



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลภลัย
อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้ศึกษาขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการและจะใช้เฉพาะเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีผลเสียหายต่อท่านผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใดทั้งสิ้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความมั่นใจในการทำงาน
- ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า
- ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า
- ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง [] ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

1. เพศ [] 1. ชาย [] 2. หญิง
2. อายุ [] 1. 20 ปี หรือต่ำกว่า [] 2. 21 – 30 ปี
[] 3. 31 – 40 ปี [] 4. 41 – 50 ปี
[] 5. มากกว่า 50 ปี
3. สถานภาพสมรส [] 1. โสด [] 2. สมรส
[] 3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย
4. ระดับการศึกษา [] 1. ประถมศึกษา [] 2. มัธยมศึกษา
[] 3. อนุปริญญา [] 4. ปริญญาตรี
[] 5. ปริญญาโท [] 6. ปริญญาเอก
5. รายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กรของท่าน(รวมเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินเพิ่มพิเศษต่างๆ และค่าทำงานล่วงเวลา)
[] 1. 5,000 บาท หรือต่ำกว่า [] 2. 5,001 – 10,000 บาท
[] 3. 10,001 – 15,000 บาท [] 4. 15,001 – 20,000 บาท
[] 5. 20,001 – 25,000 บาท [] 6. 25,001 – 30,000 บาท
[] 7. มากกว่า 30,000 บาท
6. ระยะเวลาทำงานในองค์กรของท่าน
[] 1. น้อยกว่า 1 ปี [] 2. 1 – 5 ปี
[] 3. 6 -10 ปี [] 4. 11 – 15 ปี
[] 5. 16 – 20 ปี [] 6. มากกว่า 20 ปี
7. ประเภทสายงาน
[] 1. สายงานบริการผู้ป่วย [] 2. สายงานสนับสนุนการบริการ
8. สถานภาพการเป็นผู้บริหาร
[] 1. ใช่ [] 2. ไม่ใช่

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความมั่นใจในการทำงาน

แบบสอบถามในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 9 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความมั่นใจในการให้บริการ หากท่านมั่นใจในตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานที่รับผิดชอบในแต่ละประเด็นที่สอบถามอย่างมาก โปรดระบุความคิดเห็นของท่านในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” แต่หากความมั่นใจในตนเองของท่านอยู่ในระดับต่ำลงมา โปรดระบุความคิดเห็นของท่านให้สอดคล้องกับระดับความมั่นใจของท่าน โดยการทำเครื่องหมาย X ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความมั่นใจในการทำงาน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ตอบเห็นด้วย	โดย	ไม่เห็นด้วยเลย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้ขอบเขตความสามารถของฉัน	1	2	3	4	5	6	7
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กรของฉัน	1	2	3	4	5	6	7
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	1	2	3	4	5	6	7
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉันเพิ่มความมั่นใจให้ฉันในการทำงานให้กับองค์กรของฉันได้อย่างเต็มที่	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. ฉันสามารถทำงานที่ทำหลายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน	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 คำถามเกี่ยวกับการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบไปด้วยคำถาม 10 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า คำถามแต่ละข้อต่อไปนี้อธิบายถึงรูปแบบการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โปรดระบุว่าในการทำงานของท่าน ท่านเห็นด้วยกับแต่ละด้านในระดับใด โดยการทำเครื่องหมาย X ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

การบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ค่อยเห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน	1	2	3	4	5	6	7
2. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน	1	2	3	4	5	6	7
3. ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันที่	1	2	3	4	5	6	7
4. ฉันรู้สึกพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข	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. การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือ การทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	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 4 คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศในการให้บริการ

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับการจัดเตรียมบรรยากาศในการให้บริการในองค์กรของท่าน โดยพิจารณาจากบรรยากาศในการให้บริการที่สอดคล้อง ระบุการให้คะแนนเป็นระดับ “การเห็นด้วยอย่างยิ่ง” โปรตระบุความเห็นของท่านในแบบสอบถามด้านล่างทั้ง 7 ข้อ ตามบรรยากาศในการให้บริการในองค์กรของท่าน โดยการทำเครื่องหมาย X ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

บรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ค่อยเห็นด้วย	กลาง	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. เจ้าหน้าที่ในองค์กรของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงาน และให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	1	2	3	4	5	6	7
2. เมื่อเจ้าหน้าที่ทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล	1	2	3	4	5	6	7
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการขององค์กรของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	1	2	3	4	5	6	7
4. องค์กรของท่านมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงาน และให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง	1	2	3	4	5	6	7
6. องค์กรของท่านมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	1	2	3	4	5	6	7
7. เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7

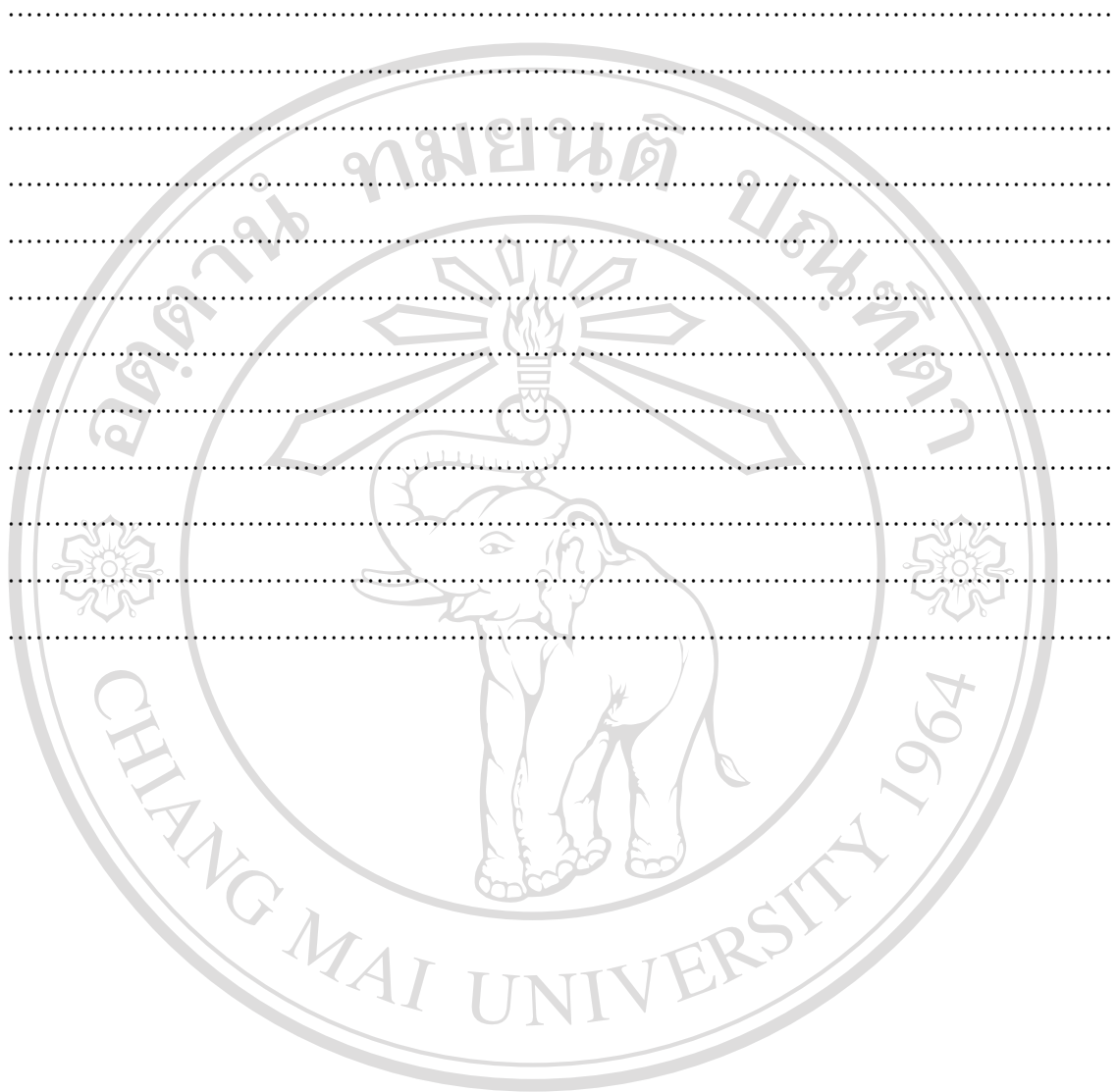
ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 17 ข้อ เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงาน

หากความรู้สึกรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงานในประเด็นต่างๆ ที่สอบถามอยู่ในระดับดีเยี่ยม โปรดระบุการเห็นด้วยของท่านในด้านดังกล่าวในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” โดยการทำเครื่องหมาย X ในช่องหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความผูกพันต่องานของพนักงาน	ไม่เห็นด้วยอย่าง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ออกความเห็นด้วย	โดย	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

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันต่องาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายรุ่ง มาลี
วัน เดือน ปี เกิด	27 สิงหาคม 2513
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2528 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบางปอประชารักษ์ จังหวัดนราธิวาส พ.ศ. 2531 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนนราสิกขาลัย จังหวัดนราธิวาส พ.ศ. 2536 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2536 – พ.ศ. 2537 เกษัตริ์กรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครพนม พ.ศ. 2537 - ปัจจุบัน เกษัตริ์กรโรงพยาบาลนภักดิ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved