

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กรชวัล หอมไกรลาศ. 2540. รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรองแก้ว อยู่สุข. 2533. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กริช สืบสนธิ์. 2525. การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กริช สืบสนธิ์ . 2537. วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เก็จวลี จิตวัฒนวิไล. 2530. รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะข้าราชการสาย ข. และ ค. ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยานิพนธ์วารสารศาสดร์มหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จ่านงค์ สมประสงค์. 2518. หลักการปกครองของหัวหน้างาน. กรุงเทพมหานคร : มิตรเจริญการพิมพ์.

จิตรา จิตรานุกูล. 2524. การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาเพื่อการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษากรณีครูสภา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชนินาด เจริญผล. 2538. การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ถวิล เกื้อกุลวงศ์. 2530. การบริหารการศึกษาสมัยใหม่ ทฤษฎี วิจัย และการปฏิบัติ. มปท.

ดาริกา จารุวัฒนกิจ. 2539. ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิวพร เลิศสมบูรณ์. 2530. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้ได้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา ศึกษาเฉพาะกรณีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุญณิกา วงศ์วานิช. 2532. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพทางสังคมกับความพึงพอใจในปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประมะ สตะเวทิน. 2540. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ. 2540. การสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พีรนุช ทรงจักรแก้ว. 2537. พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี : ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มารยาท ปานุราช. 2539. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- รัตนา เคะธนาชัยกุล. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชน กับความทันสมัยของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระวิทย์ บุญสินสุข. 2524. การศึกษาการสื่อสารเพื่อการดำเนินการภายในบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วไลพร สวัสดิมงคล , เรือตรีหญิง. 2539. การศึกษาพฤติกรรมการรับฟัง ความต้องการ รูปแบบและเนื้อหารายการเสียงตามสายในโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิญฉวี สุทธิวิเศษ. 2540. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2523. หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ.
- สนิ นัยวินิจ. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอันเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจแพท่องเที่ยวของประชาชนในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. 2527. การติดต่อสื่อสารขององค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สมยศ นาวิการ และมุสดี รุมาคม. 2532. การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : กรุงเทพมหานครการพิมพ์.

- สมศรี สานติเกษม. 2529. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี วิทยาลัยแพทยศาสตร์พระปกเกล้า ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัจฉกร. 2527. การสื่อสารสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เจริญผล, 2526.
- สุกัญญา โฉวใไลกุล. 2526. สื่อภาษาทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ยูไนเต็ดโปรดักชั่น.
- สุวิมล อังคุสิงห์. 2539. พฤติกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน และความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยาลัยแพทยศาสตร์พระปกเกล้า ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสถียร เชยประทับ. 2525. การสื่อสารงานนอกรวม. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสนาะ ดีเยาว์. 2541. การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .พิมพ์ครั้งที่ 4.
- โสภิตสุดา มงคลเกษม. 2539. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการคาดเดาขีดจำกัดของผู้ข่าวยุโรปในกรุงเทพมหานคร. วิทยาลัยแพทยศาสตร์พระปกเกล้า ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรรณพ ปิตันธนโสภา และ เมตตา วิวัฒนากุล. 2538. การตรวจสอบการสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อังกรลักษณ์ วงษ์ชนะมาศ. 2540. การสื่อสารเพื่อการบริหารในสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ศึกษาเฉพาะกรณี : การสื่อสารสองทางกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน. วิทยาลัยวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัมพิกา ไกรฤทธิ. 2532. มนุษยสัมพันธ์ในโรงงาน. กรุงเทพมหานคร : เอช- เอ็น การพิมพ์.

อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. 2537. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุทัย หิรัญโต. 2520. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โอเคียนสโตร์.

โอภาส บุตราภส. 2533. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่ม กับความพึงพอใจในการทำงานในกรมชลประทาน. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

Allen, Richard K. 1977. Organizational Management through Communication. New York : Harper & Row.

Andrew, Dubrin J. 1984. Foundation of Organization Behavior : An Applied Perspective. Cambridge : Prentice - Hall.

Applewhite, Phillip B. 1965. Organization Behaviour. New Jersey : Englewood Cliff, Prentice - Hall .

Barnard, Chester I. 1968. The Function of the Executive. Massachusetts : Harvard University.

Bass, Barnard M. , and Ryterland , Edward C . 1979. Organization Psychology. 2nd ed. Massachusetts : Allyn and Bacon.

- Berlo, David K. 1960. The Process of communication. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Blum, Milton, and Naylor, James C. 1968. Industrial Psychology. New York : Harper & Row.
- Conrad, Charles. Strategic Organization Communication : Cultures, Situations and Adaptation. New York : CBS College.
- Daniels, Tom D. , and Spiker, Barry K. 1991. Perspective on Organizational Communication. 2nd ed. USA : Wm.C. Brown.
- Davis, Margaret K. 1974. "Intrarole Conflict and Job Satisfaction on Psychiatric Units" Nursing Research. Vol. 23.
- Evan, John W. 1962. "Alienation and Learning in a Hospital Setting" American Sociology Review. Vol. 2.
- Francis, Dave. 1987. Unblocking Organization - Communication. England : Gower.
- Goldhaber, G., Yates, M., Poster, T. and Lesniak, R. 1978. "Organizational Communication : 1978". Human Communication Research . Vol. 4.
- Guetzkow, H. 1965. Communication in Organization. In J. G. March ed., Handbook of Organizations. New York :Rand McNally.
- Herzberg, F., and Others. 1959. The Motivation. New York : John Wiley & Sons.

- Katz, D., and Kahn, R. The Social Psychology of Organization. New York : John Wiley & Sons, Inc., 1966.
- Maslow, Abraham H. Motivation and Personality. New York : Harper and Row Publisher, 1954.
- Mayo, E. The Social Problems of an Industrial Civilization. Andover, Mass : The Nadover Press, 1945.
- Leavitt, Harold J. 1964. Managerial Psychology. 2 nd ed. Chicago : The University of Chicago Press.
- Pfifner, John M., and Fels, Marshall. 1964. The Supervision of Personnel : Human Relations in the Management of Men. New York : Prentice - Hall.
- Strauss, George., and Sayless, Leonard R. 1968. Personnel : The Human Problems of Management. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice - Hall.
- Thayer, L. 1968. Communication and Communication Systems. Homewood : Richard D. Irwin.
- Von Haller B. Giimer. 1966. Applied Psychology Probiems in Living and Working. New York : McGraw-Hill.
- Wiiio, Osmo A. 1978. "Organizational Communication Studies : The LTT and OCD Procedures." Paper presented at the Annual Meeting in Chicago.
(Memographed)Chicago.



ภาคผนวก ก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วันที่ 19 มกราคม 2542

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปริมาณข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมที่มีสำนักงานสาขาในต่างจังหวัด" ผู้วิจัยต้องการข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประกอบการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตรพัฒนากิจ ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยจะเกิดประโยชน์ทางด้านวิชาการและยังเป็นแนวทางสำหรับบริษัทของท่านในการปรับปรุงพัฒนากิจการสื่อสารในองค์กรของท่านให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

เนื่องจากท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขของการวิจัยดังกล่าว จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ และนำเสนอผลเป็นภาพรวมเท่านั้น โดยไม่ทราบว่าเป็นข้อมูลของผู้ใด รวมทั้งไม่มีผลกระทบต่อการศึกษาเรื่องเงินเดือนหรือตำแหน่งแต่อย่างใด เนื่องจากเป็นข้อมูลที่น่ามาใช้ประโยชน์โดยตรงในเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(น.ส.พิมพ์ภรณ์ สมเกียรติวิระ)

นิสิตคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โทรศัพท์ (02) 693 - 2100 ต่อ 4712

โทรสาร (02) 693 - 2127

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. มัธยมศึกษา 2. ปวช./ ปวส./อนุปริญญา 6
- 3.ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 4. ปริญญาโทขึ้นไป
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ตำแหน่งปัจจุบันของท่าน 7

1. ระดับบริหาร/ หัวหน้างาน เช่น Supervisor, ผู้จัดการแผนก/ส่วน/สาขาภาค ฯลฯ
2. ระดับปฏิบัติการ/ ทำงานโดยไม่มีผู้บังคับบัญชา เช่น วิศวกร, Senior Officer, Officer, ช่างเทคนิค ฯลฯ

5. ระยะเวลาที่ท่านทำงานกับบริษัทปัจจุบัน 8

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1 - 3 ปี
3. 3 ปีขึ้นไป - 6 ปี 4. 6 ปีขึ้นไป

6. อัตราเงินเดือนปัจจุบัน 10

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,000 - 10,000 บาท
3. 10,001 - 15,000 บาท 4. 15,001 - 20,000 บาท
5. 20,001 - 25,000 บาท 6. 25,001 - 30,000 บาท
7. 30,001 - 35,000 บาท 8. 35,001 - 40,000 บาท
9. 40,001 - 45,000 บาท 10. 45,001 - 50,000 บาท
11. 50,000 บาทขึ้นไป

7. ท่านทำงานประจำอยู่ที่ 13

1. สำนักงานใหญ่ ฝ่าย(โปรดระบุ)
2. สำนักงานสาขา ฝ่าย(โปรดระบุ).....ภาค/เขต.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ

- เนื้อหาข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับและความบ่อยครั้งในการได้รับข่าวสารขององค์การจากผู้-ส่งสารที่ต่างกัน

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาคำถามพร้อมทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ ทั้งนี้เพราะหากขาดข้อมูลข้อใดข้อหนึ่งไป อาจไม่สามารถนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลได้

ตัวอย่าง

คำถาม โดยปกติแล้ว ท่านได้รับข่าวสารของบริษัทจากบุคคลเหล่านี้บ่อยเพียงใดในเรื่องต่อไปนี้

คำตอบ ถ้าหากท่านได้รับข่าวสารเรื่องนโยบายของบริษัทจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของหน่วยงานบ่อยที่สุด ,ได้รับทราบจากเพื่อนร่วมงานในสำนักงานเดียวกันบ่อย และ ได้รับทราบจากเพื่อนร่วมงานที่อยู่ต่างสำนักงานกัน ไม่ค่อยบ่อย กรุณาใส่ เครื่องหมาย ✓ ดังนี้

ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	จากผู้บังคับบัญชา ระดับสูงสุดในส่วน งาน/สำนักงาน สาขา ของท่าน				จากเพื่อนร่วมงานที่ อยู่ในส่วนงาน / สำนักงานสาขาเดียว กับท่าน				จากเพื่อนร่วมงานที่ อยู่คนละ ส่วนงาน / สำนักงานสาขาของ ท่าน				ตำ หรับ ผู้ วิจัย
	บ่ อ ย ม า ก ที่ ส ุ ค	บ่ อ ย	ค อ ย บ่ อ ย	ค อ ย เ อ ย	บ่ อ ย ม า ก ที่ ส ุ ค	บ่ อ ย	ค อ ย บ่ อ ย	ค อ ย เ อ ย	บ่ อ ย ม า ก ที่ ส ุ ค	บ่ อ ย	ค อ ย บ่ อ ย	ค อ ย เ อ ย	
ก. สถานะทางการเงินและ นโยบายของบริษัท													
ข. นโยบายของฝ่ายงานของ ท่าน													

ตอนที่ 3 วิธีการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของหน่วยงานใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของ
บริษัทให้พนักงานทราบ และวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานในสำนักงานใหญ่กับพนักงานใน
สำนักงานสาขา

- วิธีการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของหน่วยงานใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงาน
ทราบ
คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาคำถามพร้อมทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

9. โดยปกติแล้ว ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดในส่วนงาน / สำนักงานสาขาของท่านเผยแพร่ข่าวสารของบริษัท
ให้กับพนักงานทราบด้วยวิธีต่อไปนี้ บ่อยเพียงใด

วิธีการเผยแพร่ข่าวสาร	บ่อยมากที่สุด	บ่อย	ไม่ค่อยบ่อย	ไม่เคยเลย	สำหรับ ผู้วิจัย
ก.แจ้งให้ทราบในที่ประชุม					
ข.แจ้งให้ทราบผ่านทางผู้บังคับ บัญชาตามระดับชั้น					
ค.แจ้งให้ทราบผ่านทางบอร์ด ประกาศ					
ง.แจ้งให้ทราบผ่านทางบันทึก (Memorandum) เวียนถึงพนักงาน ทุกคน					
จ.แจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์					
ฉ.แจ้งให้ทราบทางโทรสาร					
ช.แจ้งให้ทราบทางระบบ อินทราเน็ต/อี-เมลล์					
ซ. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

- ความบ่อยครั้งของการใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของพนักงานในสำนักงานใหญ่และพนักงานในส่วนสำนักงานสาขาเพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาคำถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

*** (ข้อนี้สำหรับผู้ที่ประจำอยู่สำนักงานสาขาคอบเท่านั้น ผู้ที่ประจำสำนักงานใหญ่ข้ามไปตอบข้อ 12)

11. โดยปกติแล้ว ท่านได้ติดต่อกับพนักงานที่อยู่สำนักงานใหญ่ด้วยวิธีการต่อไปนี้บ่อยเพียงใด

วิธีการติดต่อกับพนักงาน	บ่อยมากที่สุด	บ่อย	ไม่ค่อยบ่อย	ไม่เคยเลย	สำหรับ ผู้วิจัย
ก. ติดต่อทางโทรศัพท์					
ข. ส่งข้อมูลทางโทรสาร					
ค. ติดต่อทางระบบอินเทอร์เน็ต / อี-เมล					
ง. ติดต่อผ่านทางผู้บังคับบัญชาของท่าน					
จ. ติดต่อผ่านการประชุมร่วมกัน					
ฉ. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

*** (ข้อนี้สำหรับผู้ที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่คอบเท่านั้น สำหรับผู้ที่ประจำสำนักงานสาขาข้ามไปตอบข้อ 13)

12. โดยปกติแล้ว ท่านได้ติดต่อกับพนักงานที่อยู่สำนักงานสาขาต่างๆ ด้วยวิธีการต่อไปนี้ บ่อยเพียงใด

วิธีการติดต่อกับพนักงาน	บ่อยมากที่สุด	บ่อย	ไม่ค่อยบ่อย	ไม่เคยเลย	สำหรับ ผู้วิจัย
ก. ติดต่อทางโทรศัพท์					
ข. ส่งข้อมูลทางโทรสาร					

วิธีการติดต่อกับพนักงาน	บ่อยมากที่สุด	บ่อย	ไม่ค่อยบ่อย	ไม่เคยเลย	สำหรับผู้ วิจัย
ค.ติดต่อทางระบบอินเทอร์เน็ต / อี - เมล์					
ง.ติดต่อผ่านทางผู้บังคับบัญชา ของท่าน					
จ.ติดต่อผ่านทางการประชุมร่วม กัน					
ฉ. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

(กรุณาตอบข้อ 13 เป็นต้นไป)

• การเข้าถึงของสื่อที่ใช้ในองค์กร และประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาคำถามพร้อมทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ว่าท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น ขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ ทั้งนี้เพราะหากขาดข้อมูลข้อใดข้อหนึ่งไป อาจไม่สามารถนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลได้

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
13. ท่านได้รับแจกวารสารภายในจากบริษัทเป็นประจำทุกฉบับ						
14. ท่านเปิดอ่านวารสารภายในทุกฉบับที่ได้รับแจก						
15. หน่วยงานของท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถรับส่งข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต / อี-เมลล์อย่างเพียงพอ						

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	สำหรับผู้วิจัย
16. ท่านเปิดอ่านข้อมูลข่าวสารจากระบบอินเทอร์เน็ต/ อี-เมลล์เป็นประจำทุกวัน						
17. หน่วยงานที่ท่านอยู่ สามารถรับฟังรายการเสียงตามสายของบริษัทได้						
18. ท่านฟังข่าวสารจากรายการเสียงตามสายทุกครั้ง						
19. ในสำนักงานของท่าน มีการติดประกาศ คำสั่ง กฎระเบียบ จดหมายข่าวของบริษัทให้พนักงานทราบอยู่ตลอดเวลา						
20. ท่านอ่านประกาศ คำสั่ง กฎระเบียบ จดหมายข่าวของบริษัท ทุกครั้งที่มีการติดประกาศ						
21. สื่อต่างๆ ต่อไปนี้ สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เป็นที่น่าพอใจ ก. สื่อวารสารภายในของทางบริษัท ข. สื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายเวียนของทางบริษัท ค. สื่อเสียงตามสายของทางบริษัท ง. สื่ออินเทอร์เน็ต / อี - เมลล์ของทางบริษัท จ. สื่อบุคคล เช่น ผู้บังคับบัญชาของท่าน						

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	สำหรับผู้วิจัย
<p>22. สื่อต่างๆ ต่อไปนี้ สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างถูกต้อง <u>เชื่อถือได้</u></p> <p>ก. สื่อวารสารภายในของทางบริษัท</p> <p>ข. สื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายเวียนของทางบริษัท</p> <p>ค. สื่อเสียงตามสายของทางบริษัท</p> <p>ง. สื่ออินทราเน็ต/ อี-เมลล์</p> <p>จ. สื่อบุคคลเช่น ผู้บังคับบัญชาของท่าน</p>						

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	สำหรับผู้วิจัย
23. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน/สำนักงานสาขาของท่าน ได้ถ่ายทอดข่าวสารที่ได้รับจากสำนักงานใหญ่ ให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึงเป็นที่น่าพอใจ						
24. ท่านไม่ค่อยได้รับทราบข่าวสารการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่อยู่สำนักงานเดียวกันกับท่าน						

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน:	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	สำหรับผู้วิจัย
25. ท่านไม่ค่อยได้รับทราบข่าวสารการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่อยู่ในสำนักงานใหญ่						
26. ท่านไม่ค่อยได้รับทราบข่าวสารการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่อยู่ในสำนักงานสาขาต่างๆ						
27. ท่านได้รับข่าวสารที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่านอย่างเพียงพอแล้ว.						
28. ท่านคิดว่าข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ในหน่วยงานของท่านรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์						
29. พนักงานในหน่วยงาน / สำนักงานสาขาของท่านมักประสบปัญหาในการทำงานที่สืบเนื่องมาจากไม่มีการสื่อสารระหว่างกันอยู่เสมอ						
30. ท่านคิดว่าการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน / สำนักงานสาขาของท่านควรมีการปรับปรุง						
31. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถสื่อสารกับพนักงานในหน่วยงาน / สำนักงานสาขาได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว						

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	สำหรับผู้วิจัย
32. ท่านมีโอกาสเสนอความคิดเห็นและปัญหาในการทำงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอยู่เสมอ						
33. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่ค่อยสนใจที่จะรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากท่าน						
34. พนักงานในความดูแลของท่าน มักจะกล้าที่จะพูดคุยเป็นกันเองกับท่าน						
35. ในหน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารกันในบรรยากาศที่เป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด						
36. ท่านคิดว่าบริษัทของท่านโดยภาพรวม มีบรรยากาศในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการมากกว่ามีบรรยากาศที่เป็นกันเอง						
37. ท่านคิดว่ากระบวนการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานภายในบริษัท มีประสิทธิภาพชัดเจนเป็นระบบดี						
38. ท่านได้ติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน ร่วมกิจกรรมนอกเวลากับเพื่อนร่วมงานเสมอ						

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	สำหรับผู้วิจัย
39. บริษัทของท่านมีนโยบายและการบริหารงานที่ดี						
40. บริษัทของท่านมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานมากเกินไป ทำให้การทำงานไม่คล่องตัว ควรจะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข						
41. ท่านรู้สึกพอใจกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในตำแหน่งปัจจุบัน						
42. ถ้าเป็นไปได้ ท่านอยากเปลี่ยนหน้าที่การงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง						
43. ท่านรู้สึกไม่พอใจกับสถานที่ในการปฏิบัติงานของท่าน						
44. งานในความรับผิดชอบของท่าน มีปริมาณมากเกินไปกว่าความสามารถของท่าน						
45. ท่านคิดว่าท่านได้รับเงินเดือนในอัตราที่เพียงพอและเหมาะสมกับผลงานของท่าน						
46. ท่านรู้สึกพอใจกับสวัสดิการที่บริษัทจัดให้กับพนักงานของบริษัท						
47. งานที่ท่านปฏิบัติได้รับผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ						

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	สำหรับผู้วิจัย
48. ท่านรู้สึกพอใจต่อการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและความก้าวหน้าในที่ทำงาน						
49. บริษัทของท่านได้สนับสนุนในด้านการเรียนรู้ ฝึกฝน อบรม และพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ						
50. ท่านรู้สึกพอใจต่อความมั่นคงในการทำงานของบริษัท						
51. เพื่อนร่วมงานในแผนกของท่านให้การยอมรับท่านเท่าเทียมกับที่ท่านได้รับจากแผนกอื่นๆ						
52. ท่านยังไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานทุกคนได้						

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง

(เมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว ขอความกรุณาส่งกลับคืนที่เจ้าหน้าที่หรือเพื่อนพนักงานที่แจกแบบสอบถามให้ท่าน)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้วิจัย

นางสาวพิมพ์ภรณ์ สมเกียรติวีระ เกิดวันที่ 13 พฤษภาคม พ.ศ. 2515 ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ศึกษาในระดับประถมศึกษาที่โรงเรียนพระแม่มาลี ระดับมัธยมศึกษาที่โรงเรียนสตรีมหาพฤฒาราม สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรีคณะอักษรศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ในปีการศึกษา 2535 และเข้าศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2540 ปัจจุบันปฏิบัติงานอยู่ที่ส่วนประชาสัมพันธ์ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย