



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ที่ทำการไปรษณีย์และศูนย์ไปรษณีย์ในสังกัด ปช.5)

คำชี้แจงแบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเพื่อรวบรวมข้อมูลทัศนคติของพนักงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีต่อการทำงานและการให้บริการ ผู้ศึกษาขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็น หรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการ และจะใช้เฉพาะเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีผลเสียหายต่อผู้ตอบแต่อย่างใดทั้งสิ้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน

- ส่วนที่ 1 – ด้านระดับความมีความมั่นใจในการทำงาน
- ส่วนที่ 2 – ด้านความผูกพันกับงานที่ทำ
- ส่วนที่ 3 – ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า
- ส่วนที่ 4 – ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า
- ส่วนที่ 5 – ด้านการให้บริการลูกค้า
- ส่วนที่ 6 – ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การตอบแบบสอบถามนี้จะใช้เวลาในการตอบประมาณ 10 นาที

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 การประเมินระดับความมั่นใจในการทำงาน

แบบสอบถามในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 9 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความมั่นใจในการทำงาน

หากท่านมั่นใจในตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานที่รับผิดชอบในแต่ละประเด็นที่สอบถามอย่างมาก โปรดระบุความคิดเห็นของท่านในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” แต่หากความมั่นใจของท่านอยู่ในระดับที่ต่ำลงมา โปรดระบุความคิดเห็นของท่านให้สอดคล้องกับระดับความมั่นใจของท่าน โดยการทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	กลาง	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถของฉัน	1	2	3	4	5	6	7
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานใน ปณท.	1	2	3	4	5	6	7
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	1	2	3	4	5	6	7
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับ ปณท. ได้อย่างเต็มที่	1	2	3	4	5	6	7
5. ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน	1	2	3	4	5	6	7
6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน	1	2	3	4	5	6	7
7. ฉันสามารถทำงานที่ทำหายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน	1	2	3	4	5	6	7
8. หากกล่าวอย่างมืออาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง	1	2	3	4	5	6	7
9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน
แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 17 ข้อ เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้สึกของท่านที่มี
ต่อการทำงาน หากความความรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงานในประเด็นต่างๆที่สอบถามอยู่ใน
ระดับดีเยี่ยม โปรดระบุการเห็นด้วยของท่านในด้านดังกล่าวในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” โดยการ
ทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย ปานกลาง	เฉยๆ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน	1	2	3	4	5	6	7
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน	1	2	3	4	5	6	7
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน	1	2	3	4	5	6	7
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน	1	2	3	4	5	6	7
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม	1	2	3	4	5	6	7
7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน	1	2	3	4	5	6	7
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	1	2	3	4	5	6	7
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน	1	2	3	4	5	6	7
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	1	2	3	4	5	6	7
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก	1	2	3	4	5	6	7
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	1	2	3	4	5	6	7
13. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	1	2	3	4	5	6	7
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ	1	2	3	4	5	6	7
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน	1	2	3	4	5	6	7
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน	1	2	3	4	5	6	7
17. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก	1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบไปด้วยคำถาม 10 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

คำถามแต่ละข้อต่อไปนี้อธิบายถึงรูปแบบการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โปรดระบุว่าในการทำงาน

ของท่าน ท่านเห็นด้วยกับแต่ละด้านในระดับใด โดยการทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับ

กับความคิดเห็นของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่บ่อยเห็นด้วย	โดย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน	1	2	3	4	5	6	7
2. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน	1	2	3	4	5	6	7
3. ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันที่	1	2	3	4	5	6	7
4. ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข	1	2	3	4	5	6	7
5. ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า	1	2	3	4	5	6	7
6. ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	1	2	3	4	5	6	7
7. การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	1	2	3	4	5	6	7
8. ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง	1	2	3	4	5	6	7
9. ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า	1	2	3	4	5	6	7
10. ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ	1	2	3	4	5	6	7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศการให้บริการ

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับการจัดเตรียมบรรยากาศในการให้บริการในที่ทำการของท่านพิจารณาจากบรรยากาศในการให้บริการที่สอดคล้อง ระบุการให้คะแนนเป็นระดับ “การเห็นด้วยอย่างยิ่ง” โปรดระบุความเห็นของท่าน ในแบบสอบถาม ด้านล่าง ทั้ง 7 ข้อ ตามบรรยากาศในการให้บริการในที่ทำการของท่าน โดยการทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ค่อยเห็นด้วย	เฉย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. พนักงานในที่ทำการของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	1	2	3	4	5	6	7
2. เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล	1	2	3	4	5	6	7
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของในที่ทำการท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	1	2	3	4	5	6	7
4. ปณท. มีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง	1	2	3	4	5	6	7
6. ปณท. มีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	1	2	3	4	5	6	7
7. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 5 แบบประเมินเกี่ยวกับพฤติกรรมกาให้บริการลูกค้า

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับพฤติกรรมกาให้บริการลูกค้า

เมื่อคุณให้บริการลูกค้า โปรดระบุว่าคุณทำตามคำแนะนำในหนังสือคู่มือมากน้อยเพียงใด โดยการ
ทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

	บางครั้ง	บ่อยครั้ง	ส่วนใหญ่	เกือบทุกครั้ง	เป็นประจำทุกครั้งที่
1. ฉันมีความสุขและมีชีวิตชีวาเมื่อพูดคุยกับลูกค้า	1	2	3	4	5
2. ฉันมีความพยายามและจัดเตรียมการบริการให้แก่ลูกค้า	1	2	3	4	5
3. ฉันเคารพลูกค้าของฉัน	1	2	3	4	5
4. ฉันพร้อมเสมอเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการจากฉัน	1	2	3	4	5
5. ฉันสามารถทำงานได้อย่างมีอาชีพ	1	2	3	4	5
6. ฉันให้บริการที่ยอดเยี่ยมแก่ลูกค้า	1	2	3	4	5
7. ฉันสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างยอดเยี่ยม	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

18 – 24 ปี

25 – 31 ปี

32 – 38 ปี

39 – 45 ปี

46 – 52 ปี

53 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

ม.3

ม. 6/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุการทำงาน (เริ่มนับตั้งแต่บรรจุเข้าทำงานของท่าน)

- () 1 – 5 ปี () 6 – 10 ปี () 11 – 15 ปี
 () 16 – 20 ปี () มากกว่า 20 ปี

5. ตำแหน่ง

- () หัวหน้าที่ทำการ ระดับ..... () ผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการ ระดับ.....
 () หัวหน้าแผนก ระดับ..... () พนักงานไปรษณีย์ ระดับ.....
 () พนักงานปฏิบัติการทั่วไป ระดับ..... () พนักงานนำจ่าย ระดับ.....
 () ตำแหน่งอื่น ๆ (โปรดระบุ)..... ระดับ.....

6. อัตราเงินเดือน

- () ไม่เกิน 10,000 บาท () 10,001 – 20,000 บาท () 20,001 – 30,000 บาท
 () 30,001 – 40,000 บาท () 40,001 – 50,000 บาท () 50,001 – 60,000 บาท
 () 60,001 บาทขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © จบการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

All rights reserved

หนังสือยินยอมการสำรวจความผูกพันองค์การ

หนังสือยินยอมการสำรวจความผูกพันต่อองค์การ

สำนักงาน ไพรเมี่ยมเขต 5
6 ถนนพหลโยธิน ตำบลสุเทพ
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200

5 กุมภาพันธ์ 2551

ตามที่ นายทศพร อมรจารุชิต รหัส 491532027 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไพรเมี่ยมไทย จำกัด ที่ทำการไพรเมี่ยมในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาชื่อ ผศ.อรพิน สันติศิริกุล ได้ทำการอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้อย่างแจ่มชัดให้ข้าพเจ้า และดึงหัวข้อและ โครงร่างการค้นคว้าแบบอิสระที่แนบ ข้าพเจ้า นายดำเนิน รูปะวิเชตร ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ ไพรเมี่ยมภูมิภาคเขต 5 ในฐานะผู้แทนและผู้มีอำนาจ จึงแสดงเจตนาที่จะอนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลและแจกแบบสำรวจ ณ ที่ทำการไพรเมี่ยมทุกแห่งในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงทำการวิจัยตามหัวข้อดังกล่าวได้

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าเข้าใจวัตถุประสงค์ วิจัยของโครงการนี้ และความเกี่ยวข้องของข้าพเจ้าในฐานะผู้อนุมัติเห็นชอบกับโครงการนี้แล้ว ซึ่งข้าพเจ้าอาจถอนตัวออกจากโครงการนี้เมื่อใดก็ได้ระหว่างการทำวิจัย และข้าพเจ้าเข้าใจว่าข้อมูลที่ได้รับการศึกษานี้จะได้รับการตีพิมพ์สู่สาธารณะ โดยที่ชื่อของผู้ตอบแบบสำรวจจะถือเป็นความลับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติ

ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ ไพรเมี่ยมภูมิภาคเขต 5

ข้าพเจ้า นายทศพร อมรจารุชิต ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการวิจัยนี้กับผู้ลงนามยินยอมข้างต้นและเชื่อว่าบุคคลดังกล่าวเข้าใจความเกี่ยวข้องที่ตนมีกับโครงการนี้

ลงชื่อ.....ผู้วิจัย

(นายทศพร อมรจารุชิต)

วันที่ 5 กพ. 51

หนังสือยินยอมนี้จะใช้ได้เมื่อปรากฏลายมือชื่อผู้มีอำนาจและตราประทับขององค์การเท่านั้น

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายทศพร อมรจารุชิต
วัน-เดือน-ปี-เกิด	18 สิงหาคม 2522
ภูมิลำเนา	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	- พ.ศ. 2538 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร - พ.ศ. 2541 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร - พ.ศ. 2545 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ประวัติการทำงาน	- พ.ศ. 2545 – ปัจจุบัน นักการตลาด บริษัท เอสซีจี เน็ตเวิร์ค แมเนจเม้นท์ จำกัด (สำนักงานภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved