



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
ใน จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นเอกสารประกอบการวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน, ปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นตามรายละเอียดของท่านเอง ตามที่ปรากฏรายละเอียด ในแบบสอบถามฉบับนี้ คำตอบที่ได้ในครั้งนี ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น และจะปกปิดเป็นความลับ ดังนั้นเพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย จึงขอความกรุณาท่าน โปรดให้ข้อมูลที่เป็นจริง และความรู้สึกริ่กคึกคักของตัวเอง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ได้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

แบบสอบถามนี้มี 4 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

วรรณนิภา จันทร์ตาศรี

ผู้วิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

### วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดตอบคำถามโดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ท่านเลือก หรือเขียนคำตอบในช่องว่างที่กำหนด

- 1.เพศ  
( ) ชาย ( ) หญิง
- 2.อายุ.....ปี
- 3.สถานภาพสมรส  
( ) โสด ( ) สมรส  
( ) หย่าร้าง ( ) หม้าย
- 4.ระดับการศึกษาสูงสุด  
( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี  
( ) ปริญญาโท ( ) ปริญญาเอก
- 5.ตำแหน่งงาน โปรดระบุ.....
6. รายได้ประจำเดือน.....บาท/เดือน รายได้เสริม.....บาท/เดือน
- 7.ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....ปี

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	บ่อย	บางครั้ง	ไม่เคยเลย
<b>1.ด้านความรับผิดชอบ</b>			
1)การมาทำงานตรงต่อเวลา			
2)ทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลา			
<b>2.ด้านการพัฒนาศักยภาพตนเอง</b>			
1)การเข้าฝึกอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาตนเอง			
2)การเรียนรู้ผ่านสื่อทเรียนอิเล็กทรอนิกส์(ระบบ KTB e-Training)			
<b>3.ด้านลักษณะของงาน</b>			
1)การใช้ทักษะความสามารถในการทำงาน			
2)การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์			
<b>4.ด้านการใช้สวัสดิการของทางธนาคาร</b>			
1)การเบิกค่ารักษาพยาบาล			
2)การใช้สิทธิลาพักร้อน			

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด

ลำปาง

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ปัจจัยทางด้านสังคม</b>					
<b>1)การมีโอกาสก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน</b>					
1.1)หน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่มี โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น					
1.2)การมีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานอยู่เสมอ เช่น อบรม สัมมนา เป็นต้น					
1.3)งานที่ปฏิบัติมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอย่างชัดเจน					
<b>2)การได้รับผิดชอบงาน</b>					
2.1)การมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน					
2.2)การเป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จของหน่วยงาน					
2.3)ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานถูกนำไปปรับใช้อยู่เสมอ					
<b>3)การพอใจในลักษณะงานที่ทำ</b>					
3.1)การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรงความรู้ความสามารถและความถนัด					
3.2)ลักษณะของงานท้าทายความสามารถและน่าสนใจ					
3.3)งานที่ได้รับมอบหมายสามารถใช้ความสามารถอย่างเต็มที่					

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>4)ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน</b>					
4.1)ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง					
4.2) บุคลากรในหน่วยงานมีความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน					
4.3)การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย					
<b>5)ความมั่นคงของงาน</b>					
5.1)การมีความภูมิใจและผูกพันต่อองค์กร					
5.2)การมีหลักประกันยามเกษียณ					
5.3)ตำแหน่งงานมีความมั่นคง					
<b>6)สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี</b>					
6.1)สถานที่ปฏิบัติงาน					
6.2)สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ					
6.3)อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน					
<b>2.ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ</b>					
<b>1)ค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทน</b>					
1.1)การได้รับพิจารณาการจ่ายเงินเดือนค่าตอบแทนตามความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
1.2)การขึ้นเงินเดือนประจำปีมีความเหมาะสม					
1.3)อัตราเงินเดือนที่ได้รับ โดยเห็นว่ามีเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ					
<b>2) ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน</b>					
2.1)ธนาคารสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม สัมมนา เป็นประจำ					
2.2)การให้บริการด้านความสะดวกสบายต่างๆเช่นการให้ที่พัก การรักษาพยาบาล บริการห้องสมุด เป็นต้น					
2.3)มีการจัดสรรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีความยืดหยุ่นและความแตกต่างระหว่างบุคคล					

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3) สวัสดิการ</b>					
3.1) ความพึงพอใจของสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากทางธนาคาร					
3.2) ธนาคารมีการปรับปรุง ระบบการจัดสวัสดิการต่างๆ ให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม					
3.3) สวัสดิการที่ได้รับจากทางธนาคารมีความเท่าเทียมกัน					

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

คำชี้แจง: ให้ท่านเรียงลำดับปัญหาและอุปสรรคจาก มากไปหาน้อย ตามลำดับ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน โดยที่ 1 คือ มาก / 2 คือ ปานกลาง / 3 คือ น้อย

##### 1. ปัญหาทางด้านสังคม

##### 1) การมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงาน

- ( ) การพิจารณา การขึ้นเงินเดือนประจำปีไม่มีความยุติธรรม
- ( ) หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานไม่มีความเหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่
- ( ) การไม่มีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

##### 2) การพอใจในลักษณะงานที่ทำ

- ( ) งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง
- ( ) งานที่ปฏิบัติไม่มีการวางแผนและจัดระบบไว้ชัดเจน
- ( ) กระบวนการในการทำงานไม่ชัดเจน

##### 3) ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

- ( ) เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงานไม่มีการช่วยเหลือกันแก้ปัญหา ต่างคนต่างอยู่
- ( ) ผู้บังคับบัญชาไม่เคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่าน ก้าวก้ำกึ่งในหน้าที่
- ( ) ท่านรู้สึกว่าในหน่วยงานมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในการทำงาน

##### 2. ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ

##### 1) ค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทน

- ( ) อัตราเงินเดือนค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ

- ( ) การขึ้นเงินเดือนประจำปีมีอัตราต่ำหรือไม่เหมาะสม
- ( ) โบนัสที่ธนาคารจ่ายให้พนักงานในแต่ละปี
- 2) **คำตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน**
  - ( ) การเบิกค่าใช้จ่ายในการไปฝึกอบรม สัมมนา
  - ( ) มีการส่งเสริมพนักงานที่มีความสามารถสูงได้ไม่ทั่วถึงและไม่มีความเหมาะสม
  - ( ) โอกาสในการพัฒนาฝึกอบรมและพนักงานมีน้อย
- 3) **สวัสดิการ**
  - ( ) การเบิกเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลได้น้อยเกินไป
  - ( ) การสมทบเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพจากทางธนาคารน้อยเกินไป
  - ( ) จำนวนวันลาพักผ่อน ลาป่วย ลากิจ ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงาน

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือค่ะ

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาววรรณนิภา จันทร์ตาสรี

วัน เดือน ปี เกิด

23 กรกฎาคม 2527

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย

โรงเรียนสวนบุญ โฉปถัมภ์ ลำพูน ปีการศึกษา 2545

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2549

ประวัติการทำงาน

บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี2550 – ปัจจุบัน

ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved