของท่าน)

ระดับความพึงพอใจลักษณะการให้บริการต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีประเภทบริการหลากหลายและครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ					
3. รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ					
4. ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน					
5. ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท					
6. กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา					
7. ท่าเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระค่าบริการ เช่น มีจำนวนสาขาที่ให้บริการ					
8. สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค					

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

14. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด (โปรดทำเครื่องหมาย / ให้ตรงช่องระดับความพึงพอใจของท่าน)

ระดับความพึงพอใจลักษณะการให้บริการต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น					
2. มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ให้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม					
3. ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง					
4. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
5. มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					

15. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงแก้ไขบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค
