



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒน์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนการให้บริการของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีต่อการทำงานและการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาขอความร่วมมือมายังท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการ และจะใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ด้านความมั่นใจในการทำงาน
- ส่วนที่ 3 ด้านความผูกพันกับงานที่ทำ
- ส่วนที่ 4 ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า
- ส่วนที่ 5 ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒน์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย [X] ในวงเล็บหน้าคำตอบที่ท่านต้องการเลือก

1. เพศ [] 1. ชาย [] 2. หญิง
2. อายุ [] 1. ไม่เกิน 30 ปี [] 2. 31-40 ปี
[] 3. 41 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพการสมรส
[] 1. โสด [] 2. สมรส
[] 3. หม้าย/หย่าร้าง [] 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. ระดับการศึกษา
[] 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี [] 2. ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
5. อายุการทำงาน (กับศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
[] 1. ไม่ถึง 1 ปี [] 2. ตั้งแต่ 1-5 ปี
[] 3. ตั้งแต่ 5-10 ปี [] 4. มากกว่า 10 ปี
6. แผนก/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ
[] 1. ฝ่ายบริหารจัดการ [] 2. ฝ่ายปฏิบัติการ
7. รายได้ต่อเดือน (รวมค่าล่วงเวลาที่ได้รับ)
[] 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท [] 2. 5,001-10,000 บาท
[] 3. 10,000-15,000 บาท [] 4. 15,000-20,000 บาท
[] 5. มากกว่า 20,000 บาท

8. ท่านเคยมีความคิดอยากลาออกจากที่ทำงานปัจจุบันบ้างหรือไม่

[] 1. ไม่เคย (ข้ามไปส่วนที่ 2)

[] 2. เคย

สาเหตุที่ต้องการลาออก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[] 2.1 ไม่พอใจนโยบายของบริษัท

[] 2.2 หน้าที่และความรับผิดชอบไม่ชัดเจน

[] 2.3 ไม่มีความยุติธรรมในการพิจารณาประเมินผลงาน

[] 2.4 มีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างาน / ผู้บังคับบัญชา

[] 2.5 มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน

[] 2.6 มีปัญหาเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา

[] 2.7 ไม่พอใจกับตำแหน่งงานที่ได้รับ

[] 2.8 ไม่มั่นใจในความมั่นคงของบริษัท

[] 2.9 ไม่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว

[] 2.10 การเดินทางไปทำงานไม่สะดวก

[] 2.11 สภาพการทำงานไม่เหมาะสม

[] 2.12 ช่วงเวลาของการทำงานไม่เหมาะสม

[] 2.13 สถานที่ทำงานไม่ปลอดภัย

[] 2.14 ไม่พอใจค่าตอบแทนที่ได้รับ

[] 2.15 ไม่พอใจสวัสดิการที่ได้รับ

[] 2.16 ไม่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถกับงานที่ได้รับมอบหมาย

[] 2.17 ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

[] 2.18 โอกาสในการเลื่อนขั้น / ตำแหน่งมีน้อย

[] 2.19 ไม่มีอิสระในการทำงาน

[] 2.20 ลักษณะงานที่ทำไม่น่าสนใจ

[] 2.21 อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ด้านความมั่นใจในการทำงาน

แบบสอบถามในส่วนนี้เกี่ยวข้องกับความมั่นใจในการทำงาน หากท่านมั่นใจว่ามีความสามารถในงานที่รับผิดชอบในแต่ละประเด็นที่สอบถามอย่างมาก โปรดระบุความคิดเห็นของท่านในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” หากความมั่นใจของท่านอยู่ในระดับที่ต่ำลงมา โปรดระบุระดับความคิดเห็นให้สอดคล้องกับระดับความมั่นใจของท่าน โดยทำเครื่องหมาย **X** ในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การทำงานของท่านอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถของท่าน	1	2	3	4	5
2. ท่านไม่เคยมีปัญหาเรื่องการปรับตัวในการทำงานในศูนย์ศรีพัฒน์	1	2	3	4	5
3. ท่านมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	1	2	3	4	5
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมา ช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับท่านในการทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่	1	2	3	4	5
5. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
6. ท่านรู้สึกว่าคุณลักษณะและความสามารถที่ท่านมีเทียบเท่าหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน	1	2	3	4	5
7. ท่านสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
8. ท่านมีความพึงพอใจในผลงานของท่านที่เป็นไปตามความคาดหวัง	1	2	3	4	5
9. ท่านมั่นใจว่ามีความสามารถในการทำงานได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 3 ด้านความผูกพันกับงานที่ทำ

แบบสอบถามในส่วนนี้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงาน โปรดระบุความคิดเห็นของท่านในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” หากความรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงานอยู่ในระดับดีเยี่ยม โดยทำเครื่องหมาย **X** ในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. รู้สึกมีพลังเต็มที่เวลาทำงาน	1	2	3	4	5
2. มีความรู้สึกชำนาญและเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ	1	2	3	4	5
3. เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า รู้สึกอยากไปทำงาน	1	2	3	4	5
4. สามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นเวลานาน	1	2	3	4	5
5. รู้สึกมีความสุขในการทำงาน	1	2	3	4	5
6. มีความมุ่งมั่นในการทำงาน แม้จะพบอุปสรรคบ้างก็ตาม	1	2	3	4	5
7. พบว่างานที่ทำเป็นสิ่งที่มีความหมาย และมีเป้าหมายชัดเจน	1	2	3	4	5
8. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	1	2	3	4	5
9. พบว่างานช่วยสร้างแรงบันดาลใจ	1	2	3	4	5
10. มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ	1	2	3	4	5
11. พบว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งท้าทาย	1	2	3	4	5
12. ขณะที่ทำงานรู้สึกใช้เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	1	2	3	4	5
13. ขณะที่ทำงาน จะจดจ่อกับงานและลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	1	2	3	4	5
14. มีความรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ทำงาน	1	2	3	4	5
15. การดึงความสนใจออกจากงานเป็นเรื่องยากสำหรับ	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 4 ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า

แบบสอบถามในส่วนนี้เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญกับลูกค้า โปรดระบุความคิดเห็นของท่านต่อรูปแบบการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าในแต่ละด้าน โดยทำเครื่องหมาย **X** ในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่าย	1	2	3	4	5
2. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติ	1	2	3	4	5
3. มีความสุขเมื่อสามารถตอบสนองข้อเรียกร้องของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	1	2	3	4	5
4. รู้สึกมีความสุขเมื่อทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ	1	2	3	4	5
5. รู้สึกมีความสุขเมื่อได้ให้บริการลูกค้า	1	2	3	4	5
6. ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยเหลือลูกค้าให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	1	2	3	4	5
7. การบรรลุวัตถุประสงค์คือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	1	2	3	4	5
8. พร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้า	1	2	3	4	5
9. พร้อมที่จะรับฟังความต้องการหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้า	1	2	3	4	5
10. ความต้องการของลูกค้าอยู่ในใจเสมอ	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 5 ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

แบบสอบถามในส่วนนี้เกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมบรรยากาศในการให้บริการในหน่วยงานของท่าน โปรดระบุความคิดเห็นของท่านที่มีต่อบรรยากาศในการให้บริการในหน่วยงานของท่าน โดยทำเครื่องหมาย **X** ในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. พนักงานมีความรู้ในงาน มีทักษะในการทำงานและการให้บริการที่ดีเยี่ยม	1	2	3	4	5
2. เมื่อพนักงานสามารถทำงานหรือให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยม จะได้รับการยกย่องชมเชย หรือได้รับรางวัล	1	2	3	4	5
3. โดยภาพรวม คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	1	2	3	4	5
4. ศูนย์ศรีพัฒน์มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเพียงพอ และเหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ	1	2	3	4	5
5. ผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการลูกค้า โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตนเอง	1	2	3	4	5
6. ศูนย์ศรีพัฒน์มีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	1	2	3	4	5
7. พนักงานทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐานการทำงาน และการให้บริการเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายอรรถพล สันศิริ
วัน เดือน ปี เกิด	27 พฤษภาคม พ.ศ. 2519
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2537 สำเร็จการศึกษา ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนทิวธาภิเศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2541 สำเร็จการศึกษา ปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตร์ สาขาเครื่องกล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2541-พ.ศ. 2546 วิศวกรฝ่ายผลิต บริษัท แอลทีไอซี จำกัด พ.ศ. 2547-พ.ศ. 2552 ผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพ บริษัท แอบบีเครส (ประเทศไทย) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved