

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อการสื่อสารและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับเป็นข้อมูลเพื่อทำการวิจัยประกอบการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่แต่อย่างใด

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () สำหรับข้อที่เป็นจริงตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย	() หญิง
---------	----------
2. อายุ

() 18-25 ปี	() 26 - 35 ปี	() 36 - 45 ปี
() 46 - 60 ปี		
3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี	() ปริญญาตรี	() ปริญญาโท หรือสูงกว่า
----------------------	---------------	--------------------------
4. รายได้

() 8,000-15,000 บาท	() 15,001-25,000 บาท	() 25,001-35,000 บาท
() 35,001- 50,000 บาท () 50,001 บาท ขึ้นไป		
5. อายุการทำงาน

() 0 - 4 ปี	() 5 - 8 ปี	() 9 - 12 ปี
() 13 - 16 ปี () 17 ปีขึ้นไป		
6. ตำแหน่งงาน

() ผู้บริหารระดับผู้จัดการฝ่าย/รองผู้จัดการฝ่าย/ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย
() ผู้บริหารระดับหัวหน้าส่วน
() ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน/ เจ้าหน้าที่
7. กลุ่มงาน

() กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่	() กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
() กลุ่มลูกค้ารายย่อย	() กลุ่มการเงิน
() กลุ่มปฏิบัติการ	() อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบ โดยเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
รูปแบบการสื่อสาร					
ท่านมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารจากผู้บริหารไปสู่พนักงานในประเด็นดังต่อไปนี้มาก-น้อยเพียงใด					
1. การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเป้าหมายและนโยบายของธนาคารฯ					
2. การเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลการดำเนินงาน ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของธนาคารฯ					
3. การสั่งการ/ การมอบหมายงานผ่านลำดับชั้นการบังคับบัญชา					
4. การสั่งงานจากผู้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษร(ความชัดเจนรัดกุม)					
5. การสั่งงานจากผู้บังคับบัญชาด้วยวาจา (ตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย)					
6. การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากการประชุมระดับผู้บริหารสู่พนักงาน					
7. การให้คำปรึกษา คำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา					
ท่านมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารจากพนักงานไปสู่ผู้บริหารในประเด็นดังต่อไปนี้มาก-น้อยเพียงใด					
8. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานรายงานความก้าวหน้าหรือความเคลื่อนไหวในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
9. ความอิสระในการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเรื่องการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่างๆ ต่อผู้บังคับบัญชา					
10. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องทั่วไปกับผู้บังคับบัญชา					
11. การส่งเสริมให้มีช่องทางให้พนักงานสามารถสื่อสารกับผู้บริหารได้มากขึ้น เช่น กล่องรับความคิดเห็น เว็บไซต์ อีเมล เป็นต้น					
12. การพูดคุยกับผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง					

การสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
ท่านมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารระหว่างกลุ่มงาน/เพื่อนร่วมงานในประเด็นดังต่อไปนี้มาก-น้อย เพียงใด					
13. การปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และหาแนวทางแก้ปัญหาในเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานภายในฝ่ายงาน					
14. การปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และหาแนวทางแก้ปัญหาในเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานต่างฝ่ายงาน					
15. การปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน					
16. การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตร เป็นกันเอง					
บรรยากาศในการสื่อสาร					
ท่านมีความพึงพอใจบรรยากาศในการสื่อสารภายในอาคารฯ ในประเด็นดังต่อไปนี้มาก-น้อย เพียงใด					
17. การนำการสื่อสารมาช่วยลดความขัดแย้งภายในอาคารฯ					
18. ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของอาคารฯ					
19. ปริมาณข้อมูลข่าวสารทางการเงินของอาคารฯ					
20. ปริมาณข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมและความเคลื่อนไหวต่างๆของอาคารฯ					
21. ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น พ.ร.บ. ต่างๆ/คำสั่ง ระเบียบข้อบังคับของอาคารฯ เป็นต้น					
22. ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ					
23. การแจ้งให้พนักงานทราบเป็นประจำเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ					
24. ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
25. ความรวดเร็วในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
26. การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายงานมีการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและทันกาล เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ					
27. การทำงานเป็นทีมภายในกลุ่มงาน/ ฝ่าย					

การสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด [5]	มาก [4]	ปานกลาง [3]	น้อย [2]	น้อยที่สุด [1]
28. เครื่องมือและระบบสื่อสารในการปฏิบัติงาน					
28.1 หนังสือเวียน/ คำสั่ง/ บันทึก					
28.2 บอร์ดประชาสัมพันธ์/ วารสารนครหลวงไทย/ เสียงตามสาย					
28.3 อีเมลล์/ อินทราเน็ต					
28.4 โทรศัพท์					
28.5 โทรสาร					
29. การสื่อสารในที่ทำงานมีลักษณะเป็นกันเอง และสร้างแรงจูงใจให้ทำงาน					

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบ โดยเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง [5]	เห็นด้วยมาก [4]	เห็นด้วยปานกลาง [3]	ไม่ค่อยเห็นด้วย [2]	ไม่เห็นด้วย [1]
1. ท่านทุ่มเทการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้งเพื่อให้งานของธนาคารประสบความสำเร็จ					
2. ธนาคารฯ เปิดโอกาสให้ท่านร่วมตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านรู้สึกมีส่วนร่วม ในงาน					
3. ท่านพบว่าค่านิยมของท่านและของธนาคารฯ มีความคล้ายคลึงกัน					
4. ท่านอยากจะประชาสัมพันธ์ธนาคารฯ ให้เป็นที่รู้จักกับคนภายนอก					
5. ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าทำงานที่ธนาคารฯ					
6. ท่านคิดว่าท่านเป็นบุคลากรที่สำคัญในธนาคารฯ					
7. เมื่อมีคนกล่าวถึงธนาคารฯ ในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและโต้แย้งทันที					
8. ท่านคิดว่าจะทำงานที่ธนาคารฯ ต่อไปแม้ว่าจะมีบริษัทอื่นเสนอตำแหน่ง และค่าตอบแทนที่สูงกว่า					
9. ท่านยินดีและเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลา แม้ว่าจะไม่ได้ค่าตอบแทน					

คำถาม	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง [5]	เห็น ด้วย มาก [4]	เห็น ด้วย ปาน กลาง [3]	ไม่ ค่อย เห็น ด้วย [2]	ไม่ เห็น ด้วย [1]
10. ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้ธนาคารฯ ประสบความสำเร็จ					
11. ท่านพยายามคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น					
12. ท่านเข้าใจงานในความรับผิดชอบของท่านว่าจะส่งผลต่อเป้าหมายของธนาคารฯและกระบวนการปฏิบัติงาน					
13. ท่านให้ความสนใจอย่างมากกับสถานะและความเป็นไปของธนาคารฯ เสมอ					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

1. การสื่อสารภายในของธนาคารฯ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ความผูกพันต่อธนาคารฯ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

****ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือกรอกแบบสอบถาม****