

## แบบสอบถาม

เรื่อง วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

นางสาวกาญจนาพร พันธุ์เทศ  
นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงใน ( ) ที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านในข้อคำถามต่อไปนี้

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 25 ปี ( ) 25 – 35 ปี ( ) 36 – 45 ปี ( ) 46 – 55 ปี  
( ) 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับของการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโท ( ) ปริญญาเอก

4. สถานภาพสมรส

( ) โสด ( ) สมรส ( ) หย่าร้าง

5. อัตราเงินเดือน

( ) น้อยกว่า 15,000 บาท ( ) 15,000 – 25,000 บาท ( ) 25,001 – 35,000 บาท  
( ) 35,001 – 45,000 บาท ( ) 45,001 – 55,000 บาท ( ) 55,001 ขึ้นไป

6. อายุงาน

( ) น้อยกว่า 2 ปี ( ) 2 – 5 ปี ( ) 6 – 9 ปี ( ) 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด  
 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก  
 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง  
 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย  
 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. การริเริ่มส่วนบุคคล</b>					
1.1 องค์กรของท่านสนับสนุนให้ท่านมีความริเริ่มในโครงการใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร					
1.2 ท่านมีความเป็นอิสระในงานที่ท่านได้รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
1.3 องค์กรของท่านให้ท่านมีอิสระทางความคิดและการปฏิบัติงาน					
<b>2. ความอดทนต่อความเสี่ยง</b>					
2.1 ท่านกล้าที่จะแสดงออกซึ่งความคิดใหม่ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในที่ประชุมแม้ว่าความคิดดังกล่าวในที่ประชุมอาจจะไม่เห็นด้วยก็ตาม					
2.2 ท่านพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงที่จะกระทบต่อตัวท่านในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร					
2.3 องค์กรของท่านมีการแสวงหาโอกาสและให้พนักงานทดลองงานใหม่ๆอยู่เสมอ					
<b>3. การกำหนดทิศทาง</b>					
3.1 องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน					
3.2 ท่านรู้ว่าองค์กรคาดหวังในการปฏิบัติงานอย่างไร จากตัวท่าน และสามารถวัดความก้าวหน้าขององค์กร					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.3 องค์กรของท่านได้กำหนดแนวทาง และความคาดหวังกับผลปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
<b>4. การร่วมมือ</b>					
4.1 บุคลากรในองค์กรมีการประสานงานให้ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร					
4.2 องค์กรมักจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานต่างๆ ในองค์กรเกิดพฤติกรรมการประสานและการร่วมมือกันในการทำงาน					
4.3 ท่านมีส่วนและจะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ภายในหน่วยงาน อย่างเช่น กีฬาสี เป็นต้น					
<b>5. การสนับสนุนการจัดการ</b>					
5.1 หัวหน้ามีการช่องทางในการติดต่อสื่อสารถึงท่านอย่างชัดเจน					
5.2 เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงานที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง หัวหน้าของท่านได้ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการแก้ไขปัญหาแก่ท่านอย่างเต็มที่					
5.3 องค์กรของท่านสนับสนุนพนักงาน ให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานอยู่เสมอ					
<b>6. การควบคุม</b>					
6.1 องค์กรของท่านมีกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ในการควบคุมพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน					
6.2 หัวหน้าท่านจะคอยควบคุมการปฏิบัติงานของท่านโดยตรงเพื่อให้ท่านทำงานให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ					
6.3 องค์กรของท่านได้กำหนดกฎระเบียบข้อบังคับภายในหน่วยงานอย่างเหมาะสม					
<b>4. เอกลักษณะ</b>					
7.1 ท่านยินดีที่จะแสดงตนและภูมิใจว่าท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
7.2 เมื่อมีใครมาว่าองค์การที่ท่านทำงานอยู่ในทางเสียหายท่านพร้อมที่จะแสดงตนว่าเป็นบุคลากรคนหนึ่งขององค์การ และพร้อมที่จะชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อองค์การที่ท่านทำงานอยู่					
7.3 องค์การของท่านมีการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม					
<b>8. ระบบการให้รางวัล</b>					
8.1 องค์การมีระบบที่ชัดเจนในการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้น หรือการเลื่อนตำแหน่งให้แก่บุคลากร					
8.2 ท่านเห็นว่าการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้น หรือการเลื่อนตำแหน่งขององค์การดูจากผลงานของท่านมากกว่าความสนิทสนม ระบบอาวุโส หรือความชอบส่วนตัว					
8.3 องค์การของท่านได้กำหนดการให้รางวัล เมื่อปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์					
<b>5. ความอดทนต่อความขัดแย้ง</b>					
9.1 เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นหัวหน้าท่านจะนำความขัดแย้งจากผู้ที่เกี่ยวข้องมาปรึกษาหารือกันในที่ประชุมเพื่อหาทางออกร่วมกัน					
9.2 ผู้บริหารขององค์การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถวิพากษ์วิจารณ์นโยบายขององค์การที่ท่านไม่เห็นด้วยได้อย่างเปิดเผย					
9.3 ท่านสามารถอดทนต่อความขัดแย้งและสามารถแก้ปัญหาในเบื้องต้นได้					
<b>6. แบบของการสื่อสาร</b>					
10.1 การติดต่อสื่อสารมักจะเป็นเรื่องการสั่งการตามลำดับของการบังคับบัญชาตามสายงานจากบนลงล่าง					
10.2 หัวหน้าท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจงเหตุผลต่างๆเกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
10.3 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการตามสายการบังคับบัญชา					

### ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม</b>					
1.1 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
1.2 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายตามอัตราของท่าน					
1.3 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับคุ้มค่าต่อการเสี่ยงภัยในการทำงาน เช่น ความเครียด ความปลอดภัยจากการทำงาน					
1.4 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน					
<b>2. ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล</b>					
2.1 องค์กรของท่านมีการส่งเสริมโอกาสก้าวหน้าในการดำรงตำแหน่งที่ท่านจะก้าวขึ้นไปเป็นลำดับได้โดยง่าย					
2.2 ท่านมีโอกาสดำเนินการมอบหมายงานที่มีขอบข่ายความรับผิดชอบมากขึ้น					
2.3 ท่านจะไม่ถูกโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่หรือให้ออกจากงานโดยไม่เป็นธรรม					
2.4 ท่านมีโอกาสดำเนินการใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะเพื่อขยายขีดความสามารถในการทำงานของท่าน					
<b>3. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน</b>					
3.1 ท่านได้รับความแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.2 ที่องค์กรของท่านในภาพรวมมีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก					
3.3 ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้					
3.4 ที่องค์กรของท่านจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
<b>4. ด้านสิทธิของพนักงาน</b>					
4.1 ผู้ร่วมงานของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวล่วงในเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
4.2 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ในการประชุมของหน่วยงาน					
4.3 ท่านมีอิสระในการที่จะปฏิเสธงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งท่านคิดว่าท่านไม่มีความสามารถที่จะปฏิบัติหรืองานนอกเหนือขอบเขตความรับผิดชอบ					
4.4 องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานร้องทุกข์ได้เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม					
<b>5. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น</b>					
5.1 ปริมาณที่ท่านรับผิดชอบไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัวหรือชีวิตส่วนตัวของท่าน					
5.2 การทำงานประจำของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว หรือชีวิตส่วนตัว					
5.3 ท่านไม่จำเป็นต้องนำงานกลับไปทำที่บ้านในช่วงหลังเวลาเลิกงาน					
5.4 ท่านรู้สึกพอใจกับการใช้เวลาในเรื่องการทำงานประจำ ครอบครัว สังคม และเวลาส่วนตัว					
<b>6. ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ</b>					
6.1 ท่านพอใจที่องค์กรให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานทุกคน					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
6.2 องค์กรของท่านมีการเตรียมพร้อมและมีมาตรการหรือระเบียบที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ อัคคีภัย หรือภัยพิบัติต่างๆ					
6.3 อาคารสถานที่ภายในองค์กรของท่านมีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เป็นต้น					
6.4 ที่องค์กรของท่านมีการบำรุงรักษาหรือซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้ และอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดีและใช้งานได้อย่างมีมาตรฐาน					
<b>7. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน</b>					
7.1 ท่านได้ใช้ความสามารถหลายๆด้านในการปฏิบัติงาน					
7.2 ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาต่อหรือดูงานเมื่อมีโอกาส					
7.3 ที่องค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน					
7.4 ท่านมีโอกาสปรับปรุงตนเองเพื่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายของหน่วยงาน					
<b>8.ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม</b>					
8.1 ที่องค์กรของท่านให้ความร่วมมือกับชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็นสาธารณะประโยชน์					
8.2 ที่องค์กรของท่านมีการวางแผนในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม					
8.3 การปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรของท่าน ได้รับการยอมรับว่าสำคัญต่อสังคมโดยรวม และประเทศชาติ					
8.4 ท่านมีส่วนร่วมในโครงการทำประโยชน์ต่อสังคมขององค์กรของท่าน					



ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ</b>					
1.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน					
1.2 ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรือมีงานล้นมือ					
1.3 ท่านให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน					
1.4 ท่านให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่พนักงานใหม่ แม้ว่าไม่ใช่งานในหน้าที่					
<b>2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น</b>					
2.1 ท่านปรึกษาหารือกับหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานก่อนตัดสินใจกระทำการใดๆ ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อื่น					
2.2 ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน					
2.3 ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ					
2.4 ท่านมีพฤติกรรมตามคำกล่าวที่ว่า “ยิ้มและเคารพในการทำงาน”					
<b>3. พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา</b>					
3.1 ท่านมีความอดทนต่อข้อจำกัด และความไม่สะดวกต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร					
3.2 ท่านไม่แสดงความก้าวร้าว หรือไม่พอใจ เมื่อได้รับคำสั่งหรือถูกมอบหมายงานเพิ่มขึ้น					
3.3 ท่านให้ความช่วยเหลือทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ขององค์กร โดยไม่ต้องร้องขอ					
3.4 ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี เมื่อเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ</b>					
4.1 ท่านมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมองค์กร					
4.2 ท่านใช้อุปกรณ์หรือทรัพย์สินขององค์กรอย่างระมัดระวัง ประหยัดและคุ้มค่า					
4.3 ท่านให้ความสนใจกับผู้ที่มาติดตามงานที่โต๊ะทำงานทันที					
4.4 ท่านให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน					
<b>5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่</b>					
5.1 เมื่อถึงเวลานัดหมายการประชุมหรือทำงานร่วมกับผู้อื่น ท่านมักมาก่อนเวลาที่กำหนด					
5.2 เมื่อท่านหยิบของส่วนรวมไปใช้ หลังเสร็จภารกิจ ท่านจะนำมาวางไว้ที่เดิมอย่างเป็นระเบียบ					
5.3 ท่านมีวิธีการวางแผน และพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาในการทำงาน					
5.4 หากงานไม่เสร็จท่านจะทำงานเลยเวลาพักหรือเวลาเลิกงานหรือนำกลับไปทำต่อที่บ้าน					

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. คุณภาพของงาน</b>					
1.1 ท่านสามารถทำงานตรงตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและมีคุณภาพตามมาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด					
1.2 ท่านทำงานอย่างมีคุณภาพตอบสนองความต้องการและสร้างให้เกิดความพึงพอใจได้					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.3 ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพงานของท่าน					
1.4 ผลงานของท่านมีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างาน					
<b>2. ปริมาณงาน</b>					
2.1 ท่านสามารถทำงานได้จำนวนตามความคาดหวังขององค์กร					
2.2 ท่านสามารถทำงานได้เป็นจำนวนมาก					
2.3 ท่านคิดว่าผลงานของท่านมีจำนวนตรงตามที่องค์กรกำหนด					
2.4 ท่านคิดว่าองค์กรมีการวางแผนในการบริหารเวลาเพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้					
<b>3. เวลา</b>					
3.1 ท่านใช้เวลาในการทำงานเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
3.2 ท่านสามารถทำงานได้เสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด					
3.3 องค์กรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน					
3.4 องค์กรมีการพัฒนาเทคนิคต่างๆเพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน					
3.4 องค์กรมีการพัฒนาเทคนิคต่างๆเพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน					
<b>4. ค่าใช้จ่าย</b>					
4.1 องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยในการทำงานเพื่อช่วยลดต้นทุนในการจ้างบุคลากรเพิ่มขึ้น					
4.2 ท่านเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทที่ช่วยลดต้นทุนในการทำงานลงโดยยังได้รับผลงานตามต้องการ					
4.3 องค์กรมีการควบคุมกระบวนการทำงานอย่างเคร่งครัดเพื่อให้เกิดผลเสียน้อยที่สุด					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4.4 องค์กรมีแหล่งวัตถุดิบโดยตรงเพื่อช่วยลดต้นทุนในการทำงาน					

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....