



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

การค้นคว้าอิสระเรื่อง“ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าทำการไปรษณีย์
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของทำการไปรษณีย์
ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่”

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าทำการไปรษณีย์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ และความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าทำการไปรษณีย์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไปรษณีย์ รวมถึง ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าทำการไปรษณีย์ ทั้งนี้ ผลการศึกษาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าทำการไปรษณีย์ในสังกัด และใช้ในการบริหารงาน และวางแผนปรับปรุงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ดังนั้น ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่าน ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 21-30 ปี ☐ 3. 31-40 ปี ☐ 4. 41-50 ปี ☐ 5. 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.
☐ 5. ปริญญาตรี ☐ 6. ปริญญาโทขึ้นไป
☐ 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อัตราเงินเดือน ☐ 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 2. 10,001-20,000 บาท
☐ 3. 20,001-30,000 บาท ☐ 4. 30,001-40,000 บาท
☐ 5. 40,001-50,000 บาท ☐ 6. 50,001 บาทขึ้นไป
5. อายุการทำงาน ☐ 1. 1-5 ปี ☐ 2. 6-10 ปี
☐ 3. 11-15 ปี ☐ 4. 16-20 ปี
☐ 5. 21-25 ปี ☐ 6. 26 ปีขึ้นไป
6. ระดับ (ซี) ☐ 1. ระดับ 1-4 ☐ 2. ระดับ 5-7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าไปรษณีย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. หัวหน้าฯ เป็นฝ่ายสื่อสารกับ ท่านเพียงทางเดียว โดยที่ท่าน ไม่ได้สื่อสารย้อนกลับ					
2. หัวหน้าฯ มักจะตั้งกฎเกณฑ์ และกำหนดแนวคิดของท่าน ก่อนที่จะมีการพูดคุยเรื่องต่างๆ เพื่อให้ท่านทำตามแนวทางที่ หัวหน้าฯ ต้องการ					
3. หัวหน้าฯ มักจะไม่ต้องการให้ ท่านเสนอแนวคิด หรือวิธีการ ต่างๆ					
4. หัวหน้าฯ มักจะเป็นผู้เลือก แนวคิด หรือวิธีการต่างๆ เพียง ผู้เดียว และจะใช้วิธีการจูงใจ ให้ท่านปฏิบัติตาม					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5. หัวหน้าฯ มักจะใช้วิธีการสั่งการ และอำนาจ เพื่อให้ท่านยอมทำตามที่หัวหน้าฯ ต้องการ โดยจะควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด					
6. หัวหน้าฯ มักจะใช้วิธีการต่างๆ ให้เป็นไปตามที่เขาต้องการ โดยไม่คำนึงว่าจะถูกต้องหรือไม่					
7. หัวหน้าฯ สื่อสารกับท่าน และยินยอมให้ท่านสื่อสารตอบกลับ					
8. หัวหน้าฯ จะพยายามสื่อสารกับท่าน โดยการกระตุ้นให้ท่านเกิดความคิด ความริเริ่มในการทำงาน					
9. การพิจารณาปัญหาต่างๆ จะกระทำอย่างเปิดเผย โดยหัวหน้าฯ ยินดีให้ท่านเสนอความคิดเห็นได้อย่างอิสระ					
10. บรรยากาศในการสื่อสารของหัวหน้าฯ กับท่าน จะเต็มไปด้วยความเข้าใจกัน และคำนึงถึงผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน					
11. เมื่อหัวหน้าฯ สื่อสารกับท่านนั้น ท่านจะรู้สึกถึงความเป็นมิตร และความอบอุ่น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
12. การสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับ ท่าน จะเป็นไปอย่างมีระบบ โดยเน้นกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักการเป็นสำคัญ					
13. หัวหน้าฯ จะพยายามชักนำ ท่าน ไปสู่กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักการก่อน แล้วจึง พยายามใช้อิทธิพลให้ท่าน วิเคราะห์ และอภิปรายปัญหา ต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกริ่นนำไว้					
14. หัวหน้าจะสื่อสารกับท่าน โดยมี การกำหนดมาตรฐานหรือ คำตอบที่อ้างอิงจากกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และ หลักการที่แน่นอนตายตัวไว้ใน ใจอยู่ก่อนแล้ว					
15. หัวหน้าฯ สื่อสารกับท่านแบบ สั้นๆ กะทัดรัด เข้าประเด็น และไม่อ้อมค้อม					
16. หัวหน้าฯ จะสื่อสารกับท่าน อย่างตรงไปตรงมา และ เปิดเผย ซึ่งทำให้ท่านเข้าใจได้ ทันที ไม่ต้องนำไปคิด					
17. การสื่อสารของหัวหน้าฯ ก่อนข้างจะขวานผ่าซาก และ ถึงลูกถึงคน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
18. หัวหน้าฯ สื่อสารกับท่าน โดย เน้นการสื่อสารเพื่อการ ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ					
19. หัวหน้าฯ มักจะเป็นผู้รับสาร และให้ท่านเป็นผู้เริ่มต้นการ สื่อสาร มากกว่าการเป็นผู้ เริ่มต้นการสื่อสารเอง					
20. หัวหน้าฯ มักจะยอมรับความ ต้องการของท่าน และเพื่อน ร่วมงานเสมอ					
21. หัวหน้าฯ มักจะยอมรับฟัง ความคิดของท่าน และผู้อื่น เสมอ					
22. หัวหน้าฯ มักจะไม่รับผิดชอบ เรื่องต่างๆ แต่จะผลักความ รับผิดชอบให้ท่าน และผู้อื่น					
23. หัวหน้าฯ มักจะมองว่าตนเอง เป็นเพียงแค่ส่วนประกอบหนึ่ง ขององค์กร ไม่ใช่เป็นตัวการ สำคัญขององค์กร					
24. หัวหน้าฯ มักจะหลีกเลี่ยงการ สื่อสารกับท่าน และเพื่อน ร่วมงาน โดยไม่ต้องการ สื่อสารกับใคร และไม่ต้องการ ให้ใครมาติดต่อสื่อสารด้วย					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
25. หัวหน้าฯ ไม่ต้องการที่จะมี อิทธิพลเหนือท่าน หรือใครๆ และไม่ต้องการให้ท่าน หรือ ใครๆ มามีอิทธิพลเหนือ หัวหน้าฯ ด้วย					
26. กรณีจำเป็นต้องมีการสื่อสาร หัวหน้าฯ มักจะไม่พูดถึงเรื่อง ที่ต้องการสื่อสารโดยตรง แต่จะ หันเหออกไปจากเรื่องที่กำลัง กล่าวถึงด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ทำให้เป็นเรื่องตลก, พุดกลบ เกลื่อน และไม่กล่าวถึงเรื่อง นั้นทั้งหมด					
27. หัวหน้าฯ ต้องการความเป็น อิสระ โดยจะทำงานคนเดียว หรือให้ท่าน หรือผู้อื่นทำงาน ต่างๆ ทั้งหมด และจะไม่เข้าไป ยุ่งด้วย					
28. หัวหน้าฯ มักจะพยายาม หลีกเลี่ยงการวิเคราะห์เรื่อง หรือปัญหาต่างๆ โดยตรง โดย พยายามพุดกลบเกลื่อนหรือ เลื่อนการพิจารณาเรื่อง หรือ ปัญหาออกไป หรือให้บุคคล อื่นรับผิดชอบแทนที่จะ รับผิดชอบเอง					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. การแก้ไขปัญหา					
1.1 ท่านเข้าใจลักษณะของปัญหา สาเหตุ และที่มาที่เกิดขึ้นจาก การทำงานประจำของท่านเอง					
1.2 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาตาม แนวทาง และวิธีการที่กำหนด ไว้ หรือตามคำแนะนำของ หัวหน้าฯ					
1.3 เมื่อเกิดปัญหา ท่านแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชา หรือผู้เกี่ยวข้อง ทราบ					
1.4 ท่านเข้าใจ และสามารถอธิบาย ข้อมูล หรือรายละเอียดของ ปัญหาได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
1.5 ท่านดำเนินการสำรวจความ คิดเห็นของผู้อื่นที่มีต่อ ความสำคัญของปัญหาที่ เกิดขึ้น					
1.6 ท่านสามารถจัดลำดับ ความสำคัญของปัญหา โดยใช้ ข้อมูลความคิดเห็นของผู้อื่น หรือประสบการณ์ที่ผ่านมา					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1.7 ท่านลงมือแก้ไขปัญหาในเรื่อง ที่เร่งด่วนจนเป็นผลสำเร็จ และแจ้งผู้อื่นทราบถึงผลของ การแก้ไขปัญหา					
2. การตัดสินใจ					
2.1 ท่านตัดสินใจในขอบเขตงาน ตามความรับผิดชอบของท่าน ได้ตามคำแนะนำของผู้อื่น หรือวิธีการที่ถูกกำหนดตาม นโยบาย และระเบียบขั้นตอน ต่างๆ					
2.2 ท่านสามารถพิจารณาได้อย่าง เหมาะสมว่ากรณีใดควร ตัดสินใจด้วยตนเอง และกรณี ใดควรปรึกษาผู้บังคับบัญชา					
2.3 เมื่อท่านตัดสินใจแล้ว ท่านจะ รายงาน หรือแจ้งให้ผู้อื่นทราบ					
2.4 ท่านตัดสินใจเรื่องต่างๆ ด้วยตัว ท่านเอง โดยใช้วิธีการเดิมที่ ตนเองเคยทำสำเร็จ โดยไม่ จำเป็นต้องขอคำปรึกษาจาก ผู้อื่น					
2.5 ท่านนำวิธีการที่ท่านเคย ตัดสินใจในอดีต มาใช้ใน สถานการณ์ต่างๆ ได้อย่าง เหมาะสม					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2.6 ท่านสามารถอธิบายหลักการ เหตุผล และที่มาของการ ตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวกับงาน ของท่านได้อย่างถูกต้อง และ ชัดเจน					
3. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
3.1 ท่านแสดงออกถึงการยอมรับ ต่อแนวคิด มุมมองใหม่ๆ ของ ผู้อื่นอย่างเต็มใจ และนำมาลง มือปฏิบัติ					
3.2 ในกรณีที่แนวคิดเดิมของท่าน ไม่ประสบความสำเร็จ ท่าน ยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลง แนวคิดใหม่					
3.3 ท่านขอคำแนะนำจากผู้อื่น เพื่อพัฒนาความคิดริเริ่ม และ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ ตามแนวคิดใหม่					
3.4 ท่านใช้ความคิดริเริ่มใหม่ๆ ของผู้อื่นมาปรับใช้ในการ ทำงานประจำวันของท่านได้ อย่างเหมาะสม					
3.5 ท่านกล้าที่จะทดลองแนวคิด/ ความรู้ใหม่ๆ ที่ผู้อื่นนำไปใช้ และประสบความสำเร็จ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
3.6 ท่านสามารถเปรียบเทียบ แนวคิดใหม่ๆ กับวิธีปฏิบัติ เดิมให้เห็นถึงข้อดี และข้อด้อย เพื่อพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น					
4. ความเป็นผู้นำ					
4.1 ท่านสามารถจัดลำดับ ความสำคัญ และขั้นตอนการ ทำงานของตนเองได้					
4.2 ท่านทำงานให้เป็นไปตาม เป้าหมายที่ท่านตั้งไว้					
4.3 ท่านสามารถให้ข้อมูล และ ความคิดเห็นต่างๆ แก่เพื่อน ร่วมงานได้					
4.4 ท่านแสดงออก และมีส่วนร่วม ในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี ในการทำงาน					
4.5 ท่านสร้างสัมพันธภาพในการ ทำงานที่ดีกับผู้อื่น					
4.6 ท่านพูดคุยกับผู้อื่นด้วยความ ระมัดระวัง และไม่ใช้อารมณ์					
4.7 ท่านแสดงออกถึงความเต็มใจ ที่จะให้ความร่วมมือ และ ช่วยเหลือผู้อื่น					
4.8 ท่านสามารถอธิบาย และแจก แจงให้ผู้อื่นทราบถึงความ ต้องการของท่าน และ หน่วยงานได้อย่างชัดเจน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5. ความรู้ และความเข้าใจในธุรกิจ ขององค์กร					
5.1 ท่านเข้าใจ และทราบถึง โครงสร้างการบริหารงานของ องค์กร					
5.2 ท่านเข้าใจ และทราบถึงบริการ ผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ ทำงานภายในองค์กร					
5.3 ท่านเข้าใจ และทราบถึงหน้าที่ หลักขององค์กร					
5.4 ท่านเข้าใจ และทราบถึงกลุ่ม ลูกค้า คู่แข่ง และความ คาดหวังของลูกค้าที่มีต่อ องค์กร					
5.5 ท่านเข้าใจ และสามารถอธิบาย ขั้นตอน และกระบวนการ ดำเนินธุรกิจหลักขององค์กร ได้					
5.6 ท่านทราบถึงผู้ดำเนินงานใน แต่ละกระบวนการต่างๆ และ สามารถระบุผู้รับผิดชอบในแต่ละ กระบวนการได้					
6. ความสามารถในการทำงานเป็นที					
6.1 ท่านให้ความสำคัญต่อ เป้าหมายของทีมงาน หรือ เป้าหมายขององค์กรเหนือกว่า เป้าหมายของตนเอง					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
6.2 ท่านสามารถอธิบายข้อมูลกับบุคคล หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้อื่นได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ และเกิดความเข้าใจตรงกัน					
6.3 ท่านเปิดกว้าง และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
6.4 ท่านปฏิบัติตามข้อตกลง มติ หรือกฎระเบียบที่ทีมกำหนด					
6.5 ท่านเข้าใจบทบาท และความรับผิดชอบของตนเอง รวมทั้งของผู้อื่นภายในทีม					
6.6 ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมของทีม					
6.7 ท่านสามารถจูงใจผู้อื่นให้เกิดการรวมตัวกันเป็นทีม					
6.8 ท่านสามารถชี้แจง และโน้มน้าวให้ทีมงานตระหนักถึงความสำคัญของเป้าหมายส่วนรวมของทีมได้					
6.9 ท่านให้เกียรติ และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และให้ผู้อื่นในทีมมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และดำเนินการ					
6.10 ท่านสนับสนุนให้เกิดข้อสรุปหรือมติร่วมกันของทีม					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
6.11 ท่านสามารถให้ข้อคิดเห็นที่ สร้างสรรค์ เพื่อช่วยให้ผู้อื่น ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการ ทำงานร่วมกับทีมได้อย่าง เหมาะสม					

ส่วนที่ 4 การเสนอปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับ
พนักงานไปรษณีย์

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นายจักริน ยุทธวรราชัย

วัน เดือน ปี เกิด 10 ธันวาคม 2514

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรโรงเรียนการไปรษณีย์และโทรคมนาคม
(คปท.) ปีการศึกษา 2533

สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปีการศึกษา 2544

ประสบการณ์ พ.ศ. 2534 นายไปรษณีย์โทรเลข ระดับ 2 ศูนย์ไปรษณีย์กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2536 นายไปรษณีย์โทรเลข ระดับ 4 ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขศรีภูมิ
พ.ศ. 2537 พนักงานไปรษณีย์ ระดับ 6 ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขพระสิงห์
พ.ศ. 2552 พนักงานไปรษณีย์ ระดับ 7 ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ. 2553 - ปัจจุบัน
พนักงานไปรษณีย์ ระดับ 7 สำนักงานไปรษณีย์เขต 5