



ภาคผนวก

เจ้าหน้าที่หอสมุด

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อการสื่อสารภายในองค์กร

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับเป็นข้อมูลเพื่อทำการวิจัยประกอบการศึกษาเท่านั้น โดยไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่แต่ประการใด
โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน () และตารางที่ท่านคิดว่าเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 : คำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 26 ปี () 26 – 30 ปี () 31 – 35 ปี
() 36 – 40 ปี () 41 – 45 ปี () มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

() ปวช. / มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า () ปวส. / อนุปริญญา
()ปริญญาตรี () ปริญญาโท () สูงกว่าปริญญาโท

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ องค์กรนี้

() ต่ำกว่า 1 ปี () 1 – 5 ปี () 6 – 9 ปี
() 10 – 14 ปี () มากกว่า 14 ปี

5. ระดับตำแหน่งงานที่ท่านดำรงอยู่ในปัจจุบัน

() Staff
() Association
() Officer
() AVP

ส่วนที่ 2 : การสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่

คำถาม		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ข้อ 6	คำถาม : ท่านทราบข้อมูลจากแหล่งข้อมูลข่าวสารใด					
6.1	ผู้บริหาร /ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานท่าน					
6.2	การสนทนา / แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงาน					
6.3	การสนทนา / แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานต่างหน่วยงาน					
6.4	การประชุมต่าง ๆ					
6.5	บอร์ด / จุลสาร / วารสาร / นิทรรศการ / เสียงตามสาย					
6.6	หนังสือเวียน คำสั่ง บันทึกต่าง ๆ					
6.7	อีเมลล์					
6.8	อินทราเน็ต					
ข้อ 7	คำถาม : แหล่งข่าวสารใดให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน					
7.1	ผู้บริหาร /ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานท่าน					
7.2	การสนทนา / แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงาน					
7.3	การสนทนา / แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานต่างหน่วยงาน					
7.4	การประชุมต่าง ๆ					
7.5	บอร์ด / จุลสาร / วารสาร / นิทรรศการ / เสียงตามสาย					
7.6	หนังสือเวียน คำสั่ง บันทึกต่าง ๆ					
7.7	อีเมลล์					
7.8	อินทราเน็ต					

คำถาม		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ข้อ 8	คำถาม : ข้อบกพร่องของการติดต่อสื่อสารในองค์กร / หน่วยงาน					
8.1	ข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับมีมากเกินไป					
8.2	ข้อมูลข่าวสารบิดเบือนไม่ละเอียดครบถ้วน					
8.3	ขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารมีมากเกินไป					
8.4	เครื่องมือและอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารมีน้อยเกินไป					
8.5	เครื่องมือและอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน					
8.6	การตีความหมายของสิ่งที่ต้องการสื่อสารผิด					
8.7	บุคคลในองค์กรไม่ให้ความร่วมมือในการติดต่อสื่อสาร					
ข้อ 9	คำถาม : ลักษณะการปฏิบัติงานในหน่วยงานท่าน					
9.1	สมาชิกในกลุ่มให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
9.2	มีการแข่งขันกันสูง					
9.3	การสื่อสารในกลุ่มเป็นไปด้วยความจริงใจและเปิดเผย					
9.4	การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพ					

คำอธิบาย :

การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง (จากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา)

การติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน (จากผู้ใต้บังคับบัญชาสู่ผู้บังคับบัญชา)

การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน)

การติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย (การสื่อสารกับหน่วยงานอื่น)

คำถาม		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ข้อ 10	คำถาม : ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาใช้กับท่าน(แบบบนสู่ล่าง)					
10.1	ตามลำดับสายบังคับบัญชา					
10.2	การติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง (คุยแบบส่วนตัว)					
10.3	สั่งงานผ่านผู้ร่วมงานคนอื่น					
10.4	โทรศัพท์					
10.5	ประชุม					
10.6	เขียนบันทึกสั่งงาน					
10.7	อีเมล					
ข้อ 11	คำถาม : ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ท่านใช้กับผู้บังคับบัญชา (แบบล่างสู่บน)					
11.1	ตามลำดับสายบังคับบัญชา					
11.2	การติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง (คุยแบบส่วนตัว)					
11.3	บอกงานผ่านผู้ร่วมงานคนอื่น					
11.4	โทรศัพท์					
11.5	ประชุม					
11.6	เขียนบันทึกงานเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชา					
11.7	อีเมล					
ข้อ 12	คำถาม : ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน (แบบแนวนอน)					
12.1	การติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง (คุยแบบส่วนตัว)					
12.2	บอกงานผ่านผู้ร่วมงานคนอื่น					
12.3	โทรศัพท์					
12.4	ประชุม					
12.5	เขียนบันทึกงาน (Memo) ถึงเพื่อนร่วมงาน					

คำถาม		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12.6	อีเมล					
ข้อ 13	คำถาม : ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างท่านกับหน่วยงานอื่น (แบบข้ามสายงาน)					
13.1	การติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง (คุยแบบส่วนตัว)					
13.2	บอกงานผ่านผู้ร่วมงานคนอื่น					
13.3	โทรศัพท์					
13.4	ประชุม					
13.5	เขียนบันทึกงาน (Memo) ถึงต่างหน่วยงาน					
13.6	อีเมล					
ข้อ 14	คำถาม : ลักษณะการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาใช้กับท่าน (แบบบนสู่ล่าง)					
14.1	ผู้บังคับบัญชา /ผู้บริหารเป็นผู้ชี้แจงนโยบายขององค์กร หรือนำข่าวสารต่าง ๆ ในองค์กรมาถ่ายทอดให้ท่านทราบโดยทั่วถึงกัน					
14.2	ผู้บังคับบัญชาของท่านมักเป็นผู้ออกคำสั่งแต่ผู้เดียว โดยไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของท่านและเพื่อนร่วมงาน					
14.3	ผู้บังคับบัญชาของท่านจัดประชุมหรือพูดคุยกับพนักงานในหน่วยงานของท่านอยู่เสมอ					
14.4	ผู้บังคับบัญชาจะวางตัวในลักษณะไม่เป็นกันเอง					
14.5	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานในหน่วยงาน					
14.6	ผู้บังคับบัญชามีการวิจารณ์ ดี ชมการทำงาน					

คำถาม		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ข้อ 15	คำถาม : ลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างท่าน กับผู้บังคับบัญชา (แบบล่างสู่บน)					
15.1	เมื่อพบปัญหาในการทำงานท่านมักแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนที่จะแก้ไข					
15.2	เมื่อท่านไม่เข้าใจงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำอธิบายได้ตลอดเวลา					
15.3	ในทหรณะของท่าน เมื่อมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน คือการนิ่งเฉย					
15.4	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่					
ข้อ 16	คำถาม : ลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน (แบบแนวนอน)					
16.1	ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบ่อย ๆ					
16.2	ท่านมักไม่ได้รับความร่วมมือในการประสานงานหรือการแก้ไขปัญหาจากเพื่อนร่วมงาน					
16.3	เมื่อมีโอกาสท่านจะร่วมสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ					
16.4	เมื่อมีความเห็นไม่ตรงกัน ท่านจะเงียบเพื่อป้องกันการไม่พึงพอใจกัน					
16.5	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น วิจาร์ณ และเสนอแนะการทำงานของเพื่อนร่วมงานได้					
16.6	เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมองความสำเร็จของตนเองมากกว่าทีม					

	คำถาม	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ข้อ 17	คำถาม : ลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างท่านกับหน่วยงานอื่น (แบบข้ามสายงาน)					
17.1	ท่านได้รับความร่วมมือในการติดต่อสื่อสารเพื่อทราบข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นเป็นอย่างดี					
17.2	ท่านมักไม่ค่อยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อมูลข่าวสารหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่านกับต่างหน่วยงาน					
17.3	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานอื่นโดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชา					
17.4	การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานของท่านมักไม่ประสบผลสำเร็จ					
17.5	งานที่ท่านรับผิดชอบต้องติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานอื่น					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน

	คำถาม	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ข้อ 18	คำถาม : ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง					
18.1	ท่านพอใจต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับองค์กร					
18.2	ผู้บังคับบัญชาของท่านสั่งงานได้ละเอียดชัดเจน					
18.3	ในหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของพนักงานก่อนเรื่องอื่น					

คำถาม		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18.4	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ได้ดี					
18.5	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้ คำแนะนำท่านได้ดี					
18.6	ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาของท่านให้ ความไว้วางใจและให้อิสระในการ ตัดสินใจทำงานของท่าน					
ข้อ 19	คำถาม : ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบล่างสู่บน					
19.1	ท่านสามารถมีอิสระอย่างเต็มที่ในการ แสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา					
19.2	ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพของท่านกับ ผู้บังคับบัญชา					
19.3	ท่านให้ความไว้วางใจผู้บังคับบัญชาของ ท่านในการปรึกษาหารือ หรือเสนอ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ					
19.4	ท่านกล้าที่จะบอกผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิด ความผิดพลาดขึ้น					
19.5	ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ ตลอดเวลาที่เกิดปัญหา					
ข้อ 20	คำถาม : ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน					
20.1	เมื่อท่านเสนอความคิดเห็นผู้ร่วมงานจะ รับฟังเสมอ					
20.2	บรรยากาศในการสื่อสารในทีมงานของ ท่านมีความเป็นกันเอง					
20.3	เพื่อนร่วมงานในทีมงานของท่านมีการ สื่อสารซึ่งกันและกัน และทำงานเป็นทีม					

คำถาม		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20.4	ท่านสามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
ข้อ 21	คำถาม : ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสาย					
21.1	ท่านพึงพอใจต่อวิธีการและขั้นตอนการสื่อสารข้ามหน่วยงานขององค์กร					
21.2	การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นเป็นไปด้วยความรวดเร็ว					
21.3	ท่านพึงพอใจกับการประสานงานและการให้ความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น					
21.4	ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานอื่นได้โดยตรง					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
22	งานที่ท่านปฏิบัติได้รับผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ					
23	ภาระหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน					
24	ท่านได้รับการยอมรับในความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
25	งานที่ท่านทำมีปัญหาและต้องแก้ไขบ่อยครั้ง					

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
26	ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบ					
27	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีสิทธิในการตัดสินใจ ในงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในระดับที่เหมาะสม					
28	องค์กรของท่านพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ฝึกอบรม และให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน					
29	ตำแหน่งงานของท่านไม่เปิดโอกาสให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
30	ท่านพึงพอใจต่อความเป็นธรรมาภิบาลและการบริหารงานในองค์กร					
31	ท่านคิดว่าระบบการทำงานขาดความชัดเจนในการรับผิดชอบงาน					
32	ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้					
33	ท่านพึงพอใจกับรายได้และสวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์กร					
34	ท่านพึงพอใจต่อเครื่องในการปฏิบัติงานและอุปกรณ์สำนักงานที่ท่านใช้อยู่					

35	ท่านรู้สึกว่บรรยากาศและสภาพแวดล้อมขององค์กรท่านต้องได้รับการปรับปรุง					
ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
36	ท่านพึงพอใจและเชื่อมั่นในตัวผู้บริหารระดับสูงขององค์กรนี้					
37	ท่านพึงพอใจต่อความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรนี้					

38. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามนี้ค่ะ

จ่านักหอสมุด