

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ  
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษา ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะกรรมการจัดการ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความ  
พึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด  
(มหาชน)

ผู้ศึกษาขอความกรุณาท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของ  
ท่าน และขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ คำตอบในแบบสอบถามนี้ไม่  
ถือว่าเป็นข้อใดถูกหรือผิด ทั้งนี้เพราะถือว่าแต่ละคำตอบเป็นแบบของการตัดสินใจที่แตกต่างกันออกไป  
โดยผู้ศึกษาจะนำผลศึกษาที่ได้ไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการ และเป็นข้อมูลแนวทางในการปรับ  
ปรุงการให้บริการต่อไป จึงหวังอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากทุกท่านเป็นอย่างดี จึงขอ  
ขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ  
ด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รวม 6 ด้าน คือ  
พัสดุ ราคา สถานที่ ส่งเสริมการใช้บริการ การบริการของพนักงาน และ  
กระบวนการให้บริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดให้ท่านแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็น  
แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1.  ชาย

2.  หญิง

สำหรับผู้วิจัย

2. อายุ

1.  20 - 30 ปี

2.  31 - 40 ปี

3.  41 - 50 ปี

4.  51 - 60 ปี

3. การศึกษา

1.  ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.  ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

3.  สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับตำแหน่ง

1.  ระดับ 1-3

2.  ระดับ 4 - 6

3.  ระดับ 7 - 9

4.  ระดับ 10 ขึ้นไป

5. ประสบการณ์

1.  ต่ำกว่า 10 ปี

2.  10 - 20 ปี

3.  21 - 30 ปี

4.  มากกว่า 30 ปี

6. ลักษณะงาน

1.  งานสนับสนุน

2.  งานแผน

3.  ปฏิบัติการด้านช่าง

4.  งานตรวจสอบ

5.  งานอื่นๆ .....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความคิดเห็นของท่าน

สำหรับผู้วิจัย

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านพัสดุ</b>					
1. พัสดุมีคุณสมบัติตรงตามความต้องการ					<input type="checkbox"/>
2. พัสดุที่เบิกมีความจำเป็นสูงสุด					<input type="checkbox"/>
3. พัสดุมิให้เบิกเพียงพอเมื่อต้องการ					<input type="checkbox"/>
4. พัสดุมีหลากหลายประเภทให้เบิก					<input type="checkbox"/>
5. พัสดุที่จัดซื้อให้มีคุณภาพที่ดี					<input type="checkbox"/>
6. พัสดูจัดส่งให้ตรงตามเวลาที่ต้องการ					<input type="checkbox"/>
7. พัสดุมีการบรรจุหีบห่อเป็นอย่างดี					<input type="checkbox"/>
8. พัสดุมีระบบการควบคุมคุณภาพที่ดี					<input type="checkbox"/>
<b>ด้านราคา</b>					
1. ราคาของพัสดุเหมาะสมกับคุณภาพ					<input type="checkbox"/>
2. ราคาคุ้มค่าเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ					<input type="checkbox"/>
3. ราคาพัสดุที่จัดซื้อได้มีความเหมาะสม					<input type="checkbox"/>
4. ราคาพัสดุใกล้เคียงเมื่อเทียบกับที่อื่นๆ					<input type="checkbox"/>
5. ราคาค่าขนส่งเป็นราคาที่เหมาะสม					<input type="checkbox"/>

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านสถานที่</b>					
1. ความสะดวกในการเดินทางไปสถานที่ตั้ง คลังพัสดุ					
2. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่					
3. ความทันสมัยของสถานที่					
4. ความปลอดภัยของสถานที่					
5. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
<b>ด้านส่งเสริมการใช้บริการ</b>					
1. ความสะดวกในการโทรศัพท์สอบถาม					
2. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์					
3. ความสะดวกจากการจัดส่งดี					
4. ความสะดวกในการรับทราบข้อมูล					
5. ความชัดเจนของการจัดทำป้ายบอกชื่อ สถานที่ตั้ง					
<b>ด้านการบริการของพนักงาน</b>					
1. ความใส่ใจในการบริการของเจ้าหน้าที่					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. ความตรงต่อเวลาตามที่นัดหมายของเจ้าหน้าที่					
4. ความชัดเจนในการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่					
5. ความมีกิริยา มารยาท ของเจ้าหน้าที่					
6. ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่					
7. ความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ขนส่งดี					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการในการให้บริการ					
1. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
2. ความสะดวกในการเบิกพัสดุ					
3. ความสะดวกในการส่งจองพัสดุ					
4. ความสะดวกในการรับมอบพัสดุ					
5. ความรวดเร็วในการจัดซื้อจัดหาพัสดุ					
6. ความสะดวกในวิธีการจัดซื้อพัสดุ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ \_\_\_\_\_
2. ด้านราคา \_\_\_\_\_
3. ด้านสถานที่ \_\_\_\_\_
4. ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ \_\_\_\_\_
5. ด้านการบริการของพนักงาน \_\_\_\_\_
6. ด้านกระบวนการให้บริการ \_\_\_\_\_

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อผู้วิจัย	นายเพียร แก้วสวัสดิ์
วัน เดือน ปี สถานที่เกิด	1 มกราคม พ.ศ. 2506 จังหวัดอ่างทอง
ที่อยู่ปัจจุบัน	600/817 หมู่ 14 ถนนพหลโยธิน ตำบลลุมพิต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 12130
ที่อยู่ทำงาน	ส่วนนโยบายการพัสดุ ฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ เลขที่ 89/2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10210
ประวัติการศึกษา	ประถมศึกษา โรงเรียนวัดพินิจธรรมสาร จังหวัดอ่างทอง มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนป่าโมกวิทยาภูมิ จังหวัดอ่างทอง ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น (ปวช.) โรงเรียนช่างกลสยาม กรุงเทพมหานคร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิทยาลัยเทคโนโลยีนครราชสีมา เทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยครุจันทระเกษม
ประวัติการทำงาน	บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)