



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร กับความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท ของผู้วิจัยในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทั้งนี้ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าธุรกิจเงินฝาก จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร จำนวน 39 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก จำนวน 27 ข้อ

2. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ และการนำเสนอผลงานวิจัยจะเสนอในภาพรวมเท่านั้น

3. หากท่านต้องการรับรายงานสรุปการวิจัย โปรดแนบนามบัตรของท่านมาพร้อมกับแบบสอบถามฉบับนี้ ( ) ต้องการ ( ) ไม่ต้องการ

4. หากท่านมีปัญหาหรือสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามฉบับนี้ โปรดติดต่อ  
ข้าพเจ้า นายสากล กมลภพ 190 ธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ อำเภอภูธินารายณ์  
จังหวัดกาฬสินธุ์ 46000 หรือหมายเลขโทรศัพท์ 081-974-5611 และ E-mail :

kol104@hotmail.com

5. ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม และขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับมาภายใน 15 วัน ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นายสากล กมลภพ

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าธุรกิจเงินฝาก

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) น้อยกว่า 30 ปี

( ) 30 - 35 ปี

( ) 36 - 40 ปี

( ) มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การทำงาน

( ) น้อยกว่า 1 ปี

( ) 1 - 5 ปี

( ) 6 - 10 ปี

( ) มากกว่า 10 ปี

( ) มากกว่า 22 ปี

5. รายได้

( ) ต่ำกว่า 5,000 บาท

( ) 5,000 - 10,000 บาท

( ) 10,001 - 20,000 บาท

( ) มากกว่า 20,000 บาท

6. อาชีพ

( ) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

( ) พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

( ) ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

( ) เกษตรกรรม

( ) นักเรียน / นักศึกษา

( ) ว่างาน

7. ระยะเวลาในการใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาคุณีนารายณ์

( ) น้อยกว่า 1 ปี

( ) 1 - 5 ปี

( ) 6 - 10 ปี

( ) มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย (√) เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับการรับรู้ที่ สอดคล้องกับของท่านมากที่สุด

การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านบุคลากร					
1. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
2. พนักงานมีกิจกรรมรยาที่สุภาพอ่อน โชน และนอบน้อม อ่อนนถน					
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง					
4. พนักงานมีความเชื่อมั่นในตัวเอง					
5. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ไว้ใจได้					
6. พนักงานมีความชำนาญ ให้บริการได้อย่างรวดเร็วเสมอ					
7. พนักงานมีความรอบคอบ และให้บริการถูกต้อง แม่นยำ					
8. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพ					
9. พนักงานมีความรอบรู้ และรู้จริงในการบริการ ของธนาคารทุกประเภท					
10. พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
11. พนักงานมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะ บริการลูกค้าจะได้รับการบริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ					
12. พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้การบริการแก่ลูกค้า					
13. พนักงานมีการดูแล เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการทุกคน					

การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสถานที่					
14. ตั้งอยู่ใกล้บ้าน					
15. อยู่ใกล้ที่ทำงาน					
16. อยู่ในทำเลที่ไปมาสะดวก					
17. อยู่ในย่านชุมชนและมีสภาพแวดล้อมที่ดี					
18. มีแผนผังบอกที่ตั้งของธนาคารอย่างชัดเจน					
19. บรรยากาศภายในธนาคาร (อุณหภูมิของอากาศ)					
20. ป้ายชื่อธนาคารมีขนาดใหญ่ทำให้สังเกตได้ง่าย					
21. มีการตกแต่งภายใน ได้เหมาะสมสวยงาม					
22. มีการตกแต่งภายนอก ได้เหมาะสมสวยงาม					
23. ภายในธนาคารมีสภาพที่ไม่แออัด					
24. ภายในธนาคารมีแสงสว่างที่เพียงพอ					
25. ภายในธนาคารสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
26. ป้ายบอกเวลาทำการ และป้ายแสดงแผนงานที่ชัดเจน					
27. ที่จอดรถกว้างขวาง มีรปภ. บริการดูแลความปลอดภัย					
28. มีการจัดสถานที่บริการต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม					
29. มีเอกสารแนะนำชี้แจง เกี่ยวกับธุรกิจของธนาคาร					
30. มีการแจ้งข่าวสาร และบริการพิเศษในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ให้ลูกค้าได้ทราบล่วงหน้า					
31. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร ป้ายประกาศของธนาคารที่น่าสนใจ					

การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร					
32. ให้บริการลูกค้าทุกระดับประทับใจ					
33. ให้บริการโปร่งใส มีความเชื่อถือได้					
34. ให้บริการโดยยึดความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก					
35. มีนโยบายให้บริการในรูปแบบใหม่เพื่อใช้ในอนาคต เช่น เครื่องปรับปรุงยอดบัญชี บัตรเครดิต เป็นต้น					
36. แม้จะเป็นธนาคารที่เก่าแก่ แต่การดำเนินงานมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้กับหน่วยงานอย่างเป็นสากล					
37. มีผลงานเป็นที่ยอมรับ และเป็นที่น่าพอใจ					
38. มีสถานะทางการเงินที่มีความมั่นคง และมีความน่าเชื่อถือ					
39. มีการพัฒนาการบริการทั้งด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน และค่านโยบายการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย (✓) เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ สอดคล้องกับท่านมากที่สุด

โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>					
1. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
2. การบริการแก่ลูกค้าทุกคนโดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน					
3. ในการให้บริการด้านธุรกิจเงินฝากทุกประเภทพนักงาน มีการปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างยุติธรรมเสมอ					
4. การบริการแก่ลูกค้าตามลำดับก่อนหลังด้วยความยุติธรรม					
5. พนักงานให้บริการตามลำดับก่อน หลัง					
<b>ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา</b>					
6. พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าเสมอ					
7. ขั้นตอนการให้บริการสำหรับลูกค้าไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก					
8. พนักงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการใช้ บริการที่ธนาคาร ได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน					
9. ได้รับทราบการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการจาก ธนาคารอย่างเป็นระบบ					
10. พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับเวลาที่กำหนด					



โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>					
11. มีพนักงานที่เพียงพอสำหรับการให้บริการด้านธุรกิจเงินฝาก					
12. มีสถานที่ให้บริการสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการ มีความเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น					
13. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ					
14. มีการจัดเอกสารในการให้บริการ เพียงพอสำหรับลูกค้า					
15. มีวัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอสำหรับลูกค้า เช่น ปากกา กระดาษ บัตรคิว เป็นต้น					
16. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>					
17. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับระบบงาน เมื่อลูกค้าไม่สามารถมารับบริการที่ธนาคารโดยตรง					
18. มีพนักงานที่ผลัดเวรกันในการให้บริการสำหรับลูกค้าในช่วงเวลาพัก					
19. ธนาคาร ได้จัดพนักงานสำหรับบริการให้คำปรึกษา การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา					
20. พนักงานมีการอำนวยความสะดวกในระหว่าง การเข้ารับบริการอย่างเป็นขั้นค่อน					
21. มีการพัฒนาระบบฯ เพื่อรองรับการทำงานอย่างต่อเนื่อง					

โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า					
22. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว					
23. มีการออกโฆษณาการให้บริการของธนาคาร ในสื่อต่าง ๆ เป็นประจำ					
24. พนักงานให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินทุกประเภทผ่านช่องอินเทอร์เน็ต					
25. พนักงานมีการลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
26. พนักงานให้บริการเกี่ยวกับเอกสารสิ่งพิมพ์ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอยู่เสมอ					
27. การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะจากลูกค้าไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์เสมอ					



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 การหาผลรวมและค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการสอบถามกับ  
วัตถุประสงค์ของการศึกษา ด้วยค่า IOC

ข้อ ที่	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			$\Sigma R$	IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
2	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
3	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
4	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
5	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
6	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
7	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
8	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
9	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
10	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
11	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
12	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
13	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
14	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
15	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
16	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
17	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
18	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
19	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
20	1	0	1	2	0.67	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
21	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

## ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

ข้อ ที่	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			$\Sigma R$	IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
22	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
23	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
24	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
25	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
26	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
27	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
28	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
29	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
30	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
31	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
32	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
33	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
34	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
35	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
36	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
37	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
38	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
39	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
40	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
41	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
42	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
43	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
44	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

## ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

ข้อ ที่	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			$\Sigma R$	IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
45	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
46	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
47	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
48	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
49	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
50	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
51	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
52	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
53	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
54	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
55	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
56	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
57	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
58	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
59	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
60	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
61	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
62	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
63	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
64	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
65	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
66	1	1	1	3	1	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

ข้อที่	r	$\alpha$	ผลการพิจารณา
1	.43	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 1
2	.59	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 2
3	.73	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 3
4	.75	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 4
5	.65	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 5
6	.72	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 6
7	.66	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 7
8	.63	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 8
9	.75	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 9
10	.59	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 10
11	.66	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 11
12	.73	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 12
13	.80	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 13
14	.72	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 14
15	.82	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 15
16	.59	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 16
17	.56	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 17
18	.50	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 18
19	.47	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 19
20	.57	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 20
21	.37	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 21
22	.32	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 22
23	.78	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 23
24	.87	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 24
25	.86	.96	คัดเลือกลงไว้เป็นข้อที่ 25

## ตารางภาคผนวกที่ 2 (ต่อ)

ข้อที่	r	$\alpha$	ผลการพิจารณา
26	.84	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 26
27	.84	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 27
28	.81	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 28
29	.71	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 29
30	.68	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 30
31	.80	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 31
32	.70	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 32
33	.67	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 33
34	.65	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 34
35	.73	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 35
36	.76	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 36
37	.47	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 37
38	.47	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 38
39	.47	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 39
40	.52	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 40
41	.50	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 41
42	.40	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 42
43	.84	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 43
44	.40	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 44
45	.73	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 45
46	.40	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 46
47	.47	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 47
48	.40	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 48
49	.80	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 49
50	.80	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 50



## ตารางภาคผนวกที่ 2 (ต่อ)

ข้อที่	r	$\alpha$	ผลการพิจารณา
51	.40	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 51
52	.65	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 52
53	.84	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 53
54	.81	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 54
55	.71	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 55
56	.68	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 56
57	.80	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 57
58	.70	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 58
59	.67	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 59
60	.65	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 60
61	.73	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 61
62	.76	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 62
63	.47	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 63
64	.47	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 64
65	.47	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 65
66	.52	.96	คัดเลือกว่าเป็นข้อที่ 66

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามมีค่าอยู่ระหว่าง .32-.87

ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับมีค่า .96



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ ๔๓๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขากาฬสินธุ์

ด้วยนายสากล กมลภพ รหัสประจำตัว G๔๕๒๕๑๗๑๑๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อ โครงสร้างการให้บริการธุรกิจด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาภูพานิราลัย จังหวัดกาฬสินธุ์"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารออมสิน สาขากาฬสินธุ์ จำนวน ๓๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพวรธรรม)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ ๔๔๐

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขากุฉินารายณ์

ด้วยนายสากล กมลภพ รหัสประจำตัว G๔๕๒๕๑๗๑๑๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ  
รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง  
"การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อโครงสร้างการให้บริการธุรกิจด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน  
สาขากุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูล  
แบบสอบถามการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารออมสิน สาขากุฉินารายณ์  
จำนวน ๔๐๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพวรรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๔๓๘

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๑

๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๒

เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน ดร.พงศ์พันธ์ ศรีเมือง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน .....ชุด

ด้วยนายสากล กมลภพ รหัสประจำตัว G๔๕๒๕๑๗๑๑๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ  
รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง  
"การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อโครงสร้างการให้บริการธุรกิจด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน  
สาขากุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านการวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่  
แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพโรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๔๓๘

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๑

๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๒

เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัยลดา พรเจริญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน .....ชุด

ด้วยนายสากล กมลภพ รหัสประจำตัว G๔๕๒๕๑๖๑๑๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ  
รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง  
"การเปลี่ยนแปลงสภาพลักษณะองค์กรที่มีต่อ โครงสร้างการให้บริการธุรกิจด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน  
สาขากุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา ดังเอกสารที่แนบมา  
พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๔๕๖/๒๕๕๒

วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๒

เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤตภา แสนชัยธร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน .....ชุด

ด้วยนายสากล กมลภพ รหัสประจำตัว G๔๕๒๕๑๗๑๑๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การเปลี่ยนแปลงสภาพลักษณะองค์กรที่มีต่อโครงสร้างการให้บริการธุรกิจด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขากุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านการวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย