



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเพื่อรวบรวมข้อมูลทัศนคติของพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน ที่มีต่อการทำงานและการให้บริการ ผู้ศึกษาขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็น หรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการ และจะใช้เฉพาะเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีผลเสียหายต่อท่านผู้ตอบแต่อย่างใดทั้งสิ้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน

ส่วนที่ 1- ด้านระดับความมีความมั่นใจในการทำงาน

ส่วนที่ 2- ด้านความผูกพันกับงานที่ทำ

ส่วนที่ 3- ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า

ส่วนที่ 4- ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ส่วนที่ 5- ด้านการให้บริการลูกค้า

ส่วนที่ 6- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การตอบแบบสอบถามนี้จะใช้เวลาในการตอบประมาณ 10 นาที

ส่วนที่ 1 การประเมินด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

แบบสอบถามในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 9 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

หากท่านมั่นใจในตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานที่รับผิดชอบในแต่ละประเด็นที่สอบถามอย่างมาก โปรดระบุความคิดเห็นของท่านในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” แต่หากความมั่นใจของท่านอยู่ในระดับที่ต่ำลงมา โปรดระบุความคิดเห็นของท่านให้สอดคล้องกับระดับความมั่นใจของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่บ่อยเห็นด้วย	เคย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถของฉัน	1	2	3	4	5	6	7
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในธนาคาร	1	2	3	4	5	6	7
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	1	2	3	4	5	6	7
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับธนาคารได้อย่างเต็มที่	1	2	3	4	5	6	7
5. ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน	1	2	3	4	5	6	7
6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน	1	2	3	4	5	6	7
7. ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน	1	2	3	4	5	6	7
8. หากกล่าวอย่างมืออาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง	1	2	3	4	5	6	7
9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 17 ข้อ เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงาน หากความรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงานในประเด็นต่างๆที่สอบถามอยู่ในระดับดีเยี่ยม โปรดระบุการเห็นด้วยของท่านในด้านดังกล่าวในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ค่อยเห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน	1	2	3	4	5	6	7
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน	1	2	3	4	5	6	7
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน	1	2	3	4	5	6	7
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน	1	2	3	4	5	6	7
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม	1	2	3	4	5	6	7
7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน	1	2	3	4	5	6	7
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	1	2	3	4	5	6	7
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน	1	2	3	4	5	6	7
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	1	2	3	4	5	6	7
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก	1	2	3	4	5	6	7
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	1	2	3	4	5	6	7
13. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	1	2	3	4	5	6	7
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ	1	2	3	4	5	6	7
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน	1	2	3	4	5	6	7
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน	1	2	3	4	5	6	7
17. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก	1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบไปด้วยคำถาม 10 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

คำถามแต่ละข้อต่อไปนี้อธิบายถึงรูปแบบการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โปรดระบุว่าในการทำงานของท่าน ท่านเห็นด้วยกับแต่ละด้านในระดับใด

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ตอบเห็นด้วย	โดย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน	1	2	3	4	5	6	7
2. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน	1	2	3	4	5	6	7
3. ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันถ่วงที	1	2	3	4	5	6	7
4. ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข	1	2	3	4	5	6	7
5. ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า	1	2	3	4	5	6	7
6. ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	1	2	3	4	5	6	7
7. การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	1	2	3	4	5	6	7
8. ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง	1	2	3	4	5	6	7
9. ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า	1	2	3	4	5	6	7
10. ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ	1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศการให้บริการ

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับการจัดเตรียมบรรยากาศในการให้บริการในธนาคารของท่านพิจารณาจากบรรยากาศในการให้บริการที่สอดคล้อง ระบุการให้คะแนนเป็นระดับ “การเห็นด้วยอย่างยิ่ง” โปรดระบุความเห็นของท่าน ในแบบสอบถามด้านล่างทั้ง 7 ข้อ ตามบรรยากาศในการให้บริการในธนาคารของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วยเล็กน้อย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. พนักงานในธนาคารของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	1	2	3	4	5	6	7
2. เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล	1	2	3	4	5	6	7
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของธนาคารท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	1	2	3	4	5	6	7
4. ธนาคารมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง	1	2	3	4	5	6	7
6. ธนาคารมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	1	2	3	4	5	6	7
7. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 5 แบบประเมินเกี่ยวกับพฤติกรรมกาให้บริการลูกค้า

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับพฤติกรรมกาให้บริการลูกค้า เมื่อคุณให้บริการลูกค้า โปรดระบุว่าคุณปฏิบัติตนต่อลูกค้ามากน้อยเพียงใด

บางครั้ง	บ่อย ครั้ง	ส่วนใหญ่	เกือบทุกครั้ง	เป็นประจำทุกครั้ง
1	2	3	4	5

- | | |
|---|-------|
| 1. ฉันมีความสุขและมีชีวิตชีวาเมื่อพูดคุยกับลูกค้า | |
| 2. ฉันมีความพยายามและจัดเตรียมการบริการให้แก่ลูกค้า | |
| 3. ฉันเคารพลูกค้าของฉัน | |
| 4. ฉันพร้อมเสมอเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการจากฉัน | |
| 5. ฉันสามารถทำงานได้อย่างมืออาชีพ | |
| 6. ฉันให้บริการที่ขอดีเยี่ยมแก่ลูกค้า | |
| 7. ฉันสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างขอดีเยี่ยม | |

ส่วนที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

- เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
- อายุ

<input type="checkbox"/> 20 – 30 ปี	<input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี
<input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปี
- ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าอนุปริญญา	<input type="checkbox"/> อนุปริญญา
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท
<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

<input type="checkbox"/> 1- 5 ปี	<input type="checkbox"/> 6 – 10 ปี
<input type="checkbox"/> 11 – 15 ปี	<input type="checkbox"/> 16 - 20 ปี
<input type="checkbox"/> 21 – 25 ปี	<input type="checkbox"/> 25 ปี ขึ้นไป

5. เงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

- ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท
 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท
 25,001 – 30,000 บาท 30,001 – 35,000 บาท
 35,001 – 40,000 บาท 40,001 – 45,000 บาท
 45,001 – 50,000 บาท 50,001 บาทขึ้นไป

6. ระดับตำแหน่ง

- พนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 7 พนักงานระดับ 7 - 9
 พนักงานระดับ 10 - 11 พนักงานอาวุโส
 พนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานระดับผู้จัดการ

จบการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณค่ะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



Bangkok Bank

ธนาคารกรุงเทพ

สาขาสันป่าข่อย

187-195 ถนนเจริญเมือง ตำบลวัดเกตุ

อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000

หนังสือยินยอมการสำรวจความผูกพันต่อองค์การ

10 มกราคม 2551

ตามที่ นางสาวป่านสวาท เขียบแหลม รหัส 491532046 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผศ.อรพิน สันติธีรารุก ได้ทำการอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้อย่างแจ้งชัดให้ข้าพเจ้า และตั้งหัวข้อและโครงสร้างการค้นคว้าแบบอิสระที่แนบ ข้าพเจ้า นายสมชาย คูอาริยะกุล ตำแหน่ง ผู้จัดการสาขาสันป่าข่อย ในฐานะผู้แทนและผู้มีอำนาจ จึงแสดงเจตนาที่จะอนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลและแจกแบบสำรวจ ณ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน รวมถึงทำการวิจัยตามหัวข้อดังกล่าวได้

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าเข้าใจวัตถุประสงค์ วิจัยของโครงการนี้ และความเกี่ยวข้องของข้าพเจ้าในฐานะผู้อนุมัติเห็นชอบกับโครงการนี้แล้ว ซึ่งข้าพเจ้าอาจถอนตัวออกจากโครงการนี้เมื่อใดก็ได้ระหว่างการทำวิจัย และข้าพเจ้าเข้าใจว่าข้อมูลที่ได้รับการศึกษานี้จะได้รับการตีพิมพ์สู่สาธารณะ โดยที่ชื่อของผู้ตอบแบบสำรวจจะถือเป็นความลับ

ลงชื่อ.....

(นายสมชาย คูอาริยะกุล)

ผู้จัดการสาขาสันป่าข่อย

ข้าพเจ้า นางสาว ป่านสวาท เขียบแหลม ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการวิจัยนี้กับผู้ลงนามยินยอมข้างต้นและเชื่อว่าบุคคลดังกล่าวเข้าใจความเกี่ยวข้องที่ตนมีกับโครงการนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาว ป่านสวาท เขียบแหลม)

วันที่ 10 มกราคม 2551

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บมจ.111)

333 ถนนสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทรศัพท์ 0 2231 4333 Telex 82638 BKBANK TH www.bangkokbank.com

Bangkok Bank Public Company Limited (Bor. Mor. Jor. 111)

333 Silom Road Bangrak Bangkok 10500 Thailand Tel. (66) 2231 4333 Telex 82638 BKBANK TH www.bangkokbank.com

หนังสือยินยอมนี้จะใช้ได้เมื่อปรากฏลายมือชื่อผู้มีอำนาจและตราประทับขององค์การเท่านั้น

SFC 0001-1 (1-08-48)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวปานสวาท เขียบแหลม
วัน-เดือน-ปี-เกิด	14 พฤษภาคม 2523
ภูมิลำเนา	เชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - พ.ศ. 2538 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ - พ.ศ. 2541 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปรินส์รอยแยลวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ - พ.ศ. 2545 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - พ.ศ. 2545 – พ.ศ. 2547 พนักงานจัดซื้อต่างประเทศ บริษัทไทยเอ็นเจเออร์ จำกัด - พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน พนักงานโอนเงินต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่