

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University

(สำเนา)



ที่ 1515.02/053

สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

9 พฤศจิกายน พ.ศ.2543

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน รศ. ดร. นงคราญ กาญจนประเสริฐ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือในการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางผ่องพรรณ จันทร์โอชา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา การบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร 5 กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก โดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย ในการนี้ จึงขอความกรุณาจากท่านช่วยกรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยนี้ด้วย เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

เทอดศักดิ์ จันทร์อรุณ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เทอดศักดิ์ จันทร์อรุณ)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร. 055 - 258584 ต่อ 729, 241711

โทรสาร 055 - 241711

(สำเนา)



ที่ 1515.02/053

สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

9 พฤศจิกายน พ.ศ.2543

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ผศ. ดร. อำนวยพร สุนทรสมัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือในการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางห้องพรรณ จันทร์โอชา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการ กรมศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก โดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย ในการนี้ จึงขอความกรุณาจากท่านช่วยกรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยนี้ด้วย เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

เทอดศักดิ์ จันทร์อรุณ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เทอดศักดิ์ จันทร์อรุณ)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร. 055 - 258584 ต่อ 729, 241711

โทรสาร 055 - 241711

(สำเนา)



ที่ 1515.02/053

สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

9 พฤศจิกายน พ.ศ.2543

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ดร. พัชรินทร์ สิริสุนทร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือในการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางผ่องพรรณ จันทร์โสภา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ภูมิภาค กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก โดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย ในการนี้ จึงขอความกรุณาจากท่านช่วยกรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยนี้ด้วย เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

เทอดศักดิ์ จันทร์อรุณ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เทอดศักดิ์ จันทร์อรุณ)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร. 055 - 258584 ต่อ 729, 241711

โทรสาร 055 - 241711

(สำเนา)



ที่ 1515.02/053

สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

9 พฤศจิกายน พ.ศ.2543

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาห้าแยกโคมะตุม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือในการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางผ่องพรรณ จันทร์โอชา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท สาขา การบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร วิทยาลัยศึกษาศาสตร์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก โดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านช่วยกรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยนี้ด้วย เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

เทอดศักดิ์ จันทร์อรุณ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เทอดศักดิ์ จันทร์อรุณ)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร. 055 - 258584 ต่อ 729, 241711

โทรสาร 055 - 241711

(สำเนา)



ที่ 1515.02/053

สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

9 พฤศจิกายน พ.ศ.2543

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน คุณสุสติ คุ่มใหญ่โต เจ้าหน้าที่อำนวยการอาวุโส

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพิษณุโลก

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือในการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางผ่องพรรณ จันทร์โอชา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การบริหารการศึกษาศาสตร์ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก โดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย ในการนี้ จึงขอความกรุณาจากท่านช่วยกรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยนี้ด้วย เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอบความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

เทอดศักดิ์ จันทร์อรุณ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เทอดศักดิ์ จันทร์อรุณ)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร. 055 - 258584 ต่อ 729, 241711

โทรสาร 055 - 241711

(สำเนา)



ที่ 1515.02/พิเศษ

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

19 พฤศจิกายน พ.ศ.2543

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

เรียน ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ชุด

ด้วย นางผ่องพรรณ จันทร์โอชา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา การบริหารการศึกษา สาขา การบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก โดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย ในการนี้ จึงขอความกรุณาจากท่านช่วยกรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยนี้ด้วย เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

อำนวยการ สุนทรสมัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อำนวยการ สุนทรสมัย)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร. 055 - 258584 ต่อ 729 หรือ 055 - 241711

โทรสาร 055 - 241711

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ

จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อที่ตรงกับสภาพของท่าน

1. สถานภาพในตำแหน่งงานของท่าน

พนักงานฝ่ายบริหาร

พนักงานฝ่ายบริการ

2. เพศ

ชาย

หญิง

3. ประสบการณ์ทำงานในธนาคาร

ไม่เกิน 10 ปี

10 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยพิจารณา

เกณฑ์ระดับการให้คะแนนดังนี้

ความรู้สึกพึงพอใจ	มากที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ 5
ความรู้สึกพึงพอใจ	มาก	มีคะแนนเท่ากับ 4
ความรู้สึกพึงพอใจ	ปานกลาง	มีคะแนนเท่ากับ 3
ความรู้สึกพึงพอใจ	น้อย	มีคะแนนเท่ากับ 2
ความรู้สึกพึงพอใจ	น้อยที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ 1

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความมั่นคงของธนาคาร					
1. ธนาคารกรุงเทพ เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง
2. ธนาคารกรุงเทพ เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป
3. ธนาคารมีสินทรัพย์รวมเพียงพอต่อการดำเนินงานของธนาคาร
4. นโยบายการลดพนักงานเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน
5. ภาวะวิกฤตด้านเศรษฐกิจ ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน
ระบบบริหารของธนาคาร					
1. การบริหาร โดยยึดถือ นโยบายอนุรักษ์ลูกค้าเก่า และแสวงหาลูกค้าใหม่
2. มีนโยบายการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยวิธีการออกเยี่ยมชม อย่างสม่ำเสมอ
3. การบริหาร โดยให้พนักงานตระหนักถึงการเตรียมข้อมูลก่อนออกเยี่ยมเยียนลูกค้า
4. การนำปัญหาของลูกค้ามาปรับ และแก้ไขการดำเนินงานของธนาคาร

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	uin	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. การบริหาร โดยให้พนักงาน ตระหนักถึงนโยบายการขยายธุรกิจ ของธนาคาร
ระบบบริการของธนาคาร					
1. การให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ โอนเงินได้หลายวิธี
2. การคิดค่าธรรมเนียมในการบริการ เข้าบัญชีเงินเดือนให้แก่หน่วยงานอื่น
3. การให้บริการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ ส่วนตัวของลูกค้าเข้ากับระบบของ ธนาคาร
4. การดึงดูลูกค้าโดยการให้บริการ บัตรเอทีเอ็ม บัตรหลวงปริเมียร์ บัตรหลวงเดบิต บัตรหลวงโฟน
5. การบริการ โดยธนาคารเป็นตัวกลาง รับชำระค่าสินค้า หรือค่าบริการ ต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า
ระบบสวัสดิการของธนาคาร					
1. พนักงานสามารถสะสมสิทธิการลา พักผ่อนข้ามปีได้
2. สวัสดิการเงินกู้ของพนักงานเพื่อซื้อ ที่ดิน หรือสิ่งปลูกสร้างที่อยู่อาศัย
3. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็น หลักประกันแก่ครอบครัวพนักงาน เมื่อพ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. นโยบายการตรวจสอบสุขภาพประจำปี แก่พนักงาน
5. หลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่าย เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ใน โรงพยาบาลเอกชน
โอกาสและความก้าวหน้าของพนักงาน					
1. การพัฒนาพนักงานโดยวิธีสับเปลี่ยน หมุนเวียนงาน
2. เกณฑ์การพิจารณาผู้เข้าอบรมเนื้อหา ของหลักสูตรต้องตรงกับหน้าที่ การทำงาน
3. การพัฒนาพนักงานโดยสนับสนุน คนที่มีวุฒิสูง
4. เกณฑ์การประเมินผลงานเพื่อ ขอเลื่อนขั้น
5. การใช้ผลงาน เป็นส่วนประกอบการ ขอเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องจากการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					รวมคะแนน	ค่าเฉลี่ย (IOC)	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
ด้านความมั่นคงของธนาคาร								
1	+1	+1	0	0	+1	3	0.6	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ใช้ได้
3	+1	-1	+1	+1	+1	3	0.6	ใช้ได้
4	+1	+1	0	0	0	3	0.6	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	0	+1	3	0.6	ใช้ได้
ระบบบริหารของธนาคาร								
6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
7	+1	+1	-1	+1	+1	4	0.6	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
ระบบบริการของธนาคาร								
11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
12	+1	+1	0	0	+1	3	0.6	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
สวัสดิการของธนาคาร								
16	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
18	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
โอกาสและความก้าวหน้าของพนักงาน								
21	+1	+1	-1	+1	+1	3	0.6	ใช้ได้
22	+1	+1	0	0	+1	3	0.6	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ใช้ได้
24	+1	-1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางพองพรรณ จันทร์โอชา
เกิด วัน เดือน ปี 25 เดือน กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2500
สถานที่เกิด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 128/31/007 หมู่ 2 ตำบลสมเด็จพะเอกาทศรถ อำเภอเมือง
จังหวัดพินัญโลก 65000
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน เจ้าหน้าที่อำนวยการอาวุโส ชั้นพิเศษ
สถานที่ทำงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยถนนสิงหวัฒน์
ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพินัญโลก 65000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2515 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
พ.ศ. 2517 ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา วิทยาลัยครูนครสวรรค์
พ.ศ. 2519 ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง (ภาษาไทย)
วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2529 ครุศาสตรบัณฑิต (การแนะแนว) วิทยาลัยครูเชียงราย
พ.ศ. 2543 ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2524 เจ้าหน้าที่เทลเลอร์ ธนาคารกรุงเทพจำกัด สาขาเชียงราย
พ.ศ. 2527 เจ้าหน้าที่พัฒนารูทิจ ธนาคารกรุงเทพจำกัด สาขาเชียงราย
พ.ศ. 2530 เจ้าหน้าที่รหัสโอนเงิน ธนาคารกรุงเทพจำกัด สาขาเชียงราย
พ.ศ. 2532 เจ้าหน้าที่พิธีการสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพจำกัด สาขาเชียงราย
พ.ศ. 2533 หัวหน้าหน่วยโอนเงิน ธนาคารกรุงเทพจำกัด
สาขาแม่จัน จังหวัดเชียงราย
พ.ศ. 2535 หัวหน้าหน่วยพัฒนารูทิจ ธนาคารกรุงเทพจำกัด
สาขาโคกมะตูม พินัญโลก
พ.ศ. 2543 เจ้าหน้าที่อำนวยการอาวุโส ชั้นพิเศษ
ธนาคารกรุงเทพจำกัด สาขาย่อยถนนสิงหวัฒน์ พินัญโลก