

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช

คำชี้แจง:

แบบสอบถามนี้ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับการบริหารด้านการสื่อสารภายในองค์กรให้แก่บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวช

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลนนทเวช

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานในโรงพยาบาลนนทเวช

เพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษาวิเคราะห์ ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ตอบแบบสอบถามให้ตอบให้ครบทุกข้อและเป็นจริง ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับผู้ศึกษาจะปกปิดเป็นความลับและจะไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม พร้อมขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน ณ ที่นี้

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์

นักศึกษาปริญญาโท

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. อายุต่ำกว่า 30 ปี

2. อายุ 30 - 39 ปี

3. อายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. อายุการทำงาน

1. น้อยกว่า 5 ปี

2. 5 - 10 ปี

3. 11 - 15 ปี

4. 15 - 20 ปี

5. มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

5. ฝ่ายงานที่สังกัด

1. ฝ่ายการพยาบาล

2. ฝ่ายบริการการแพทย์

3. ฝ่ายสนับสนุนบริการ

ตอนที่ 2 การใช้ช่องทางการสื่อสารภายในของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวช

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของช่องทางการสื่อสารภายใน
โรงพยาบาล โดยพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------|
| 3 | หมายถึง | ใช้มากที่สุดประจำ |
| 2 | หมายถึง | ใช้ปานกลาง |
| 1 | หมายถึง | ใช้น้อยที่สุด |

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ระดับการใช้		
	3	2	1
Electronic mail (E-Mail)			
Intranet			
E-Mail ส่วนตัว			
Face book			
MSN			
หนังสือเวียน			
วารสารภายในโรงพยาบาล			
บอร์ดข่าวสาร			
เพื่อนร่วมงาน			
โทรศัพท์			
การจัดประชุม			

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายใน
โรงพยาบาลนนทเวช

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของการสื่อสารภายในองค์กรโดย
พิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้สื่อสาร นโยบาย แผนกลยุทธ์ หรือ เป้าหมายขององค์กรให้ท่านทราบชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร					
2. ท่านได้รับทราบความเคลื่อนไหวต่างๆ (การประกาศ นโยบาย คำสั่งแต่งตั้ง สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ต่างๆ) ใน องค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้ ให้ข้อมูลย้อนกลับด้าน ผลการ ปฏิบัติงาน กรณีที่ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ (ผลการปฏิบัติงาน คือ ผลการ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย และ ผลการปฏิบัติงานในฐานะ ที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานในองค์กร)					
4. ผู้บังคับบัญชาได้แจ้งให้ท่านทราบ ถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของท่าน					
5. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผู้บังคับบัญชาของ ท่านจะเป็นฝ่ายแจ้งให้ท่านทราบ (เช่น การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ใน หน่วยงาน การปรับแผนการทำงาน ฯ)					
6. ท่านทราบ ข้อมูลเกี่ยวกับ สิทธิประโยชน์ สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านจะได้รับ จากผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง					
7. เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานท่านสามารถเสนอความคิดเห็น เพื่อร่วมหาแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
8. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้นำเสนอความคิดสร้างสรรค์ หรือกิจกรรม ที่จะช่วยในการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น					
9. ท่านมีโอกาสสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาในเรื่องงาน เช่น ปัญหาหรือแนวคิดในการทำงาน เฉพาะที่เป็นทางการเท่านั้น ไม่สามารถใช้ช่องทางอื่นในการสื่อสารได้เลย					
10. หากท่านมีปัญหาส่วนตัวที่ต้องการความช่วยเหลือ ท่านสามารถร้องขอ หรือขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาของท่านได้เสมอ					
11. เมื่อท่านไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำงาน ท่านสามารถร้องขอหรือขอรับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาของท่านได้					
12. หน่วยงานของท่านมีการปรึกษาร่วมกันในการนำนโยบายไปปฏิบัติ					
13. การสื่อสารภายในหน่วยงานท่านมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย					
14. หน่วยงานของท่าน มีการจัดประชุมเพื่อกำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานสม่ำเสมอ (ระดับความคิดเห็นกรณีทุกวัน = 5 กรณีไม่เคยติดตามเลย = 1)					
15. หน่วยงานของท่านมีการปรึกษาร่วมกัน กรณีพบปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน เพื่อหาทางแก้ไข					
16. หน่วยงานของท่านเปิดรับความคิดเห็น หรือ แนวทางการแก้ปัญหาใหม่ๆ จากบุคลากรทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ					
17. หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ดีช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสานกัน ได้เป็นอย่างดี					
18. หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น การติดต่อขอข้อมูล ขอความช่วยเหลือต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
19. การสื่อสารระหว่างท่านและคณะกรรมการต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้ระบบคุณภาพ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการชุดนั้นๆ					
20. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานจะมีการประชุมร่วมกันในหน่วยงาน เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันและสามารถปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันได้					
21. ท่านได้ใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่องค์กรได้จัดหาไว้ให้ อย่างสม่ำเสมอ เช่น Email Intranet					
22. มีการทำงานโดยการสั่งการจากหน่วยงานอื่นซึ่งไม่ใช่สายบังคับบัญชา เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
23. ท่านให้ความสำคัญต่องานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายโดยผู้บังคับบัญชาโดยตรง มากกว่างานที่มาจากคำสั่งการข้ามสายงาน					
24. เนื้อหา และ คำสั่งที่ท่านได้รับจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน เพียงพอในการนำไปปฏิบัติงานได้ทุกครั้ง					
25. ข่าวสารที่ท่านได้รับทราบจากองค์กร เป็นข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ					
26. ท่านมีความเห็นว่าองค์กรได้สื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กรให้ท่านอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรนำไปปฏิบัติได้					
27. นครณที่มีงานหลายงานเข้ามาพร้อมๆ กันท่านทราบได้ทันทีว่าควรทำงานชิ้นไหนก่อน เพราะเป็นงานที่สนับสนุนพันธกิจหลักขององค์กร					
28. บ่อยครั้งที่ท่านได้รับข่าวสารเดียวกัน แต่มีเนื้อหาแตกต่างกัน แต่ผ่านมาคนละช่องทาง ทำให้เนื้อหาที่สื่อออกมาไม่เหมือนกันหรือไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวสารนั้นๆ					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
29. เนื้อหาจากข่าวสารที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความน่าสนใจ โน้มน้าวอยากให้ปฏิบัติตาม					
30. ทุกครั้งที่ท่านได้รับข่าวสาร ภาษามีความชัดเจน เข้าใจง่าย					