

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้สินค้า
ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

1. แบบประเมินนี้ใช้ประเมินแบบสอบถามเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้สินค้า ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา ของผู้เชี่ยวชาญเท่านั้น
2. เกณฑ์ในการลงความเห็นมีดังนี้
 - 2.1 ให้ความเห็น +1 เมื่อท่านแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนหรือสอดคล้องกับเนื้อหา
 - 2.2 ให้ความเห็น 0 เมื่อท่านไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนหรือสอดคล้องกับเนื้อหาหรือไม่
 - 2.3 ให้ความเห็น -1 เมื่อท่านแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่เป็นตัวแทนหรือสอดคล้องกับเนื้อหา
3. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นตามที่ท่านเห็นด้วย
4. หากท่านมีข้อเสนอแนะใดๆ สามารถเขียนลงในข้อคำถามที่ท่านเห็นสมควรแก้ไข

นายอรุพันธ์ ทรวงนอก
ผู้จัดทำ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเห็น			ข้อเสนอแนะ
		(+1)	(1)	(-1)	
1.	เพศ () หญิง () ชาย				
2.	อายุ () น้อยกว่า 25 ปี () 26 – 35 ปี () 36 – 45 ปี () 46 – 55 ปี () มากกว่า 56 ปี				
3.	ระดับการศึกษา () ต่ำกว่า ปวช. () ปวช. หรือเทียบเท่า () ปวส. หรือเทียบเท่า () ปริญญาตรี () ปริญญาโท หรือสูงกว่า				
4.	อาชีพ () ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ () นักเรียน / นักศึกษา () ค้าขาย () เจ้าของกิจการ () อาชีพอิสระ () พนักงาน / ลูกจ้างบริษัท () พ่อค้า / แม่บ้าน () อื่น ๆ (ระบุ).....				

ตอนที่ 2 การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ฝ่ายตรวจแก้คลื่นดี ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจ	ข้อความคำถาม	ระดับความเห็น			ข้อเสนอแนะ
		(+1)	(1)	(-1)	
ด้านบุคลากร	1. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ				
	2. ความเหมาะสมเรื่องการแต่งกายของพนักงาน				
	3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน				
	4. พนักงานสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน				
	5. พนักงานสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน				
	6. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ				
	7. พนักงานให้บริการต่อท่านด้วยความเสมอภาคเช่นเดียวกันทุกคน				
	8. พนักงานให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง				
	9. พนักงานให้ความสำคัญต่อเลขหมายของท่าน				
	10. พนักงานมีระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ				
	11. พนักงานไม่มีการเรียกร้องค่าตอบแทนในการให้บริการแก่ท่าน				
	12. จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอ				

ความพึงพอใจ	ข้อความ	ระดับความเห็น			ข้อเสนอแนะ
		(+1)	(1)	(-1)	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	13. การให้บริการมีความคล่องตัว				
	14. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาเหมาะสม				
	15. การให้บริการทุกขั้นตอนมีความต่อเนื่อง				
	16. มีการชี้แจงขั้นตอนอย่างชัดเจน				
	17. มีการจัดลำดับให้บริการอย่างเสมอภาค				
	18. การโทรแจ้ง โทรศัพท์ชัดเจนติดต่อง่ายและรวดเร็ว				
	19. พนักงานรับสายแจ้งเหตุชัดเจนให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขได้ทันที				
	20. การนัดหมายกับพนักงานตรวจแก้ไขเลขหมายสามารถทำได้ทันที				
	21. พนักงานตรวจแก้ไขเลขหมายสามารถตรวจเช็คและรู้สาเหตุการขัดข้องได้ทันที				
	22. พนักงานตรวจแก้ไขเลขหมายสามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน 24 ชั่วโมง				
ด้านการติดต่อสื่อสาร	23. ได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัท TOT อยู่เสมอ				
	24. พนักงานมีความสนใจในการติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี				

ความพึงพอใจ	ข้อความ	ระดับความเห็น			ข้อเสนอแนะ
		(+1)	(1)	(-1)	
ด้านการติดต่อสื่อสาร	25. มีการแจ้งความคืบหน้าในการตรวจแก้ไขหมายเลขเสมอ				
	26. มีการให้บริการแม้เป็นเวลาช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน				
	27. มีการสอบถามภายหลังตรวจแก้ไขหมายเลข				
	28. มีการวางบัตรนัด หรือโทรศัพท์นัดหมายเมื่อท่านไม่อยู่บ้าน				
	29. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์, จดหมายข่าว, โทรศัพท์				
	30. ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล				
	31. ความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ				
ด้านผลการให้บริการ	32. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ				
	33. ได้รับบริการทันตามเวลาที่กำหนดไว้				
	34. ได้รับบริการที่เสร็จสมบูรณ์ในการติดต่อเพียงครั้งเดียว				
	35. คุณภาพของงานเป็นไปตามความต้องการ				
	36. พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุด				
	37. พนักงานใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการค้นหาสาเหตุการขัดข้อง				

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด
(มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้คืนดีในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการวิจัยเท่านั้น คำถามของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใดและเพื่อให้ท่านรู้สึกสบายใจที่จะแสดงความคิดเห็นตามความรู้สึกที่แท้จริงได้อย่างเต็มที่และตรงไปตรงมาท่านจึงไม่ต้องระบุชื่อของท่านบนแบบสอบถามนี้และโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ซึ่งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านมีคุณค่าเป็นอย่างยิ่งในงานวิจัยนี้

แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ตอน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้คืนดีเลขหมายโทรศัพท์ที่มีจำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นายอธิพันธ์ ตรวจนอก

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน คำตอบที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 25 ปี 2. 26 – 35 ปี
 3. 36 – 45 ปี 4. 36 – 55 ปี
 5. มากกว่า 56 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่า ปวช. 2. ปวช. หรือเทียบเท่า
 3. ปวส. หรือเทียบเท่า 4.ปริญญาตรี
 5. ปริญญาโท หรือสูงกว่า

4. อาชีพ

1. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2. นักเรียน / นักศึกษา
 3. ค้าขาย 4. เจ้าของกิจการ
 5. อาชีพอิสระ 6. พนักงาน / ลูกจ้างบริษัท
 7. พ่อบ้าน / แม่บ้าน 8. อื่น ๆ(ระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้คลื่นดีเลขหมายโทรศัพท์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ความหมายของคะแนน แต่ละข้อ มีดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการการตรวจแก้คลื่นดีเลขหมาย	ระดับความพึงพอใจ				
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร					
1. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมเรื่องการแต่งกายของพนักงาน					
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน					
4. พนักงานสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
5. พนักงานสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
6. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ					
7. พนักงานให้บริการต่อท่านด้วยความเสมอภาคเช่นเดียวกันทุกคน					
8. พนักงานให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง					

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการ บริการการตรวจแก้คืนดีเลขหมาย	ระดับความพึงพอใจ				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
9. พนักงานให้ความสำคัญต่อเลขหมาย ของท่าน					
10. พนักงานมีระบบการให้บริการอย่างมี ประสิทธิภาพ					
11. พนักงานไม่มีการเรียกร้อง ค่าตอบแทนในการให้บริการแก่ท่าน					
12. จำนวนพนักงานที่ให้บริการมี เพียงพอ					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
13. การให้บริการมีความคล่องตัว					
14. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ระยะเวลาเหมาะสม					
15. การให้บริการทุกขั้นตอนมีความ ต่อเนื่อง					
16. มีการชี้แจงขั้นตอนอย่างชัดเจน					
17. มีการจัดลำดับให้บริการอย่างเสมอ ภาค					
18. การโทรแจ้ง โทรศัพท์จัดช่องติดง่าย และรวดเร็ว					
19. พนักงานรับสายแจ้งเหตุจัดช่องให้ผู้มี หน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขได้ทันที					
20. การนัดหมายกับพนักงานตรวจแก้เลข หมายสามารถทำได้ทันที					

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการการ ตรวจแก้คืนดีเลขหมาย	ระดับความพึงพอใจ				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
21. พนักงานตรวจแก้เลขหมายสามารถตรวจเช็ค และรู้สาเหตุการขัดข้องได้ทันที					
22. พนักงานตรวจแก้เลขหมายสามารถแก้ไข ปัญหาได้ภายใน 24 ชั่วโมง					
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
23. ได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัท TOT อยู่เสมอ					
24. พนักงานมีความสนใจในการติดตามเรื่อง ที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี					
25. มีการแจ้งความคืบหน้าในการตรวจแก้เลข หมายเสมอ					
26. มีการให้บริการแม้เป็นเวลาช่วงพัก รับประทานอาหารกลางวัน					
27. มีการสอบถามภายหลังตรวจแก้เลขหมาย					
28. มีการวางบัตรนัด หรือโทรศัพท์นัดหมายเมื่อ ท่านไม่อยู่บ้าน					
29. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารได้หลาย ช่องทาง เช่น เว็บไซต์, จดหมายข่าว, โทรศัพท์					
30. ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล					
31. ความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ					
ด้านผลการให้บริการ					
32. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
33. ได้รับบริการทันตามเวลาที่กำหนดไว้					
34. ได้รับบริการที่เสร็จสมบูรณ์ในการติดต่อเพียง ครั้งเดียว					

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1. ดร.กิติมา ทามาลี | อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา |
| 2. ดร.ปฐมพงศ์ สุภเลิศ | อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา |
| 3. รองศาสตราจารย์ วันทนีย์ แสนภักดี | อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา |

ภาคผนวก ง
ตารางแสดงค่า IOC ของแบบสอบถาม

ตารางแสดงค่า IOC ของแบบสอบถาม

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น			ค่าIOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
	ด้านบุคลากร					
1.	กิจกรรมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	ความเหมาะสมเรื่องการแต่งกายของพนักงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.	พนักงานสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.	พนักงานสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6.	พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7.	พนักงานให้บริการต่อท่านด้วยความเสมอภาคเช่นเดียวกันทุกคน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8.	พนักงานให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9.	พนักงานให้ความสำคัญต่อเลขหมายของท่าน	+1	0	+1	0.8	ใช้ได้
10.	พนักงานมีระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
11.	พนักงานไม่มีการเรียกร้องค่าตอบแทนในการให้บริการแก่ท่าน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12.	จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13.	การให้บริการมีความคล่องตัว	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
14.	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
15.	การให้บริการทุกขั้นตอนมีความต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16.	มีการชี้แจงขั้นตอนอย่างชัดเจน	+1	0	+1	0.8	ใช้ได้
17.	มีการจัดลำดับให้บริการอย่างเสมอภาค	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
18.	การโทรแจ้ง โทรศัพท์ชัดชัดฟังดีและรวดเร็ว	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น			ค่า IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
19.	พนักงานรับสายแจ้งเหตุขัดข้องให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขได้ทันที	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
20.	การนัดหมายกับพนักงานตรวจแก้ไขเลขหมายสามารถทำได้ทันที	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
21.	พนักงานตรวจแก้ไขเลขหมายสามารถตรวจเช็คและรู้สาเหตุการขัดข้องได้ทันที	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
22.	พนักงานตรวจแก้ไขเลขหมายสามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน 24 ชั่วโมง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ด้านการติดต่อสื่อสาร					
23.	ได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัท TOT อยู่เสมอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
24.	พนักงานมีความสนใจในการติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
25.	มีการแจ้งความคืบหน้าในการตรวจแก้ไขเลขหมายเสมอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
26.	มีการให้บริการแม้เป็นเวลาช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
27.	มีการสอบถามภายหลังตรวจแก้ไขเลขหมาย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
28.	มีการวางบัตรนัด หรือ โทรศัพท์นัดหมายเมื่อท่านไม่อยู่บ้าน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
29.	ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์, จดหมายข่าว, โทรศัพท์	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
30.	ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
31.	ความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ด้านผลการให้บริการ					
32.	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
33.	ได้รับบริการทันตามเวลาที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น			ค่า IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
34.	ได้รับบริการที่เสร็จสมบูรณ์ในการติดต่อเพียงครั้งเดียว	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
35.	คุณภาพของงานเป็นไปตามความต้องการ	+1	0	+1	0.8	ใช้ได้
36.	พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
37.	พนักงานใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการค้นหาสาเหตุการขัดข้อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
38.	พนักงานสามารถให้ข้อมูล / เหตุขัดข้องที่ท่านต้องการทราบได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
39.	พนักงานส่งมอบงานอย่างถูกต้องเลขหมายสามารถใช้งานได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
40.	พนักงานมีความรับผิดชอบเวลาตรวจแก้เลขหมายผิดพลาด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ภาคผนวก จ

หนังสือเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ภาคผนวก ฉ

หนังสือเรียนขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล