



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**แบบสอบถาม****เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด  
(ที่ทำการไปรษณีย์และศูนย์ไปรษณีย์ในสังกัด ปช.5)**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท 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 – ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

การตอบแบบสอบถามนี้จะใช้เวลาในการตอบประมาณ 10 นาที

### ส่วนที่ 1 การประเมินระดับความมั่นใจในการทำงาน

แบบสอบถามในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 9 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความมั่นใจในการทำงาน

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

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถของฉัน	1	2	3	4	5	6	7	7
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานใน พลท.	1	2	3	4	5	6	7	7
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	1	2	3	4	5	6	7	7
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับ พลท. ได้อย่างเต็มที่	1	2	3	4	5	6	7	7
5. ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉัน ได้รับในปัจจุบัน	1	2	3	4	5	6	7	7
6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉัน เทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน	1	2	3	4	5	6	7	7
7. ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลัง ทำในปัจจุบัน	1	2	3	4	5	6	7	7
8. หากกล่าวอย่างมืออาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของ ฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง	1	2	3	4	5	6	7	7
9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้ เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7	7

## ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน

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

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

### ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบไปด้วยคำถาม 10 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า คำถามแต่ละข้อต่อไปนี้อธิบายถึงรูปแบบการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โปรดระบุว่าในการทำงานของท่าน ท่านเห็นด้วยกับแต่ละด้านในระดับใด โดยการทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยน้อย	ปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	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. ฉันชอบช่วยเหลือปัญหาให้ลูกค้า	1	2	3	4	5	6	7
10. ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ	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	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	โดยเฉลี่ย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. พนักงานในที่ทำการของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการ ได้อย่างมีคุณภาพ	1	2	3	4	5	6	7
2. เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างสอดคล้อง จะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล	1	2	3	4	5	6	7
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของที่ทำการท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	1	2	3	4	5	6	7
4. ปณท. มีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และ ความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้า โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง	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

#### ส่วนที่ 5 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© by Chiang Mai University  
All rights reserved



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายณัฐพล จันทิวงศ์	
วัน เดือน ปี เกิด	25 พฤษภาคม พ.ศ.2526	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2543 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนจักรคำคณาทร จังหวัดลำพูน พ.ศ. 2547 สำเร็จการศึกษา ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขา เกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2547-2548	เจ้าหน้าที่ส่งเสริม บริษัท ไชโยเอเอ จำกัด
	พ.ศ. 2549-2551	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการฝ่ายกิจการร่วมทุน บริษัท โอเอสเอ (ไทยแลนด์) จำกัด
	พ.ศ. 2551- ปัจจุบัน	ที่ปรึกษา ด้านการเงิน บริษัท บรรทัด จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved