

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถามชุดที่.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัท เทเลเทคดี ดีแทคเขตพื้นที่พญา

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัยประกอบการศึกษาในหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา
การตอบแบบสอบถามของท่านข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้ในการศึกษาทางด้าน
วิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจในการใช้บริการของพนักงานบริษัท เทเล
เทคดี ดีแทคเขตพื้นที่พญา

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามสำหรับการวิจัย
ของผู้ศึกษา

นางสาวจรรวณ ปลื้มจิตต์
ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ไม่เกิน 20 ปี

☐ 20 ปีขึ้นไป-30 ปี

☐ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี

☐ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี

☐ มากกว่า 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

☐ ปวส./ อนุปริญญา

☐ปริญญาตรีขึ้นไป

5. ระยะเวลาในการประกอบกิจการ

☐ น้อยกว่า 1 ปี

☐ 1 ปี-3 ปี

☐ 4 ปีขึ้นไป-6 ปี

☐ 7 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานบริษัทเทเลทเดิ้ลดีแทค

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการบริการ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านผู้ให้บริการ				
1. พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย				
2. พนักงานมีความเป็นกันเองยิ้มแย้ม แจ่มใส				
3. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย				
4. พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต				
5. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน				
6. พนักงานมีความตรงต่อเวลา				
7. พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อปัญหาของท่านเป็นอย่างดี				
ด้านการให้บริการ				
8. พนักงานเข้าเยี่ยมร้านค้าของท่านเป็นประจำทุกสัปดาห์				
9. ท่านได้รับความสะดวกสบายในการรับบริการ				
10. ท่านได้รับการบริการตรงตามความต้องการ				
11. พนักงานสามารถบริการได้รวดเร็วทันใจ				
12. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหของท่านได้เป็นอย่างดี				

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการบริการ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านการให้ข่าวสารข้อมูล				
13. พนักงานมีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันแก่ท่าน				
14. พนักงานได้แจกสื่อโฆษณาแก่ท่านเป็นประจำ				
15. ท่านได้รับคำแนะนำ ข้อมูล จากพนักงานเป็นอย่างดี				
16. พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยใน โปรโมชันท่านได้เป็นอย่างดี				
17. พนักงานบอกรายละเอียดในข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วน				