



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อทดสอบแบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขา ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และพะเยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร (Ex-MBA.) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา และขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

แบบสอบถามมีทั้งสิ้น 2 ส่วน กรุณาตอบข้อมูลตามความเป็นจริง โดยข้อมูลของท่านจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวม ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

ปราโมทย์ วีรสรเดช

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับข้อมูลตามคุณสมบัติของท่าน

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1) ชาย	<input type="checkbox"/> 2) หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1) 26-35 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 36-45 ปี
<input type="checkbox"/> 3) 46-55 ปี	
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่าปริญญาตรี	
<input type="checkbox"/> 2) ปริญญาตรี	
<input type="checkbox"/> 3) ปริญญาโท	
<input type="checkbox"/> 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	
4. สถานภาพการสมรส

<input type="checkbox"/> 1) โสด	<input type="checkbox"/> 2) สมรส
<input type="checkbox"/> 3) จดทะเบียนหย่าร้าง	<input type="checkbox"/> 4) หม้าย (คู่สมรสถึงแก่กรรม)
<input type="checkbox"/> 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	
5. ตำแหน่งงาน

<input type="checkbox"/> 1) ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	
<input type="checkbox"/> 2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านเงินสด	
<input type="checkbox"/> 3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการบริการส่วนบุคคล	
<input type="checkbox"/> 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการบริการธุรกิจทั่วไป	
<input type="checkbox"/> 5) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านสนับสนุนสินเชื่อ	
6. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1) 10,000-15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2) 15,001-20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3) 20,001-30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 30,000 บาท
7. อายุงานในธนาคารแห่งนี้

<input type="checkbox"/> 1) มากกว่า 5-10 ปี	<input type="checkbox"/> 2) มากกว่า 10-15 ปี
<input type="checkbox"/> 3) มากกว่า 15-20 ปี	<input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 20 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียวตามระดับความพึงพอใจของท่านต่อปัจจัยใน
การทำงานด้านต่าง

ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factor or Motivators)	ความพึงพอใจในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
1. การได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน					
2. การตัดสินใจในงานของตนเองได้เป็นผลสำเร็จ					
3. การแก้ปัญหาในงานของตนเองได้เป็นผลสำเร็จ					
4. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน					
5. ทำงานของตนเองได้ตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมาย					
6. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					
- ด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ					
1. ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพและสังคมยอมรับ					
2. การได้รับการยอมรับจากองค์กร/ผู้บังคับบัญชา					
3. การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา					
4. การได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป / ลูกค้า					
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจท่านในการทำงานและมอบหมายงานที่สำคัญ ๆ เสมอ					
6. มีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน					
7. อื่น ๆ ถ้า (โปรดระบุ).....					
- ด้านความก้าวหน้าในงาน					
1. มีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา					
2. การส่งเสริมให้เรียนงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น					
3. การมีโอกาสดูงานต่อและดูงาน					
4. การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งข้ามสายงาน					
5. การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในสายงานเดิม					
6. อื่น ๆ ถ้า (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factor or Motivators)	ความพึงพอใจในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
-ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
1. ความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงาน มีการควบคุมบังคับบัญชาน้อย					
2. ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการของท่าน					
3. ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ท้าทาย					
4. งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษา					
5. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					
-โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต					
1. องค์กรมีการกำหนดขั้นตอนการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งชัดเจน					
2. ความเสมอภาคด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง					
3. หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรม					
4. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งคำนึงถึงลักษณะงานที่รับผิดชอบเดิม					
-ด้านความรับผิดชอบ					
1. ความเหมาะสมของปริมาณงานกับตำแหน่งงานของท่าน					
2. การให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน					
3. งานในหน้าที่ที่ท่านได้รับมอบหมาย ต้องรับผิดชอบสูง					
4. การได้รับความไว้วางใจในงาน โดยให้ท่านมีอำนาจตัดสินใจได้					
5. อื่น ๆ ถ้า (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)	ความพึงพอใจในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ด้านนโยบายการบริหารงาน					
1. การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจน โปร่งใส					
2. มีการสื่อสารความชัดเจนนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง					
3. การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานมีความชัดเจน					
4. งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษา					
4. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					
- ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา					
1. การสั่งงาน มอบหมายงานมีความชัดเจน					
2. วิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน					
3. การรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา					
4. การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง					
5. การให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานและสอนงาน					
6. ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน					
7. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
1. การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา					
2. ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา					
3. การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา					
4. ความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชา					
5. ความยุติธรรมในการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา					
6. การวางตนของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
7. การเอาใจใส่ในสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา					
8. อื่น ๆ ถ้า (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)	ความพึงพอใจในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
1. ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง ในที่ทำงาน					
2. การช่วยเหลือและร่วมมือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
3. ความรักใคร่สามัคคีในหมู่คณะ					
4. การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ปัญหาหรือวางแผนร่วมกันในการทำงาน					
5. การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน					
6. ความเอื้ออาทรที่มีต่อกันในที่ทำงาน					
7. บรรยากาศในการทำงานร่วมกัน					
8. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ตอบเฉพาะหัวหน้างาน)					
1. ผู้ได้บังคับบัญชากระตือรือร้นในการปฏิบัติตามคำสั่ง					
2. ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการทำงานให้เสร็จตามกำหนด					
3. ผู้ได้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน					
4. วิธีการติดต่อสื่อสารจากผู้ได้บังคับบัญชา					
5. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					
- ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน					
1. ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ					
2. การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ					
3. ความภูมิใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน					
4. ตำแหน่งงานในปัจจุบันมีโอกาสก้าวหน้าสูง					
5. การโยกย้าย เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน มีความเหมาะสม					
6. อื่น ๆ ถ้า (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยการธำรงรักษา (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)	ความพึงพอใจในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ด้านความมั่นคงในงาน					
1. ความมั่นคงในอาชีพ					
2. มีองค์กรสภาพแรงงานที่แข็งแกร่ง					
3. บทบาทหน้าที่ และผลงานของสภาพแรงงานมีส่วนช่วยในเรื่องความมั่นคงของอาชีพ					
4. การพิจารณาผลประโยชน์พนักงานมีความเป็นธรรม					
5. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					
- ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว					
1. ผลจากการทำงานที่มีส่วนช่วยในการสร้างความรักความอบอุ่นในครอบครัว					
2. ความรู้สึกผูกพันต่อที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัว					
3. ฐานะความเป็นอยู่ในปัจจุบันที่เป็นผลจากการทำงาน					
4. ทรัพย์สินส่วนตัวที่ได้มาจากรายได้จากการทำงาน					
5. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					
- ด้านสภาพการทำงาน					
1. จำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงาน					
2. เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ					
3. มีเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบ IT) ที่ทันสมัย รวดเร็ว					
4. การออกแบบสถานที่ทำให้มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี					
5. แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ และสุขลักษณะของสถานที่					
6. อื่น ๆ ถ้า (โปรดระบุ).....					
- ค่าตอบแทน					
1. เงินเดือนที่ได้รับ					
2. ความยุติธรรมของการเลื่อนขั้นเงินเดือน					
3. สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล					
4. สวัสดิการด้านสนับสนุนการศึกษาของพนักงาน					
5. สวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือการศึกษาของบุตรพนักงาน					
6. สวัสดิการด้านเงินกู้พนักงาน					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายปราโมทย์ ชีรสรเดช
วัน เดือน ปีเกิด	19 ธันวาคม 2502
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีการจัดการบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยการศึกษาระดับปริญญาตรี 2544
ประวัติการทำงาน	เริ่มทำงาน 14 ส.ค. 2523 – 31 ต.ค. 2526 พนักงานเคาน์เตอร์ สาขาบางลำพู 1 พ.ย. 2526 – 31 ต.ค. 2527 พนักงานบัญชี สาขาบางลำพู 1 พ.ย. 2527 – 31 มี.ค. 2531 พนักงานเทลเลอร์ สาขาบางลำพู 1 เม.ย. 2531 – 30 พ.ย. 2531 ผู้ช่วยสมุหบัญชี สาขาสีแยกสะพาน กรุงเทพ 1 ธ.ค. 2531 – 3 ม.ค. 2535 สมุหบัญชี สาขาสรคบุรี และ สาขาวงเวียนสระแก้ว ลพบุรี 4 ม.ค. 2535 – 1 พ.ค. 2537 ผู้ช่วยผู้จัดการ สาขาวงเวียนสระแก้ว ลพบุรี และ สาขาท่าเรือสารุประดิษฐ์ 2 พ.ค. 2537 – 1 ธ.ค. 2538 นวตกร 1 สำนักงานใหญ่ 2 ธ.ค. 2538 – 2 ก.ค. 2539 ผู้ช่วยผู้จัดการ สาขานวนคร 3 ก.ค. 2539 – 1 มี.ค. 2541 ผู้ช่วยผู้จัดการ สาขาอ้อยเตาปูน 2 มี.ค. 2541 – 31 ต.ค. 2544 ผู้ช่วยผู้จัดการ สาขาประตูน้ำ พระอินทร์ 1 พ.ย. 2544 – 31 พ.ค. 2545 ผู้ช่วยผู้จัดการ สาขาปทุมธานี 1 มิ.ย. 2545 – 31 ต.ค. 2545 เจ้าหน้าที่ธุรกิจการขาย ทีมขายตรง หัวหมาก 1 1 พ.ย. 2545 – 31 ธ.ค. 2547 ผู้จัดการลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจ สำนักงานเขต 21 1 ม.ค. 2548 – ปัจจุบัน ผู้จัดการสาขาข้างเผือก เชียงใหม่