



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (EGAT) อำเภอแม่เมาะจังหวัดลำปาง**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย(EGAT) อำเภอแม่เมาะจังหวัดลำปาง ที่มีต่อการทำงานและการให้บริการ ผู้ศึกษาขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็น หรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการ และจะใช้เฉพาะเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีผลเสียหายต่อท่านผู้ตอบแต่อย่างใดทั้งสิ้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

- ส่วนที่ 1 – ด้านระดับความความมั่นใจในการให้บริการ
- ส่วนที่ 2 – ด้านความผูกพันต่อกับงานที่ทำ
- ส่วนที่ 3– ด้านบรรยากาศในการให้บริการ
- ส่วนที่ 4 – ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การตอบแบบสอบถามนี้จะใช้เวลาในการตอบประมาณ 10 นาที

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 การประเมินระดับความมั่นใจในการทำงาน

แบบสอบถามในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 9 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความมั่นใจในการให้บริการ หากท่านมั่นใจในตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานที่รับผิดชอบในแต่ละประเด็นที่สอบถามอย่างมาก โปรดระบุความคิดเห็นของท่านในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” แต่หากความมั่นใจของท่านอยู่ในระดับที่ต่ำลงมา โปรดระบุความคิดเห็นของท่านให้สอดคล้องกับระดับความมั่นใจของท่าน โดยการทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

| | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ไม่เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | เห็นด้วย | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|---|----------------------|-------------|----------|----------|-------------------|
| 1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้ขอบเขตความสามารถของฉัน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กร | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. ฉันสามารถทำงานที่ทำหยาบกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. หากกล่าวอย่างมีอาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน

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

| | ไม่เห็นด้วยเลย | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยเลย | ไม่ | 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. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน | 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 คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศในการบริการ

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับการจัดเตรียมบรรยากาศในการให้บริการในองค์กรของท่านพิจารณาจากบรรยากาศในการให้บริการที่ยอดเยี่ยม ระบุการให้คะแนนเป็นระดับ “การเห็นด้วยอย่างยิ่ง” โปรดระบุความเห็นของท่าน ในแบบสอบถามด้านล่างทั้ง 7 ข้อ ตามบรรยากาศในการให้บริการในองค์กรของท่าน โดยการทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

| | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ไม่เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | เห็นด้วย | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ไม่เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | เห็นด้วย | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|---|----------------------|-------------|----------|----------|-------------------|----------------------|-------------|----------|----------|-------------------|
| 1. พนักงานในองค์กรของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |
| 2. เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |
| 3. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการขององค์กรท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |
| 4. องค์กรมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |
| 5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้า โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |
| 6. องค์กรมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |
| 7. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

1. เพศ () ชาย () หญิง

2. อายุ () 20 ปี หรือต่ำกว่า () 21 – 30 ปี
() 31 – 40 ปี () 41 – 50 ปี
() มากกว่า 50 ปี

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....

4. ตำแหน่ง..... ระดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ - สกุล นาย กฤษณา แสงมีอานุภาพ
- วัน-เดือน-ปี-เกิด 24 สิงหาคม 2519
- ประวัติการศึกษา
- พ.ศ. 2534 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่
 - พ.ศ. 2537 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่
 - พ.ศ. 2541 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิศวกรรมเครื่องกล
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ประวัติการทำงาน
- พ.ศ. 2542 – พ.ศ. 2545 วิศวกรเครื่องกล
บริษัท Cryotech Co., Ltd.
 - พ.ศ. 2546 – ปัจจุบัน วิศวกรเครื่องกล
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อำเภอแม่เมาะะ จังหวัดลำปาง