



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการทำงานและการให้บริการ

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 - คำถาม 10 ข้อ แบบวัดระดับพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน

ส่วนที่ 2 - คำถาม 9 ข้อ แบบวัดระดับความมั่นใจในการทำงาน

ส่วนที่ 3 - คำถาม 17 ข้อ แบบวัดระดับความผูกพันในงานของพนักงาน

ส่วนที่ 4 - คำถาม 7 ข้อ แบบวัดระดับบรรยากาศในการให้บริการ

ส่วนที่ 5 - คำถาม 4 ข้อ ข้อมูลส่วนบุคคล

การตอบแบบสอบถามนี้จะใช้เวลาในการตอบประมาณ 10 นาที

ส่วนที่ 1 แบบวัดระดับพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบไปด้วยคำถาม 10 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับการการวัดระดับพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน คำถามแต่ละข้อต่อไปนี้อธิบายถึงรูปแบบพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของท่าน โปรดระบุว่าในการทำงานของท่าน ท่านเห็นด้วยกับแต่ละด้านในระดับใด

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

ส่วนที่ 2 แบบวัดระดับความมั่นใจในการทำงาน

แบบสอบถามในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 9 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความมั่นใจในการทำงาน หากท่านมั่นใจในตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานที่รับผิดชอบในแต่ละประเด็นที่สอบถามอย่างมาก โปรดระบุความคิดเห็นของท่านในระดับ “ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ” แต่หากความมั่นใจของท่านอยู่ในระดับที่ต่ำลงมา โปรดระบุความคิดเห็นของท่านให้สอดคล้องกับระดับความมั่นใจของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถของฉัน	1	2	3	4	5
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กร	1	2	3	4	5
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	1	2	3	4	5
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉันเพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับองค์กร ได้อย่างเต็มที่	1	2	3	4	5
5. ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน	1	2	3	4	5
7. ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
8. ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามคาดหวัง	1	2	3	4	5
9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 3 แบบวัดระดับความผูกพันในงานของพนักงาน

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 17 ข้อ เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงาน หากความรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงานในประเด็นต่าง ๆ ที่สอบถามอยู่ในระดับดีเยี่ยม โปรดระบุการเห็นด้วยของท่านในด้านกล่าวในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ค่อยเห็นด้วย	เฉย ๆ	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. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7
6. ในการทำงานฉันมีความมุ่งมั่นเสมอแม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่น	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 4 แบบวัดระดับบรรยากาศในการให้บริการ

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับการจัดเตรียมบรรยากาศในการให้บริการลูกค้าในบริษัทของท่าน โปรดระบุความเห็นของท่านในแบบสอบถามด้านล่างทั้ง 7 ข้อ หากพิจารณาบรรยากาศในการให้บริการที่สอดคล้อง ระบุการให้คะแนนเป็นระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยน้อย	เฉย	เห็นดีเห็นชอบ	เห็นดี	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.พนักงานในองค์กรของท่านมีความรู้ในงานและมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	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 และความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและบริการ	1	2	3	4	5	6	7
5.ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง	1	2	3	4	5	6	7
6.องค์กรมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง	1	2	3	4	5	6	7
7.พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 5 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 ปี หรือ ต่ำกว่า

21 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

มากกว่า 50 ปี

3. ฉันร่วมงานกับองค์กรนี้มาแล้ว.....ปี

4. ตำแหน่งงาน.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายเอกพงษ์ ชัยยะ
วัน เดือน ปี เกิด	4 มิถุนายน พ.ศ. 2525
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2543 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2547 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2548 – 2550 วิศวกรขาย บริษัท เค เอส ซี อินเทอร์เน็ต จำกัด พ.ศ. 2550 – 2551 เจ้าหน้าที่อาวุโส ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์ บริษัท อินีดี เอเชีย จำกัด พ.ศ. 2551 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่อาวุโส ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ไทย) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved