

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถาม

การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาเพลินจิต
กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ จะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน หรือช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

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) หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1) นักศึกษา 2) ธุรกิจส่วนตัว
3) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 4) รับจ้าง/บริษัทเอกชน

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,000 - 30,000 บาท
- 3) 30,001- 50,000 บาท 4) 50,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การให้บริการของพนักงาน						
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ						<input type="checkbox"/>
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
4. พนักงานมีความชำนาญในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี						<input type="checkbox"/>
5. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
สถานที่ให้บริการ						
6. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ						<input type="checkbox"/>
7. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ						<input type="checkbox"/>
8. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน						<input type="checkbox"/>
9. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
10. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในทัศนะของลูกค้า (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
กระบวนการในการให้บริการ						
11. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ						<input type="checkbox"/>
12. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ						<input type="checkbox"/>
13. การออกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน						<input type="checkbox"/>
14. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
15. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ						<input type="checkbox"/>
ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี						
16. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ						<input type="checkbox"/>
17. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์ เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้						<input type="checkbox"/>
18. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้						<input type="checkbox"/>
19. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี						<input type="checkbox"/>
20. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานาน หรือมียอดการใช้บริการที่สูง						<input type="checkbox"/>
ข้อมูลข่าวสาร						
21. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ						<input type="checkbox"/>
22. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ						<input type="checkbox"/>
23. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
24. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์						<input type="checkbox"/>
25. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน						<input type="checkbox"/>

ขอขอบคุณในการเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล นางศิริจิตร อินทรสุวรรณ
สถานที่เกิด จังหวัดยะลา
ที่อยู่ปัจจุบัน 164/947 หมู่ 1 หมู่บ้านดิเอ็มเมอร์ลด์ พาร์ค 2 ซอยนนทรี 1 ถนน
เทศบาล 2 ตำบลพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2531 ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2519 สังกัด สำนักวางแผนและโครงการ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง นักบริหารงานทั่วไป 6 สังกัด ส่วนกฎหมายที่ 1
ภาคขายและบริการลูกค้าชั้นครหลวงที่ 1
บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)