

## ผนวก ก

### แบบสอบถาม

“ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access  
เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)”

#### คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามประกอบด้วยเนื้อหา 5 ตอน จำนวน 5 หน้า  
ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์  
ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้ต่อการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access  
ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access  
ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access  
ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access
2. โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนตอบคำถามในแต่ละตอน
3. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านช่วยตอบแบบสอบถามทุกข้อ และขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์สาขาการจัดการการสื่อสารในองค์กร  
คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2549

จัดทำโดย นางสาวศิริพร อัจฉริยโกศล

## แบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าคำตอบที่ต้องการและเติมคำตอบในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

20 – 30 ปี  มากกว่า 30 – 40 ปี  
 มากกว่า 40 – 50 ปี  มากกว่า 50 – 60 ปี

3. ตำแหน่งงาน

เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก  เจ้าหน้าที่การตลาด  
 เจ้าหน้าที่สินเชื่อ  เจ้าหน้าที่สายบัตรเครดิต

4. อายุงาน

ต่ำกว่า 1 ปี – 5 ปี  มากกว่า 5 – 10 ปี  
 มากกว่า 10 – 15 ปี  มากกว่า 15 – 20 ปี  
 มากกว่า 20 – 25 ปี  มากกว่า 25 – 30 ปี

5. ลักษณะสายงานที่ทำอยู่

สาขา  ประจำสำนักงานใหญ่

6. สถานที่ทำงาน

กรุงเทพมหานคร  ต่างจังหวัด

## ส่วนที่ 2 ความรู้ต่อการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
1. ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือการสื่อสาร ภายในองค์การที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของธนาคาร			
2. การเปิดใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access (OWA) จะต้องเปิดโปรแกรมโดยเรียกใช้งานผ่านเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ			
3. ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access จากเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ทุกเครื่องจากที่ทำงานหรือคอมพิวเตอร์ส่วนตัวของพนักงานก็ได้			
4. ผู้ใช้งานสามารถรับและส่งข้อความทั่วไปผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ในรูปอิเล็กทรอนิกส์เมลล์			
5. การใช้งานของระบบเครือข่าย Outlook Web Access สามารถจัดบันทึกรายชื่อ เบอร์โทรศัพท์ อีเมลล์แอดเดรส โดยจัดเก็บแยกเป็นกลุ่มผู้รับได้ และยังสามารถจัดส่งข้อความไปให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มพร้อมกันในครั้งเดียว			
6. การใช้งานของระบบ สามารถบันทึกงานที่ต้องทำ หรือสิ่งที่ต้องทำในแต่ละวันได้ เช่น งานที่กำลังทำอยู่, งานที่เลยกำหนดระยะเวลามาแล้ว รวมถึงงานที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว			
7. ข้อความหรือจดหมายที่ถูกส่งมาที่กล่องข้อความ เมื่อเปิดอ่านแล้วไม่สามารถบันทึกหรือเปิดอ่านซ้ำได้อีก			
8. ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ข้อมูลบันทึกย่อแทนการใช้กระดาษในันตจริงได้ แต่ไม่สามารถแยกจัดเก็บไว้เป็นหมวดหมู่ได้			

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
9. เมื่อผู้ใช้งานส่งข้อความไปยังผู้รับ ผู้ส่งสามารถทราบได้ว่าผู้รับเปิดอ่านข้อความนั้นหรือไม่			
10. ผู้ใช้งานสามารถแก้ไข และเปลี่ยนแปลงตารางการประชุมร่วมกับผู้ใช้งานคนอื่น เพื่อตรวจสอบวัน เวลา ที่ว่างของผู้นัดหมายได้จากการใช้งานในส่วนของ Contacts (ผู้ติดต่อ)			

### ส่วนที่ 3 ทศนคติต่อการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน

ท่านมีทัศนคติเกี่ยวกับประเด็นนี้อย่างไร	ระดับที่เห็นด้วย				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ช่วยสนับสนุนการทำงานประจำวัน					
2. ช่วยให้เกิดความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการสื่อสารระหว่างหน่วยงานทำได้รวดเร็วมากขึ้น					
3. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท ในเรื่องความทันสมัย					
4. ช่วยให้สามารถจัดการกับข้อมูลข่าวสารที่มีปริมาณมาก การค้นหาค้นของข้อมูลหรือเอกสารได้					
5. ความพึงพอใจต่อการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access มากกว่าการติดต่อสื่อสารทางอื่น					

ท่านมีทัศนคติเกี่ยวกับ ประเด็นนี้อย่างไร	ระดับที่เห็นด้วย				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปาน กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
6. ลดข้อผิดพลาดในเรื่องเอกสารสูญหาย ระหว่างการจัดส่งเอกสารผ่านระบบ จัดส่งเอกสารเดิมที่มีอยู่ (ระบบเคลียร์แบงก์)					
7. ประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่อง ลดจำนวน การใช้กระดาษ					
8. ช่วยให้เกิดการไหลเวียนของข้อมูล ข่าวสารภายในระบบขององค์กร เช่น การรับ-ส่ง ข่าวสารระหว่างหน่วยงาน มีมากขึ้น					
9. โอกาสในการรวมตัวแบบพบหน้ากัน เพื่อประสานและดำเนินงานต่างๆ จะ มีน้อยลง เพราะใช้การสื่อสารผ่าน ระบบแทนมากขึ้น					
10. วิธีการใช้งานยุ่งยาก ไม่สะดวกในการใช้					

#### ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน

1. ความถี่ในการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการสื่อสารในองค์การ \_\_\_\_\_  
ครั้ง/สัปดาห์
2. ระยะเวลาในการใช้งานแต่ละครั้ง
 

<input type="checkbox"/> 10 – 30 นาที	<input type="checkbox"/> 31 – 45 นาที
<input type="checkbox"/> 46 นาที – 1 ชั่วโมง	<input type="checkbox"/> มากกว่า 1 ชั่วโมง

ลักษณะการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการสื่อสารในองค์การ	ความบ่อยในการใช้งาน				
	บ่อย มาก ที่สุด	บ่อย มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
4. การนัดหมาย, รับ – ส่งข้อความ / เอกสาร ตอบรับระหว่างสาขา หรือ หน่วยงานอื่น					
5. รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่จัด ให้พนักงานเป็นวาระพิเศษ					
6. รับหรือตอบกลับคำสั่งปฏิบัติงานต่าง ๆ ระหว่างผู้บริหารกับ สาขาปฏิบัติงาน					
7. แจ้งหรือรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการอบรม สัมมนา					
8. รายงานผลประกอบการสาขา ประจำวัน / อาทิตย์ / งวด / เดือน และไตรมาส					
9. เมื่อท่านต้องสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ท่านมักจะปฏิบัติงาน ด้วยตนเอง					
10. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

### ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access

คำชี้แจง: เติมคำตอบลงในช่องว่าง

1. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access

.....

.....

.....

.....