ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานหลังการนำเอา ISO 9002

มาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ความคิดเห็นและข้อมูลทั้งหมดที่ท่านตอบถือเป็นความลับ เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บหน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความในช่องว่างที่ถูกต้องหรือตรงกับความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

( ) 1.ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ไม่เกิน 25 ปี ( ) 2. 26-35 ปี ( ) 3. 36-45 ปี ( ) 4. สูงกว่า 45 ปี

3. สถานภาพสมรส

( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส ( ) 3. ม่าย/หย่า

4. อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน

( ) 1. 1-5 ปี ( ) 2. 6-10 ปี ( ) 3. 11-15 ปี

( ) 4. 16-20 ปี ( ) 5. 21 ปีขึ้นไป

5. วุฒิการศึกษาสูงสุด

( ) 1. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ( ) 2. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

( ) 3. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ( ) 4. ปริญญาโทหรือเทียบเท่า

6. ระดับตำแหน่งในปัจจุบัน

( ) 1. ระดับ 1 - 3 ( ) 2. ระดับ 4 - 6

( ) 3. ระดับ 7-9 ( ) 4. ระดับ 10 ขึ้นไป

7. ปัจจุบันท่านได้รับเงินเดือนเท่าไหร่

( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,000 – 15,000 บาท

( ) 3. 15,001 – 20,000 บาท ( ) 4. มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานหลังการนำเอา ISO 9002 มาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน

คำชี้แจง ปัจจัยจูงใจในการทำงานในแต่ละด้านต่อไปนี้ ท่านให้ความสำคัญมากน้อยเพียงใด และมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด (กรุณาตอบตามระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจ โดยการให้ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อย่อย แยกพิจารณาอิสระจากกันไม่นำมาเปรียบเทียบกัน)

ปัจจัยจูงใจ	ระดับการให้ความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กลุ่มที่ 1 ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน										
1. ด้านความสำเร็จของงาน										
- การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่คาดไว้										
- การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่คาดไว้										
- การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้ตามความเหมาะสม										
- ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน										
- ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้										
2. ด้านการยอมรับ										
- การได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร										
- การได้รับการยอมรับจากองค์กร										
- การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน										

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ปัจจัยจูงใจ	ระดับการให้ความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- มีรางวัลตอบแทนตามความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน										
3. ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน										
- ความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงาน										
- ความน่าสนใจและความท้าทายของงาน										
- งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด										
- งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่จบการศึกษามา										
4. ด้านความรับผิดชอบ										
- ความเหมาะสมของปริมาณงาน										
- การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน										
- การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ										
- การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ										
5. ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าของหน้าที่การงาน										
- การได้รับการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง										
- โอกาสอบรม หรือฟื้นฟูวิชาความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน										
- โอกาสการศึกษาต่อ ดูงาน										
- สามารถสร้างประสบการณ์และความชำนาญจากงานที่ปฏิบัติ										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ปัจจัยจูงใจ	ระดับการให้ความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงาน										
กลุ่มที่ 2 ปัจจัยจูงใจบำรุงรักษา										
6. ด้านนโยบายและการบริหารงาน										
- นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน										
- การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ										
- การวางแผนเป้าหมายและแนวทางการทำงานที่ชัดเจน										
- ความยุติธรรมและความเป็นกลาง										
- ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการบริหารงานต่าง ๆ										
- การฝึกอบรม และแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน										
- ขวัญและกำลังใจ และรู้สึกมีความมั่นคงในการปฏิบัติงานกับองค์กร										
- มีระบบการจูงใจที่ดีในการทำงาน										
7. ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน										
- ความชัดเจนของการสั่งงาน มอบหมายงาน										
- วิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน										
- การรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา										
- การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ										

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ปัจจัยจูงใจ	ระดับการให้ความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน										
- ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา										
8. ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน										
8.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน										
- ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง										
- การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไป										
- ความเอื้ออาทรจากหัวหน้างาน										
- การวางตนของหัวหน้างานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา										
- การเอาใจใส่ต่อสวัสดิการของผู้ใต้บังคับบัญชา										
8.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน										
- ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง										
- ความช่วยเหลือกันเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย										
- การร่วมมือกันวางแผนการปฏิบัติงาน										
- การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน										
- การให้คำปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน										

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ปัจจัยจูงใจ	ระดับการให้ความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน										
- จำนวนพนักงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน										
- ความพอเพียงของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน										
- บุคลากรมีคุณสมบัติและความสามารถเหมาะสมกับลักษณะงาน										
- สามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระและเต็มความสามารถ										
- การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่										
- มีการแบ่งงานและกำหนดวิธีการทำงานอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน										
- กฎระเบียบข้อบังคับภายในหน่วยงานที่มีความทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน										
10. ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ										
- เงินเดือน หรือค่าจ้าง										
- การขึ้นเงินเดือน หรือค่าจ้าง										
- เบี้ยเลี้ยง										
- โบนัส										
- สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล										
- สวัสดิการด้านชุดฟอร์มการทำงาน										

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ปัจจัยจูงใจ	ระดับการให้ความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- สวัสดิการการกู้เงินยามฉุกเฉิน										
11. ด้านความมั่นคงในการทำงาน										
- ความมั่นคงในตำแหน่ง หน้าที่การงาน										
- ความมั่นคงขององค์กร										
12. ด้านตำแหน่งงาน										
- ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ										
- การได้รับการยอมรับในสังคม										

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากนำ ISO 9002 มาใช้

1. ปัญหาด้านความสำเร็จของงานที่รับผิดชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   ( ) งานไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ( ) ไม่มีโอกาสในการตัดสินใจในการทำงาน
   ( ) งานที่ทำไม่ได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน ( ) ผลงานที่ทำไม่ค่อยได้รับการชมเชย
2. ปัญหาด้านการยอมรับในองค์กร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   ( ) ไม่ได้รับการยอมรับหรือการชมเชยจากองค์กร ( ) ไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
   ( ) รางวัลหรือผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรมีน้อย
3. ปัญหาด้านลักษณะและขอบเขตของงาน (ตอบไม่มากกว่า 1 ข้อ)
   ( ) ไม่มีความเป็นอิสระในการทำงาน ( ) ไม่มีความท้าทายในการทำงาน
   ( ) งานที่ทำไม่ตรงกับความรู้หรือความถนัดของตนเอง ( ) งานที่ทำอยู่ยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้น
4. ปัญหาด้านความรับผิดชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   ( ) ไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติ ( ) ปริมาณของงานที่ได้รับมากเกินไป
   ( ) ไม่ค่อยได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ ( ) ปริมาณของงานที่ได้รับน้อยเกินไป
5. ปัญหาด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าของหน้าที่การงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   ( ) องค์กรไม่สนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อ หรือดูงานนอกสถานที่ ( ) การฝึกอบรมพนักงานมีน้อยเกินไป
   ( ) บุคลากรไม่มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาสู่ระบบงานใหม่ๆ ( ) ไม่มีโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
6. ปัญหาด้านนโยบายและการบริหารงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   ( ) นโยบายการบริหารงานต่าง ๆ ไม่มีความชัดเจน
   ( ) ไม่มีความยุติธรรมและความเป็นกลางในการบริหารงาน
   ( ) นโยบายต่าง ๆ ไม่มีความแน่นอนและเปลี่ยนแปลงบ่อย
   ( ) พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการแปลงนโยบายด้าน ISO
   ( ) พนักงานไม่ได้รับความจูงใจจากผู้บริหารเท่าที่ควร
7. ปัญหาด้านเกี่ยวกับการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   ( ) ไม่มีความชัดเจนในการสั่งงาน การมอบหมายงาน
   ( ) ไม่มีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน
   ( ) หัวหน้างานไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา
   ( ) หัวหน้างานไม่ทุ่มเทในการทำงาน
8. ปัญหาด้านความสัมพันธ์ในการทำงานกับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   ( ) ไม่มีความสามัคคีในการทำงาน
   ( ) มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก
   ( ) การวางตัวของหัวหน้างานไม่มีความสนิทสนมกับผู้ใต้บังคับบัญชา
   ( ) ไม่มีความช่วยเหลือกันในการทำงาน (ต่างคนต่างทำ)

9. ปัญหาด้านสภาพการปฏิบัติงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   ( ) จำนวนพนักงานมีน้อยเกินไป ทำให้ต้องทำงานมากขึ้น
   ( ) เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานล้าสมัย
   ( ) การปฏิบัติงานมีความซ้ำซ้อน
   ( ) กฎระเบียบข้อบังคับในองค์กรเข้มงวดเกินไป
10. ปัญหาด้านผลตอบแทน สวัสดิการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   ( ) ผลตอบแทนที่ได้รับน้อยเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ทำ
   ( ) สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับน้อยเกินไป
   ( ) การพิจารณาขึ้นเงินเดือนไม่ยุติธรรม
11. ปัญหาด้านความมั่นคงในการทำงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   ( ) การเปลี่ยนแปลงทำให้รู้สึกไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน
   ( ) ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงงานที่รับผิดชอบบ่อย
12. ปัญหาด้านตำแหน่งงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   ( ) ไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากคนในสังคม
   ( ) ตำแหน่งงานมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยและไม่มีความแน่นอน

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นายสุบิน รักเหล่า

นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นายสุบิน รักเหล่า

วันเดือนปีเกิด 29 ธันวาคม พ.ศ. 2507

ประวัติการศึกษาปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) วิชาเอกการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏเชียงราย พ.ศ. 2536

ประสบการณ์ทำงาน ปัจจุบันตำแหน่ง วิทยากรระดับ 5 แผนกส่งเสริมกิจกรรมคุณภาพ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ หน้าที่รับผิดชอบคือ

- จัดทำแผนการดำเนินการและฝึกอบรมระบบงานคุณภาพ
- จัดทำความต้องการระบบคุณภาพต่าง ๆ เพื่อนำมาบริหารงานในหน่วยงาน
- จัดฝึกอบรมระบบคุณภาพตามแผนที่วางไว้ และตามความจำเป็นเร่งด่วน
- ศึกษาและนำระบบคุณภาพมาปรับใช้ในองค์กร
- จัดหาหลักสูตรการฝึกอบรมงานระบบคุณภาพ
- จัดทำประวัติพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมระบบคุณภาพ และการคัดเลือกพนักงานเข้าดำเนินงานระบบคุณภาพ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University