



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

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

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน กรุณาตอบข้อมูลตามความเป็นจริง โดยข้อมูลของท่านจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวม ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

ประพนธ์ คล้ายพุด

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับข้อมูลตามคุณสมบัติของท่าน

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) 26-35 ปี

2) 36-45 ปี

3) 46-55 ปี

3. ระดับการศึกษา

1) น้อยกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) ปริญญาโท

4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพการสมรส

1) โสด

2) สมรส

3) จดทะเบียนหย่าร้าง

4) หม้าย(คู่สมรสถึงแก่กรรม)

5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ตำแหน่งงาน

- 1) ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
- 2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านเงินสด
- 3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการบริการส่วนบุคคล
- 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการบริการธุรกิจทั่วไป
- 5) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านสนับสนุนสินเชื่อ

6. รายได้ต่อเดือน

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

7. อายุงานในธนาคารแห่งนี้

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

**ส่วนที่ 2**

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียวตามระดับความพึงพอใจของท่านต่อปัจจัยในการทำงานด้านต่าง ๆ

ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factors or Motivators)	ความพึงพอใจในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
1. การได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน					
2. การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน					
3. การตัดสินใจในงานของตนเองได้เป็นผลสำเร็จ					
4. การแก้ปัญหาในงานของตนเองได้เป็นผลสำเร็จ					
5. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน					
6. งานที่ท่านทำสำเร็จเป็นงานที่ยาก ซับซ้อน					
7. งานที่ท่านทำสำเร็จเป็นงานง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน					
8. ทำงานของตนเองได้ตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมาย					
9. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factors or Motivators)	ความพึงพอใจในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>- ด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ</b>					
1. การได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร					
2. ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพและสังคมยอมรับ					
3. การได้รับการยอมรับจากองค์กร/ผู้บังคับบัญชา					
4. การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา					
5. การได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป / ลูกค้า					
6. การได้รับการยอมรับในผลงานเท่าที่ท่านทำได้สำเร็จ					
7. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจท่านในการทำงานและมีมอบหมายงานที่สำคัญ ๆ เสมอ					
8. มีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน					
9. ความภาคภูมิใจในอาชีพ และหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
10. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					
<b>- ด้านความก้าวหน้าในงาน</b>					
1. มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและ ประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ					
2. มีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา					
3. การส่งเสริมให้เรียนงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น					
4. การได้รับโอกาสจากหน่วยงานอื่นให้ช่วยงานที่สำคัญ					
5. การมีโอกาสดูงานต่อและดูงาน					
6. การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งข้ามสายงาน					
7. การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในสายงานเดิม					
8. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					
<b>- ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ</b>					
1. ความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงาน มีการควบคุม บังคับบัญชาน้อย					
2. ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการของท่าน					
3. ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำหาย					
4. งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
5. งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัดของท่าน					
6. งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา					
7. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factors or Motivators)	ความพึงพอใจในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>- โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต</b>					
1. องค์กรมีการกำหนดขั้นตอนการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งชัดเจน					
2. ความเสมอภาคด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง					
3. หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรม					
4. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งคำนึงถึงลักษณะงานที่รับผิดชอบเดิม					
5. การเลื่อนตำแหน่งคำนึงถึงฐานอัตราเงินเดือนที่เคยได้รับ					
6. การกำหนดหลักเกณฑ์หรือพิจารณาตัวบุคคลให้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก					
7. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					
<b>- ด้านความรับผิดชอบ</b>					
1. ความเหมาะสมของปริมาณงานกับตำแหน่งงานของท่าน					
2. การให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน					
3. งานในหน้าที่ที่ท่านได้รับมอบหมาย ต้องรับผิดชอบสูง					
4. การได้รับมอบหมายงานเฉพาะกิจอื่น ๆ ของธนาคารที่สำคัญ นอกเหนือจากงานประจำ					
5. การได้รับความไว้วางใจในงาน โดยให้ท่านมีอำนาจตัดสินใจได้					
6. การได้รับความเชื่อถือ โดยไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด					
7. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)	ความพึงพอใจในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>- ด้านนโยบายและการบริหารงาน</b>					
1. การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจน โปร่งใส					
2. มีการสื่อสารความชัดเจนนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง					
3. ความเข้าใจชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย					
4. ความยืดหยุ่นในการบริหารตามนโยบาย					
5. การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานมีความชัดเจน					
6. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					
<b>- ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา</b>					
1. การตั้งงาน มอบหมายงานมีความชัดเจน					
2. วิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน					
3. การรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา					
4. การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง					
5. การให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานและสอนงาน					
6. สร้างบรรยากาศความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน					
7. ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน					
8. ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา					
9. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					
<b>- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>					
1. การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา					
2. ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา					
3. การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา					
4. ความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชา					
5. ความยุติธรรมในการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา					
6. การวางตนของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
7. การเอาใจใส่ในสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา					
8. อื่น ๆ ถ้ามี (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. การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันในเรื่องทั่วไป					
7. ความเอื้ออาทรที่มีต่อกันในที่ทำงาน					
8. บรรยากาศในการทำงานร่วมกัน					
9. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ตอบเฉพาะหัวหน้างาน)					
1. ผู้บังคับบัญชากระตือรือร้นในการปฏิบัติตามคำสั่ง					
2. ผู้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการทำงานให้เสร็จตามกำหนด					
3. ผู้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน					
4. วิธีการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา					
5. การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา					
6. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					
- ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน					
1. ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ					
2. การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ					
3. ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ					
4. ความภูมิใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน					
5. ตำแหน่งงานในปัจจุบันมีโอกาสก้าวหน้าสูง					
6. ความมั่นคงของตำแหน่งงานที่ท่านรับผิดชอบ					
7. การโยกย้าย เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน มีความเหมาะสม					
8. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)	ความพึงพอใจในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ด้านความมั่นคงในงาน					
1. ความมั่นคงในอาชีพ					
2. ความมั่นคงของธนาคาร					
3. มีองค์กรสหภาพแรงงานที่แข็งแกร่ง					
4. บทบาทหน้าที่ และผลงานของสหภาพแรงงานมีส่วนช่วยในเรื่องความมั่นคงของอาชีพ					
5. การพิจารณาลงโทษพนักงานมีความเป็นธรรม					
6. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					
- ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว					
1. ผลจากการทำงานที่มีส่วนช่วยในการสร้างความรักความอบอุ่นในครอบครัว					
2. ความรู้สึกผูกพันต่อที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัว					
3. ฐานะความเป็นอยู่ในปัจจุบันที่เป็นผลจากการทำงาน					
4. ทรัพย์สินส่วนตัวที่ได้มาจากรายได้จากการทำงาน					
5. ระยะเวลาและเวลาที่ใช้ในการเดินทาง ไป-กลับ ที่ทำงาน					
6. สุขภาพส่วนตัว และสุขภาพจิต จากการทำงาน					
7. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					
- ด้านสภาพการทำงาน					
1. จำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงาน					
2. ชั่วโมงการทำงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่จริงในปัจจุบัน					
3. เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ					
4. มีเทคโนโลยีสารสนเทศ(ระบบ IT)ที่ทันสมัย รวดเร็ว					
5. การออกแบบสถานที่ทำให้มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี					
6. ขนาดของสถานที่ทำงาน					
7. แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ และสุขลักษณะของสถานที่					
8. การแต่งกายของพนักงาน					
9. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					



ปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)	ความพึงพอใจในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ค่าตอบแทน					
1. เงินเดือนที่ได้รับ					
2. ความยุติธรรมของการเลื่อนขั้นเงินเดือน					
3. ผลของการขึ้นเงินเดือนที่ผ่าน ๆ มา					
4. การพิจารณาให้โบนัสของธนาคาร					
5. การลาภกิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน					
6. สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล					
7. สวัสดิการด้านชุดฟอร์มทำงาน					
8. สวัสดิการด้านสิทธิการใช้บ้านพักตากอากาศของธนาคาร					
9. สวัสดิการด้านสนับสนุนการศึกษาของพนักงาน					
10. สวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือการศึกษาของบุตรพนักงาน					
11. สวัสดิการด้านเงินกู้พนักงาน					
12. อื่น ๆ ถ้ามี (โปรดระบุ).....					

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาของท่านข้อใดบ้างที่ท่านคิดว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน  
(โปรดกาเครื่องหมาย ✓ เฉพาะหัวข้อที่ท่านเลือก)

**ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจ** (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (.....) 1. งานที่ได้รับมอบหมายมีความยากและซับซ้อน
- (.....) 2. เป้าหมายสูง สามารถปฏิบัติได้ยาก
- (.....) 3. ขาดการยอมรับในผลของงานที่ปฏิบัติได้สำเร็จ
- (.....) 4. ขาดการยกย่องชมเชยเมื่อทำได้ตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมาย
- (.....) 5. ขาดโอกาสในการเรียนรู้งานในที่สูงขึ้น หรือข้ามสายงาน
- (.....) 6. ไม่มีเวลาในการเรียนรู้งาน
- (.....) 7. ไม่มีอิสระหรือมีอิสระน้อยในการทำงาน
- (.....) 8. ลักษณะงานไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ หรือความถนัด
- (.....) 9. ลักษณะงานไม่ท้าทาย
- (.....) 10. ปริมาณงานมากเกินไป
- (.....) 11. ลักษณะงานมีความรับผิดชอบสูงเกินตำแหน่งงาน

- (.....) 12. ความไม่ยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
- (.....) 13. ขั้นตอนการพิจารณาผลตอบแทนไม่ชัดเจน
- (.....) 14. โอกาสในการพัฒนาความรู้เพื่อความก้าวหน้า มีไม่เพียงพอ
- (.....) 15. ขาดความไว้วางใจในการทำงาน
- (.....) 16. ปัญหาอื่น ๆ เพิ่มเติม(โปรดระบุ).....
- (.....) 17. ไม่มีปัญหา

**ปัญหาที่เกี่ยวกับปัจจัยการชำระรักษา หรือปัจจัยสุขอนามัย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- (.....) 16. นโยบายไม่ชัดเจน ปฏิบัติได้ยาก
- (.....) 18. การบังคับบัญชาขาดความยุติธรรม
- (.....) 19. บรรยากาศในที่ทำงานไม่จูงใจให้อยากทำงาน
- (.....) 20. ขาดความสามัคคีในหมู่คณะ หรือเพื่อนร่วมงาน
- (.....) 21. ผู้ได้บังคับบัญชาไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน
- (.....) 22. ตำแหน่งหน้าที่ไม่สอดคล้องกับงาน
- (.....) 23. สับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งโดยไม่มีเหตุผลอธิบายให้เข้าใจ
- (.....) 24. หน้าที่การงานไม่มั่นคง
- (.....) 25. สถานที่ทำงานไม่เหมาะสม เครื่องมืออุปกรณ์ไม่เพียงพอ
- (.....) 26. เทคโนโลยีที่สารสนเทศ (IT) ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสม
- (.....) 27. ผลตอบแทนการทำงานไม่เหมาะสม (เงินเดือน โบนัส บำเหน็จ และสวัสดิการต่าง ๆ)
- (.....) 28. การพิจารณาผลตอบแทนไม่ชัดเจน
- (.....) 29. ปัญหาอื่น ๆ เพิ่มเติม(โปรดระบุ).....
- (.....) 30. ไม่มีปัญหา

**ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม**

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นายประพนธ์ กล้ายพุด
วัน เดือน ปีเกิด	10 ตุลาคม 2505
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพุทธจักรวิทยา ปีการศึกษา 2520 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี แผนกการบัญชี วิทยาลัย พาณิชย์การบางนา ปีการศึกษา 2523 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2538
ประวัติการทำงาน	ปี 2524 เจ้าหน้าที่ฝึกงานแผนกควบคุมสินค้า ห้างสรรพสินค้า โรบินสัน อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ปี 2525 – 2533 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ตำแหน่ง พนักงานด้านเงินสด และพนักงานบัญชี ปี 2534 – 2539 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ตำแหน่ง พนักงานด้านสินเชื่อ ปี 2540 – 2544 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ด้านการตลาด ปี 2545 – ปัจจุบัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ตำแหน่ง ผู้จัดการสาขา และผู้จัดการธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ