

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถาม

### เรื่อง

## ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท สาขา การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ลพบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงข้อมูล เกี่ยวกับพฤติกรรมโดยทั่วไป และความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ซึ่งคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และองค์กรที่ให้ความสนใจโดยทั่วไป

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีจำนวน 5 หน้า

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (check-list) มีจำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นแบบเลือกตอบ (check-list) มีจำนวน 46 ข้อ

ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบถ้วนทุกข้อ

ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่าน มา ณ โอกาสนี้

**มานพ สละเจริญ**

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สถานที่ปฏิบัติงาน ฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด โรงงานสระบุรี

โทรศัพท์ (036) 222040 ต่อ 324 ,081-7729166

**แบบสอบถาม**  
เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง  
บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ  
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของ  
ฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

\*\*\*\*\*

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลด้าน  
ประชากรศาสตร์ของท่าน

1. ระยะเวลาในการทำงาน

- |                                       |                                      |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 6 ปี | <input type="checkbox"/> 6 - 10 ปี   |
| <input type="checkbox"/> 11 - 15 ปี   | <input type="checkbox"/> 16 - 20 ปี  |
| <input type="checkbox"/> 21 - 25 ปี   | <input type="checkbox"/> 26 ปีขึ้นไป |

2. สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> โรงงานทุ่งสง  | <input type="checkbox"/> โรงงานสระบุรี |
| <input type="checkbox"/> โรงงานท่าหลวง |  |

3. ตำแหน่งงาน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> พนักงานแกะแบบ       | <input type="checkbox"/> พนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น |
| <input type="checkbox"/> พนักงานผสมวัตถุดิบ  | <input type="checkbox"/> พนักงานเครื่องผลิต          |
| <input type="checkbox"/> พนักงานคุมเครื่อง   | <input type="checkbox"/> พนักงานผสมสี                |
| <input type="checkbox"/> พนักงานเครื่องพ่นสี | <input type="checkbox"/> พนักงานอื่นๆ ได้แก่         |
|  | พนักงานห้องทดลอง                                     |
|  | พนักงานธุรการ เป็นต้น                                |

## 4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3                       มัธยมศึกษาปีที่ 3-6
- ปวช./ปวส.    ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

## 5. สถานภาพการสมรส

- โสด     สมรส
- หย่า/หม้าย

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ไม่เกิน 10,000 บาท                                       10,001 - 20,000 บาท
- 20,001 - 30,000 บาท                                       30,001 บาทขึ้นไป

## 7. ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง

- มาก                       ปานกลาง                       น้อย

## 8. ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน

- ไม่มีความบกพร่อง                                       ไม่เกิน 2 ครั้ง
- 3 - 4 ครั้ง     มากกว่า 4 ครั้ง

## 9. ความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต

- มาก                       ปานกลาง                       น้อย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดานไทย จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในตารางที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

5	คะแนน	หมายถึง	มีความพอใจมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	มีความพอใจมาก
3	คะแนน	หมายถึง	มีความพอใจปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	มีความพอใจน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	มีความพอใจน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ความสามารถจับต้องได้</b>					
1. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย					
2. ฝ่ายซ่อมบำรุงตกแต่งสำนักงานอย่างสวยงาม					
3. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกครบถ้วน					
5. การจัดเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้					
6. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบของเครื่องมือเครื่องใช้					
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจ</b>					
7. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงปฏิบัติงานตรงตามเวลา					
8. พนักงานฝ่ายผลิตมีปัญหา ฝ่ายซ่อมบำรุงให้ความมั่นใจในการช่วยเหลือ					
9. ฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นที่พึงของฝ่ายผลิตได้					
10. ฝ่ายซ่อมบำรุงได้ให้บริการตามระเบียบข้อบังคับของการปฏิบัติงาน					
11. พนักงานซ่อมมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบ					
12. พนักงานซ่อมให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
13. พนักงานซ่อมมีความรอบรู้และรู้จริง เกี่ยวกับการให้บริการทุกประเภท					
14. มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเครื่องใช้ อย่างสม่ำเสมอ					
15. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงปฏิบัติงานอย่างถูกต้องแม่นยำ					
<b>ความตอบสนองต่อลูกค้า</b>					
16. เมื่อฝ่ายซ่อมบำรุงเปลี่ยนแปลงระเบียบ แจ้งฝ่ายผลิตให้ทราบอย่างทั่วถึง					
17. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงพร้อมให้บริการทันที					
18. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการฝ่ายผลิตอย่างเต็มใจ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
19. สนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบ แก้ไขข้อผิดพลาดตามแผนอย่างรวดเร็ว					
20. ระบบบริการรับ-ส่งซ่อมตามแผนเป็นบริการที่ สะดวกรวดเร็ว					
21. พนักงานซ่อมจัดเตรียมวัสดุ-อุปกรณ์ไว้สำหรับ บริการอย่างเพียงพอ					
22. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับเครื่องจักร สามารถติดต่อ สอบถามจากพนักงานซ่อมได้สะดวกรวดเร็ว					
23. พนักงานซ่อมมีเพียงพอกับปริมาณงาน และ ให้บริการได้ทั่วถึงแผนก					
<b>การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า</b>					
24. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจ					
25. พนักงานฝ่ายผลิตสบายใจและปลอดภัยเมื่อมารับ บริการ					
26. พนักงานซ่อมสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็น อย่างดี					
27. พนักงานซ่อมให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง					
28. พนักงานซ่อมยินดีรับฟังความคิดเห็นและสามารถ เก็บกลับอารมณ์ได้ดี					
29. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงปฏิบัติต่อพนักงานฝ่าย ผลิตอย่างสุภาพอ่อนโยน					
30. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้ความสามารถใน การให้บริการ					
31. อุปกรณ์หรือเครื่องจักรที่ติดตั้งใหม่มีอุปกรณ์ ป้องกันอุบัติเหตุในจุดที่มีความเสี่ยง					
32. อุปกรณ์หรือเครื่องจักรที่มีความเสี่ยงในเรื่อง อุบัติเหตุถูกแก้ไขโดยด่วนเมื่อแจ้งงาน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
33. พนักงานซ่อมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
34. มีมาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงของแต่ละแผนกที่เชื่อถือได้และปลอดภัย					
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในลูกค้า</b>					
35. ฝ่ายซ่อมบำรุงเอาใจใส่ต่อพนักงานฝ่ายผลิตทุกคนอย่างเสมอภาค					
36. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงดูแลเอาใจใส่พนักงานฝ่ายผลิตทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
37. ฝ่ายซ่อมบำรุงเข้าใจความต้องการของพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคน					
38. ฝ่ายซ่อมบำรุงคำนึงถึงประโยชน์ของฝ่ายผลิต					
39. พนักงานซ่อมใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะเข้าใจง่าย					
40. พนักงานซ่อมมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของแผนกพนักงานทุกครั้ง					
41. พนักงานซ่อมพยายามเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานมากขึ้น					
42. พนักงานซ่อมไม่หยุดพูดคุยตามแผนกนาน หรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลา					
43. มีบริการการซ่อมบำรุงหลายวิธี เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่พนักงานมากขึ้น					
44. พนักงานซ่อมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น					
45. ฝ่ายซ่อมบำรุงอำนวยความสะดวกแก่พนักงานฝ่ายผลิต					
46. พนักงานซ่อมคำนึงถึงความเร่งรีบของพนักงานเป็นสำคัญ					

\*\*\*ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม\*\*\*

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสินี ศิริโกลาภิรมย์	อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ สุขเกหา	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
คุณสรศักดิ์ ตั้งคำ	ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด
คุณสมศักดิ์ ยมภักดี	ผู้จัดการฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจ  
แบบสอบถาม



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๗๒๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ดร.สุธาสนี ศิริโกคาภิรมย์

ด้วย นายมานพ สละเจริญ รหัส ๕๗๖๒๐๕๒๒๔ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำ  
แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท  
กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่าน  
เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญใน  
การตรวจแบบสอบถาม ของนายมานพ สละเจริญ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสนี ศิริโกคาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [www.thepsatri@tru.ac.th](mailto:www.thepsatri@tru.ac.th)



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๗๒๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ดร.เสน่ห์ สุขเคหา

ด้วย นายมานพ สละเจริญ รหัส ๔๗๖๒๐๕๒๒๔ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำ  
แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท  
กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่าน  
เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญใน  
การตรวจแบบสอบถาม ของนายมานพ สละเจริญ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกลาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [www.thepsatri@tru.ac.th](mailto:www.thepsatri@tru.ac.th)



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๗๒๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า

ด้วย นายมานพ สละเจริญ รหัส ๔๗๖๒๐๕๒๒๔ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำ  
แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท  
กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่าน  
เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญใน  
การตรวจแบบสอบถาม ของนายมานพ สละเจริญ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโสภาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [www.thepsatri@tru.ac.th](http://www.thepsatri@tru.ac.th)



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๗๒๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนราชนครินทร์  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน คุณสรศักดิ์ ตั้งคำ  
ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระต่ายไทย จำกัด

ด้วย นายมานพ สละเจริญ รหัส ๔๗๖๒๐๕๒๒๔ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำ  
แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท  
กระเบื้องกระต่ายไทย จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่าน  
เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญใน  
การตรวจแบบสอบถาม ของนายมานพ สละเจริญ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสนี ศิริโกคาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [www.thepsatri@tru.ac.th](http://www.thepsatri@tru.ac.th)



ที่ ศธ. ๐๕๔๕.๐๕/๗๓๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน คุณสมศักดิ์ ยมภักดิ์  
ผู้จัดการฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

ด้วย นายมานพ สละเจริญ รหัส ๔๗๖๒๐๕๒๒๔ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำ  
แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท  
กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่าน  
เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญใน  
การตรวจแบบสอบถาม ของนายมานพ สละเจริญ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาลินี ศิริโกคาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๕ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [www.thepsatri@tru.ac.th](http://www.thepsatri@tru.ac.th)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ง

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

## แบบสอบถาม

### เรื่อง

ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อม  
บำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ลพบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงข้อมูล เกี่ยวกับพฤติกรรมโดยทั่วไป และความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ซึ่งคาดว่าจะประโยชน์ต่อหน่วยงาน และองค์กรที่ให้ความสนใจโดยทั่วไป

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีจำนวน 5 หน้า

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (check-list) มีจำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นแบบเลือกตอบ (check-list) มีจำนวน 46 ข้อ

ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบถ้วนทุกข้อ

ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่าน มา ณ โอกาสนี้

มานพ สละเจริญ

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สถานที่ปฏิบัติงาน ฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด โรงงานสระบุรี

โทรศัพท์ (036) 222040 ต่อ 324 ,081-7729166

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง  
บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของ  
ฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

\*\*\*\*\*

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลด้าน  
ประชากรศาสตร์ของท่าน

1. ระยะเวลาในการทำงาน

- |                                       |                                      |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 6 ปี | <input type="checkbox"/> 6 - 10 ปี   |
| <input type="checkbox"/> 11 - 15 ปี   | <input type="checkbox"/> 16 - 20 ปี  |
| <input type="checkbox"/> 21 - 25 ปี   | <input type="checkbox"/> 26 ปีขึ้นไป |

2. สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> โรงงานทุ่งสง  | <input type="checkbox"/> โรงงานสระบุรี |
| <input type="checkbox"/> โรงงานท่าหลวง |  |

3. ตำแหน่งงาน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> พนักงานแกะแบบ       | <input type="checkbox"/> พนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น |
| <input type="checkbox"/> พนักงานผสมวัตถุดิบ  | <input type="checkbox"/> พนักงานเครื่องผลิต          |
| <input type="checkbox"/> พนักงานคุมเครื่อง   | <input type="checkbox"/> พนักงานผสมสี                |
| <input type="checkbox"/> พนักงานเครื่องพ่นสี | <input type="checkbox"/> พนักงานอื่นๆ ได้แก่         |
|  | พนักงานห้องทดลอง                                     |
|  | พนักงานธุรการ เป็นต้น                                |



ข้อความ	ระดับความสอดคล้อง					ค่า IOC
	1	2	3	4	5	
<b>ความสามารถจับต้องได้</b>						
1. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย	1	1	1	1	1	1.0
2. ฝ่ายซ่อมบำรุงตกแต่งสำนักงานอย่างสวยงาม	1	1	1	1	1	1.0
3. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	1	1	1	1	1	1.0
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกครบถ้วน	1	1	1	1	1	1.0
5. การจัดเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้	1	1	1	1	1	1.0
6. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบของเครื่องมือเครื่องใช้	1	1	1	1	1	1.0
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจ</b>						
7. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงปฏิบัติงานตรงตามเวลา	1	1	1	1	1	1.0
8. พนักงานฝ่ายผลิตมีปัญหา ฝ่ายซ่อมบำรุงให้ความมั่นใจในการช่วยเหลือ	1	1	1	1	1	1.0
9. ฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นที่พึ่งของฝ่ายผลิตได้	1	1	1	1	1	1.0
10. ฝ่ายซ่อมบำรุงได้ให้บริการตามระเบียบข้อบังคับของการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	1.0
11. พนักงานซ่อมมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบ	1	1	1	1	1	1.0
12. พนักงานซ่อมให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	1	1	1	1	1	1.0
13. พนักงานซ่อมมีความรอบรู้และรู้จริง เกี่ยวกับการให้บริการทุกประเภท	1	1	1	1	1	1.0
14. มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเครื่องใช้ อย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1	1	1.0
15. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงปฏิบัติงานอย่างถูกต้องแม่นยำ	1	1	1	1	1	1.0
<b>ความตอบสนองต่อลูกค้า</b>						
16. เมื่อฝ่ายซ่อมบำรุงเปลี่ยนแปลงระเบียบ แจ้งฝ่ายผลิตให้ทราบอย่างทั่วถึง	1	1	1	1	1	1.0
17. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงพร้อมให้บริการทันที	1	1	1	1	1	1.0

ข้อความ	ระดับความสอดคล้อง					ค่า IOC
	1	2	3	4	5	
18. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการฝ่ายผลิตอย่างเต็มใจ	1	1	1	1	1	1.0
19. สนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดตามแผนกอย่างรวดเร็ว	1	1	1	1	1	1.0
20. ระบบบริการรับ-ส่งซ่อมตามแผนกเป็นบริการที่สะดวกรวดเร็ว	1	1	1	1	1	1.0
21. พนักงานซ่อมจัดเตรียมวัสดุ-อุปกรณ์ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ	1	1	1	1	1	1.0
22. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการเครื่องจักร สามารถติดต่อสอบถามจากพนักงานซ่อมได้สะดวกรวดเร็ว	1	1	1	1	1	1.0
23. พนักงานซ่อมมีเพียงพอกับปริมาณงาน และให้บริการได้ทั่วถึงแผนก	1	1	1	1	1	1.0
<b>การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า</b>						
24. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจ	1	1	1	1	1	1.0
25. พนักงานฝ่ายผลิตสบายใจและปลอดภัยเมื่อมารับบริการ	1	1	1	1	1	1.0
26. พนักงานซ่อมสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	1	1.0
27. พนักงานซ่อมให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง	1	1	1	1	1	1.0
28. พนักงานซ่อมยินดีรับฟังความคิดเห็นและสามารถเก็บกลั่นแอมรณได้ดี	1	1	1	1	1	1.0
29. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงปฏิบัติต่อพนักงานฝ่ายผลิตอย่างสุภาพอ่อนโยน	1	1	1	1	1	1.0
30. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.0
31. อุปกรณ์หรือเครื่องจักรที่ติดตั้งใหม่มีอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในจุดที่มีความเสี่ยง	1	1	1	1	1	1.0
32. อุปกรณ์หรือเครื่องจักรที่มีความเสี่ยงในเรื่องอุบัติเหตุถูกแก้ไขโดยด่วนเมื่อใช้งาน	1	1	1	1	1	1.0

ข้อความ	ระดับความสอดคล้อง					ค่า IOC
	1	2	3	4	5	
33. พนักงานซ่อมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	1	1	1	1	1	1.0
34. มีมาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงของแต่ละแผนกที่เชื่อถือได้และปลอดภัย	1	1	1	1	1	1.0
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในลูกค้า</b>	1	1	1	1	1	1.0
35. ฝ่ายซ่อมบำรุงเอาใจใส่ต่อพนักงานฝ่ายผลิตทุกคนอย่างเสมอภาค	1	1	1	1	1	1.0
36. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงดูแลเอาใจใส่พนักงานฝ่ายผลิตทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	1	1	1	1	1	1.0
37. ฝ่ายซ่อมบำรุงเข้าใจความต้องการของพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคน	1	1	1	1	1	1.0
38. ฝ่ายซ่อมบำรุงคำนึงถึงประโยชน์ของฝ่ายผลิต	1	1	1	1	1	1.0
39. พนักงานซ่อมใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะเข้าใจง่าย	1	1	1	1	1	1.0
40. พนักงานซ่อมมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของแผนกพนักงานทุกครั้ง	1	1	1	1	1	1.0
41. พนักงานซ่อมพยายามเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานมากขึ้น	1	1	1	1	1	1.0
42. พนักงานซ่อมไม่หยุดพูดคุยตามแผนกนาน หรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลา	1	1	1	1	1	1.0
43. มีบริการการซ่อมบำรุงหลายวิธี เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่พนักงานมากขึ้น	1	1	1	1	1	1.0
44. พนักงานซ่อมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น	1	1	1	1	1	1.0
45. ฝ่ายซ่อมบำรุงอำนวยความสะดวกแก่พนักงานฝ่ายผลิต	1	1	1	1	1	1.0
46. พนักงานซ่อมคำนึงถึงความเร่งรีบของพนักงานเป็นสำคัญ	1	1	1	1	1	1.0

\*\*\*ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม\*\*\*