

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงาน
รับสายโทรศัพท์ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ประกอบการศึกษาปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีวัตถุประสงค์ที่จะค้นคว้าและวิเคราะห์ผล
ใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ให้ครบถ้วนทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อ
ประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ข้อมูลที่ท่านกรณาดตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และนำเสนอใน
ผลงานวิจัยในภาพรวม ผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาในการตอบแบบสอบถามนี้
จากทุก ๆ ท่าน

ขอขอบคุณ

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้า
สัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ท่านเลือก

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี

2. 25-35 ปี

3. มากกว่า 35 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. 10,000-11,000 บาท

3. มากกว่า 11,000 บาท

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล นางเนตรนภิส ธนกาญจน์
วัน เดือน ปีเกิด 20 กุมภาพันธ์ 2507
ภูมิลำเนา 73/261 หมู่บ้านมวลดชนธานี ต.บางไผ่ อ.สายบางแวก ภาษีเจริญ
กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2545 ปริญญาศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ธนบุรี
พ.ศ. 2552 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ธนบุรี

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2525-2527 งานรับเงิน ศูนย์บริการลูกค้าบางพลัด องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
พ.ศ. 2527-2529 บริการสอบถามเลขหมายโทรศัพท์ 13 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
พ.ศ. 2529-2545 รับเรื่องร้องเรียนรับแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
พ.ศ. 2545 ถึงปัจจุบัน ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัททีโอที จำกัดมหาชน