

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1907/

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

.....

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขแบบสอบถาม

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน..... ฉบับ

ด้วย นายวิสิน พิตติปัจจา นิสิตปริญญาโทวิชาเอกการบริหารการศึกษา
ซึ่งได้รับอนุมัติเค้าโครงละเอียดวิทยานิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยให้ดำเนินการวิจัยเรื่อง
การพัฒนาบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชนในเขตภาคเหนือ (PERSONNEL
DEVELOPMENT IN PRIVATE COMMERCIAL IN NORTHERN REGION) เพื่อเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | | |
|-------------------|----------------|---------------|
| 1. ศ.ดร.พนัส | หัตถาคินทร์ | ประธานกรรมการ |
| 2. รศ.จวีวรรณ | กีนาวงค์ | กรรมการ |
| 3. ผศ.เทียมจันทร์ | พานิชย์พลินไทย | กรรมการ |
| 4. อาจารย์อรุณ | ศรีประเสริฐ | กรรมการร่วม |

ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ บัณฑิตวิทยาลัยเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาสาระของวิทยานิพนธ์ จึงใคร่เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
พิจารณาตรวจแก้ไขแบบสอบถามดังแนบมาพร้อมนี้ เมื่อตรวจแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว
แล้วขอความกรุณาได้ส่งแบบสอบถามคืนไปยังผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้แนบของเพื่อส่ง
แบบสอบถามมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประจักษ์ สายแสง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ สายแสง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

สำนักเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย โทร. (055)252990

ที่ ทม 1907/

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

.....

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

ด้วย นายวิสิน พิทธิปัจจา นิสิตปริญญาโทวิชาเอกการบริหารการศึกษา
ซึ่งได้รับอนุมัติเค้าโครงละเอียดวิทยานิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยให้ดำเนินการวิจัยเรื่อง
การพัฒนาบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชนในเขตภาคเหนือ (PERSONNEL
DEVELOPMENT IN PRIVATE COMMERCIAL IN NORTHERN REGION) เพื่อเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. ศ.ดร.พนัส	ทันนาคินทร์	ประธานกรรมการ
2. รศ.ฉวีวรรณ	กินวงศ์	กรรมการ
3. ผศ.เทียมจันทร์	พานิชย์ผลินไชย	กรรมการ
4. อาจารย์อรุณ	ศรีประเสริฐ	กรรมการร่วม

ในการทำวิจัยครั้งนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากหน่วยงานของท่าน
บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตดำเนินการ
เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความ
ร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประจักษ์ สายแสง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ สายแสง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

สำนักเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. (055)252990

ภาคผนวก ข

รายชื่อธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

รายชื่อธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

1. ธนาคารกรุงเทพ พาณิชย์การ จำกัด	สาขาท่าแพ	จังหวัดเชียงใหม่
2. ธนาคารกรุงเทพ พาณิชย์การ จำกัด	สาขาลำปาง	จังหวัดลำปาง
3. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด	สาขาลำพูน	จังหวัดลำพูน
4. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด	สาขาเชียงราย	จังหวัดเชียงราย
5. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด	สาขาพะเยา	จังหวัดพะเยา
6. ธนาคารทหารไทย จำกัด	สาขาห้างฉัตร	จังหวัดลำปาง
7. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด	สาขาลำปาง	จังหวัดลำปาง
8. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด	สาขาคณะแพทยศาสตร์	จังหวัดเชียงใหม่
9. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด	สาขาเชียงใหม่	จังหวัดเชียงใหม่
10. ธนาคารกรุงไทย จำกัด	สาขาสันป่าตอง	จังหวัดเชียงใหม่
11. ธนาคารกรุงไทย จำกัด	สาขาลำพูน	จังหวัดลำพูน
12. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด	สาขาสบตุย	จังหวัดลำปาง
13. ธนาคารศรีนคร จำกัด	สาขาเชียงใหม่	จังหวัดเชียงใหม่
14. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	สาขาลำปาง	จังหวัดลำปาง
15. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	สาขาสบตุย	จังหวัดลำปาง
16. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	สาขาสันป่าข่อย	จังหวัดเชียงใหม่
17. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	สาขาพะเยา	จังหวัดพะเยา
18. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	สาขาพาน	จังหวัดเชียงราย
19. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	สาขาหัวแยงโคกมะตูม	จังหวัดพิษณุโลก
20. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	สาขาเถิน	จังหวัดลำปาง

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชนในภาคเหนือ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงาน
 - ตอนที่ 2 สอบถามวิธีการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมและความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการฝึกอบรม
2. ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานที่ทำงานอยู่ในธนาคารสาขา
3. ข้อมูลที่ท่านใช้ในการตอบแบบสอบถาม ขอได้โปรดตอบตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นที่ท่านมี ข้อมูลทั้งหมดจะนำมาเพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น และเนื่องจากการสรุปผลจะกระทำเป็นส่วนรวม ประกอบกับผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลทั้งหมดไว้เป็นความลับ จึงไม่เป็นการกระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานของแต่ละท่านแต่อย่างใด ผลจากการวิจัยจะได้นำเสนอต่อผู้ปฏิบัติงานในระดับสูงเพื่อปรับปรุงการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้ให้แก่ผู้วิจัยในครั้งนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

_____ ชาย

_____ หญิง

2. สภาพภาพของครอบครัว

_____ ใสด

_____ สมรสแล้ว

3. ประเภทของหน้าที่หรือความรับผิดชอบในหน่วยงาน

_____ พนักงาน

_____ หัวหน้าหน่วย/หัวหน้าแผนก/ระดับเทียบเท่า

หัวหน้าแผนก

4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคารแห่งนี้

_____ ต่ำกว่า 5 ปี

_____ ตั้งแต่ 5 - 10 ปี

_____ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 กิจกรรมการฝึกอบรมที่หน่วยงานย่อยหรือหน่วยงานใหญ่จัดให้มีขึ้น
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทั้งทางซ้ายมือของข้อความที่ตรงตาม
 ความเป็นจริงเกี่ยวกับลักษณะของกิจกรรม และทางขวามือที่ตรงกับ
 ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อลักษณะการจัดกิจกรรม ซึ่งมีเกณฑ์ในการ
 พิจารณาดังนี้

ความพอใจระดับมาก	หมายถึง	ท่านได้รับความพอใจ เห็น ประโยชน์อย่างมากในกิจกรรมที่ จัดขึ้น หรือถ้ายังไม่ได้จัดขึ้น หาก หน่วยงานจัดขึ้นท่านเต็มใจที่จะเข้า รับการฝึกอบรมทันที
ความพอใจระดับปานกลาง	หมายถึง	ท่านได้รับความพอใจ เห็น ประโยชน์พอสมควรในกิจกรรมที่ จัดขึ้น หรือถ้ายังไม่ได้จัดขึ้น หาก หน่วยงานจัดขึ้นท่านไม่รังเกียจที่ จะเข้ารับการฝึกอบรม
ความพอใจระดับน้อย	หมายถึง	ท่านได้รับความพอใจ เห็น ประโยชน์ในกิจกรรมที่จัดขึ้น หรือ ท่านไม่เห็นประโยชน์ หาก หน่วยงานจัดขึ้น ท่านคิดว่าจะ พยายามหลีกเลี่ยงที่จะเข้ารับ การฝึกอบรมนั้น ๆ

เคยปฏิบัติ	ไม่เคยปฏิบัติ	ลักษณะการจัดกิจกรรมการพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ		
			มาก	ปานกลาง	น้อย
		<u>การสอนงาน</u>			
.....		1. ธนาคารจัดการปฐมนิเทศเมื่อพนักงาน เข้าทำงานใหม่.....			
.....		2. ธนาคารจัดพี่เลี้ยงคอยแนะนำการ ทำงาน.....			
.....		3. พนักงานใหม่ต้องปฏิบัติตามคำสั่งหรือ คำแนะนำของพี่เลี้ยงที่ธนาคารแต่งตั้ง			
.....		4. ธนาคารจัดทำคู่มือการทำงานไว้เป็น แนวทางการปฏิบัติงานของพนักงาน..			
.....		5. ธนาคารให้พนักงานสังเกตและดูงานที่ จะต้องทำตามหน้าที่ก่อนที่จะลงมือ ปฏิบัติจริง.....			
.....		6. พนักงานต้องสรุปงานที่ได้ทำใน แต่ละวันให้พี่เลี้ยงทราบ จนกว่าจะ พ้นระยะฝึกงาน.....			
.....		7. ธนาคารให้พนักงานในระดับเดียวกัน แต่ทำงานมาก่อนเป็นผู้คอยช่วยเหลือ แนะนำ.....			
.....		8. ธนาคารให้พนักงานหาความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติด้วยตนเอง จากพนักงานทั่ว ๆ ไป.....			

เคย ปฏิบัติ	ไม่เคย ปฏิบัติ	ลักษณะการจัดกิจกรรมการพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ		
			มาก	ปาน กลาง	น้อย
.....		9. สนาธิการเปิดโอกาสให้พนักงานชี้แจงความต้องการที่จะเรียนรู้งานในหน้าที่			
.....		10. สนาธิการจัดหัวหน้าแผนกสอนงานให้แก่พนักงานภายใต้ความรับผิดชอบ..... <u>การฝึกอบรมโดยพนักงานอาวุโส</u> <u>ในหน่วยงานสาขา</u>			
.....		1. สนาธิการจัดหลักสูตรให้พนักงานอาวุโสฝึกอบรมพนักงาน.....			
.....		2. สนาธิการสำรวจความต้องการที่จะได้รับการฝึกอบรมเพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานอาวุโสใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรม.....			
.....		3. พนักงานอาวุโสประเมินผลงานของพนักงานทุกเดือนเพื่อพิจารณาความก้าวหน้าหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง.....			
.....		4. พนักงานอาวุโสสรุปข้อบกพร่องในการทำงานของพนักงานเพื่อนำมาให้เป็นแนวทางฝึกอบรม.....			
.....		5. พนักงานอาวุโสและหัวหน้าแผนกช่วยกันจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานในแต่ละแผนก.....			

เคย ปฏิบัติ	ไม่เคย ปฏิบัติ	ลักษณะการจัดกิจกรรมการพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ		
			มาก	ปาน กลาง	น้อย
.....		6. พนักงานอาวุโสจัดให้มีการรับฟัง อุปสรรคและข้อข้องใจในการทำงาน ของพนักงาน.....			
.....		7. พนักงานอาวุโสรวบรวมและสรุปปัญหา ในการทำงานเพื่อเสนอต่อฝ่ายบริหาร ของธนาคารเพื่อทราบและใช้เป็น แนวทางในการแก้ปัญหาหรือการ ฝึกอบรม.....			
.....		8. พนักงานอาวุโสพยายามใช้กิจกรรม หลายรูปแบบเพื่อให้พนักงานช่วยกันหา ทางแก้ปัญหการปฏิบัติงานด้วยตนเอง เช่น การจัดกิจกรรมระดมสมอง เป็นต้น.....			
.....		9. พนักงานอาวุโสให้คำปรึกษาเป็น รายบุคคลแก่พนักงานที่มาขอรับ คำปรึกษา.....			
.....		10. พนักงานอาวุโสพยายามสร้าง บรรยากาศที่เกื้อกูลต่อการที่พนักงาน จะมาปรึกษาหาหรือปัญหาเกี่ยวกับการ ทำงานได้อย่างสะดวกใจ.....			

เคย ปฏิบัติ	ไม่เคย ปฏิบัติ	ลักษณะการจัดกิจกรรมการพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ		
			มาก	ปาน กลาง	น้อย
		<u>การฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยสำนักงานใหญ่</u>			
.....		1. สำนักงานใหญ่มีแผนการฝึกอบรมเป็น ประจำปีหรือเป็นระยะ ๆ			
.....		2. สำนักงานใหญ่จัดการฝึกอบรมเฉพาะ พนักงานระดับหัวหน้าแผนกเท่านั้น...			
.....		3. สำนักงานใหญ่จัดการฝึกอบรมเมื่อมี การเปลี่ยนระบบงาน			
.....		4. สำนักงานใหญ่จัดการฝึกอบรมเมื่อมี การใช้เครื่องมือใหม่ ๆ			
.....		5. สำนักงานใหญ่สำรวจความต้องการ ของพนักงานเพื่อจะได้จัดการฝึกอบรม ให้ตรงตามความต้องการของพนักงาน			
.....		6. สำนักงานใหญ่รับผิดชอบเรื่อง ค่าใช้จ่ายให้แก่พนักงานที่เดินทางไป รับการฝึกอบรม			
.....		7. สำนักงานใหญ่มอบหมายให้ผู้จัดการ สาขาพิจารณาพนักงานที่ควรจะได้รับ การฝึกอบรม			
.....		8. สำนักงานใหญ่ถือเป็นนโยบายที่จะ เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นเฉพาะผู้ที่เคย ได้รับการฝึกอบรมแล้วเท่านั้น			

เคย ปฏิบัติ	ไม่เคย ปฏิบัติ	ลักษณะการจัดกิจกรรมการพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ		
			มาก	ปาน กลาง	น้อย
.....		9. สำนักงานใหญ่กำหนดคุณสมบัติหรือ ประสบการณ์ของผู้ที่จะเข้ารับการ ฝึกอบรมไว้อย่างชัดเจน.....			
.....		10. สำนักงานใหญ่กำหนดมาตรการสำหรับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ของผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมแล้ว..... <u>การจัดวิทยากรภายนอกมาให้</u> <u>การฝึกอบรม</u>			
.....		1. ธนาคารสาขาสอบถามความต้องการ ของพนักงานที่จะเชิญวิทยากรจาก ภายนอกมาให้การฝึกอบรม.....			
.....		2. ผู้จัดการธนาคารสาขาเป็นผู้พิจารณา เชิญวิทยากรจากภายนอกมาให้การ ฝึกอบรมในเรื่องที่เห็นสมควร.....			
.....		3. ผู้จัดการธนาคารสาขาเชิญวิทยากร จากภายนอกมาให้ความรู้ในเรื่อง สภาวะการเศรษฐกิจของท้องถิ่นเป็น ส่วนใหญ่.....			
.....		4. ผู้จัดการธนาคารสาขาเชิญวิทยากร จากภายนอกมาเป็นที่ปรึกษาประจำ แต่ละแผนก.....			

เคย ปฏิบัติ	ไม่เคย ปฏิบัติ	ลักษณะการจัดกิจกรรมการพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ		
			มาก	ปาน กลาง	น้อย
.....		5. ในด้านวิทยากรจากภายนอกที่เชิญมา ให้การฝึกอบรมเป็นผู้มีความรู้ความ สามารถในเรื่องที่มาให้การฝึกอบรม เป็นอย่างดี.....			
.....		6. วิทยากรจากภายนอกที่เชิญมาให้การ ฝึกอบรมเป็นผู้เตรียมตัวที่จะให้การฝึก อบรมเป็นอย่างดี.....			
.....		7. วิทยากรจากภายนอกสามารถสร้าง ให้เกิดบรรยากาศแห่งความร่วมมือ ระหว่างพนักงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ.....			
.....		8. วิทยากรจากภายนอกมีความสามารถ ที่จะกระตุ้นให้พนักงานร่วมมือกัน แก้ปัญหาทางปฏิบัติได้เป็นอย่างดี.....			
.....		9. วิทยากรจากภายนอกมีความสามารถ ในการใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม.....			
.....		10. วิทยากรจากภายนอกส่งเสริมให้ พนักงานประเมินความก้าวหน้าของตน ด้วยตนเอง.....			

เคย ปฏิบัติ	ไม่เคย ปฏิบัติ	ลักษณะการจัดกิจกรรมการพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ		
			มาก	ปาน กลาง	น้อย
		<u>การหมุนเวียนตำแหน่ง</u>			
.....		1. ธนาคารจะถือเป็นนโยบายที่จะให้ พนักงานแผนกต่าง ๆ หมุนเวียน ตำแหน่งตามระยะเวลาที่กำหนดไว้..			
.....		2. มีการหมุนเวียนตำแหน่งเพื่อต้องการ ตรวจสอบดูว่าใครเหมาะสมแก่หน้าที่ใด มากที่สุด			
.....		3. มีการหมุนเวียนตำแหน่งหากปรากฏว่า พนักงานที่ทำอยู่ในตำแหน่งเดิมแสดง ความเฉื่อยชาต่อการปฏิบัติงาน			
.....		4. มีการหมุนเวียนตำแหน่งตามระยะ เวลาที่กำหนดไว้ด้วยจุดประสงค์ที่จะ ให้พนักงานมีความรอบรู้งานทุกด้าน ในธนาคาร			
.....		5. ก่อนที่จะทำการหมุนเวียนตำแหน่งได้มี การสอบถามความสมัครใจของผู้ที่จะ ต้องเปลี่ยนตำแหน่งก่อน			
.....		6. การหมุนเวียนตำแหน่งก่อให้เกิด การตื่นตัวต่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ..			
.....		7. มีการหมุนเวียนตำแหน่งเมื่อมี การเปลี่ยนระบบหรือวิธีการทำงาน ..			

เคย ปฏิบัติ	ไม่เคย ปฏิบัติ	ลักษณะการจัดกิจกรรมการพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ		
			มาก	ปาน กลาง	น้อย
.....		8. มีการหมุนเวียนตำแหน่งเพื่อก่อให้เกิดความพอใจขึ้นต่อพนักงาน.....			
.....		9. มีการชี้แจงให้พนักงานที่จะต้องหมุนเวียนตำแหน่งทราบลักษณะและวิธีการปฏิบัติงานในตำแหน่งใหม่.....			
.....		10. การหมุนเวียนตำแหน่งควรจะพิจารณาจากผู้ที่มีขีดความสามารถสูงพอที่จะเลื่อนระดับให้สูงขึ้น.....			