

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถาม

### เรื่อง

**การรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ลพบุรี โดยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษา การรับรู้ และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารใช้เป็นแนวทางการพัฒนาหน่วยงาน ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการทั่วไป

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีจำนวน 5 หน้า

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check-list) มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีจำนวน 18 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการใช้บริการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีจำนวน 22 ข้อ

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ

ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่าน มา ณ โอกาสนี้

ทรงกิจ อธิวาสนพงศ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ  
กรูณากรอกรายละเอียดลงในช่องว่างที่กำหนดถ้าเลือกตัวเลือกข้ออื่นๆ

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

25 – 40 ปี

41 – 55 ปี

56 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

มัธยมศึกษาตอนปลาย – อนุปริญญา

ปริญญาตรี / เทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

เกษตรกรรม

พนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง

ธุรกิจส่วนตัว / อิสระ

รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

นิสิต / นักศึกษา

อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,000 – 20,000 บาท

20,001 – 30,000 บาท

30,001 – 40,000 บาท

40,001 – 50,000 บาท

50,001 บาท ขึ้นไป

6. ค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 500 บาท

500 – 1,000 บาท

1,001 – 2,000 บาท

2,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดเป็น 5 ระดับ มีความหมายดังนี้

- |   |         |                                       |
|---|---------|---------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ตรงกับระดับการรับรู้ของท่านมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ตรงกับระดับการรับรู้ของท่านมาก        |
| 3 | หมายถึง | ตรงกับระดับการรับรู้ของท่านปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ตรงกับระดับการรับรู้ของท่านน้อย       |
| 1 | หมายถึง | ตรงกับระดับการรับรู้ของท่านน้อยที่สุด |

การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่		ระดับการรับรู้				
		5	4	3	2	1
	ด้านสื่อในการรับรู้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	จากสื่อวิทยุกระจายเสียงภายในท้องถิ่น					
2	จากสติ๊กเกอร์ติดรถยนต์ของ บจม. ทีโอที					
3	จากใบแทรกในใบแจ้งหนี้ค่าบริการโทรศัพท์					
4	จากแผ่นพับหรือแผ่นประชาสัมพันธ์ที่แจกให้ตามศูนย์บริการลูกค้าสาขา					
5	จากอินเทอร์เน็ต					
6	จากสอบถามพนักงานของ บจม. ทีโอที					
	ด้านความรู้และความเข้าใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	วิธีแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 โนโบแนบกับใบแจ้งหนี้					
2	1177 เป็นเลขหมายพิเศษใช้กรณีแจ้งโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่หรือโทรศัพท์สาธารณะขัดข้อง					
3	การแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้องไม่คิดค่าบริการ					
4	สามารถติดตามผลงานที่เคยแจ้งเหตุขัดข้องไว้					
5	1177 ติดต่อได้ระหว่าง 08.00 - 17.00 น. แต่คอนแทรกซ์เซอร์ 1100 ติดต่อได้ 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด					
6	เหตุโทรศัพท์เสียบางอาการใช้เวลาในการตรวจแก้คืนดีมาก/น้อย ต่างกัน					

การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่		ระดับการรับรู้				
		5	4	3	2	1
	ด้านความคาดหวัง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	เลขหมาย 1177 สามารถเชื่อมโยงกับโทรศัพท์มือถือ ทุกๆ เครือข่ายได้					
2	1177 ติดต่อแจ้งความคืบหน้าภายใน 3 ชั่วโมง					
3	ระบบ 1177 มีการรับสายทุกครั้งตลอดเวลา					
4	ระบบ 1177 แจ้ง วัน เวลา ที่รับแจ้งให้ทราบด้วย					
5	มีประชาสัมพันธ์ระบบ 1177 ผ่านสื่อโทรทัศน์					
6	ระบบ 1177 รายงานผล ให้ผู้แจ้งเหตุทราบทันที ที่ตรวจ แก้โทรศัพท์เสียคืนดี					

### ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้และใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับการใช้บริการ  
ของท่านซึ่งกำหนดตัวเลขไว้ดังนี้

- |   |         |                                      |
|---|---------|--------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ตรงกับระดับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ตรงกับระดับพฤติกรรมของท่านมาก        |
| 3 | หมายถึง | ตรงกับระดับพฤติกรรมของท่านกลาง       |
| 2 | หมายถึง | ตรงกับระดับพฤติกรรมของท่านน้อย       |
| 1 | หมายถึง | ตรงกับระดับพฤติกรรมของท่านน้อยที่สุด |

พฤติกรรมกรแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่		ระดับพฤติกรรม				
		5	4	3	2	1
	ด้านการตัดสินใจใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	สามารถติดตามความคืบหน้าการแจ้งเหตุขัดข้อง					
2	สามารถสนทนากับพนักงานได้โดยตรง					
3	ติดตามผลแล้วได้ข้อมูลที่ชัดเจนรวดเร็ว					
4	สามารถแจ้งได้ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง					
5	สะดวกในการติดต่อเพียงกดเลขหมาย 1177					
6	ผลการแก้ไขเหตุโทรศัพท์ขัดข้องคืนดีรวดเร็ว					

พฤติกรรมการณ์แจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่		ระดับพฤติกรรม				
		5	4	3	2	1
	ด้านลักษณะการใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	แจ้งกับ1177 เมื่อโทรศัพท์ขัดข้อง					
2	ใช้บริการแจ้งกับ คอนแทกเซ็นเตอร์ 1100					
3	ใช้บริการแจ้งเหตุขัดข้องทางอินเทอร์เน็ต					
4	แจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้องด้วยตนเอง					
5	แจ้งเหตุกับพนักงานของบริษัท หรือบุคคลที่รู้จัก					
6	แจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้องตาม วัน เวลาราชการ					
7	แจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้องทันทีที่ทราบว่าจะเสีย					
8	ใช้โทรศัพท์พื้นฐานแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้อง					
9	ใช้โทรศัพท์สาธารณะแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้อง					
	ด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	พอใจกับการใช้ทสนทนาของพนักงานรับแจ้งเหตุ					
2	พอใจกับการตอบข้อซักถามของพนักงาน					
3	พอใจแจ้งแล้วแก้ไขคืนดีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย					
4	พอใจสามารถแจ้งได้ 24 ชั่วโมง					
5	พอใจสามารถแจ้งเหตุขัดข้องได้หลายช่องทาง					
6	พอใจสะดวกในการติดต่อและโทรได้ง่าย					
7	พอใจกับความรวดเร็วในการแก้ไขเหตุขัดข้อง					

\*\*\*ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้\*\*\*

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วนิดา เพิ่มศิริ	อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการตลาด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัสสรศรีศรี อภิยาหอม	อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการตลาด
คุณสุรพล พนาโรจน์วงศ์	ผู้จัดการส่วนระบบตอนอกที่ 1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
คุณสุภาสณี ศรีสวัสดิ์	ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
คุณไพโรจน์ รักษาเจริญ	ผู้จัดการศูนย์การขายและลูกค้าสัมพันธ์สระบุรี ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสระบุรี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
คุณภาพเครื่องมือการวิจัย



ที่ ศธ. ๐๕๔๗.๐๕/๑๗๓๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนราชมหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.วนิดา เพิ่มศิริ

ด้วย นายทรงกิจ อธิวาสนพงศ์ รหัส ๔๗๖๒๐๕๒๑๖ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง การรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งข้อขัดข้อง ๑๑๗๗ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นายทรงกิจ อธิวาสนพงศ์ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสนี ศิริโกคาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [thepsatri@tru.ac.th](mailto:thepsatri@tru.ac.th)



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๑๗๓๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนราชนครินทร์  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ภัสสรศศิริ อภิยาหอม

ด้วย นายทรงกิจ อธิวาสนพงศ์ รหัส ๕๗๖๒๐๕๒๑๖ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง การรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งข้อร้อง ๑๑๗๗ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของนายทรงกิจ อธิวาสนพงศ์ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธาสนี ศิริโกคาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [thepsatri@tru.ac.th](mailto:thepsatri@tru.ac.th)



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๑๗๓๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน นายสุภาสณ์ ศรีสวัสดิ์

ด้วย นายทรงกิจ อธิวาสนพงศ์ รหัส ๔๗๖๒๐๕๒๑๖ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง การรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งข้อขัดข้อง ๑๑๗๗ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นายทรงกิจ อธิวาสนพงศ์ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธาสินี ศิริโกคาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [thepsatri@tru.ac.th](mailto:thepsatri@tru.ac.th)



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๑๗๓๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน นายสุพล พนาโรจน์วงศ์

ด้วย นายทรงกิจ อธิวาสนพงศ์ รหัส ๔๗๖๒๐๕๒๑๖ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง การรับรู้และพฤติกรรมกรรมการแจ้งข้อร้อง ๑๑๗๗ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นายทรงกิจ อธิวาสนพงศ์ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธาสินี ศิริโลกาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [thepsatri@tru.ac.th](mailto:thepsatri@tru.ac.th)



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๑๗๓๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน นายไพโรจน์ รักษาเจริญ

ด้วย นายทรงกิจ อธิวาสนพงศ์ รหัส ๔๗๖๒๐๕๒๑๖ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง การรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งข้อขัดข้อง ๑๑๗๗ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นายทรงกิจ อธิวาสนพงศ์ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [thepsatri@tru.ac.th](mailto:thepsatri@tru.ac.th)