

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ ตลอดจนวิธีการสื่อสารที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ และนำผลของการศึกษาที่ได้รับมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานขององค์กรธุรกิจต่อไป

ผู้ทำการวิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จะใช้เฉพาะกรณีการวิจัยเพื่อการศึกษาของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยเท่านั้น และขอขอบพระคุณที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 20 – 29 ปี ☐ 30 – 39 ปี
☐ 40 – 49 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
4. อายุงานที่ทำงานกับบริษัทฯ แห่งนี้
☐ น้อยกว่า 5 ปี ☐ 6 – 10 ปี ☐ 11 – 15 ปี
☐ 16 – 20 ปี ☐ มากกว่า 20 ปี
5. ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน ณ บริษัทที่ท่านอยู่ในปัจจุบัน
☐ เจ้าของกิจการ ☐ ผู้อำนวยการขึ้นไป ☐ ผู้จัดการฝ่าย
☐ ผู้จัดการแผนก ☐ หัวหน้างาน ☐ เจ้าหน้าที่ / พนักงานทั่วไป
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 สภาพขององค์กรธุรกิจของท่านในปัจจุบัน

1. ขนาดขององค์กรธุรกิจของท่าน (โดยประมาณ)
☐ ทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 10 ล้านบาท ☐ ทุนจดทะเบียน 10-50 ล้านบาท
☐ ทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท ☐ ทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. จำนวนพนักงานในองค์กรธุรกิจของท่าน (โดยประมาณ) คน
3. กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรของท่านเป็นรูปแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ จากระดับบนสู่ระดับล่าง ☐ จากระดับล่างไปสู่ระดับบน
- ☐ สื่อสารในระดับเดียวกัน (แนวนอน) ☐ สื่อสารทั้งจากบนสู่ล่างและจากล่างสู่บน (แนวตั้ง)
4. เครื่องมือ/อุปกรณ์ /เทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการสื่อสารในบริษัทของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ ประกาศของบริษัท ☐ จดหมาย / บันทึกภายใน
- ☐ โทรศัพท์ของบริษัท ☐ โทรสาร
- ☐ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ของบริษัท ☐ เครื่องคอมพิวเตอร์
- ☐ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา(PDA) ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. โปรดระบุช่องทาง / วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ว่าใช้วิธีการใดบ้าง

ข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสาร	ช่องทาง / วิธีการสื่อสาร
1. ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ตามความเป็นจริง)	☐ 1. การคิดประกาศของบริษัท ☐ 2. จดหมาย / บันทึกภายใน ☐ 3. การเรียกพบเพื่อพูดคุยอย่างเป็นทางการ ☐ 4. การแจ้งในการประชุม ☐ 5. การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการเช่นพูดคุยส่วนตัว ☐ 6. การใช้โทรศัพท์ภายใน ☐ 7. การใช้โทรสาร ☐ 8. การรับ - ส่ง อีเมล (E-mail) ☐ 9. การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ (Web – site) ☐ 10. การประชุมทางไกล (Video Conference)
2. ข้อมูลเพื่อการบริหารงาน เช่น การสั่งงาน ผู้ได้บังคับบัญชา / การนำเสนอแผนงานต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ตามความเป็นจริง)	☐ 1. การคิดประกาศของบริษัท ☐ 2. จดหมาย / บันทึกภายใน ☐ 3. การเรียกพบเพื่อพูดคุยอย่างเป็นทางการ ☐ 4. การแจ้งในการประชุม ☐ 5. การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการเช่นพูดคุยส่วนตัว ☐ 6. การใช้โทรศัพท์ภายใน ☐ 7. การใช้โทรสาร ☐ 8. การรับ - ส่ง อีเมล (E-mail) ☐ 9. การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ (Web – site) ☐ 10. การประชุมทางไกล (Video Conference)

ข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสาร	ช่องทาง / วิธีการสื่อสาร
3. ข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายใน เช่น ความเคลื่อนไหวต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ของพนักงาน การจัดกิจกรรมต่างๆ ฯลฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ตามความเป็นจริง)	☐ 1. การตีพิมพ์เอกสารของบริษัท ☐ 2. จดหมาย / บันทึภายใน ☐ 3. การเรียกพบเพื่อพูดคุยอย่างเป็นทางการ ☐ 4. การแจ้งในการประชุม ☐ 5. การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการเช่นพูดคุยส่วนตัว ☐ 6. การใช้โทรศัพท์ภายใน ☐ 7. การใช้โทรสาร ☐ 8. การรับ - ส่ง อีเมล (E-mail) ☐ 9. การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ (Web - site) ☐ 10. การประชุมทางไกล (Video Conference)

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการสื่อสาร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด กรุณาตอบทุกข้อ

ประสิทธิภาพการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร				
1.1 องค์กรของท่านมีปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ต้องสื่อสารถึงกัน				
1.2 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่องค์กรส่งมาให้เพียงพอ				
1.3 ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของงานของท่าน				
1.4 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร / หรือหน่วยงานภายในต่าง ๆ อย่างครบถ้วน				
1.5 ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ท่านสื่อสารไปถึงผู้รับสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างครบถ้วน				
2. ด้านคุณภาพของข้อมูล				
2.1 ข้อมูลที่ท่านส่งถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการ				
2.2 ผู้รับข่าวสารเข้าใจข้อมูลที่ท่านสื่อสารเป็นอย่างดี				
2.3 ท่านเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ผู้อื่นส่งมาให้ท่านครบถ้วน				
2.4 ท่านมีการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งอย่างรวดเร็ว				

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ด้านประสิทธิภาพของสื่อ / ช่องทางการสื่อสาร (หากสื่อข้อใดไม่ได้ใช้ขอให้ข้ามไป)				
3.1 การตีพิมพ์เอกสารของบริษัท				
3.2 จดหมาย / บันทึกรายภายใน				
3.3 การเรียกพบเพื่อพูดคุยอย่างเป็นทางการ				
3.4 การแจ้งในการประชุม				
3.5 เว็บไซต์ขององค์กร				
3.6 อีเมล (E-mail)				
3.7 โทรศัพท์ภายใน				
3.8 โทรศัพท์มือถือ				
3.9 โทรสาร				
3.10 การประชุมทางไกล (Video Conference)				
3.11 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา(PDA)				
3.12 ใช้การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยระหว่างรับประทานอาหาร				
4. ด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร				
4.1 ข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้				
4.2 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้				
4.3 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้				
4.4 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถสร้างความสัมพันธ์ภายใน และภายนอกองค์กรได้				
4.5 ข้อมูลข่าวสารช่วยลดช่องว่าง และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันได้				
5. ข้อมูลข่าวสารไม่ถูกคัดแปลง				
5.1 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกคัดแปลง				
5.2 มีการปล่อยข่าวลือเกี่ยวกับองค์กรอยู่เสมอ				
5.3 มีการซุบซิบ / เล่าเรื่องต่างๆ ในหมู่พนักงาน				
5.4 มีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในองค์กรอย่างทั่วถึง				
5.5 มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรือมีข้อมูลย้อนกลับ				
6. ด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร				
6.1 จุดมุ่งหมาย / วัตถุประสงค์ของการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร มีความชัดเจน				
6.2 ข้อมูลข่าวสารถูกต้องแม่นยำ ไม่มีกัลลวง				
6.3 ผู้ส่งข่าวสาร เป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ				
6.4 ผู้ส่งข่าวสารมีทักษะในการสื่อสาร				
6.5 ผู้ส่งข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารที่แจ้งแก่พนักงานบ่อย				

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7. ศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร				
7.1 เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย / มีศักยภาพดี				
7.2 มีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารอยู่เสมอ				
7.3 มีการพัฒนาปรับปรุง (Update) เทคโนโลยีให้ดีขึ้น				
7.4 ผู้ใช้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ				
7.5 องค์กรธุรกิจมีการจัดเก็บข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการ				
7.6 องค์กรธุรกิจมีการจัดอบรมการใช้สื่อ / เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้พนักงาน				
7.7 องค์กรธุรกิจมีคู่มือการใช้เทคโนโลยีให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง				

ส่วนที่ 4 ปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสาร

โปรดเรียงลำดับความสำคัญของ**ปัญหาและอุปสรรค**ในการสื่อสารขององค์กรท่าน โดยใส่หมายเลขไว้หน้าข้อคำถามเพียง 5 ลำดับ (หมายเลข 1 จะเป็นปัญหาดำคัญมากที่สุด และ 2, 3, 4, 5 ลำคัญรองลงมาตามลำดับ)

- ผู้สื่อสาร(ผู้บริหารและพนักงาน)ไม่มีทักษะในการสื่อสารเพียงพอ ทำให้เกิดความขัดแย้งต่อกัน
- ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่ได้รับทราบมีมากจนเกินความจำเป็น
- ความล่าช้าของข้อมูลข่าวสารทำให้ทราบข้อมูลข่าวสารกระชั้นชิดจนเป็นปัญหาในการทำงาน
- ความล่าช้าในการตอบกลับจากผู้รับการสื่อสาร
- ปัญหาการบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร หรือไม่ได้รับข้อมูลที่ชัดเจน และถูกต้อง
- ผู้บริหาร ไม่แจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานได้
- การแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอต่าง ๆ ของพนักงาน ส่งผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีให้เป็นไปในทางลบ
- ผู้บริหารมีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งอยู่เสมอ ทำให้ยากแก่การปฏิบัติงาน
- สื่อ / ช่องทางการสื่อสารในองค์กรธุรกิจมีไม่เพียงพอต่อการทำงานของท่าน
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจตามความคิดเห็นของท่าน

โปรดเรียงลำดับความสำคัญของข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน โดยใส่หมายเลขไว้หน้าข้อความเพียง 5 ลำดับ (หมายเลข 1 จะเป็นข้อเสนอแนะสำคัญมากที่สุด และ 2, 3, 4, 5 ลำคัญรองลงมาตามลำดับ)

- ผู้สื่อสาร (ผู้บริหารและพนักงาน) ควรปรับปรุงทักษะการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- องค์กรควรมีนโยบายส่งเสริมหรือสนับสนุนระบบการสื่อสารทั้งในด้านเทคโนโลยี / สื่อ / ช่องทางการสื่อสาร ฯลฯ ให้มีประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรม
- พนักงานควรมีการประสานงานแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอยู่เสมอ
- องค์กรควรมีระบบประเมินผลตรวจสอบความถูกต้อง / ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร
- องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้มีการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระหรือมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้อย่างเต็มที่ โดยไม่เป็นภัยต่อพนักงานในภายหลัง
- ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชาอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยสม่ำเสมอ
- ผู้บริหารควรแจ้งข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานให้พนักงานรับทราบล่วงหน้าก่อนเวลาดำเนินงานและไม่กระชั้นชิดเกินไป จะได้ทำงานทันเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ
- ผู้บริหารควรทบทวนคำสั่งให้ดีกว่าสั่งการเพื่อจะได้ไม่ต้องเปลี่ยนแปลงคำสั่งอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้