

ภาคผนวก ข



หมายเลขแบบสอบถาม ชุดที่.....

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย
กรณีศึกษา บริษัท Secure Special Guard (Thailand) Co., Ltd.

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาถึงระดับความสัมพันธ์รายด้านและภาพรวมของการบริหาร
ความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัท Secure Special Guard
(Thailand) Co., Ltd.

แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์
และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์โดยข้อมูลที่ได้รับจะถือเป็นความลับและนำมาใช้เพื่อ
การศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามถึงระดับการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

ตอนที่ 3 สอบถามถึงปัจจัยที่ส่งผลการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

5 ปัจจัย คือ

- 1) ปัจจัยด้านผู้นำ
- 2) ปัจจัยด้านการสื่อสาร
- 3) ปัจจัยด้านความขัดแย้ง
- 4) ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ
- 5) ปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม
ชุดนี้และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะผู้วิจัย

นิยามความหมายที่ใช้ในงานวิจัย

การบริหารความสัมพันธ์ คือ การที่บุคลากรในองค์กรมีทัศนคติอย่างไรต่อองค์กร มีการแสดงออกถึงการประชาสัมพันธ์องค์กร การปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎหมาย อัตราการหมุนเวียนลาออกของพนักงาน รูปแบบการติดต่อสื่อสาร ลักษณะการแสดงออกถึงการยอมรับ เชื่อฟังคำสั่ง คำแนะนำและทำความเข้าใจอย่างสมานฉันท์ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและการสนทนาที่ต่อเนื่อง การฟังการถ่ายทอดความรู้ความสามารถอื่นๆ ที่ไม่ใช่งาน และการทำงานร่วมกัน

หัวหน้างาน คือ หัวหน้าชุดรปภ.และสายตรวจ

บรรยากาศองค์กร คือ องค์ประกอบต่างๆของสภาพแวดล้อมในองค์กรที่บุคคลในองค์กรรับรู้ เช่น อาคาร สถานที่ ห้องทำงาน เครื่องแต่งกาย วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่มีการร่วมมือ การแข่งขัน หรือความเห็นอกเห็นใจ และเป็นสิ่งที่ทำให้แต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันไป โดยบรรยากาศองค์กรยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรทั้งทางด้านบวกและด้านลบ

โปรดตอบแบบสอบถามทุกตอนและทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อให้คำตอบของท่านสามารถใช้เป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ในการวิจัยครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมายถูก(✓) ลงในช่องสี่เหลี่ยม (□) ที่ตรงกับความคิดเห็นหรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุการทำงาน

☐

น้อยกว่า 6 เดือน

☐

6 เดือน - 1 ปี

☐

1 - 3 ปี

☐

3 - 5 ปี

☐

5 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

☐

โสด

☐

สมรส

☐

อยู่กันแต่ไม่ได้จดทะเบียน

☐

หย่า/หม้าย

4. รายได้ต่อเดือนรวมทั้งครอบครัว

☐

ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน

☐

10,000-15,000 บาทต่อเดือน

☐

15,001- 20,000 บาทต่อเดือน

☐

20,001- 30,000 บาทขึ้นไป

5. คุณเคยปฏิบัติงานในอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยที่อื่นมาก่อนหรือไม่

☐

เคย

☐

ไม่เคย

ส่วนที่2 คำถามเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้ เป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นของคุณ ไม่มีข้อความใดถูกหรือผิด ขึ้นอยู่กับความคิดเห็นส่วนบุคคลว่า คุณมีความรู้สึกหรือความคิดเห็นอย่างไรต่อข้อความต่อไปนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณ

ข้อ	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	คุณมีความรู้สึกรักในบริษัทของคุณ					
2	บริษัทของคุณมีการประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทให้คุณรู้อย่างทั่วถึง					
3	คุณได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท					
4	คุณเคยมีความคิดที่จะเปลี่ยนงาน					
5	คุณมีการติดต่อกับหัวหน้าของคุณ					
6	หัวหน้าสายตรวจมีความเอาใจใส่คุณในขณะที่ปฏิบัติงาน					
7	คุณสามารถรับรู้การสื่อสารของบริษัทได้จากข่าวประชาสัมพันธ์ ข่าวประกาศต่างๆของบริษัท					
8	คุณสามารถพบปะพูดคุย คุยโทรศัพท์ รับคำสั่ง และรับมอบหมายงานโดยจากหัวหน้างาน สามารถได้ตอบและแสดงความคิดเห็นกลับไปได้ด้วย					
9	หัวหน้างานมีการชี้แนะและแสดงความห่วงใย เมื่อคุณพบปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
10	คุณปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเข้มงวด					
11	คุณเข้าใจคำสั่งของหัวหน้างานทุกครั้งที่มีการสั่งการ					
12	คุณยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้างานทุกครั้งที่มีการสั่งการ					

ข้อ	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	คุณมีความรู้สึกรักในบริษัทของคุณ					
2	บริษัทของคุณมีการประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทให้คุณรู้อย่างทั่วถึง					
3	คุณได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท					
4	คุณเคยมีความคิดที่จะเปลี่ยนงาน					
5	คุณมีการติดต่อกับหัวหน้าของคุณ					
6	หัวหน้าสายตรงมีความเอาใจใส่คุณในขณะที่ปฏิบัติงาน					
7	คุณสามารถรับรู้การสื่อสารของบริษัทได้จากข่าวประชาสัมพันธ์ ข่าวประกาศต่างๆของบริษัท					
8	คุณสามารถพบปะพูดคุย คุยโทรศัพท์ รับคำสั่ง และรับมอบหมายงานโดยจากหัวหน้างาน สามารถได้ตอบและแสดงความคิดเห็นกลับไปได้ด้วย					
9	หัวหน้างานมีการชี้แนะและแสดงความห่วงใยเมื่อคุณพบปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
10	คุณปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเข้มงวด					
11	คุณเข้าใจคำสั่งของหัวหน้างานทุกครั้งที่มีการสั่งการ					
12	คุณยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้างานทุกครั้งที่มีการสั่งการ					

ข้อ	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13	คุณและเพื่อนร่วมงานมีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน					
14	ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทำให้คุณทำงานบรรลุอย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้ เป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นของคุณ ไม่มีข้อความใดถูกหรือผิด ขึ้นอยู่กับความคิดเห็นส่วนบุคคลว่า คุณมีความรู้สึกหรือความคิดเห็นอย่างไรต่อข้อความต่อไปนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณ

ข้อ	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผู้นำ						
1	หัวหน้างานของคุณมีการเอาใจใส่ดูแลและเป็นห่วงเป็นใยคุณอย่างดี					
2	หัวหน้างานของคุณมีการรับฟังความคิดเห็นของคุณ					
3	นอกเหนือจากเรื่องการทำงาน คุณยังมีการปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับหัวหน้างาน					
4	หัวหน้างานของคุณเข้มงวดในกฎและระเบียบอย่างเคร่งครัด					
5	หัวหน้างานของคุณตรวจการทำงานของคุณอย่างสม่ำเสมอ					
6	หัวหน้างานของคุณคอยชี้แนะและสอนงานให้แก่คุณ					

ข้อ	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการสื่อสาร						
7	คุณสามารถติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้					
8	คุณสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้					
9	คุณมีการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
10	คุณสามารถรับรู้ข่าวสารจากบริษัท ได้ตลอดเวลา					
11	ผู้บริหารมีการสื่อสารกับคุณในเรื่องต่างๆเช่น กฎระเบียบ นโยบายบริษัท เป้าหมายขององค์กร					
12	คุณสามารถแสดงความคิดเห็น ได้ตอบกับหัวหน้างานได้					
13	คุณสามารถแสดงความคิดเห็น ได้ตอบกับเพื่อนร่วมงานได้					
ด้านความขัดแย้ง						
14	คุณมักมีปัญหาในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
15	คุณมักมีปัญหาในการทำงานกับหัวหน้างาน					
16	คุณมีปัญหากับคนในหน่วยงานอื่นๆที่คุณไปทำงานด้วย					
17	คุณพอใจกับสถานที่ที่คุณปฏิบัติงานอยู่					
18	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบของบริษัท คุณจะมีความรู้สึกที่ไม่ดีเกิดขึ้น					
19	คุณสามารถการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง					

ข้อ	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20	คุณคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของคุณส่งผลต่อการปฏิบัติงานของคุณ					
21	เมื่อใส่เครื่องแบบคุณรู้สึกภาคภูมิใจ					
22	คุณรู้สึกมีความสุขในการทำงานที่บริษัทนี้					
23	อุปกรณ์ในการทำงานช่วยทำให้คุณทำงานได้สะดวกมากขึ้น					
24	คุณรู้สึกได้ว่าบริษัทของคุณมีลักษณะที่แตกต่างจากบริษัทรักษาความปลอดภัยที่อื่น					
ด้านการแบ่งปันความรู้						
25	ในการทำงานของคุณมีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานต่อเพื่อนร่วมงาน					
26	เพื่อนร่วมงานของคุณมีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ให้แก่คุณ					
27	คุณมีความเต็มใจในการแบ่งปัน ความรู้และประสบการณ์การทำงานต่อเพื่อนร่วมงาน					
28	เพื่อนร่วมงานของคุณมีความเต็มใจในการแบ่งปัน ความรู้และประสบการณ์การทำงานต่อคุณ					
29	ในการฝึกอบรมของบริษัทคุณมีความเต็มใจในการเข้าร่วมการฝึกอบรม					

โครงคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก

ส่วนที่ 1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ถูกสัมภาษณ์

- ก. ชื่อ-สกุล.....
- ข. อายุ.....
- ค. สถานภาพการสมรส.....
- ง. หากสมรสแล้ว ปัจจุบันมีบุตรจำนวน.....คน
- จ. คู่สมรสของท่านประกอบอาชีพ.....
- ฉ. ครอบครัวของท่านมีรายได้เดือนเท่าไร.....บาท
- ช. รายได้ดังกล่าวมาจากใครบ้างในครอบครัว.....
- ซ. ปัจจุบันท่านทำงานในตำแหน่ง.....
- ฌ. สถานที่ทำงานในปัจจุบัน.....
- ญ. ก่อนที่จะทำงานที่นี่ ท่านเคยทำงานที่ไหนมาก่อน.....เป็นระยะเวลาเท่าไร.....
- ฎ. ท่านจบการศึกษาในระดับ
- ฏ. อาชีพก่อนหน้านั้นงานรักษาความปลอดภัยของท่านคือ.....

ส่วนที่ 2

ปัจจัยด้านผู้นำ

- ก. ลักษณะงานของท่านเป็นอย่างไร
- ข. ท่านคิดว่ากฎระเบียบของบริษัทเป็นอย่างไร
- ค. การสั่งงานของหัวหน้าท่านเป็นแบบไหน
- ง. ท่านทำตามคำสั่งของหัวหน้าท่านมากน้อยเพียงใด
- จ. การตรวจสอบเรื่องการปฏิบัติงานของหัวหน้าท่านเป็นอย่างไร
- ฉ. ลักษณะการสั่งงานเป็นแบบไหน
- ช. รู้สึกอย่างไรกับงานรักษาความปลอดภัย และ ตัวพนักงานรักษาความปลอดภัย.....

- ซ. ได้พบและพูดคุยกับพนักงานรักษาความปลอดภัยมากน้อย
เพียงใด.....
- ณ. เวลาพูดคุยกับพนักงานรักษาความปลอดภัยได้ถามถึงความเป็นอยู่ส่วนตัวบ้าง
ไหม.....
- ญ. มีพนักงานรักษาความปลอดภัยมาปรึกษาหรือขอความช่วยเหลือ ทั้งด้านงานและด้าน
ส่วนตัวบ้างหรือไม่..... มากน้อยเพียงใด

ปัจจัยด้านการสื่อสาร

- ก. ท่านมีวิธีการอย่างไรในการติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานของท่านใน
ปัจจุบัน.....
- ข. ท่านคิดว่า การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างท่านกับบุคคลอื่นมีการสื่อความหมายที่ผิดพลาด
หรือไม่ อย่างไร.....
- ค. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการติดต่อสื่อสารส่งผลต่อความสัมพันธ์ของท่านกับหัวหน้างานและ
เพื่อนร่วมงานอย่างไร.....
- ง. ท่านเคยเสนอความต้องการของท่านโดยติดต่อผ่านทางใดบ้าง อย่างไร
.....

ปัจจัยความขัดแย้ง

- ก. ในการทำงานของท่านมีปัญหาในการทำงานหรือไม่..... มีปัญหาอะไรบ้าง
.....
- ข. ท่านมีวิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไรบ้าง
.....
- ค. หากท่านมีความคิดเห็นที่แตกต่างจากเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน ทั้งเรื่องงาน หรือว่า
เรื่องส่วนตัว ท่านจะปฏิบัติอย่างไร
.....
- ง. ท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่กับบริษัทที่ท่านมาทำงานหรือไม่
อย่างไร

ปัจจัยบรรยากาศองค์การ

- ก. รู้สึกอย่างไรที่ได้ทำงานในบริษัทนี้
- ข. ทำไมท่านถึงมาทำอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัย
.....
- ค. ทำไมถึงเลือกทำงานที่นี่
- ง. สถานที่ทำงานท่านเป็นอย่างไร
- จ. ถ้าให้เลือกระหว่างใส่เครื่องแบบทำงานกับไม่ใส่เครื่องแบบ เลือกแบบไหน
..... เพราะอะไร
- ฉ. เครื่องแบบที่ใส่อยู่ชอบหรือไม่.....เพราะเหตุใด.....
.....
- ช. อยากให้มีอุปกรณ์อะไรเพิ่มเติมใหม่ ในการทำงาน
.....
- ซ. ความสนิทกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างไร
.....
- ฅ. ถ้ามีโอกาสเปลี่ยนงานจะเปลี่ยนไหม
.....
- ญ. จะแนะนำให้คนรู้จักมาทำงานกับบริษัทนี้ไหมเพราะอะไร
.....

ปัจจัยการแบ่งปันความรู้

- ก. ในการทำงานของท่านมีการแบ่งปันข้อมูลและประสบการณ์การทำงานต่อเพื่อนร่วมงานหรือไม่..... และมีวิธีการอย่างไร.....
- ข. ท่านมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะที่จะต้องใช้อีกก่อนเข้าทำอาชีพนี้หรือไม่
.....เป็นการอบรมเรื่องอะไรบ้าง.....
- ค. ในการแบ่งปันข้อมูลและประสบการณ์การทำงานต่อเพื่อนร่วมงานท่านมีการแบ่งปันด้วยความสมัครใจหรือไม่..... อย่างไร
- ง. ความรู้ หรือข้อมูลที่ท่านได้รับการฝึกอบรมจากบริษัท ท่านสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องตามที่ได้รับฝึกอบรมหรือไม่.....อย่างไร.....

- จ. การแลกเปลี่ยนความรู้หรือประสบการณ์ กับเพื่อนร่วมงาน สามารถช่วยให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ได้ดีขึ้นหรือไม่อย่างไร.....

ส่วนที่ 3 การบริหารความสัมพันธ์

- ก. ท่านคิดว่าในบริษัทของท่านมีลักษณะความสัมพันธ์เป็นแบบไหน อย่างไร
.....
- ข. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทบ้างหรือไม่ จากทางไหนบ้าง อย่างไร
.....
- ค. ท่านมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบบริษัทหรือไม่ มีความคิดเห็นอย่างไรบ้างกับกฎของบริษัท
.....
- ง. ท่านมีการติดต่อกับบริษัท SSG บ้างหรือไม่ และมีการติดต่อหัวหน้าของท่านอย่างไร
.....
- จ. ท่านมีการถ่ายทอดเรื่องราวการทำงานกับเพื่อนร่วมงานบ้างไหม อย่างไร
.....
- ฉ. ในการทำงานกับบริษัทนี้ท่านพบหาคับข้องใจเรื่องอะไรบ้าง
.....