ผนวก ง

แบบสอบถามฉบับจริง

โครงการปริญญาโทสาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มกราคม 2550

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยผู้วิจัย นางสาว ทิพย์วิมล กลิ่นขจร กำลังศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และกำลังทำการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า : กรณีศึกษาบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง” เพื่อใช้ประกอบการศึกษา และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลจะกระทำโดยภาพรวมเท่านั้น ดังนั้น **คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่าน และการทำงานของท่าน ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม ข้าพเจ้าขอรับรองว่าจะไม่นำคำตอบนี้ไปเปิดเผยเป็นรายบุคคล และจะถือว่าเป็นความลับที่สุด** จึงขอให้ท่านไว้วางใจ และตอบคำถามตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลุล่วงไปไม่ได้หากไม่ได้รับความร่วมมือจากท่าน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอบคุณมา ณ.โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาว ทิพย์วิมล กลิ่นขจร)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการ

กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับพนักงานบริการลูกค้า

โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน □ หน้าข้อความตามความเป็นจริง

1. เพศ

   1.□ ชาย 2. □ หญิง

2. อายุ

   1.□ ต่ำกว่า 21 ปี

   2. □ 21- 25 ปี

   3. □ 26 – 30 ปี

   4. □ 30 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

   1. □ ต่ำกว่าปริญญาตรี

   2. □ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

   3. □ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

   1. □ 0 – 1 ปี

   2. □ 2 - 3 ปี

   3. □ 4 ปีขึ้นไป

แบบสอบถามสำหรับหัวหน้างาน เพื่อประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วระลึกถึง ประสบการณ์ เหตุการณ์ต่างๆที่ตรงกับพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาโดยตรงของท่าน แล้วลงความเห็นของท่านโดยทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องคำตอบท้ายข้อความนั้นๆ เพียงข้อเดียว
(กรุณาตอบคำถามทุกข้อ)

พนักงานที่ท่านพิจารณาคือ .....มีพฤติกรรมการทำงานดังต่อไปนี้

ประเมินโดย..... ผู้จัดการสาขา .....

ข้อ	คำถาม	ระดับการแสดงพฤติกรรม				
		เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆ ครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติ
1.	พนักงานปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงานด้วยความเต็มใจ					
2.	พนักงานให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่แม้จะไม่ใช่งานในหน้าที่โดยตรง					
3.	พนักงานให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน หรือมีงานล้นมือ					
4.	พนักงานอาสาสมัครทำงานอื่นๆ ที่ไม่ใช่หน้าที่ความรับผิดชอบของตน โดยที่ท่านไม่ต้องร้องขอ					
5.	พนักงานช่วยเหลือและให้คำแนะแก่เพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาในเรื่องส่วนตัว ด้วยความปรารถนาดีและเต็มใจ					
6.	พนักงานมักช่วยเพื่อนร่วมงานแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน					

ข้อ	คำถาม	ระดับการแสดงพฤติกรรม				
		เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆ ครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติ
7.	ถึงแม้จะเป็นเวลาเลิกงาน พนักงานมักเสนอให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน เมื่อพบเห็นท่านยังคงปฏิบัติงาน					
8.	พนักงานมักเป็นผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
9.	หลังจากปฏิบัติงานบริการเสร็จสิ้น พนักงานจะจัดโต๊ะทำงานและอุปกรณ์ให้มีความเรียบร้อย เพื่อให้ผู้อื่นพร้อมปฏิบัติงานบริการต่อได้ทันที					
10.	พนักงานชอบส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่นขณะกำลังบริการลูกค้า					
11.	เมื่อถึงเวลาการนัดหมายประชุม พนักงานมักมาช้ากว่าเวลากำหนด					
12.	พนักงานมักใช้คำพูดโดยไม่คิด ซึ่งคำพูดนั้นอาจทำให้เพื่อนร่วมงานเดือดร้อน					
13	พนักงานจะปรึกษาหารือกับท่านก่อนตัดสินใจกระทำสิ่งใดที่อาจมีผลกระทบกับองค์การ					
14.	เมื่อหยิบของส่วนรวมไปใช้ หลังทำภารกิจเสร็จสิ้น พนักงานจะนำมาวางไว้ที่เดิมอย่างเป็นระเบียบ					
15.	พนักงานวางแผนพัฒนาระบบวิธีการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่จะเกิดกับการทำงาน					
16.	พนักงานรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
		ระดับการแสดงพฤติกรรม				

ข้อ	คำถาม	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆ ครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติ
17.	เมื่อได้รับการตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน พนักงานจะนำมาพิจารณาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการผิดหวัง หรือไม่พึงพอใจ					
18.	พนักงานอดทนต่อข้อจำกัด และความไม่สะดวกต่างๆที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน					
19.	พนักงานมักพูดว่าต้องการลาออก เนื่องจากไม่พอใจหน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือลูกค้า					
20.	พนักงานมักชอบร้องเรียน หรือวิจารณ์ในเรื่องที่ไร้สาระที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน					
21.	พนักงานแสดงอาการไม่พอใจ เมื่อได้รับการมอบหมายงานเพิ่มเติม					
22	พนักงานแสดงความก้าวร้าวต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือลูกค้า เมื่อเกิดความรู้สึกคับข้องใจ					
23	พนักงานใช้โทรศัพท์ในเรื่องส่วนตัวขณะเวลาปฏิบัติงาน					
24	พนักงานมักชวนเพื่อนคุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานในเวลาปฏิบัติงาน					
25	พนักงานนำงานส่วนตัวมาทำในเวลางาน					
26	พนักงานดูแล และใช้ทรัพย์สิน อุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่าและระมัดระวัง					
27	หากงานไม่เสร็จ พนักงานจะทำงานเลยเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน หรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน					
		ระดับการแสดงพฤติกรรม				

ข้อ	คำถาม	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆ ครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติ
28	พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างสำเร็จลุล่วง					
29	พนักงานให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ					
30	พนักงานติดตามข่าวสาร ข้อมูล และความเคลื่อนไหวขององค์การจากสื่อต่างๆ					
31	พนักงานมักเสนอความคิดเห็นในทางที่สร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาการให้บริการในที่ประชุม					
32	พนักงานให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์การ					
33	พนักงานติดตามการดำเนินงานของคู่แข่งเพื่อหาข้อมูลไว้เสนอในที่ประชุม					
34	พนักงานอ่านประกาศ และหาข้อมูลใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานมาติดไว้ที่บอร์ดเพื่อให้เพื่อนร่วมงานรับทราบ					
35	เมื่อพนักงานพบปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์การจะเสนอแนวทางแก้ไขทันที					
36	พนักงานจะกล่าวปกป้องภาพลักษณ์ขององค์การ หากพบเห็นใครว่าร้ายองค์การไปในทางที่เสื่อมเสีย					
37	เมื่อพนักงานพบเห็นข้อความ หรือได้รับข่าวสารทางอินเตอร์เน็ทเกี่ยวกับองค์การในทางลบ พนักงานจะหาแนวทางแก้ไขข้อมูลและไม่กระจายข่าวต่อผู้อื่น					
		ระดับการแสดงพฤติกรรม				

ข้อ	คำถาม	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆ ครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติ
38	พนักงานกล่าวชื่นชมองค์การและสินค้าแก่บุคคลภายนอก					
39	พนักงานมีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ					
40	พนักงานไม่สร้างกระแสต่อต้านองค์การ					

แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ

<u>ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</u>

โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน □ ข้อความตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. □ ชาย 2. □หญิง

2. อายุ

1.□ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 2. □ 21 – 30 ปี

3. □ 31 – 40 ปี 4. □ 41 – 50 ปี

5. □ 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1. □ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2. □ รับจ้างทั่วไป

3. □ พนักงานบริษัทเอกชน 4. □ แม่บ้าน

5. □ ประกอบอาชีพส่วนตัว 6. □ นักเรียน / นักศึกษา

7. □ อื่นๆ .....

4. รูปแบบการใช้บริการ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. □ ซื้ออุปกรณ์โทรศัพท์ เครื่องมือ สื่อสาร

2. □ สมัครเปิดใช้บริการเลขหมายใหม่

3. □ สมัคร Internet

4. □ ชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์สื่อสาร และ Internet

5. □ บริการหลังการขายต่างๆ

6. □ บริการอื่นๆ.....

<u>แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ</u>

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อ แล้วระลึกถึงพฤติกรรมของพนักงานบริการลูกค้าซึ่งทำหน้าที่บริการเกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์สื่อสาร ณ. บริเวณเคาน์เตอร์บริการ แล้วลงความเห็นของท่านโดยทำเครื่องหมาย √ ลงในคำตอบท้ายข้อความนั้นๆ (กรุณาตอบทุกข้อ)

พนักงานให้บริการ ชื่อ. ..... สาขา.....

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	พนักงานพิถีพิถันในการจัดแต่งกายและใส่ใจรูปลักษณ์ภายนอก เช่น ทรงผม หน้าตา ให้ดูดีอยู่เสมอ					
2.	พนักงานจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ท่านให้พร้อมอยู่ตลอดเวลา เช่น เอกสาร ปากกาเซ็นชื่อ กระดาษเขียนหมายเลขโทรศัพท์ บัตรคิวรอรับบริการ					
3.	พนักงานจัดเรียงเอกสาร โปรชัวร์ และแบบฟอร์มต่างๆอย่างเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาดตา					
4.	พนักงานเตรียมบัตรคิวแก่ท่านสำหรับรอรับบริการ					
5.	พนักงานดูแลความสะอาดและความเรียบร้อยของบริเวณสถานที่ให้บริการอยู่เสมอ					
6.	พนักงานได้ให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามตามที่ท่านต้องการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
		ระดับความคิดเห็น				

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.	พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการแก่ท่าน					
8.	พนักงานพยายามแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของท่านได้สำเร็จในครั้งแรกของการมาติดต่อ					
9.	พนักงานจะแจ้งให้ท่านทราบสาเหตุของการให้บริการล่าช้าเมื่อเลยเวลานัดหมาย					
10.	พนักงานตรวจสอบความถูกต้องของใบเสร็จและเงินทอนทุกครั้งก่อนส่งคืนแก่ท่าน					
11.	พนักงานมีความชำนาญในการทดสอบอุปกรณ์การสื่อสารได้อย่างถูกต้อง					
12.	พนักงานสามารถสื่อสารและอธิบายรายละเอียดในเอกสาร โปรชัวร์ และวิธีการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารให้ท่านเข้าใจ					
13.	พนักงานพร้อมให้บริการทันทีที่ท่านปรากฏตัว					
14.	พนักงานให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว					
15.	พนักงานกำหนดเวลานัดหมายในเวลาที่ท่านสะดวก					
16.	พนักงานแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการกับท่าน					
17.	หากพนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาของท่านได้ในขณะนั้น พนักงานจะให้ข้อมูลเบื้องต้นและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที					
18.	ท่านได้รับคำแนะนำและการบริการที่ดีตลอดเวลา					
ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				

		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19.	พนักงานยินดีรับฟังข้อเสนอแนะจากท่านเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ					
20.	พนักงานจะเข้ามาสอบถามความต้องการเมื่อพบว่าท่านรอรับบริการเป็นระยะเวลานาน					
21.	พนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือเท่าที่ควรเมื่อท่านมีปัญหา					
22.	พนักงานรับฟังปัญหาของท่านอย่างตั้งใจ					
23.	พนักงานจดจำรายละเอียดและความต้องการของท่านได้					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สิ่งที่ท่าน **ประทับใจ หรือต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการ**ของศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สาขา .....

.....

.....

.....