



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร (EX-MBA) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

อภิวัฒน์ มหาวังษ์

คำชี้แจง

ธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในปี พ.ศ. 2547 มีการปฏิรูประบบบริหารงานบุคคล โดยใช้ระบบจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ (HRMS) ซึ่งเป็นระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีการทำงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ธนาคารได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรระบบงาน เทคโนโลยี และคนไปพร้อมๆ กัน ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อพนักงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จึงขอความร่วมมือท่านในการตอบคำถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องให้ตรงกับข้อมูลตามคุณสมบัติของท่าน (ตอบ

เพียงข้อเดียว)

- | | | | | |
|------------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> | 1. ชาย | <input type="checkbox"/> | 2. หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> | 1. 20-25 ปี | <input type="checkbox"/> | 2. 26-35 ปี |
| | <input type="checkbox"/> | 3. 36-45 ปี | <input type="checkbox"/> | 4. 46-55 ปี |
| | <input type="checkbox"/> | 5. 55ปีขึ้นไป | | |
| 3. สถานภาพ | <input type="checkbox"/> | 1. โสด | <input type="checkbox"/> | 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน |
| | <input type="checkbox"/> | 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | | |
| 4. ระดับการศึกษาสูงสุด | <input type="checkbox"/> | 1. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า | <input type="checkbox"/> | 2. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| | <input type="checkbox"/> | 3. ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> | 4. ปริญญาโทหรือสูงกว่า |

5. ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

1. ระดับปฏิบัติการ 2. ระดับปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้า/สินเชื่อ
 3. ระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส 4. ระดับหัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ
 5. ระดับผู้จัดการ

6. รายได้ต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,000- 20,000 บาท
 3. 20,001- 30,000 บาท 4. 30,001- 40,000 บาท
 5. 40,001 บาทขึ้นไป

7. ระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย

1. ไม่เกิน 5 ปี 2. 5- 14 ปี 3. 15-24 ปี
 4. 25- 34 ปี 5. 35 ปีขึ้นไป

8. ท่านเป็นเจ้าของสินทรัพย์ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บ้านเดี่ยว
 2. บ้านทาวน์เฮ้าส์/บ้านแฝด
 3. คอนโดมิเนียม
 4. ที่ดิน
 5. โฉนดที่ดิน
 6. โฉนดที่ดิน
 7. เครื่องเสียง
 8. รถยนต์ส่วนบุคคล
 9. รถกระบะหรือรถบรรทุก
 10. คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก
 11. เครื่องประดับ/อัญมณี

9. ท่านเคยย้ายสถานที่ทำงานก่อนที่จะมาทำงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยหรือไม่

1. ไม่เคย (ข้ามไปทำส่วนที่ 2) 2. เคย (ทำข้อ 10)

10. สาเหตุที่ย้ายมาทำงานกับธนาคารกรุงไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ย้ายตามครอบครัว 2. ธนาคารให้เงินเดือนและสวัสดิการดีกว่า
 3. ธนาคารเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีความมั่นคง
 4. ได้ทำงานตรงตามวิชาชีพ 5. ย้ายกลับภูมิลำเนาเดิม
 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียวตามระดับความพึงพอใจของท่านต่อปัจจัยในการทำงานด้านต่าง ๆ

ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับการให้ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ความสำเร็จในการทำงาน					
- การได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน					
- การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน					
- การตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ					
- ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน					
- ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ					
2. การได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ					
- การได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร					
- ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพและสังคมยอมรับ					
- การได้รับการยอมรับจากองค์กร/ผู้บังคับบัญชา					
- การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
- ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจท่านในการทำงานและมักจะมอบหมายงานที่สำคัญๆ เสมอ					
- มีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน					
- ความภาคภูมิใจในอาชีพ					
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
- มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ					
- มีโอกาสในการเรียนรู้ทางด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา					
- มีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน					
- มีโอกาสเข้าทดสอบโครงการเรียนรู้เพื่อตนเอง					
- การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น					

ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับการให้ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- มีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน					
- มีโอกาสเข้าทดสอบ โครงการเรียนรู้เพื่อตนเอง					
- การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น					
4. ลักษณะงานที่ทำ					
- ความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงานได้รับการควบคุม บังคับบัญชาน้อย					
- ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานท้าทาย					
- งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์					
- งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด					
- งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรูที่ได้ศึกษามา					
5. โอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว					
- องค์กรมีการกำหนดขั้นทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน					
- ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง					
- หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรม และเป็นไปตามหลักคุณธรรม					
- การกำหนดหลักเกณฑ์หรือพิจารณาตัวบุคคลให้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก					
6. ด้านความรับผิดชอบ					
- ความเหมาะสมของปริมาณงาน					
- การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน					
- ระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอ กับความต้องการ					
- การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ					
- มีโอกาสแสดงความสามารถและรับผิดชอบอย่างเต็มที่					
- การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ โดยไม่ต้องถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน	ระดับการให้ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.นโยบายและการบริหารงานของธนาคาร					
- การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร					
- การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยใช้ระบบ HRMS					
- การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่					
- ความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย					
- ความยืดหยุ่นในการบริหาร					
- การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้					
2.วิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา					
- การสั่งงาน มอบหมายงานมีความชัดเจน					
- ความยุติธรรมในการมอบหมายงาน					
- วิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา					
- การรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา					
- การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง					
- การให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานและสอนงาน					
- การสร้างบรรยากาศความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน					
- ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน					
- ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา					
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
- การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน					
- ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง					
- การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา					
- ความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชา					
- การวางตนของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
- การเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา					

ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน	ระดับการให้ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
- ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง					
- การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
- การร่วมกันวางแผนปฏิบัติงาน					
- การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงข้อคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน					
- การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน					
5. ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น					
- ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง					
- การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
- การร่วมกันวางแผนปฏิบัติงาน					
- การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงข้อคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน					
- การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน					
6. ค่าตอบแทน					
- เงินเดือนที่ได้รับ					
- ความยุติธรรมของการเลื่อนขั้นเงินเดือน					
- ผลการขึ้นเงินเดือนที่ผ่านๆ มา					
- สวัสดิการด้านโบนัส					
- การลาภกิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน					
- สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล					
- สวัสดิการด้านชุดฟอร์มพนักงาน					
- สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน, ซื้อรถและอื่นๆ					
7. ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
- ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน					
- ความมั่นคงของธนาคาร					
- สภาพลักษณะและชื่อเสียงของธนาคาร					

ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน	ระดับการให้ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ชีวิตส่วนตัว					
- ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลให้มีความพร้อมในการทำงาน					
- มีความผูกพันต่อที่ทำงาน จนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของ การดำเนินชีวิต					
- ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน					
9. สภาพการทำงาน					
- ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานกับปริมาณงาน					
- ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก					
- ขนาดของสถานที่ทำงาน					
- แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศของสถานที่ทำงาน					
- ความสะอาดของสถานที่ทำงาน					
- ชั่วโมงการทำงาน					
10. ตำแหน่งงาน					
- ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ					
- การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ					
- ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ					
- ความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน					

ส่วนที่ 4 โปรดแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

1. ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ท่านเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ปัจจัยที่เป็นเหตุให้ท่านเกิดความท้อถอยในการทำงานมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

..... ขอขอบคุณทุกท่านในความร่วมมือ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



บมจ.ธนาคารกรุงไทย
KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED

สาขาทำแพ จ.เชียงใหม่
รหัส... 23 01. 2549
เลขที่... 127
ผู้รับ... 4

ที่ ข.(ชม.) 31 / 2549

วันที่

เรียน ผู้จัดการสาขาอาวุโส
บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาทำแพ

เรื่อง ขออนุญาตในการทำการค้นคว้าอิสระ (Independent Study)

ตามหนังสือของท่านที่ ท. 172/2549 ลงวันที่ 16 มกราคม 2549 ขออนุญาตให้
นางอภิวันท์ มหาวัจน์ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า สาขาทำแพ ซึ่งกำลังศึกษาในระดับปริญญาโท คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ซึ่งจะต้อง
มีการเก็บข้อมูลส่วนตัวอย่างพนักงานสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 13 สาขา โดย
ให้พนักงานกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยใน
อำเภอเมืองเชียงใหม่ นั้น

สำนักงานเขตเชียงใหม่ พิจารณาแล้วขออนุญาตให้ นางอภิวันท์ มหาวัจน์ ทำการเก็บ
ข้อมูลส่วนตัวอย่างพนักงานสาขาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 13 สาขา เพื่อจัด
ทำการค้นคว้าอิสระประกอบการศึกษาในระดับปริญญาโทได้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

บมจ.ธนาคารกรุงไทย

(นายรังสรรค์ บำบัดสรรพโรค)

ผู้อำนวยการฝ่าย

ผู้บริหารสำนักงานเขต สำนักงานเขตเชียงใหม่

สำนักงานเขตเชียงใหม่

โทร (053) 357449-51

โทรสาร (053) 408153

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

๑๖/๑๒/๒๕๔๙
นางอภิวันท์ มหาวัจน์

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางอภิวันท์ มหาวัจน์
วันเดือนปีเกิด	1 ธันวาคม 2509
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2529 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ปีการศึกษา 2532 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี บัญชีและการเงิน มหาวิทยาลัยพายัพจังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	ปี 2532 บริษัท สำนักงานสนั่น เกตุทัตและเพื่อน จำกัด ตำแหน่งผู้ช่วย ผู้ตรวจสอบบัญชี ปี 2535 Aero International Co.,Ltd. ตำแหน่งสมุหบัญชี ปี 2536 – ปัจจุบัน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการ ลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved