

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

คุณภาพการบริการของส่วนงานพัสดุกลาง ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ จะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

สำหรับผู้วิจัย

2. อายุ

1. น้อยกว่า 25 ปี

2. 25 – 40 ปี

3. 41 – 55 ปี

4. มากกว่า 55 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ผู้บริหารระดับต้น
(บ. 3) | 2. <input type="checkbox"/> พนักงานปฏิบัติการระดับ
สูง (ก.1) |
| 3. <input type="checkbox"/> พนักงานปฏิบัติการระดับ
กลาง (ก.2) | 4. <input type="checkbox"/> พนักงานปฏิบัติการระดับ
ต้น (ก.3) |

สำหรับผู้วิจัย

5. อายุการทำงาน

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> 1 - 2 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 3 - 5 ปี |
| 3. <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปี | |

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการ
โทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ (Reliability)						<input type="checkbox"/>
1. การให้บริการ จัดซื้อ จัดจ้าง หรือ จ้างที่ปรึกษา ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
2. ผู้ให้บริการมีความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
3. การจัดซื้อ จัดจ้าง หรือ จ้างที่ปรึกษา เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						<input type="checkbox"/>
4. การบริการจัดซื้อ จัดจ้าง หรือ จ้างที่ปรึกษา เป็นไปอย่างถูกต้อง ตรงตามระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ						<input type="checkbox"/>
5. การบริการจัดซื้อ จัดจ้าง หรือ จ้างที่ปรึกษา มีความโปร่งใสตรวจสอบได้						<input type="checkbox"/>
ความมั่นใจ (Assurance)						
6. เจ้าหน้าที่พัสดุ มีความรู้ มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญและความชำนาญในการให้บริการ จัดซื้อ จัดจ้าง หรือ จ้างที่ปรึกษา						<input type="checkbox"/>
7. มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
8. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
9. ผู้ให้บริการสามารถตอบปัญหา และช่วยแก้ไข ปัญหาในการทำงาน						<input type="checkbox"/>
10. เสียสละ และอุทิศเวลา ในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการ
โทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)						
11. ส่วนงานพัสดุ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ สำหรับอำนวยความสะดวกครบถ้วน พร้อมให้บริการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
12. ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบ รายชื่อของผู้ให้บริการ ได้จาก มีป้ายแสดงชื่อผู้ให้บริการและจุดให้บริการชัดเจน						<input type="checkbox"/>
13. สถานที่ของส่วนงานพัสดุ มีความสะอาด เรียบร้อย กว้างขวาง เหมาะกับการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
14. ส่วนงานพัสดุ มีขั้นตอนกระบวนการในการจัดซื้อจัดจ้าง หรือจ้างที่ปรึกษา เป็นไปอย่างรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
15. ส่วนงานพัสดุ มีขั้นตอนกระบวนการในการจัดซื้อจัดจ้าง หรือจ้างที่ปรึกษา เป็นไปตามข้อตกลง						<input type="checkbox"/>
ความใส่ใจ (Empathy)						
16. ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และใส่ใจในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
17. ส่วนงานพัสดุยินดีรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุง						<input type="checkbox"/>
18. ผู้ให้บริการตอบคำถามและอธิบายข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย						<input type="checkbox"/>
19. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ด้วยสื่อต่าง ๆ ในการรับบริการ ไปยังผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ						<input type="checkbox"/>
20. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ปัญหา และช่วยแก้ไขปัญหให้แก่ผู้ใช้อย่างเป็นอย่างดี						<input type="checkbox"/>
การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)						
21. เจ้าหน้าที่พัสดุมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
22. เจ้าหน้าที่พัสดุอำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการ
โทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23. เจ้าหน้าที่พัสดุมีความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
24. เจ้าหน้าที่พัสดุ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม					
25. เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค					

สำหรับผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางสาวจูนกร กนิษฐานนท์
วัน เดือน ปี เกิด 15 มิถุนายน 2523
ภูมิลำเนา อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสกลราชวิทยานุกูล จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2548 ปริญญาบัณฑิต ภาควิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2553 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ
(การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2550 - สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
ปัจจุบัน ตำแหน่งพนักงานตามสัญญาจ้าง
พ.ศ. 2549-2550 สำนักงานสุพัฒน - บุตร
ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าสายของกรม
ตรวจบัญชีสหกรณ์
พ.ศ. 2548 บริษัท สำนักงาน เคทีวายคอร์ปอเรชั่น จำกัด
ตำแหน่ง พนักงานบัญชี