

ภาคผนวก

- แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ประกอบการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ข้อมูลของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ การนำเสนอผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษา ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาในการตอบแบบสอบถามจากทุกท่าน

ขอขอบพระคุณ

นางสาวอรุณา สุนทรโกपाल

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี

() 2. 20 - 25 ปี

() 3. 26 - 30 ปี

() 4. มากกว่า 30 ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าอนุปริญญา

() 2. อนุปริญญา

() 3. ปริญญาตรี

() 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หย่า/หม้าย

5. อายุการทำงาน

() 1. น้อยกว่า 1 ปี

() 2. 1 - 3 ปี

() 3. มากกว่า 3 ปี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

สำหรับผู้วิจัย

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ					
2. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง					
3. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ					
4. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยควมรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงาน					
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัดของท่าน					
6. งานที่ทำอยู่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน					
7. ท่านมีอิสระในการทำงานตามความรับผิดชอบ					
8. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานของท่าน					
9. เส้นทางก้าวหน้าในอาชีพของท่านกำหนดไว้อย่างชัดเจน					
10. การพิจารณาเลื่อนขั้น-เลื่อนตำแหน่ง มีความยุติธรรมโปร่งใส					
11. ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์					

สำหรับผู้วิจัย

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี					
13. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ได้					
14. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง					
15. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
16. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน					
17. หน่วยงานของท่านมีการวางกฎระเบียบอย่างชัดเจนและเหมาะสม					
18. หน่วยงานของท่านมีการนโยบายการบริหารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย					
19. ท่านมีความรู้สึก มั่นคงในหน้าที่การงาน					
20. บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด					
21. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อยู่ในสภาพดี เหมาะสมกับการใช้งาน					
22. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงาน					
23. โบนัสมีความเหมาะสมกับงาน					
24. การจ่ายเงินค่าทำงานล่วงเวลายุติธรรม					

สำหรับผู้วิจัย

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25. ผู้บังคับบัญชา มีการแจ้งผลการปฏิบัติงานของท่าน					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล	นางสาวอรุณา สุนทรโกपाल
วัน เดือน ปีเกิด	27 สิงหาคม 2519
ภูมิลำเนา	เขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	ประกาศนียบัตร มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวัดสังเวช
พ.ศ. 2537	ประกาศนียบัตร มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดสังเวช
พ.ศ. 2541	ปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
พ.ศ. 2551	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2541	ครูผู้สอนจินตคณิต บริษัท ไอ แอม จีเนียส
พ.ศ. 2542	เจ้าหน้าที่แนะแนวการศึกษา บริษัท บัณฑิตแนะแนว
พ.ศ. 2547	เจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานงาน บริษัท พี ซี เอส
พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน	นักบริหารงานทั่วไประดับ 4 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)