



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ (สำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเพื่อรวบรวมข้อมูลทัศนคติของพนักงานของเทศบาลนครเชียงใหม่ ที่มีต่อการทำงานและการให้บริการ ผู้ศึกษาขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็น หรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการ และจะใช้เฉพาะเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีผลเสียหายต่อผู้ตอบแต่อย่างใดทั้งสิ้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน

ส่วนที่ 1 – ด้านระดับการความมีความมั่นใจในการทำงาน

ส่วนที่ 2 – ด้านความผูกพันกับงานที่ทำ

ส่วนที่ 3 – ด้านการให้ความสำคัญในการบริการประชาชน

ส่วนที่ 4 – ด้านบรรยากาศในการให้บริการประชาชน

ส่วนที่ 5 – ด้านการให้บริการประชาชน

ส่วนที่ 6 – ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การตอบแบบสอบถามนี้จะใช้เวลาในการตอบประมาณ 10 นาที

### ส่วนที่ 1 การประเมินระดับความมั่นใจในการทำงาน

แบบสอบถามในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 9 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความมั่นใจในการทำงาน

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

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ค่อยเห็นด้วย	เฉย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถของฉัน	1	2	3	4	5	6	7
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในเทศบาลนครเชียงใหม่	1	2	3	4	5	6	7
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	1	2	3	4	5	6	7
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับ เทศบาลนครเชียงใหม่ 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. ฉันสามารถทำงานที่ทำหยาบกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน	1	2	3	4	5	6	7
8. หากกล่าวอย่างมีอาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง	1	2	3	4	5	6	7
9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7

## ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 17 ข้อ เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงาน หากความความรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงานในประเด็นต่างๆที่สอบถามอยู่ในระดับดีเยี่ยม โปรดระบุการเห็นด้วยของท่านในด้านดังกล่าวในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” โดยการทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	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. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน	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
10. 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 คำถามเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบไปด้วยคำถาม 10 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับการให้ความสำคัญแก่ประชาชน คำถามแต่ละข้อต่อไปนี้อธิบายถึงรูปแบบการให้ความสำคัญแก่ประชาชน โปรดระบุว่าการทำงานของท่าน ท่านเห็นด้วยกับแต่ละด้านในระดับใด โดยการทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	เฉยๆ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การยิ้มให้กับประชาชนที่มาติดต่อทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน	1	2	3	4	5	6	7
2. การเข้าอกเข้าใจประชาชน เป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน	1	2	3	4	5	6	7
3. ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของประชาชนอย่างทันท่วงที	1	2	3	4	5	6	7
4. ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ประชาชน มีความสุข	1	2	3	4	5	6	7
5. ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการประชาชน	1	2	3	4	5	6	7
6. ฉันพยายามช่วยให้ประชาชน ความสำเร็จตามเป้าหมาย	1	2	3	4	5	6	7
7. การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ประชาชน พึงพอใจ	1	2	3	4	5	6	7
8. ฉันชอบให้ประชาชน พுகุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง	1	2	3	4	5	6	7
9. ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ประชาชน	1	2	3	4	5	6	7
10. ความสนใจสูงสุดของประชาชนอยู่ในใจฉันเสมอ	1	2	3	4	5	6	7

#### ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศการให้บริการ

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับการจัดเตรียมบรรยากาศในการให้บริการในที่ทำการของท่านพิจารณาจากบรรยากาศในการให้บริการที่สอดคล้อง ระบุการให้คะแนนเป็นระดับ “การเห็นด้วยอย่างยิ่ง” โปรดระบุความเห็นของท่าน ในแบบสอบถามด้านล่างทั้ง 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. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของที่ท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	1	2	3	4	5	6	7
4. เทศบาลนครเชียงใหม่ มีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการดูแลประชาชน โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง	1	2	3	4	5	6	7
6. เทศบาลนครเชียงใหม่มีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	1	2	3	4	5	6	7
7. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7

### ส่วนที่ 5 แบบประเมินเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการประชาชน

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการประชาชน เมื่อท่านให้บริการประชาชน โดยการทำเครื่องหมาย X ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

	บางครั้ง	บ่อยครั้ง	ส่วนใหญ่	เกือบทุกครั้ง	เป็นประจำทุกครั้ง
1. ฉันมีความสุขและมีชีวิตชีวาเมื่อพูดคุยกับประชาชน	1	2	3	4	5
2. ฉันมีความพยายามและจัดเตรียมการบริการให้แก่ประชาชน	1	2	3	4	5
3. ฉันเคารพประชาชนของฉัน	1	2	3	4	5
4. ฉันพร้อมเสมอเมื่อประชาชนต้องการใช้บริการจากฉัน	1	2	3	4	5
5. ฉันสามารถทำงานได้อย่างมืออาชีพ	1	2	3	4	5
6. ฉันให้บริการที่สอดคล้องแก่ประชาชน	1	2	3	4	5
7. ฉันสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสอดคล้อง	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)

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

## 5. ตำแหน่ง

- ( ) ผู้อำนวยการสำนัก ระดับ.....      ( ) ผู้อำนวยการกอง ระดับ.....  
 ( ) ผู้อำนวยการส่วน ระดับ.....      ( ) หัวหน้าสำนักปลัด ระดับ.....  
 ( ) หัวหน้าฝ่าย ระดับ.....      ( ) หัวหน้ากลุ่มงาน ระดับ.....  
 ( ) หัวหน้างาน ระดับ.....      ( ) ลูกจ้างประจำ  
 ( ) พนักงานราชการเทศบาล..... ระดับ.....  
 ( ) พนักงานจ้างตามภารกิจ      ( ) พนักงานจ้างทั่วไป  
 ( ) ลูกจ้างโครงการ  
 ( ) 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

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี) .....

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

จบการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณค่ะ/ครับ



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวศิริประภา เนตรวีระ
วันเดือนปี เกิด	4 พฤษภาคม 2525
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2549 รัฐศาสตรบัณฑิต ทฤษฎีและเทคนิคทางรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
	พ.ศ. 2548 ศิลปศาสตรบัณฑิต (การสื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2551 – ปัจจุบัน ประชาสัมพันธ์เทศบาลนครเชียงใหม่
	พ.ศ. 2549 - 2550 กองบรรณาธิการ บริษัท เดอะรีดเดอร์เฮาส์ จำกัด
	พ.ศ. 2548 – 2549 พนักงานการเงิน บริษัท นอร์ทเทอรันอินเตอร์เนชันแนล คาร์โก้ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved