

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถือ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความจริง

แบบสอบถามฉบับนี้ มีด้วยกันทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลที่ได้จากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการตามวัตถุประสงค์ที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น อันจะเป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคลและส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร อนึ่ง ผู้วิจัยจะปกปิดข้อมูลของท่านเป็นความลับไม่นำไปเผยแพร่ ซึ่งไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านทั้งสิ้น และขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นายสำราญ สุดใจ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ในฝ่าย
บริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องว่างให้ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ID

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้ศึกษา

1. เพศ

[] X1

ชาย

หญิง

2. อายุ

[] X2

ต่ำกว่า 30 ปี

30-40 ปี

41-50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

[] X3

โสด

แต่งงาน/สมรส

หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

[] X4

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา / ปวช.

อนุปริญญา / ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน จำนวน.....บาท

[] X5

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร.....ปี

[] X6

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย (✓) ที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

เกณฑ์การแปลผล

- 5 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานในระดับน้อยที่สุด

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับพฤติกรรม					สำหรับ ผู้ศึกษา
	5	4	3	2	1	
พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร						
1. ท่านและเพื่อนต่างแผนกพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานตลอดเวลา						[] A1
2. ท่านสามารถพูดคุยเรื่องงานกับหัวหน้าได้ตลอดเวลา						[] A2
3. หัวหน้าจะบอกวิธีการทำงานที่ดีกว่าแก่ท่านเสมอ						[] A3
4. ท่านต้องการให้เพื่อนร่วมงานติดต่อสื่อสารกับท่านอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร						[] A4
5. เมื่อมีข่าวหรือประกาศ ท่านและเพื่อนทุกคนของท่าน จะรับรู้กันอย่างทั่วถึงเสมอ						[] A5
6. ถ้าต้องทำอะไรที่ต่างไปจากที่เคยทำหัวหน้าจะแจ้งให้ท่านทราบก่อนเสมอ						[] A6
7. หัวหน้าเปิดโอกาสให้ท่านซักถามข้อมูลการทำงานได้						[] A7
8. ท่านให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานเสมอ						[] A8

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับพฤติกรรม					สำหรับ ผู้ศึกษา
	5	4	3	2	1	
พฤติกรรมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์						
1. เมื่อท่านต้องการขอข้อมูลจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานท่านมักได้รับความช่วยเหลือเสมอ						[] B1
2. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรือมีงานล้นมือ						[] B2
3. ท่านสามารถพูดคุยกับหัวหน้าของท่านได้ทุกเรื่องนอกเหนือจากเรื่องงาน						[] B3
4. ท่านสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงานได้						[] B4
5. เมื่อท่านปฏิบัติงานแล้วเสร็จ ท่านยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน						[] B5
6. ท่านให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของท่าน โดยไม่ต้องให้ใครร้องขอ						[] B6
7. ท่านช่วยเหลือทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่บริษัท โดยไม่ต้องร้องขอ						[] B7
8. ท่านเป็นที่รู้จักของบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกันในเรื่องงาน						[] B8
พฤติกรรมด้านการแก้ไขปัญหา						
1. เมื่อท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับงาน ท่านจะพยายามหาวิธีแก้ไขด้วยตนเอง						[] C1
2. ท่านคิดว่าปัญหาเกี่ยวกับงานทุกอย่างสามารถแก้ไขได้เสมอ						[] C2
3. บ่อยครั้งที่ท่านไม่กล้าที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาเรื่องงานด้วยตนเอง						[] C3

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับพฤติกรรม					สำหรับ ผู้ศึกษา
	5	4	3	2	1	
4. ท่านเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน						[] C4
5. ท่านช่วยเหลือ ให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน						[] C5
6. ท่านกล้าที่จะเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท						[] C6
7. หากเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน ท่านจะร่วมแก้ไขปัญหานั้นด้วย						[] C7
8. ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อนำมาแก้ไขในการปฏิบัติงาน						[] C8
พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่องาน						
1. ท่านพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวันเวลาที่กำหนด						[] D1
2. ท่านกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมาย						[] D2
3. ท่านมีความตั้งใจในการที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์งานของเพื่อนร่วมงาน						[] D3
4. ท่านเป็นผู้ตรงต่อเวลาในการมาทำงานและการหยุดพักระหว่างงาน						[] D4
5. ในขณะที่ทำงานท่านตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่						[] D5
6. ท่านจะไม่ขาดงานหากไม่มีความจำเป็น						[] D6
7. ท่านจะพยายามทำงานให้สำเร็จภายในวันต่อวันไม่ให้ค้างเหลือ						[] D7
8. หากงานไม่เสร็จ ท่านมักจะทำงานเลยเวลาพักหรือหลังเวลาเลิกงาน เพื่อทำงานให้เสร็จเรียบร้อย						[] D8

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่

1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย (✓) ที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความผูกพันของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

เกณฑ์การแปลผล

- 5 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อยที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพัน					สำหรับ ผู้ศึกษา
	5	4	3	2	1	
ความผูกพันด้านความรู้สึก						
1. ท่านมีความสุขอย่างมากที่ท่านได้ใช้วิชาชีพที่เรียนมาใช้ในองค์กรของท่าน						[] E1
2. ท่านรู้สึกว่าคุณมีความผูกพันอยู่กับองค์กรนี้						[] E2
3. ท่านคิดว่ามีพนักงานจำนวนมากในองค์กรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเหมือนกับท่าน						[] E3
4. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ท่านได้พูดถึงเกี่ยวกับองค์กรของท่านกับบุคคลอื่น						[] E4
5. ท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรคือปัญหาของท่าน						[] E5
6. ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร						[] E6
7. ท่านคิดว่าท่านได้ทุ่มเทความสามารถในการทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ						[] E7
8. ท่านพร้อมที่จะเสียสละเพื่อองค์กรของท่าน กรณีที่องค์กรมีความจำเป็นเร่งด่วนต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จทันเวลา						[] E8

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพัน					สำหรับ ผู้ศึกษา
	5	4	3	2	1	
ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง						
1. ท่านคิดว่าท่านได้ใช้เวลา ความรู้ ความสามารถให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ						[] F1
2. ท่านเลือกที่จะทำงานกับองค์กรของท่าน แม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลตอบแทนที่มากกว่า						[] F2
3. ท่านรู้สึกว่าการตอบแทนที่ได้รับจากการ ปฏิบัติงานในองค์กรนี้เหมาะสม						[] F3
4. ท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้หน่วย งานแม้ว่าค่าตอบแทนที่ได้จะไม่คุ้มค่าน้อย						[] F4
5. เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะ ทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง						[] F5
6. ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อ ความก้าวหน้าของบริษัท						[] F6
7. ท่านทุ่มเทความพยายามที่จะทำงานให้ดี ที่สุดทุกครั้ง						[] F7
8. ท่านรู้สึกว่าคุ้มค่ากับการที่ท่านเสียเวลา และ โอกาสต่างๆที่ท่านอยู่ในองค์กรนี้						[] F8
ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม						
1. ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านปฏิบัติงานในองค์กร นี้ เพราะองค์กรมีค่านิยมและวัฒนธรรมที่ดี						[] G1
2. ท่านถูกสอนให้เชื่อว่า ค่านิยมในการ จงรักภักดีต่อองค์กรจะต้องคงอยู่กับองค์กร						[] G2
3. ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ องค์กรบรรลุผลสำเร็จ						[] G3
4. พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน อย่างทุ่มเทและเต็มใจ						[] G4

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพัน					สำหรับ ผู้ศึกษา
	5	4	3	2	1	
5. พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่พร้อมที่จะให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรอย่างภาคภูมิใจ						[] G5
6. พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่พร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรอยู่รอด						[] G6
7. ท่านเชื่อว่าความผูกพันกับองค์กรเป็นคุณธรรมที่สำคัญในการทำงานที่นี่						[] G7
8. ท่านรู้สึกว่าคุณหาของบริษัทแห่งนี้ คือปัญหาของท่านด้วย						[] G8

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ