

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สังกัดฝ่ายการธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดฝ่ายการธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ

2. คำตอบที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดฝ่ายการธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ ซึ่งแบบสอบถามนี้จะไม่ผลกระทบบกับตัวผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใดทั้งสิ้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดฝ่ายการธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วศกร พลเมืองดี

นักศึกษาปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ

1. () 21-30 ปี

2. () 31-40 ปี

3. () 41-50 ปี

4. () 51-60 ปี

3. สถานภาพสมรส

1. () โสด

2. () สมรส

4. ระดับการศึกษา

1. () ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. () ปริญญาตรี

3. () สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1. () 0-5 ปี

2. () 6-10 ปี

3. () 11-15 ปี

4. () 16 ปีขึ้นไป

6. รายได้ต่อเดือน

1. () 0-15,000 บาท

2. () 15,001-30,000 บาท

3. () 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 การพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดฝ่าย
การธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ตอบตามความคิดเห็นของท่าน

การพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สังกัดฝ่ายการธนาคารและธุรกิจ ต่างประเทศ	ระดับการพัฒนา				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านความใส่ใจความต้องการของลูกค้า					
1. ท่านรวบรวมและสอบถามถึงความต้องการของลูกค้า					
2. ท่านเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้า					
3. ท่านเต็มใจในการรับฟังความต้องการของลูกค้า					
4. ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือลูกค้าโดยไม่ต้องให้ ร้องขอ					
5. ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือลูกค้าได้ตรงตาม ความต้องการ					
6. ท่านตอบคำถามลูกค้าได้ครบทุกข้อ					
ด้านความเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงาน					
7. ท่านเข้าใจถึงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน					
8. ท่านเต็มใจให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบ ปัญหาในการให้บริการแก่ลูกค้า					
9. ท่านเสนอตัวให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดย ไม่ต้องรอการร้องขอ					
10. ท่านเน้นการทำงานเป็นทีม ไม่โดดเด่นเพียงคนเดียว					
ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
11. ท่านมีทักษะในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ พื้นฐานของธนาคาร					
12. ท่านสามารถจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญของลูกค้าด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์อย่างเป็นระบบ					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

การพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สังกัดฝ่ายการธนาคารและธุรกิจ ต่างประเทศ	ระดับการพัฒนา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเมื่อระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารมีปัญหาจากการใช้งาน					
14. ท่านสามารถนำเสนอข้อมูลการปฏิบัติงานโดยใช้คำสถิติพื้นฐานผ่านแผนภูมิแท่ง กราฟ และวงกลมได้					
ด้านความมีคุณธรรมและความรับผิดชอบ					
15. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคารอย่างเคร่งครัด					
16. ท่านมีความซื่อสัตย์และโปร่งใสในการปฏิบัติงาน					
17. ท่านปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาที่ตั้งไว้					
18. ท่านมาถึงธนาคารก่อนเวลาเปิดทำการ					
19. ท่านไม่นำข้อมูลของลูกค้ามาเปิดเผย					
20. ท่านไม่สร้างภาระและปัญหาในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน					
ด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ					
21. ท่านแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานเพื่อให้งานมีความสำเร็จมากยิ่งขึ้น					
22. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในการปฏิบัติงานท่านจะแก้ไขปัญหานั้นให้หมดไปโดยไม่ปล่อยทิ้งไว้					
23. ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว					
24. ท่านมีการวัดผลการปฏิบัติงานของตนเองกับตัวชี้วัดความสำเร็จของธนาคาร					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

การพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สังกัดฝ่ายการธนาคารและธุรกิจ ต่างประเทศ	ระดับการพัฒนา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25. ท่านรับรู้และเข้าใจถึงวิสัยทัศน์ และพันธกิจของธนาคาร					
26. ท่านสามารถเชื่อมโยงความคิดของท่านเข้ากับวิสัยทัศน์ของธนาคารได้					
ด้านความรู้					
27. ท่านติดตามข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและนอกธนาคาร					
28. ท่านหาความรู้เพิ่มเติมด้วยการศึกษาด้วยตัวเอง เช่น การอ่านตำรา การค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ต					
29. ท่านหาความรู้เพิ่มเติมด้วยการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
30. ท่านหาความรู้เพิ่มเติมด้วยการเข้าฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ					
31. ท่านสามารถนำความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในงานได้					
ด้านการปรับเปลี่ยนตนเอง					
32. ท่านเต็มใจรับฟังข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน					
33. ท่านยอมรับคำวิจารณ์จากเพื่อนร่วมงานเพื่อนำไปปรับปรุงตัวเอง					
34. ท่านยอมรับคำวิจารณ์จากผู้บังคับบัญชาเพื่อนำไปปรับปรุงตัวเอง					
35. ท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดฝ่ายการธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ

ท่านคิดว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดฝ่ายการธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ ควรมีการพัฒนาตนเองในด้านใดบ้าง และอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ข
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สังกัดฝ่ายการธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
D1	144.0000	231.5172	.7971	.9573
D2	143.7000	237.3207	.5707	.9588
D3	143.5000	239.8448	.5214	.9590
D4	143.5333	236.5333	.6677	.9583
D5	143.6667	236.5057	.6430	.9584
D6	144.0667	234.9609	.6161	.9585
D7	143.7333	238.8230	.4730	.9594
D8	143.3667	240.6540	.5486	.9590
D9	143.6667	235.2644	.6500	.9583
D10	143.4333	234.0471	.6863	.9581
D11	143.5667	229.4954	.8058	.9572
D12	143.7667	232.0471	.6850	.9581
D13	143.9333	233.6506	.5078	.9597
D14	143.9333	231.6506	.6375	.9585
D15	143.2000	238.9931	.6228	.9586
D16	142.8667	243.2230	.4803	.9593
D17	143.3000	233.9414	.7742	.9576
D18	143.1667	239.6609	.5809	.9588
D19	143.0333	242.7230	.4078	.9596
D20	143.4667	233.1540	.6910	.9580
D21	143.7333	231.0299	.8013	.9573

D22	143.5667	234.2540	.7479	.9578
D23	143.7667	231.9092	.7363	.9577
D24	143.7667	230.4609	.8624	.9570
D25	143.5667	239.2195	.5375	.9590
D26	143.7667	236.1161	.6368	.9584
D27	143.7000	232.4241	.7617	.9576
D28	143.9667	247.0678	.0615	.9621
D29	143.6667	233.2644	.6956	.9580
D30	143.7667	227.7023	.6632	.9586
D31	144.0000	226.2069	.7990	.9572
D32	143.8000	232.0966	.8188	.9573
D33	143.3667	238.8609	.5236	.9590
D34	143.3000	240.4241	.4754	.9593
D35	143.3333	239.1264	.5016	.9591
D36	143.5333	240.0506	.4272	.9596

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 36

Alpha = .9596