

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

--	--	--

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
ด้านบริการลูกค้านครหลวง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และอาจนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามด้วยความคิดเห็น หรือความรู้สึที่แท้จริงของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามในการศึกษานี้ จะไม่มีผลเสียหายต่อท่านผู้ตอบแต่อย่างใดทั้งสิ้น

พิชญา ทรัพย์เกิดอนันต์

คำแนะนำ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

- | | | |
|-------------|-------------------------------|--------------|
| ส่วนที่ 1 | สำหรับเลือกตอบตามความเป็นจริง | จำนวน 8 ข้อ |
| ส่วนที่ 2-4 | สำหรับเลือกตอบตามความคิดเห็น | จำนวน 60 ข้อ |

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องว่าง () ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

- | | | | |
|---|------------------------|------------------------|-----------------------|
| 1. สังกัด | () อนน. | () น.1 | () น.2 |
| | () น.3 | () น.4 | |
| 2. เพศ | () ชาย | () หญิง | |
| 3. อายุ | () ไม่เกิน 30 ปี | () 31-40 ปี | |
| | () 41-50 ปี | () 51-60 ปี | |
| 4. สถานภาพสมรส | () โสด | () สมรส | |
| | () ม้าย / หย่า | () อื่น ๆ..... | |
| 5. ระดับการศึกษาสูงสุด | () ไม่เกิน ม.6 / ปวช. | () ปวส. หรือเทียบเท่า | |
| | () ปริญญาตรี | () สูงกว่าปริญญาตรี | |
| 6. อายุการทำงานใน บมจ.ทีโอที (เริ่มนับตั้งแต่วันบรรจุเข้าทำงาน) | () ไม่เกิน 10 ปี | () 11-20 ปี | |
| | () 21-30 ปี | () 31 ปีขึ้นไป | |
| 7. ระดับตำแหน่ง | () ระดับ 2-3 | () ระดับ 4-5 | |
| | () ระดับ 6-7 | () ระดับ 8 ขึ้นไป | |
| 8. อัตราเงินเดือนที่ได้รับจาก บมจ. ทีโอที ต่อเดือน | () ไม่เกิน 20,000 บาท | () 20,001-40,000 บาท | () 40,001-60,000 บาท |
| | () 60,001-80,000 บาท | () 80,001 บาทขึ้นไป | |

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับประสบการณ์ หรือ ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
สำหรับข้อความคำถามในแบบสอบถามนี้ ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด แต่ขึ้นอยู่กับทัศนคติของท่านเอง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	<u>ความมีอิสระในการทำงาน</u>					
1	ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้					
2	ท่านสามารถใช้วิจารณ์งานของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น					
3	ผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการทำงานของ ท่านอย่างใกล้ชิด					
4	กฎระเบียบส่วนใหญ่ของหน่วยงานมักจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน					
5	ท่านมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
	<u>ความหลากหลายของงาน</u>					
6	งานของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถหลายด้านประกอบกัน					
7	งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ และน่าเบื่อหน่าย					
8	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ทดลองใช้วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ ที่แตกต่างจากเดิม เพื่อความทันสมัยต่อเหตุการณ์					
9	งานของท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา					
10	งานในความรับผิดชอบของท่านยังเป็นที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถของท่านอยู่					

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	ความมีเอกลักษณ์ของงาน					
11	ท่านสามารถระบุงานที่ทำอยู่ว่ามีลักษณะ ขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างไร					
12	ท่านสามารถทำงานในความรับผิดชอบของตน ได้เป็นอย่างดี โดยไม่ต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น					
13	งานในความรับผิดชอบของท่านมีขั้นตอนและ วิธีการทำงานที่ขาดความเป็นระบบและชัดเจน					
14	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านทราบดีว่า ควรแก้ไขอย่างไร					
15	ท่านสามารถมองเห็นผลสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน					
	ผลป้อนกลับของงาน					
16	ท่านไม่มีโอกาสทราบว่าตนเองปฏิบัติงานได้ดีแค่ไหน					
17	ผลงานของท่านได้รับความสนใจจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเสมอ					
18	ผู้บังคับบัญชาไม่เคยแสดงท่าทีว่าเห็นคุณค่า ในความพยายามที่ท่านทุ่มเทในการทำงาน					
19	ผลงานที่ผ่านมามีทำให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจที่จะ พัฒนางานให้ดีขึ้น					
20	ในปีที่ผ่านมาท่านคิดว่าผลการประเมินของท่าน ไม่ตรงกับความเป็นจริง					
	งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น					
21	การทำงานภายในส่วนงานของท่านจะทำงาน ร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ					
22	เมื่อท่านเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานจะต้อง แก้ไขปัญหาก่อน โดยลำพัง					
23	งานของท่านจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับ ฝ่ายอื่นๆ อยู่เสมอ					
24	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันไม่เปิดโอกาสให้ท่านได้ ทำความสนิทสนมกับบุคคลอื่น ๆ ทั้งที่เป็นเพื่อน ร่วมงานหรือผู้มาติดต่องาน					
25	ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานเป็นไป อย่างแน่นแฟ้น					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร					
1	การปฏิบัติของส่วนงานต่อตัวท่านทำให้ท่าน รู้สึกว่าตนเองเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่า					
2	ความสำเร็จของ บมจ.ทีโอที ในปัจจุบันกล่าว ได้ว่าท่านก็มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ด้วย					
3	หากท่านถูกย้ายงานจากส่วนงานที่สังกัดอยู่ ขณะนี้ไปทำงานในส่วนงานใหม่ คิดว่าคงไม่มี ผลกระทบต่อแผนงานของส่วนงานเดิมแต่อย่างไร					
4	เท่าที่ผ่านมามีท่านไม่เคยได้รับมอบหมาย ให้ทำงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจ					
5	หลายครั้งที่ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติ ต่อท่านอย่างมีอคติ ไม่ให้ความสำคัญ เหมือนเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ					
	ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้					
6	ท่านคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจาก บมจ. ทีโอที ไม่คุ้มค่ากับความอดทนที่ได้ อุทิศให้กับส่วนงาน					
7	นับตั้งแต่ทำงานกับ บมจ.ทีโอที มา ท่านไม่ค่อย ได้ใช้ประโยชน์จากระบบสวัสดิการเท่าที่ควร					
8	ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอ ในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับ มอบหมายเป็นพิเศษ					
9	เท่าที่ทราบส่วนงานสามารถคลี่คลายปัญหา ความเดือดร้อนให้แก่พนักงานได้ แม้ว่าจะ เป็นเรื่องส่วนตัวก็ตามที					
10	ท่านมีความรู้สึกว่างค์กรจะยังสนใจดูแล ท่าน หากท่านได้เกษียณอายุไปแล้ว					

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนอง จากองค์กร					
11	ปัจจุบันท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับ ความรู้ความสามารถและความต้องการแล้ว					
12	ส่วนงานสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนา ความรู้ความสามารถในอาชีพเป็นอย่างดี เช่น การส่งไปฝึกอบรมหรือดูงาน เป็นต้น					
13	การทำงานกับบมจ. ทีโอที ไม่ค่อยมีช่องทางให้ เกิดความก้าวหน้าในอาชีพตามที่หวังไว้					
14	ไม่ว่าท่านจะปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด ก็ไม่เคย ได้รับความสนใจจากส่วนงานหรือผู้บังคับบัญชา					
15	หากพิจารณาจากผลงานแล้วท่านคิดว่าตัวเอง ควรจะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงกว่า ที่เป็นอยู่ในขณะนี้					
	ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร					
16	ท่านคิดว่านโยบายการบริหารงานบุคคลของ บมจ.ทีโอที เป็นไปอย่างมีระบบและ หลักเกณฑ์ไม่เล่นพรรคเล่นพวก					
17	ท่านได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานทุกครั้ง เมื่อต้องการความช่วยเหลือ					
18	ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบมจ.ทีโอที โดย ส่วนใหญ่สืบเนื่องมาจากการไม่ยอมรับฟัง ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน					
19	บมจ.ทีโอที เป็นส่วนงานที่ดึงดูดใจสำหรับ บุคคลภายนอกกว่าเป็นส่วนงานที่นำทำงาน ด้วยอย่างมาก					
20	การดำเนินกิจการของบมจ.ทีโอที มักถูก วิพากษ์วิจารณ์ในทางลบเสมอว่าไม่ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	<u>ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</u>					
1	เมื่อมีบุคคลกล่าวถึง บมจ.ทีโอที อย่างเสียๆ หายๆ ท่านจะรีบชี้แจงกล่าวแก้ทันที					
2	ท่านมักร่วมวิพากษ์วิจารณ์ส่วนงานในทางลบ กับผู้ร่วมงานอยู่เสมอ					
3	บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบาย การดำเนินงานของ บมจ.ทีโอที					
4	ท่านภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าท่านเป็น พนักงานของ บมจ.ทีโอที					
5	ท่านคิดว่าปัญหาของ บมจ.ทีโอที เป็นเรื่อง ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข					
	<u>ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร</u>					
6	เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะ ทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง					
7	ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อ ความก้าวหน้าของ บมจ.ทีโอที					
8	ท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับ ส่วนงานเสมอแม้ว่าผลตอบแทนที่ได้ จะไม่คุ้มค่าน้อย					
9	ท่านทุ่มเทความพยายามที่จะทำงานให้ดีที่สุด ทุกครั้ง แม้ว่าผู้บังคับบัญชาจะต้องการผลงาน เพียงระดับปานกลาง					
10	ท่านรู้สึกหวังใยต่ออนาคตของ บมจ.ทีโอที ว่าจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร					

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่ง ความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร					
11	การตัดสินใจทำงานกับบมจ.ทีโอที เป็นการ ตัดสินใจที่ผิดพลาด					
12	ถ้าแม้ท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ ค่าตอบแทนสูงกว่าท่านจะยังคงเลือก ทำงานกับบมจ.ทีโอที ต่อไป					
13	ถ้าท่านมีโอกาสย้ายส่วนงาน ท่านคาดว่า จะได้รับความสำเร็จและความก้าวหน้ามากกว่า					
14	ท่านพร้อมจะเปลี่ยนงานทันทีที่มีโอกาส					
15	บมจ.ทีโอที เป็นส่วนงานที่ดีที่สุด สำหรับการเลือกทำงานด้วย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาว พิชญา ทรัพย์เกิดอนันต์
วัน เดือน ปี เกิด	23 มิถุนายน 2504
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บัญชี) มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ปีการศึกษา 2531
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2534 พนักงานอันดับ 1 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ.2536 พนักงานช่วยบริหารอันดับ 1 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ.2538 นักงบประมาณ/การเงิน 4 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ.2539 นักงบประมาณ/การเงิน 5 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ.2542 นักงบประมาณ/การเงิน 6 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ.2547 นักงบประมาณ/การเงิน 7 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พ.ศ.2548 นักบัญชี 7 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)