ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเพื่อรวบรวมข้อมูลทัศนคติของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการทำงานและการให้บริการ

ผู้ศึกษาขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่านมากที่สุด และใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น *6* ส่วน

ส่วนที่ 1– *การประเมินระดับความมั่นใจในการทำงาน*

ส่วนที่ 2 – *ความผูกพันต่องานของพนักงาน*

ส่วนที่ 3 – *การให้บริการแก่ลูกค้า*

ส่วนที 4 – *บรรยากาศในการให้บริการลูกค้า*

ส่วนที่ 5 – *ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม*

การตอบแบบสอบถามนี้จะใช้เวลาในการตอบประมาณ 10 นาที

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการประเมินระดับความมั่นใจในการทำงาน

แบบสอบถามในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 9 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความมั่นใจในการทำงาน

หากท่านมั่นใจในตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานที่รับผิดชอบในแต่ละประเด็นที่สอบถามอย่างมาก โปรดระบุความคิดเห็นของท่านในระดับ **"เห็นด้วยอย่างยิ่ง"** แต่หากความมั่นใจของท่านอยู่ในระดับที่ต่ำลงมา โปรดระบุความคิดเห็นของท่านให้สอดคล้องกับระดับความเห็นด้วย

หัวข้อ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วยเล็กน้อย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้ขอบเขตความสามารถของฉัน	1	2	3	4	5	6	7
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในธนาคาร	1	2	3	4	5	6	7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หัวข้อ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วยเล็กน้อย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	1	2	3	4	5	6	7
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับธนาคารได้อย่างเต็มที่	1	2	3	4	5	6	7
5. ฉันรู้สึกว่า ฉันมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน	1	2	3	4	5	6	7
6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน	1	2	3	4	5	6	7
7. ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน	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 เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงาน หากความความรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงานในประเด็นที่สอบถามอยู่ในระดับดีเยี่ยม โปรดระบุการเห็นด้วยของท่านในด้านดังกล่าวในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” แต่หากความรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงานในประเด็นต่างๆ อยู่ในระดับที่ต่ำลงมา โปรดระบุความคิดเห็นของท่านให้สอดคล้องกับระดับความเห็นด้วย

หัวข้อ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วยเล็กน้อย	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. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน	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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หัวข้อ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	เฉยๆ	เห็นด้วยเล็กน้อย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
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 ซึ่งเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าและรูปแบบการให้บริการแก่ลูกค้า หากความความรู้สึกของท่านที่มีต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอยู่ในระดับดีเยี่ยม โปรดระบุการเห็นด้วยของท่านในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” แต่หากความรู้สึกของท่านที่มีต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอยู่ในระดับที่ต่ำลงมา โปรดระบุความคิดเห็นของท่านให้สอดคล้องกับระดับความเห็นด้วย

หัวข้อ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	เฉยๆ	เห็นด้วยเล็กน้อย	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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หัวข้อ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	เฉย	เห็นด้วยเล็กน้อย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
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

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศการให้บริการ

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับการจัดเตรียมบรรยากาศในการให้บริการในธนาคารของท่าน หากบรรยากาศในการให้บริการดีมาก โปรดระบุการให้คะแนนเป็นระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” แต่หากบรรยากาศในการให้บริการอยู่ในระดับที่ต่ำลงมา โปรดระบุความคิดเห็นของท่านให้สอดคล้องกับระดับความเห็นด้วย

หัวข้อ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	เฉย	เห็นด้วยเล็กน้อย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. พนักงานในธนาคารของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	1	2	3	4	5	6	7
2. เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล	1	2	3	4	5	6	7
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของธนาคารท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	1	2	3	4	5	6	7
4. ธนาคารมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงใจในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง	1	2	3	4	5	6	7
6. ธนาคารมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	1	2	3	4	5	6	7
7. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กรุณาทำเครื่องหมาย ✔ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ ( ) 20 – 30 ปี ( ) 31 – 40 ปี

( ) 41 – 50 ปี ( ) มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าอนุปริญญา ( ) อนุปริญญา

( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโท

( ) ปริญญาเอก

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

( ) 0 - 5 ปี ( ) 6 – 10 ปี

( ) 11 – 15 ปี ( ) 16 - 20 ปี

( ) 21 – 25 ปี ( ) 25 ปีขึ้นไป

5. เงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 10,001 – 15,000 บาท

( ) 15,001 – 20,000 บาท ( ) 20,001 – 25,000 บาท

( ) 25,001 – 30,000 บาท ( ) 30,001 – 35,000 บาท

( ) 35,001 – 40,000 บาท ( ) 40,001 – 45,000 บาท

( ) 45,001 – 50,000 บาท ( ) 50,001 บาทขึ้นไป

6. ระดับตำแหน่งในองค์กร

( ) พนักงานชั้นต้น ( ) พนักงานชั้นกลาง

( ) ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ( ) หัวหน้าส่วน

( ) ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ( ) รองผู้อำนวยการฝ่าย

( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

7. ตำแหน่งงานในองค์กร

( ) เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา ( ) ผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขา

( ) เจ้าหน้าที่การตลาด ( ) ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

( ) ผู้จัดการสาขา ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

จบการตอบแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณทุกท่าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาวสุภาวดี โชติอัมพร

วัน-เดือน-ปี-เกิด 4 กุมภาพันธ์ 2527

ภูมิลำเนา เชียงใหม่

ประวัติการศึกษา
- พ.ศ. 2545 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปรินส์รอยแยลวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2549 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตรบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์เกษตร) คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน
- พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน
  พนักงานชั้นต้น (เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา)
  ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนท่าแพเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved