

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ จะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
ศูนย์บริการลูกค้าสามเสน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน หรือช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 30 ปี

2) 30 ปี – 40 ปี

3) 41 ปี – 50 ปี

4) 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1) โสด

2) สมรส

3) หย่าร้าง/ หม้าย

4. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

สำหรับผู้วิจัย

5. รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,000 บาท – 20,000 บาท
- 3) 20,001 บาท – 30,000 บาท 4) 30,001 บาทขึ้นไป

6. อาชีพ

- 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2) พนักงานบริษัทเอกชน/ รับจ้าง
- 3) ประกอบธุรกิจส่วนตัว 4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านพนักงาน						
1. พนักงานผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส						<input type="checkbox"/>
2. พนักงานใช้กิริยาจาที่สุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์กับท่าน						<input type="checkbox"/>
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน						<input type="checkbox"/>
4. พนักงานเอาใจใส่ในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
5. การให้บริการลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน						<input type="checkbox"/>
6. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยมีความเหมาะสม						<input type="checkbox"/>
7. พนักงานผู้ให้บริการมีความรอบรู้ในเรื่องที่ท่านรับบริการ						<input type="checkbox"/>
ด้านการบริการ						
8. การตรงต่อเวลาในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
9. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมเหตุขัดข้อง						<input type="checkbox"/>
10. ความสะดวกที่ได้รับจากเคาเตอร์รับเงิน						<input type="checkbox"/>
11. ความรวดเร็วและถูกต้องในการขอติดตั้งโทรศัพท์						<input type="checkbox"/>
12. ความรวดเร็วในการติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้า
สาขาสามเสน (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
13. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ						<input type="checkbox"/>
14. ความทันสมัยและมีการพัฒนาความก้าวหน้าของบริการ						<input type="checkbox"/>
15. การตอบข้อซักถามต่าง ๆ ของพนักงาน จนเป็นที่พอใจ ของลูกค้า						<input type="checkbox"/>
ด้านสถานที่						
16. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ/สถานที่จอดรถ						<input type="checkbox"/>
17. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
18. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
19. ความพร้อมของเครื่องอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
20. ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการมาติดต่อ						<input type="checkbox"/>
21. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
22. มีป้ายบอกหน่วยบริการชัดเจน						<input type="checkbox"/>
23. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ						<input type="checkbox"/>
ด้านการรับชำระค่าบริการ						
24. ท่านพอใจเกี่ยวกับการชำระเงินที่สำนักงานบริการ โทรศัพท์						<input type="checkbox"/>
25. ท่านมีความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน						<input type="checkbox"/>
26. การให้บริการชำระเงินตามลำดับ						<input type="checkbox"/>
27. ให้มีการหักบัญชีผ่านธนาคารได้						<input type="checkbox"/>
28. ความรวดเร็วและความถูกต้องในการรับชำระค่าบริการ						<input type="checkbox"/>
29. การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับการชำระเงิน						<input type="checkbox"/>

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล

นายจักรกฤษณ์ มีนาค

วัน เดือน ปีเกิด

12 ตุลาคม 2503

ที่อยู่ปัจจุบัน

124/68 หมู่บ้านนันทนา-การ์เด้นท์ ถนนรังสิต-ปทุมธานี
ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2522

ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (วิทยุ-โทรคมนาคม)
วิทยาลัยช่างกลพระนครเหนือ

พ.ศ. 2524

ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (วิทยุ-โทรคมนาคม)
วิทยาลัยครูอาชีวศึกษา เทเวศร์

พ.ศ. 2535

ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)
วิทยาลัยครูสวนสุนันทา

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2524

ช่างระดับ 3 องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

พ.ศ. 2532

นายช่างระดับ 1 องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

พ.ศ. 2539

นายช่างระดับ 5 องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

พ.ศ. 2543

นายช่างระดับ 6 องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

พ.ศ. 2547

พนักงานบริหารทั่วไประดับ 7

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

พ.ศ.2549 - ปัจจุบัน นักบริหารงานทั่วไป ระดับ 8 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)