

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. นายวรากร เย็นตระกูล ผู้จัดการฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1
2. นายเกรียงเดช ลิ้มปอารยะกุล ผู้จัดการส่วนขายและบริการลูกค้าจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. นายบรรเจิด อินคำ ผู้ช่วยผู้จัดการส่วนขายและบริการลูกค้าจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



ที่ ศธ 0555.45/ว.296

ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
อ.เมือง จ.เพชรบุรี 76000

29 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายวรากร เย็นตระกูล

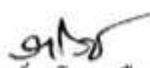
ด้วยศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 ปัจจุบันมีนักศึกษาอยู่ในระหว่างการทำภาคนิพนธ์ เพื่อให้ได้ภาคนิพนธ์ที่มีคุณภาพและมีคุณค่าทางวิชาการ ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในทางวิชาการเป็นอย่างสูง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยของนักศึกษา ซึ่งมีหัวข้อเรื่องและรายละเอียดดังนี้ คือ

ชื่อนักศึกษา	ชื่อเรื่องภาคนิพนธ์	อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์
นางลักขณา แกะมณี รหัสประจำตัว 519722606	ผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการ พัฒนาการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนด มาตรฐานคุณภาพ กรณี ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	ดร.สมห์ คำแพง

ทั้งนี้ นักศึกษาได้ส่งต้นฉบับโครงร่างภาคนิพนธ์มาเพื่ออ่านและพิจารณาประกอบไปด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช เสือกบฏขาว)
ผู้ช่วยอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง
โทร. – โทรสาร. 0 3240 5510



ที่ ศธ 0555.45/ว.296

ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
อ.เมือง จ.เพชรบุรี 76000

29 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายเกรียงเดช ลิ้มปอระยกุล

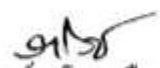
ด้วยศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้เปิดสอนหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 ปัจจุบันมีนักศึกษาอยู่ในระหว่างการทำภาคนิพนธ์ เพื่อให้ได้ภาคนิพนธ์ที่มี คุณภาพและมีคุณค่าทางวิชาการ ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และ ประสบการณ์ในทางวิชาการเป็นอย่างสูง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ของนักศึกษา ซึ่งมีหัวข้อเรื่องและรายละเอียดดังนี้ คือ

ชื่อนักศึกษา	ชื่อเรื่องภาคนิพนธ์	อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์
นางลักขณา แกะมณี รหัสประจำตัว 519722606	ผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการ พัฒนาการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนด มาตรฐานคุณภาพ กรณี ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	ดร.สมันต์ คำแพง

ทั้งนี้ นักศึกษาได้ส่งต้นฉบับโครงร่างภาคนิพนธ์มาเพื่ออ่านและพิจารณาประกอบไปด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช เสือกบัวขาว)
ผู้ช่วยอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง
โทร. – โทรสาร. 0 3240 5510



ที่ ศธ 0555.45/ว.296

ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
อ.เมือง จ.เพชรบุรี 76000

29 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายบรรเจ็ด อินคำ

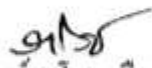
ด้วยศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 ปัจจุบันมีนักศึกษาอยู่ในระหว่างการทำภาคนิพนธ์ เพื่อให้ได้ภาคนิพนธ์ที่มีคุณภาพและมีคุณค่าทางวิชาการ ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในทางวิชาการเป็นอย่างสูง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ของนักศึกษา ซึ่งมีหัวข้อเรื่องและรายละเอียดดังนี้ คือ

ชื่อนักศึกษา	ชื่อเรื่องภาคนิพนธ์	อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์
นางลักขณา แกะมณี รหัสประจำตัว 519722606	ผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการ พัฒนาการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนด มาตรฐานคุณภาพ กรณี ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	ดร.สนั่น คำแพง

ทั้งนี้ นักศึกษาได้ส่งต้นฉบับโครงร่างภาคนิพนธ์มาเพื่ออ่านและพิจารณาประกอบไปด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช เสือกบัวขาว)
ผู้ช่วยอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง

โทร. – โทรสาร. 0 3240 5510

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



ชุดที่ 1

แบบสอบถาม

สำหรับผู้บริหารและพนักงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

เรื่อง ผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์และนำผลจากการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อการศึกษา ซึ่งแบบสอบถามนี้ไม่มีผลกระทบกับตัวผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใดทั้งสิ้น

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอายุงาน

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาบริหารส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นางลัษณา แกะมณี

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท

เมษายน 2553

ส่วนที่ 1. ข้อมูลปัจจัยภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านพิจารณาแล้วตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 20 - 25 ปี

☐ 2. 26 – 30 ปี

☐ 3. 31- 40 ปี

☐ 4. 41 – 50 ปี

☐ 5. 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าอนุปริญญา

☐ 2. อนุปริญญา

☐ 3. ปริญญาตรี

☐ 4. ปริญญาโท

☐ 5. สูงกว่าปริญญาโท

4. ตำแหน่งงาน

☐ 1. ระดับ 4 - 5

☐ 2. ระดับ 6 - 7

☐ 3. ระดับ 8 - 9

☐ 4. ระดับ 10

☐ 5. สูงกว่าระดับ 10

5. อายุงาน

☐ 1. 10 – 15 ปี

☐ 2. 16 – 20 ปี

☐ 3. 21 – 25 ปี

☐ 4. 26 – 30 ปี

☐ 5. มากกว่า 31 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴ Maturity Model)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเป็นจริงมากที่สุด เพียง 1 ช่อง

มีตัวเลขให้เลือกอยู่ 5 ระดับดังนี้

ระดับการปฏิบัติมากที่สุด	= 5	ระดับการปฏิบัติมาก	= 4
ระดับการปฏิบัติปานกลาง	= 3	ระดับการปฏิบัติน้อย	= 2
ระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด	= 1		

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ		ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
	ก. ด้านคุณภาพการจัดการเชิงกลยุทธ์					
1.	มีการถ่ายทอดแผนงานหลักและเป้าหมาย คับฝ่ายลงสู่ระดับส่วนเพื่อการวางแผนเชิงกลยุทธ์และจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงานระดับส่วน					
2.	หน่วยงานระดับส่วนกำหนดแผนกลยุทธ์และจัดทำแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ (Strategy Map) ของฝ่ายตามเป้าหมายที่ได้รับถ่ายทอดจากฝ่ายเชิงกลยุทธ์และจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงานระดับส่วน					
3.	มีการมอบหมายหน้าที่ที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของระดับส่วน					
4.	มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการหน่วยงานระดับส่วนอย่างมีประสิทธิภาพ					
5.	เพื่อติดตามและทบทวนผลการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานระดับส่วน					
	ข. ด้านคุณภาพการจัดการผลการดำเนินงาน					
6.	มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนในระดับฝ่ายและส่วนงานที่สอดคล้องกัน โดยมีการตั้งเป้าหมายที่กำกับในทุกตัวชี้วัด					
7.	มีการกำหนดแนวทางและวาระที่ชัดเจนการติดตามทบทวนผลการดำเนินงาน					
8.	มีการประชุมทบทวนติดตามผลการดำเนินงานระดับฝ่าย ส่วน ตามกลไกและที่กำหนดอย่างเสมอเพื่อเรียนรู้ ค้นหา โอกาสการพัฒนาและวิธีปฏิบัติที่ดี					
9.	มีการมอบหมายจัดทำแผน / กิจกรรมปรับปรุงจากโอกาสพัฒนาที่พบทั้งในระดับฝ่ายและระดับส่วน					
10.	มีการติดตามผลการปรับปรุงแก้ไขและเห็นความสำเร็จที่เป็นรูปธรรมทั้งในระดับ ฝ่ายและระดับส่วน					

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ		ระดับการปฏิบัติการ				
		5	4	3	2	1
	ค. ด้านคุณภาพของการจัดกระบวนการ					
11.	มีกระบวนการหลักที่ครอบคลุมขอบเขตการปฏิบัติงานสำคัญของฝ่าย / ส่วน					
12.	มีการกำหนดวัตถุประสงค์และผลลัพธ์หลักของกระบวนการที่สำคัญ					
13.	มีการกำหนดแนวทางและผู้รับผิดชอบในการติดตามผลงานของกระบวนการที่สำคัญตามตัวชี้วัดและเป้าหมายที่กำหนดทั้งในระดับฝ่าย / ส่วนสมำเสมอ					
14.	มีการเก็บข้อมูลของตัวชี้วัดผลงานในทุกกระบวนการที่สำคัญในระดับฝ่าย/ส่วนเสมอ					
15.	มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในทุกกระบวนการสำคัญตามกลไกที่กำหนดทั้งในระดับฝ่ายและ ส่วนอย่างเป็นรูปธรรม และสมำเสมอ					
	ง. ด้านคุณภาพการจัดการเชิงกลยุทธ์					
16.	มีการดำเนินงานตามข้อกำหนดมาตรฐานทั้งในระดับฝ่าย / ส่วน					
17.	มีการจัดทำแผนการจัดการความเสี่ยงสำคัญลำดับที่ 1 – 3 แผนเป็นอย่างน้อย ตำบล					
18.	มีการกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง KPI ที่สำคัญของฝ่าย / ส่วน					
19.	มีการเผยแพร่สื่อสารการจัดการความเสี่ยงที่สำคัญของฝ่าย / ส่วน					
20.	มีการดำเนินการตามแผนการจัดการความเสี่ยงของฝ่าย / ส่วน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม เกี่ยวกับการประเมินผลตามมุมมองแห่งดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเป็นจริงมากที่สุด เพียง 1 ช่อง

มีตัวเลขให้เลือกอยู่ 5 ระดับดังนี้

ระดับการปฏิบัติการประเมินมากที่สุด = 5 ระดับการปฏิบัติการประเมินมาก = 4

ระดับการปฏิบัติการประเมินปานกลาง = 3 ระดับการปฏิบัติการประเมินน้อย = 2

ระดับการปฏิบัติการประเมินน้อยที่สุด = 1

การให้บริการลูกค้า		ระดับการประเมินผล สัมฤทธิ์				
		5	4	3	2	1
	ก. ด้านการเงิน					
21.	สร้างความเข้มแข็งทางการเงินที่ยั่งยืน					
22.	สร้างการเติบโตของธุรกิจจากการดำเนินงานขององค์กร					
23.	ร้อยละของรายการ Unmatched ที่เกิน 90 วัน					
24.	ประสิทธิภาพในการจัดเก็บลูกหนี้ Active ที่มีอายุมากกว่า 120 วัน					
25.	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของส่วนงานต่อรายได้รวมจากการให้บริการของส่วนงาน					
	ข. ด้านลูกค้า					
26.	จำนวนพอร์ตอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงสะสมสุทธิสุทธิ					
27.	มีบริการหลังการขายตรวจเช็ค อุปกรณ์ จัดหาอะไหล่ทำแทนของที่ชำรุด					
28.	มีความชัดเจนในการให้ข้อมูล ตอบปัญหาแนวทางการปฏิบัติ					
29.	อัตราส่วนเลขหมายที่มีผู้เช่าต่อเลขหมายที่มี					
30.	มีความสามารถในการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน					
31.	ระยะเวลาในการตรวจแก้เหตุเสียคู่สายเช่า วงจรเช่า ภายใน 4 ชม.					
32.	ร้อยละการติดตั้งบริการโทรศัพท์ประจำที่ภายใน 10 วัน					
33.	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะหน่วยนับ : ร้อยละ					
34.	มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง					
35.	อัตราตรวจแก้กันดี ADSL ภายในเวลาที่กำหนด					
36.	ร้อยละของงานค้างติดตั้ง ADSL ที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขภายใน 5 วันทำการ					

การให้บริการลูกค้า		ระดับการประเมินผลสัมฤทธิ์				
		5	4	3	2	1
	ค. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา					
37.	บุคลากรทุกคนในองค์กรได้รับกรอบรม พัฒนาความรู้สม่ำเสมอ					
38.	ร้อยละของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการขายของ ทีโอที (อนุมัติความสำเร็จ โดย ผจก. บบภ.1.1)					
39.	ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการคุณภาพตามแนวทาง Balanced Scorecard. BSC					
40.	โครงการปรับปรุงคุณภาพที่หน่วยงานนำเสนอและจัดทำสำเร็จ					
41.	มีการสนับสนุน ชมเชยในนวัตกรรมที่ประดิษฐ์มาจากพนักงานเอง					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจคือ

.....

.....

.....

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม



ชุดที่ 2

แบบสอบถาม

สำหรับประชาชนผู้ใช้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

เรื่อง ผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนด
มาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์และนำผลจากการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อการศึกษา ซึ่งแบบสอบถามนี้ไม่มีผลกระทบกับตัวผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใดทั้งสิ้น

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาบริหารส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นางลัทธนา แกะมณี

นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท

เมษายน 2553

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านพิจารณาแล้วตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 18 - 25 ปี

☐ 2. 26 – 30 ปี

☐ 3. 31- 40 ปี

☐ 4. 41 – 50 ปี

☐ 5. 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าอนุปริญญา

☐ 2. อนุปริญญา

☐ 3. ปริญญาตรี

☐ 4. ปริญญาโท

☐ 5. สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ

☐ 1. ราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 2. นักเรียน/นักศึกษา

☐ 3. พนง.บริษัท

☐ 4. ลูกจ้าง

☐ 5. อื่นๆ

5. รายได้

☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 2. 5,000 – 10,000 บาท

☐ 3. 10,001 – 15,000 บาท

☐ 4. 15,001 – 20,000 บาท

☐ 5. มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด มีตัวเลขให้เลือกอยู่ 5 ระดับดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	= 5	ความพึงพอใจมาก	= 4
ความพึงพอใจปานกลาง	= 3	ความพึงพอใจน้อย	= 2
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	= 1		

การให้บริการลูกค้า		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.	ให้คำปรึกษาหรือตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว					
2.	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับการทำงาน					
3.	ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
4.	ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
5.	เปิดให้บริการเวลาช่วงพักกลางวัน (12.00 – 13.00 น.)					
6.	ให้ความเสมอภาคกับลูกค้าทุกคนทุกกรณี					
	2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
7.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
8.	การให้บริการขั้นตอนเป็นระบบและขั้นตอน มีความเหมาะสม					
9.	บริการแจ้งเหตุเสีย 1177 มีประสิทธิภาพ โทรติดง่าย					
10.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
11.	สามารถแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาดต่างๆ ได้อย่างถูกต้องการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
12.	มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ					
	3. ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ					
13.	มีสินค้าและบริการที่เป็นมาตรฐานสากล					
14.	มีความทันสมัยของสินค้าและบริการทัดเทียมนานาชาติ					
15.	มีการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ เป็นที่เข้าใจง่าย สามารถใช้ได้					
16.	สินค้าและบริการเหมาะสมกับราคา					
17.	มีบริการหลังการขาย ตรวจสอบเช็คอะไหล่ อุปกรณ์ เสีย /ทดแทนให้					

การให้บริการลูกค้า		ระดับการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
	4. ความรู้สึกหลังจากใช้บริการ					
18.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการขอใช้บริการ หรือ ขอรับข้อมูล					
19.	สัญญาณอินเตอร์เน็ตมีคุณภาพ (ความเร็วของสัญญาณ)					
20.	การติดต่อขอใช้บริการทุกประเภทมีความรวดเร็ว ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย					
21.	ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ					
22.	ระยะเวลาการติดตั้ง ตรวจสอบมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
23.	ได้รับการบริการจากช่างตรวจแก้ไขด้วยความเต็มใจ พร้อมขอแนะนำที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าและบริการขององค์กร					
	5. การประเมินโดยภาพรวม					
24.	คุณภาพของอุปกรณ์ / อะไหล่ทดแทน ที่จัดให้ มีคุณภาพดี					
25.	คุณภาพของบุคลากร มีความคุ้มค่า คำนึงเวลา และคำนึงประโยชน์					
26.	ห้องน้ำ ห้องที่รับชำระเงิน มีความสะอาด โปร่ง สบาย					
	6. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจคือ

.....

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

ความคาดหวังต่อการให้บริการ

.....

.....

(ขอขอบพระคุณสำหรับการกรอกแบบสอบถามชุดนี้)

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	นางลัทธนา แกะมณี
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2539 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พ.ศ. 2553 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
สถานที่ทำงาน	ศูนย์บริการลูกค้าสาขาคุยบุรี ตำบลคุยบุรี อำเภอคุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์