

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

### แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ในจังหวัดลำปาง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร (Ex-MBA.) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

มัทธนา เสนาธรรม

#### คำชี้แจง

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับข้อมูลตามคุณสมบัติของท่าน

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

- 1) 20 - 25 ปี  2) 26-35 ปี  
 3) 36-45 ปี  4) 46-55 ปี  
 5) มากกว่า 55 ปี

3. ระดับการศึกษา

- 1) มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า  2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
 3) ปริญญาตรี  4) ปริญญาโท  
 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพการสมรส

- 1) โสด  2) สมรส  
 3) หย่าร้าง  4) หม้าย  
 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ตำแหน่งงาน

- 1) ระดับบริการ  2) ระดับปฏิบัติการ  
 3) ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก  4) หัวหน้าแผนก  
 5) ผู้ช่วยผู้จัดการ  6) ผู้จัดการ  
 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 6. รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท       2) 10,000 - 15,000 บาท  
 3) 15,001 - 20,000 บาท       4) 20,001 - 30,000 บาท  
 5) มากกว่า 30,000 บาท

## 7. ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้

- 1) 1 - 5 ปี       2) 6 - 10 ปี  
 3) 11 - 15 ปี       4) 16 - 20 ปี  
 5) มากกว่า 20 ปี

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียวตามระดับความพึงพอใจของท่าน  
ต่อปัจจัยในการทำงานด้านต่างๆ

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน					
- การได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน					
- การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน					
- การตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงาน ของตนเองสำเร็จ					
- ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน					
- ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>2. ด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ</b>					
- การได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร					
- ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพและสังคมยอมรับ					
- การได้รับการยอมรับจากองค์กร/ผู้บังคับบัญชา					
- การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
- ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจท่านในการทำงานและ มักมอบหมายงานที่สำคัญๆ เสมอ					
- มีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน					
- ความภาคภูมิใจในอาชีพ					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</b>					
- ความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงานได้รับการควบคุม บังคับบัญชาน้อย					
- ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการ					
- ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ท้าทาย					
- งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริ เริ่มสร้างสรรค์					
- งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด					
- งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา					
- อื่น (โปรดระบุ).....					
<b>4. ด้านความรับผิดชอบ</b>					
- ความเหมาะสมของปริมาณงาน					
- การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและ แนวทางการปฏิบัติงาน					
- ระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอ กับความต้องการ					
- การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ					
- โอกาสแสดงความสามารถได้รับรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่					
- การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ โดยไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด					
- อื่น (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>5. ด้านความก้าวหน้า</b>					
- มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ					
- มีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา					
- การมีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน					
- การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนชั้น					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>6. เงินเดือนและสวัสดิการ</b>					
- เงินเดือนที่ได้รับ					
- ความยุติธรรมของการเลื่อนขั้นเงินเดือน					
- ผลการขึ้นเงินเดือนที่ผ่านมา					
- สวัสดิการด้านโบนัส					
- การลาภิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน					
- สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล					
- สวัสดิการด้านชุดฟอร์มทำงาน					
- สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน, เชื้อรถ					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>7. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต</b>					
- องค์กรมีการกำหนดคู่ทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน					
- ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง					
- หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรม					
- การกำหนดหลักเกณฑ์หรือพิจารณาตัวบุคคลให้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน					
8.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
- การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา					
- ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง					
- การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา					
- ความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชา					
- การวางคนของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
- การเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
8.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
- ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง					
- การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
- การร่วมกันวางแผนปฏิบัติงาน					
- การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน					
- การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
8.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (พนักงานที่ไม่มีผู้ใต้ไม่ต้องตอบ)					
- ผู้ใต้บังคับบัญชากระตือรือร้นในการปฏิบัติตามคำสั่ง					
- ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการทำงานให้เสร็จตามกำหนด					
- ผู้ใต้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน					
- วิธีการติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชา					
- การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ใต้บังคับบัญชา					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>9. ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน</b>					
- ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ					
- การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ					
- ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ					
- ความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>10. ด้านนโยบายและการบริหารงาน</b>					
- การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร					
- การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง					
- ความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย					
- ความยืดหยุ่นในการบริหาร					
- การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้					
- อื่น (โปรดระบุ).....					
<b>11. ด้านสภาพการทำงาน</b>					
- จำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงาน					
- เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ					
- ขนาดของสถานที่ทำงาน					
- แสงสว่าง และการถ่ายเทอากาศ					
- ความสะอาด					
- ชั่วโมงการทำงาน					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>12. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว</b>					
- ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลให้มีความพร้อมในการทำงาน					
- มีความผูกพันต่อที่ทำงาน จนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>13. ด้านความมั่นคง</b>					
- ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
- ความมั่นคงของธนาคาร					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>14. ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา</b>					
- การสั่งงาน มอบหมายงานมีความชัดเจน					
- วิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน					
- การรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา					
- การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง					
- การให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานและสอนงาน					
- สร้างบรรยากาศความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน					
- ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน					
- ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					





## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางมัทนา เสนาธรรม
วัน เดือน ปี เกิด	25 สิงหาคม 2509
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2528 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัยจังหวัดลำปาง ปีการศึกษา 2532 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพจังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	ปี 2533 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตำแหน่งพนักงานสินเชื่อ ปี 2540 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตำแหน่งหัวหน้าสินเชื่อ ปี 2542 – ปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจ