

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## แบบสอบถาม

### ความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน รับจ้างเหมาบริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ประกอบการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีวัตถุประสงค์ที่จะค้นหาและวิเคราะห์ผลเพื่อประกอบการศึกษา จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ให้ครบถ้วนทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ข้อมูลที่ท่านกรุณาตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ จะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม ผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาในการตอบแบบสอบถามจากทุก ๆ ท่าน

ขอขอบคุณ

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

1.  ชาย

2.  หญิง

2. อายุ

1.  ต่ำกว่า 25 ปี

2.  25-34 ปี

3.  35-50 ปี

4.  50 ปีขึ้นไป

3. อายุงาน

1.  ต่ำกว่า 10 ปี

2.  10-15 ปี

3.  16-20 ปี

4.  20 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

1.  ต่ำกว่าอนุปริญญา

2.  อนุปริญญา-ปริญญาตรี

3.  ปริญญาโท

4.  สูงกว่าปริญญาโท

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ

สำหรับผู้วิจัย

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการบริการ</b>					
1.พนักงานบริการมีความสุภาพเรียบร้อย					
2.บริษัทบริการมีวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการบริการ					
3.บริษัทบริการมีอุปกรณ์ทันสมัย					
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
4.พนักงานบริการทำตามคำสั่งครบถ้วน					
5.เมื่อท่านมีปัญหาพนักงานมีความจริงใจแก้ปัญหา					
6.พนักงานบริการให้บริการเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก					
7.พนักงานบริการให้บริการตรงเวลาที่สัญญาไว้					
8.พนักงานบริการไม่มีประวัติดีผลขาดในการให้บริการ					
<b>ด้านความรับผิดชอบ</b>					
9.พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด					
10.พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการทันที					
11.พนักงานบริการมีความเต็มใจจะช่วยเหลือท่าน					
12.พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่สามารถสนองคำร้องขอของท่าน					
<b>ด้านความมั่นใจ</b>					
13.พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน					
14.ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ					
15.พนักงานบริการมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอ					
16.พนักงานบริการมีความรู้ที่จะตอบคำถามท่าน					
<b>ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา</b>					
17.พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ					
18.จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย					
19.พนักงานบริการเอาใจใส่ท่าน โดยเฉพาะ					
20.พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ					

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ (ต่อ)

สำหรับผู้วิจัย

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
21.พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ					
22.พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อต่อผู้รับบริการ					
23.พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน					
24.พนักงานบริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ					
25.พนักงานบริการมีความสามารถประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง					

  
  
  
  


ขอขอบคุณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางสาวณัฐการ์ณ พรประพันธ์
วัน เดือน ปีเกิด	14 พฤศจิกายน 2523
ที่อยู่	31/41 หมู่ 9 ซอยงามวงศ์วาน 19 ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จ.นนทบุรี 11000
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต ศศบ. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2546

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี