

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03

จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามระดับการมีส่วนร่วม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert Five Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open - ended questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ

2. แบบสอบถามนี้ใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาทำวิจัยและประมวลผลในภาพรวมเท่านั้น คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ จึงไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด

3. กรุณาพิจารณาและตอบให้ครบทุกข้อตามสภาพจริงมากที่สุด เพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหา เพราะทุกคำตอบมีความสำคัญต่อการวิจัย

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่าน ในครั้งนี้ด้วยดี จึงขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

นายสมศักดิ์ สุขบรม

นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาวิทยุสื่อสารและโทรคมนาคม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

0. สถานภาพได้แก่ อาชีพ จำแนกเป็น
- () ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - () พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน
 - () ค้าขาย
 - () อาชีพอิสระ
 - () รับจ้างทั่วไป
 - () พ่อบ้าน/แม่บ้าน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง

แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert Five Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 30 ข้อ

ตัวอย่าง การตอบแบบสอบถาม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
01 ค่าโทรศัพท์ภายในท้องถิ่นราคาถูก	✓				
02 ความชัดเจนของเสียงในการติดต่อ			✓		

คำอธิบาย

01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าโทรศัพท์ภายในท้องถิ่น ราคาถูก อยู่ในระดับมากที่สุด

01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าความชัดเจนของเสียงในการติดต่อ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	ด้านที่ 1 ผลลัพธ์					
1	เครื่องโทรศัพท์ที่มีสภาพดี.....
2	โทรศัพท์ที่มีรูปลักษณะสวยงาม.....
3	มีหลายระบบให้เลือก.....
4	คุณภาพเสียงชัดเจน.....
5	มีโทรศัพท์รุ่นที่ทันสมัย.....
6	โทรศัพท์ที่มีคุณภาพดี.....
	ด้านที่ 2 ราคา					
7	คิดค่าโทรตามเวลาที่ใช้อย่างจริง.....
8	ค่าบริการถูกกว่าโทรศัพท์แบบอื่น/โทรศัพท์สาธารณะ.....
9	ติดป้ายบอกราคาชัดเจน.....
	ด้านที่ 3 สถานที่					
10	ตั้งในแหล่งชุมชน.....
11	ตั้งในบริเวณที่มีความปลอดภัย.....
12	ที่ตั้งใกล้ที่พักอาศัย.....
13	ที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน/สถาบันการศึกษา.....
14	อยู่ในเส้นทางที่สัญจรเป็นประจำ.....
15	ที่ตั้งเด่น/เห็นได้ชัดเจน.....
	ด้านที่ 4 การส่งเสริมการตลาด					
16	ลดค่าบริการในช่วงเวลาดีก.....
17	มีส่วนลดสำหรับลูกค้าประจำ.....
18	มีส่วนลดพิเศษของนาที่.....

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	ด้านที่ 5 บุคลากรหรือพนักงาน					
19	พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย.....
20	พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง.....
21	พนักงานกระตือรือร้นในการให้บริการ.....
22	พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ.....
	ด้านที่ 6 ลักษณะทางกายภาพ					
23	มีแสงสว่างเพียงพอ.....
24	มีเก้าอี้บริการเพียงพอ.....
25	ที่ตั้งไม่มีเสียงดังรบกวนมากเกินไป.....
26	โต๊ะที่ตั้งสะอาด.....
	ด้านที่ 7 กระบวนการให้บริการ					
27	ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง.....
28	การจับเวลาที่น่าเชื่อถือ.....
29	ให้บริการถูกต้องตามต้องการ.....
30	มีการบริการที่รวดเร็ว.....

ตอนที่ 3

แบบสอบถามปลายเปิด (Open - ended questionnaire) เกี่ยวกับ ความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์

.....

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์แต่ละ
ด้านต่อไปนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ข้อเสนอแนะ.....

2. ด้านราคา

ข้อเสนอแนะ.....

3. ด้านสถานที่

ข้อเสนอแนะ.....

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้อเสนอแนะ.....

5. ด้านบุคลากรหรือพนักงาน

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

7. ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นายสมศักดิ์ สุขบรม

นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาวิทยุโทรทัศน์การกระจายเสียง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๑๕๔๐.๐๑/ว ๑๕๗๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน นายสมโภช กองทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสมศักดิ์ สุขขรม นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ ๐๓ จังหวัดกาฬสินธุ์” มหาวิทยาลัยฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ และเชี่ยวชาญสูง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ด้านโครงสร้างเนื้อหา ในครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศธ ๑๕๔๐.๐๑/ว ๑๕๖๖



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน อาจารย์ประสงค์ สกลซัง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสมศักดิ์ สุขบรม นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ ๐๓ จังหวัดกาฬสินธุ์” มหาวิทยาลัยฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ และเชี่ยวชาญสูง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ด้านสถิติการวิจัย ในครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๓๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศธ ๑๕๔๐.๐๑/ว ๑๕๗๖



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน นางไพวรรณ เกรียงวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสมศักดิ์ สุขบรม นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ ๐๓ จังหวัดกาฬสินธุ์” มหาวิทยาลัยฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ และเชี่ยวชาญสูง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ด้านภาษา ในครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศธ ๑๕๔๐.๐๑/ว ๑๕๗๖



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัย

เรียน ผู้บริหารสำนักงานบริการโทรศัพท์อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๖๐ ชุด

ด้วย นายสมศักดิ์ สุขบรม นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ ๐๓ จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อให้การศึกษาวิจัย ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์มหาวิทยาลัยฯ จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังเอกสารแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศธ ๑๕๔๐.๐๑/ว ๑๕๕๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย

เรียน ผู้บริหารสำนักงานบริการโทรศัพท์อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๔๐๖ ชุด

ด้วย นายสมศักดิ์ สุขบรม นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ ๐๓ จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อให้การศึกษาวิจัย ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์มหาวิทยาลัยฯ จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ ๐๓ จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังเอกสารแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๓๒ - ๕๔๓๘