



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

หนังสือยินยอมการสำรวจความผูกพันต่อองค์การ

บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

18 อาคาร ทู ทาวเวอร์

ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง

เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

30 เมษายน 2551

ตามที่ นางสาวธิดากานต์ เอื้อสุนทรราชูณ์ รหัส 491532032 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกคลัง บริษัท ทู มูฟ จำกัด โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาคือ ศศ.อรพิน สันติธีรากุล ได้ทำการอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้อย่างแจ่มชัดให้ข้าพเจ้า และคิงหัวซ้อและ โครงร่างการค้นคว้าแบบอิสระที่แนบ ข้าพเจ้า นายพลสินธุ์ ปวนะฤทธิ์ ตำแหน่ง ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายผลิตภัณฑ์ ในฐานะผู้แทนและผู้มีอำนาจ จึงแสดงเจตนาที่จะอนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลและแจกแบบสำรวจ ณ บริษัท ทู มูฟ จำกัด รวมถึงทำการวิจัยตามหัวข้อดังกล่าวได้

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าเข้าใจวัตถุประสงค์ วิจัยของโครงการนี้ และความเกี่ยวข้องของข้าพเจ้าในฐานะผู้อนุมัติเห็นชอบกับโครงการนี้แล้ว ซึ่งข้าพเจ้าอาจถอนตัวออกจากโครงการนี้เมื่อใดก็ได้ระหว่างการทำวิจัย และข้าพเจ้าเข้าใจว่าข้อมูลที่ได้รับการศึกษานี้จะได้รับการตีพิมพ์สู่สาธารณะ โดยที่ชื่อของผู้ตอบแบบสำรวจจะถือเป็นความลับ

ลงชื่อ..... *Bin Boattl*..... ผู้อนุมัติ

(นายพลสินธุ์ ปวนะฤทธิ์)

ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายผลิตภัณฑ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © ข้าพเจ้า นางสาว ธิดากานต์ เอื้อสุนทรราชูณ์ ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับ โครงการวิจัยนี้กับผู้ลงนามยินยอมข้างต้นและเชื่อว่าบุคคลดังกล่าวเข้าใจความเกี่ยวข้องที่ตนมีกับ โครงการนี้

All rights reserved

ลงชื่อ..... *thir b*..... ผู้วิจัย

(นางสาว ธิดากานต์ เอื้อสุนทรราชูณ์)

วันที่ 16 พฤษภาคม 2551

หนังสือยินยอมนี้จะใช้ได้เมื่อปรากฏลายมือชื่อผู้มีอำนาจและตราประทับขององค์การเท่านั้น

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ทู มูฟ จำกัด

- () 1- 5 ปี
- () 6 – 10 ปี
- () 11 – 15 ปี
- () 16 - 20 ปี
- () 21 – 25 ปี
- () 25 ปีขึ้นไป

5. เงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนจากบริษัท ทู มูฟ จำกัด

- () 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

ส่วนที่ 2 การประเมินระดับความมั่นใจในการทำงาน

แบบสอบถามในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 9 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับความมั่นใจในการทำงาน

หากท่านมั่นใจในตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานที่รับผิดชอบในแต่ละประเด็นที่สอบถามอย่างมาก โปรดระบุความคิดเห็นของท่านในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” แต่หากความมั่นใจของท่านอยู่ในระดับที่ต่ำลงมา โปรดระบุความคิดเห็นของท่านให้สอดคล้องกับระดับความมั่นใจของท่าน โดยการทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ค่อยเห็นด้วย	โดย	ค่อนข้างเห็นชอบ	เห็นเห็น	เห็นชอบอย่างยิ่ง
1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถของฉัน	1	2	3	4	5	6	7
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในบริษัท	1	2	3	4	5	6	7
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	1	2	3	4	5	6	7
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มที่	1	2	3	4	5	6	7
5. ฉันรู้สึกว่ามีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน	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. หากกล่าวอย่างมีอาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง	1	2	3	4	5	6	7
9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 17 ข้อ เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงาน หากความรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงานในประเด็นต่างๆที่สอบถามอยู่ในระดับดีเยี่ยม โปรดระบุการเห็นด้วยของท่านในด้านดังกล่าวในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” โดยการทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ปานกลาง	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. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาสั้น	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 4 คำถามเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบไปด้วยคำถาม 10 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า คำถามแต่ละข้อต่อไปนี้อธิบายถึงรูปแบบการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โปรดระบุว่าในการทำงานของท่าน ท่านเห็นด้วยกับแต่ละด้านในระดับใด โดยการทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ตอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย	ตอบ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน	1	2	3	4	5	6	7
2. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน	1	2	3	4	5	6	7
3. ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันทางที่	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

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมการให้บริการ

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับการจัดเตรียมบรรยากาศในการให้บริการในบริษัทของท่านพิจารณาจากบรรยากาศในการให้บริการที่ยอดเยี่ยม ระบุการให้คะแนนเป็นระดับ “การเห็นด้วยอย่างยิ่ง” โปรดระบุความเห็นของท่าน ในแบบสอบถามด้านล่างทั้ง 7 ข้อ ตามบรรยากาศในการให้บริการในบริษัทของท่าน โดยการทำเครื่องหมาย **X** ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ลิขสิทธิ์ในเอกสารนี้สงวนลิขสิทธิ์โดย
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ขอเห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. พนักงานในบริษัทของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการ ได้อย่างมีคุณภาพ	1	2	3	4	5	6	7
2. เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยม จะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล	1	2	3	4	5	6	7
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของบริษัทที่ท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	1	2	3	4	5	6	7
4. บริษัทมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้า โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง	1	2	3	4	5	6	7
6. บริษัทมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	1	2	3	4	5	6	7
7. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวธิดิกานต์ เอื้อสุนทรราชน
วัน-เดือน-ปี-เกิด	19 สิงหาคม 2524
ภูมิลำเนา	ลำปาง
ประวัติการศึกษา	- พ.ศ. 2539 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย จังหวัดลำปาง - พ.ศ. 2542 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย จังหวัดลำปาง - พ.ศ. 2546 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	- พ.ศ. 2547 – พ.ศ. 2548 พนักงานขาย บริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด - พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน กรรมการบริหาร ห้างหุ้นส่วนจำกัด วีรศักดิ์ถาวร - พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ที เอส เทคโนโลยี