



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด  
(ที่ทำการไปรษณีย์และศูนย์ไปรษณีย์ในสังกัด ปจ.5)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเพื่อรวบรวมข้อมูลทัศนคติของพนักงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีต่อการทำงานและการให้บริการ ผู้ศึกษาขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็น หรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการ และจะใช้เฉพาะเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีผลเสียหายต่อผู้ตอบแต่อย่างใดทั้งสิ้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน

- ส่วนที่ 1- ด้านระดับความมีความมั่นใจในการทำงาน
- ส่วนที่ 2- ด้านความผูกพันกับงานที่ทำ
- ส่วนที่ 3- ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า
- ส่วนที่ 4- ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า
- ส่วนที่ 5- ด้านการให้บริการลูกค้า
- ส่วนที่ 6- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การตอบแบบสอบถามนี้จะใช้เวลาในการตอบประมาณ 10 นาที

### ส่วนที่ 1 การประเมินระดับความมั่นใจในการทำงาน

แบบสอบถามในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 9 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความมั่นใจในการทำงาน

หากท่านมั่นใจในตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานที่รับผิดชอบในแต่ละประเด็นที่สอบถาม

โดยการทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ค่อยเห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถของฉัน	1	2	3	4	5	6	7
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานใน ปณท.	1	2	3	4	5	6	7
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	1	2	3	4	5	6	7
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับ ปณท. ได้อย่างเต็มที่	1	2	3	4	5	6	7
5. ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน	1	2	3	4	5	6	7
6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน	1	2	3	4	5	6	7
7. ฉันสามารถทำงานที่ทำหายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน	1	2	3	4	5	6	7
8. หากกล่าวอย่างมืออาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง	1	2	3	4	5	6	7
9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน  
แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 17 ข้อ เกี่ยวข้องกับความรู้สึของท่านที่มี  
ต่อการทำงาน หากความรู้สึของท่านที่มีต่อการทำงานในประเด็นต่างๆที่สอบถามอยู่ใน  
ระดับดีเยี่ยม โปรดระบุการเห็นด้วยของท่านในด้านดังกล่าวในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” โดยการ  
ทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย	เฉยๆ	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. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน	1	2	3	4	5	6	7
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม	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 3 คำถามเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบไปด้วยคำถาม 10 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

คำถามแต่ละข้อต่อไปนี้อธิบายถึงรูปแบบการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โปรดระบุว่าในการทำงาน

ของท่าน ท่านเห็นด้วยกับแต่ละด้านในระดับใด โดยการทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับ

ความคิดเห็นของท่าน

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

#### ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศการให้บริการ

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับการจัดเตรียมบรรยากาศในการให้บริการในที่ทำการของท่านพิจารณาจากบรรยากาศในการให้บริการที่สอดคล้อง ระบุการให้คะแนนเป็นระดับ “การเห็นด้วยอย่างยิ่ง” โปรดระบุความเห็นของท่าน ในแบบสอบถาม ด้านล่าง ทั้ง 7 ข้อ ตามบรรยากาศในการให้บริการในที่ทำการของท่าน โดยการทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ค่อยเห็นด้วย	โดยเฉลี่ย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. พนักงานในที่ทำการของท่านมีความรู้ในงาน และมีความรู้ในการทำงานและให้บริการ ได้อย่างมีคุณภาพ	1	2	3	4	5	6	7
2. เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล	1	2	3	4	5	6	7
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของในที่ทำการท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	1	2	3	4	5	6	7
4. ปณท. มีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง	1	2	3	4	5	6	7
6. ปณท. มีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	1	2	3	4	5	6	7
7. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 5 แบบประเมินเกี่ยวกับพฤติกรรมกาให้บริการลูกค้า

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับพฤติกรรมกาให้บริการลูกค้า

เมื่อคุณให้บริการลูกค้า โปรดระบุว่าคุณทำตามคำแนะนำในหนังสือคู่มือมากน้อยเพียงใด โดยการ  
ทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

	บางครั้ง	บ่อยครั้ง	ส่วนใหญ่	เกือบทุกครั้ง	เป็นประจำทุกครั้ง
1. ฉันมีความสุขและมีชีวิตชีวาเมื่อพูดคุยกับลูกค้า	1	2	3	4	5
2. ฉันมีความพยายามและจัดเตรียมการบริการให้แก่ลูกค้า	1	2	3	4	5
3. ฉันเคารพลูกค้าของฉัน	1	2	3	4	5
4. ฉันพร้อมเสมอเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการจากฉัน	1	2	3	4	5
5. ฉันสามารถทำงานได้อย่างมีอาชีพ	1	2	3	4	5
6. ฉันให้บริการที่ยอดเยี่ยมแก่ลูกค้า	1	2	3	4	5
7. ฉันสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างยอดเยี่ยม	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

18 – 24 ปี

25 – 31 ปี

32 – 38 ปี

39 – 45 ปี

46 – 52 ปี

53 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

ม.3

ม. 6/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุการทำงาน (เริ่มนับตั้งแต่บรรจุเข้าทำงานของท่าน)

- ( ) 1 – 5 ปี                      ( ) 6 – 10 ปี                      ( ) 11 – 15 ปี  
 ( ) 16 – 20 ปี                      ( ) มากกว่า 20 ปี

5. ตำแหน่ง

- ( ) หัวหน้าที่ทำการ ระดับ.....                      ( ) ผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการ ระดับ.....  
 ( ) หัวหน้าแผนก ระดับ.....                      ( ) พนักงานไปรษณีย์ ระดับ.....  
 ( ) พนักงานปฏิบัติการทั่วไป ระดับ.....                      ( ) พนักงานนำจ่าย ระดับ.....  
 ( ) ตำแหน่งอื่น ๆ (โปรดระบุ)..... ระดับ.....

6. อัตราเงินเดือน

- ( ) ไม่เกิน 10,000 บาท                      ( ) 10,001 – 20,000 บาท                      ( ) 20,001 – 30,000 บาท  
 ( ) 30,001 – 40,000 บาท                      ( ) 40,001 – 50,000 บาท                      ( ) 50,001 – 60,000 บาท  
 ( ) 60,001 บาทขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี) .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © By Chiang Mai University  
 All rights reserved



ภาคผนวก ข

หนังสือยินยอมการสำรวจความผูกพันองค์การ

หนังสือยินยอมการสำรวจความผูกพันเบื้องต้นการ

สำนักงาน ปริญญาบัตร 5  
.6 ถนนมหิดล ตำบลสุเทพ  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200

21 มกราคม 2551

คนที่ นายราชัญ สุฤทธิ รหัส 491532069 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขา  
บริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของ  
พนักงานบริษัท ปริญญาบัตร จำกัด ที่ทำการปริญญามหาวิทยาลัยเชียงใหม่และจังหวัดน่าน โดยมีอาจารย์ที่  
ปรึกษาชื่อ ผศ.อรพิน ตันศิริราษฎร์ ได้ทำการอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างละเอียดให้  
ข้าพเจ้า และดึงหัวข้อและโครงร่างการค้นคว้าแบบอิสระที่แนบ ข้าพเจ้า นายคำเนน รูปะวิเชตร  
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ ปริญญาบัตรภาคเขต 5 ในฐานะผู้แทนและผู้มีอำนาจ จึงแสดงเจตนาที่  
จะอนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลและแจกแบบสำรวจ ณ ที่ทำการ ปริญญาบัตรทุกแห่งในจังหวัดแพร่และ  
จังหวัดน่าน รวมถึงทำการวิจัยตามหัวข้อดังกล่าวได้

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าเข้าใจวัตถุประสงค์ วิธีวิจัยของโครงการนี้ และความเกี่ยวข้องของ  
ข้าพเจ้าในฐานะผู้สมัครสมัครกับโครงการนี้แล้ว ซึ่งข้าพเจ้าอาจถอนตัวออกจากโครงการนี้เมื่อใดก็ได้  
ได้ระหว่างการทำวิจัย และข้าพเจ้าเข้าใจว่าข้อมูลที่ได้รับการศึกษานี้จะได้รับการตีพิมพ์ผู้  
สาธารณะ โดยที่ชื่อของผู้ตอบแบบสำรวจจะถือเป็นความลับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติ  
นายคำเนน รูปะวิเชตร  
ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ ปริญญาบัตรภาคเขต 5

ข้าพเจ้า นายราชัญ สุฤทธิ ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการวิจัยแก่ผู้ลงนามยินยอม  
ข้างต้นและเชื่อว่าบุคคลดังกล่าวเข้าใจความเกี่ยวข้องที่ตนมีกับโครงการนี้

ลงชื่อ.....ผู้วิจัย  
(นายราชัญ สุฤทธิ)  
วันที่ 21/1/2551

หนังสือยินยอมนี้จะใช้ได้เมื่อปรากฏลายมือชื่อผู้วิจัย และตราประทับขององค์การเท่านั้น

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายราชัญ สุฤทธิ์
วัน-เดือน-ปี-เกิด	3 เมษายน 2519
ประวัติการศึกษา	- พ.ศ. 2537 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนท่าวังผาพิทยาคม จังหวัดน่าน - พ.ศ. 2543 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัด นครราชสีมา
ประวัติการทำงาน	- พ.ศ. 2547 – 2551 เจ้าหน้าที่บริหารงานขาย ภาคเหนือ บริษัท ซีก้า (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ - พ.ศ. 2551 – 2553 ผู้จัดการฝ่ายขาย ภาคใต้ บริษัท ฮิลติ (ไทยแลนด์) จำกัด - พ.ศ. 2553 – ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายขาย ภาคใต้บน บริษัท บอรอล คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด