

## ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

## การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที

## คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะทราบการรับรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนา ต่อคุณภาพบริการของสถาบันวิชาการ ทีโอที ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับตัวท่าน และตอบคำถามให้ครบทุกข้อความ ผู้ศึกษาจะเก็บรักษาข้อมูลนี้ไว้เป็นความลับ จะไม่เกิดผลใด ๆ ต่อตัวท่านแต่อย่างใด ผู้ศึกษาจะถือว่าคำตอบของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการของสถาบันวิชาการ ทีโอที ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ตรงตามความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถาบันวิชาการ ทีโอที

แบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสถาบันวิชาการ ทีโอที

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการศึกษาค้างนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved  
 อัญชิตา ภิศก/ผู้ศึกษา.....  
 ผู้จัดการส่วนสนับสนุนและบริการ  
 สถาบันวิชาการ ทีโอที  
 นักศึกษาปริญญาโท โครงการ Ex-MBA  
 รุ่น 3 จังหวัดสมุทรสาคร  
 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## แบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านในปัจจุบันมากที่สุด

สำหรับผู้ศึกษา

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  21 – 30 ปี  31 – 40 ปี   
 41 – 50 ปี  51 – 60 ปี
3. การศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า   
 สูงกว่าปริญญาตรี
4. อายุการทำงาน  ต่ำกว่า 10 ปี  10 – 20 ปี   
 21 – 30 ปี  มากกว่า 30 ปี
5. ระดับตำแหน่ง  ระดับ 1 – 3  ระดับ 4 – 6   
 ระดับ 7 – 9  ระดับ 10 ขึ้นไป

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องว่างทางขวามือ ตามการประเมินคุณภาพการบริการ ของสถาบันวิชาการ ทีโอที ว่าท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร โดยการประเมิน จากระดับต่ำไปสูงตามค่าตัวเลข 1 ถึง 5 ดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- 3 หมายถึง เฉย ๆ
- 4 หมายถึง พึงพอใจ
- 5 หมายถึง พึงพอใจอย่างยิ่ง

**ส่วนที่ 2 การรับรู้คุณภาพบริการ**

คำถาม	1	2	3	4	5	สำหรับผู้ศึกษา
1 ท่าเลที่ตั้งของสถาบันวิชาการ ทีโอที มีความสะดวกสบายต่อการมาฝึกอบรม/สัมมนา						<input type="checkbox"/>
2 สถานที่ปฏิบัติงาน ห้องอบรม/สัมมนา หอพักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ						<input type="checkbox"/>
3 การแต่งกายของพนักงาน						<input type="checkbox"/>
4 ที่จอดรถของสถาบันวิชาการ ทีโอที						<input type="checkbox"/>
5 อุปกรณ์ฝึกอบรม อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ						<input type="checkbox"/>
6 คุณภาพของการจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม						<input type="checkbox"/>
7 ความสามารถในการจัดอบรม/สัมมนาได้ตรงตามที่ท่านต้องการ						<input type="checkbox"/>
8. การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ท่าน						<input type="checkbox"/>
9. ความจริงใจในการยอมรับข้อบกพร่องเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด						<input type="checkbox"/>
10. การปฏิบัติงานเสร็จตามกำหนดเวลาที่ได้ตกลงไว้กับท่าน						<input type="checkbox"/>

คำถาม	1	2	3	4	5	สำหรับผู้ศึกษา
11. การแจ้งให้ท่านทราบทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือเลื่อนการจัดหลักสูตรอบรม/สัมมนา						<input type="checkbox"/>
12. ความสามารถในการจัดอบรมได้บรรลุตามวัตถุประสงค์						<input type="checkbox"/>
13. การต้อนรับ เมื่อเข้ามายังสถาบันวิชาการ ทีโอที						<input type="checkbox"/>
14. ความสะดวกในการโทรศัพท์สอบถามปัญหาหรือรายละเอียดในการจัดอบรม						<input type="checkbox"/>
15. ความพร้อมของพนักงานของสถาบันวิชาการ ทีโอที ในการจัดเตรียมฝึกอบรม/สัมมนาแก่ท่าน						<input type="checkbox"/>
16. การดำเนินการตามคำร้องขอของท่านหรือแก้ปัญหาให้แก่ท่าน						<input type="checkbox"/>
17. การชี้แจงรายละเอียดในการฝึกภาคปฏิบัติอย่างชัดเจน						<input type="checkbox"/>
18. การแจ้งผลการฝึกอบรม/สัมมนาให้ท่านได้ทราบอย่างรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
19. กิริยามารยาทของพนักงานสถาบันวิชาการ ทีโอที						<input type="checkbox"/>
20. การอธิบายหรือตอบข้อสงสัยของพนักงานสถาบันวิชาการ ทีโอที						<input type="checkbox"/>
21. ความรู้ความสามารถของพนักงานสถาบันวิชาการ ทีโอที ในการช่วยแก้ไขปัญหาของท่าน						<input type="checkbox"/>
22. ความมั่นใจในการตอบคำถามต่าง ๆ ของ พนักงานสถาบันวิชาการ ทีโอที						<input type="checkbox"/>
23. ความตรงต่อเวลาในการรายงานผลการอบรม/สัมมนา						<input type="checkbox"/>
24. ความรอบรู้และความสามารถในการอบรมของวิทยากร						<input type="checkbox"/>
25. การเอาใจใส่ต่อความต้องการหรือปัญหาของท่าน						<input type="checkbox"/>



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางอัญชิสา ภิเศก
วัน เดือน ปี เกิด	15 มีนาคม 2499
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาบัณฑิต (บช.บ) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2523
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2526 พนักงานช่วยบริหารอันดับ 1 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2534 พนักงานช่วยบริหารอันดับ 2 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2536 วิทยากร 6 ทำหน้าที่หัวหน้าหน่วยวิชาการบัญชีและการเงินสำหรับผู้บริหาร กองวิชาการจัดการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2538 นักบริหารงานทั่วไป 7 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2540 นักบริหาร 8 ทำหน้าที่ ผู้อำนวยการกองอำนาจการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2544 นักบริหาร 9 ทำหน้าที่รักษาการผู้อำนวยการส่วนอำนาจการ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2546 นักบริหาร 10 ทำหน้าที่ผู้จัดการส่วนวางแผนธุรกิจและบริการ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

พ.ศ. 2547 นักบริหาร 10

ทำหน้าที่ผู้จัดการส่วนสนับสนุนและบริการ

บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved