

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์
โทรศัพท์บางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ให้ครบถ้วนทุกข้อเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ ข้อมูลที่ท่านตอบจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 30 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่า/ร้าง

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. พ่อบ้าน/แม่บ้าน 2. รับราชการ
3. ธุรกิจส่วนตัว 4. รับจ้าง

สำหรับผู้วิจัย

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,000 – 30,000 บาท
3. 30,001 – 50,000 บาท 4. มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความเชื่อถือได้					
1. มีความความสม่ำเสมอในการบริการ					
2. พร้อมให้บริการและอุทิศเวลาให้บริการ					
การตอบสนองความต้องการ					
3. ความเต็มใจให้บริการของผู้ให้บริการ					
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
5. ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี					
6. ผู้ให้บริการไว้ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ความสามารถ					
7. ความสามารถในงานบริการของพนักงาน					
8. ความสามารถในการสื่อสาร ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
9. มีความรู้ความชำนาญในหลักวิชาที่ให้บริการ					
การเข้าถึงบริการ					
10. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่มาก					
11. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย					
12. เวลาให้บริการสะดวกแก่ผู้ให้บริการ					

สำหรับผู้วิจัย

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
13. สถานที่ให้บริการติดต่อได้สะดวก						<input type="checkbox"/>
ความสุภาพอ่อนโยน						<input type="checkbox"/>
14. พนักงานสุภาพต่อผู้ใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
15. การต้อนรับเหมาะสม						<input type="checkbox"/>
16. พนักงานผู้ให้บริการมีบุคลิกดี						<input type="checkbox"/>
การติดต่อสื่อสาร						<input type="checkbox"/>
17. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ						<input type="checkbox"/>
18. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
ความซื่อสัตย์						<input type="checkbox"/>
19. พนักงานให้บริการอย่างตรงไปตรงมา						<input type="checkbox"/>
20. พนักงานให้บริการ โดยไม่หวังผลตอบแทน						<input type="checkbox"/>
ความมั่นคง						<input type="checkbox"/>
21. บริการปราศจากความเสี่ยงภัย อันตราย ไม่มีปัญหาใดๆ						<input type="checkbox"/>
22. บริการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้แก่ผู้ใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
ความเข้าใจ						<input type="checkbox"/>
23. ความสามารถเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
24. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
25. การแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
27. มีการเตรียมอุปกรณ์พร้อมสำหรับให้บริการ						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม						
26. บริการทำให้ผู้ใช้บริการสามารถคาดคะเนคุณภาพบริการได้						<input type="checkbox"/>
28. สถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด						<input type="checkbox"/>

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล นางสุภาพ พิgulงาม
วัน เดือน ปีเกิด 2 พฤษภาคม 2512
ภูมิลำเนา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2514 ประถมศึกษา โรงเรียนจตุพรวิทยา จังหวัดสมุทรปราการ
พ.ศ. 2521 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนค่าน้ำโรง จังหวัดสมุทรปราการ
พ.ศ. 2524 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนเกริกวิทยาลัย จังหวัดสมุทรปราการ
พ.ศ. 2540 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนพาณิชย์การบางนา
 กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2550 ปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัย
 ราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2532-ปัจจุบัน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาบางปู
 ตำแหน่ง นักปฏิบัติการธุรการ ระดับ 6