

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง

**การประเมินสภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

คำชี้แจง

1. เนื่องด้วยผู้วิจัยเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะบริหารธุรกิจ กำลังศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “การประเมินสภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” เพื่อประกอบกระบวนการวิชาการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) และเพื่อให้ทราบถึงสภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จะบ่งถึงสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน(Current Reality) ซึ่งมีผลต่อการนำแนวความคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มาใช้ในทางปฏิบัติ ผลที่ได้จากการศึกษาจะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการสร้างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาของฝ่ายจัดการของธนาคารฯและผู้สนใจทั่วไป

2. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเชิงวิชาการเกี่ยวกับสภาวะองค์กรแห่งการเรียนรู้ในธนาคาร

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1 ()
 1. ชาย 2. หญิง
2. ระดับชั้น 2 ()
 1. พนักงานชั้นต้น 2. พนักงานชั้นกลาง
 3. พนักงานช่วยบริหาร 4. พนักงานบริหารชั้นต้น
 5. พนักงานบริหารชั้นกลาง
3. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมโบนัส) 3 ()
 1. น้อยกว่า 10,000 บาท 2. 10,000 – 20,000 บาท
 3. 20,001 – 30,000 บาท 4. มากกว่า 30,000 บาท
4. ระดับการศึกษา(ถ้าตอบ 1.ให้ข้ามไปตอบในข้อที่ 6) 4 ()
 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี
5. สถาบันการศึกษาที่จบ 5 ()
 1. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2. มหาวิทยาลัยพายัพ
 3. วิทยาลัยเกษตรแม่โจ้ 4. สถาบันราชภัฏเชียงใหม่
 5. อื่น ๆ ระบุ.....
6. สถานภาพการสมรส 6 ()
 1. โสด 2. สมรส 3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
7. อาชีพเดิมของครอบครัว 7 ()
 1. นักรูทกิจ 2. ค้าขาย
 3. รับจ้างหน่วยงานของเอกชน 4. รับราชการ
 5. อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงวิชาการ

		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
1. การเรียนรู้กลยุทธ์						
ฝ่ายจัดการได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และค่านิยม (Value) ของธนาคารแล้วทำการสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง	1					
มีการพิจารณาบททวนกลยุทธ์ (Strategy) ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ บนพื้นฐานของการเปลี่ยนแปลงของสถานะแวดล้อม ทางเศรษฐกิจ และความต้องการของลูกค้าอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง	2					
มีการจัดทำแผนงาน ในส่วนของแผนกลยุทธ์ (Strategic) ในลักษณะที่เป็นแผนงานประจำธนาคาร (Corporate Plan)	3					
ทีมงานหรือหน่วยงานต่าง ๆ มีความเข้าใจในการนำเอาวิสัยทัศน์ (Vision) และแผนกลยุทธ์มาเปลี่ยนให้เป็นแผนปฏิบัติการ (Operation Plan) ที่สอดคล้องกัน	4					
มีการพิจารณาบททวนผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติตามแผนงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย (Goal) อย่างสม่ำเสมอทุกเดือน	5					
		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
2. การเรียนรู้วัฒนธรรม (Cultural Learning)						
มีการพิจารณาบททวนรายละเอียด ของวัฒนธรรมของธนาคาร (Corporate Culture) และจัดทำไว้เป็นหมวดหมู่ชัดเจน เช่น วัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า วัฒนธรรมในด้านคุณภาพ วัฒนธรรมในด้านการอยู่ร่วมกัน	6					
มีคณะทำงานพิจารณาวัฒนธรรมธนาคารที่มีการประพฤติปฏิบัติว่า อันใดดี-ควรมีแผนส่งเสริม หรืออันใดไม่ดี-ควรมีแผนในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมนั้น	7					
มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์วัฒนธรรมธนาคารที่ดี ๆ ให้ลูกค้าและคู่ค้ารับทราบอย่างค่อยเป็นค่อยไปเพื่อสร้างเสริมภาพพจน์ของธนาคารและความเชื่อมั่นต่อบุคคลภายนอก	8					

		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
มีการร่วมกันคิด และร่วมกันทำ ให้เกิดวัฒนธรรมใหม่ ทางด้านคุณภาพ (Total Quality Culture) อย่างเป็น รูปธรรม	9					
กระบวนการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของธนาคาร ใน เรื่องใดเรื่องหนึ่ง สามารถจะทำได้โดยราบรื่น ปราศจากการต่อต้านที่รุนแรงจนถึงขนาดเรื่องนั้น ๆ ล้มเหลวลงไป	10					
		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
3.การเรียนรู้เชิงระบบ						
11 ภายใต้นโยบายที่มุ่งเน้นให้มีความคิดความเข้าใจเชิง ระบบ (Systems Thinking) ไปทั่วทั้งธนาคาร เป็นผล ให้พนักงานมีความเข้าใจ ในระบบธุรกิจที่มีความ สัมพันธ์ ระหว่างโครงสร้างธนาคาร กับระบบงานที่แต่ ละหน่วยงานจะต้องสนับสนุนซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	11					
12 พนักงานมีความเข้าใจ ในระบบการบริหารที่อยู่บนแผน การปฏิบัติงานในแต่ละปีอย่างชัดเจน อาทิเช่น การ บริหารเชิงคุณภาพรวม (TQM) การบริหารด้วย ระบบศูนย์กำไร (Profit Center Management) ระบบการบริหารหน่วยธุรกิจ (SBU) เป็นต้น	12					
13 พนักงานมีการนำเสนอระบบการทำงานใหม่ ๆ เข้าสู่ ธนาคาร อาทิเช่น การบริหารเชิงระบบ (Systems Management) ซึ่งประกอบด้วย Capacity, Change, Risk, Problem และ Recovery Management เป็นต้น	13					
14 พนักงานได้รับการพัฒนาและส่งเสริมให้มีความคิด ความเข้าใจวิธีการบริหารงานและมีการทำงานอย่าง เป็นระบบตามขั้นตอนที่ควรจะเป็นและตามลำดับ ความสำคัญของงาน	14					

		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
5	มีการจัดระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ (Management Information System หรือ Decision Support System) รวมถึงการจัดฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้าง Database Marketing	15				
		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
4. การเรียนรู้ภาวะผู้นำ						
6	ฝ่ายบริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้าทีม ล้วนแล้วแต่มีความเป็นผู้นำสามารถสร้างความเชื่อมั่น และสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในธนาคารได้อย่างดี	16				
7	ฝ่ายบริหาร มุ่งมั่นนำพา ธนาคารไปสู่วิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ และสานวิสัยทัศน์ โดยทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ชี้ทางทิศทาง ตัวเรือ และเป็นผู้ฝึกสอน รวมถึงเป็นที่เลี้ยงแก่พนักงาน	17				
18	ผู้บริหารของธนาคารมีการเอื้ออำนาจ พร้อมทั้งมีการติดต่อประสานงานกันเป็นอย่างดีเพื่อให้มีการทำงานกันได้อย่างคล่องตัว และประสิทธิภาพสูงสุด	18				
19	พนักงานมีความเชื่อมั่นในตัวผู้บริหารและยอมรับว่า ผู้บริหารของธนาคารมีความภูมิใจในตัวของพวกเขา	19				
20	ผู้บริหารของธนาคารมีการยอมรับหากความผิดพลาดนั้น ๆ มาจากการตัดสินใจ และการปฏิบัติของตนเอง	20				
		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
5. การเรียนรู้กระบวนการคิดวิเคราะห์						
21	พนักงานได้รับการเรียนรู้ในด้านกระบวนการคิดวิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหา เปรียบเทียบ และการตัดสินใจด้วยหลักการและทฤษฎี	21				
22	มีการเรียนรู้สภาวะการแข่งขันและเรียนรู้ตลาดจากคู่แข่งและผู้เข้าในธุรกิจธนาคาร อย่างสม่ำเสมอ	22				
23	มีการคิดและตัดสินใจ โดยใช้ข้อมูลข้อเท็จจริง พร้อมกำหนดทางเลือก เพื่อเปรียบเทียบทุกครั้ง ซึ่งเป็นให้ การกำหนดเป้าหมาย และงบประมาณต่างๆ เป็นไปอย่างใกล้ชิดถึงความจริงมากที่สุด	23				

		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
มีการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของธนาคารฉลาดคิด เพื่อให้พนักงานและทีมงานมีกระบวนการ ในการคิด วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ เพื่อนำ เสนอแนวคิดและวิธีการ รวมถึงผลประโยชน์ที่ธนาคาร จะได้รับ	24					
		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
6. การเรียนรู้กระบวนการ						
5 พนักงานได้รับการพัฒนา ให้มีความรอบรู้ในงาน ที่จะ ต้องรับผิดชอบ รวมถึงงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่อง สัมพันธ์กัน มีการพัฒนาทักษะในงาน รวมถึงทักษะ ส่วนบุคคล ขึ้นพื้นฐานที่จะนำมาใช้ประกอบการ ปฏิบัติหน้าที่	25					
26 พนักงานมีความเข้าใจในสายโซ่ แห่งคุณค่า (Value Chain) ที่เกิดจากความสัมพันธ์ของกระบวนการใน งานอันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้การ บริการแก่ลูกค้า	26					
27 พนักงานและทีมงานได้รับการส่งเสริมให้หาวิธีการที่ดี กว่าสำหรับงานในครั้งต่อไป	27					
28 มีการสร้างพนักงานสำรอง ในทุกๆ กระบวนการ เพื่อ เสริมหรือทดแทนกันได้ตลอดเวลา	28					
		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
7. การเรียนรู้ร่วมกัน						
29 พนักงานทุกระดับชั้นมีการเรียนรู้ร่วมกันในการสร้าง จิตสำนึกด้านการรักษามาตรฐานและคุณภาพของงาน	29					
30 มีการนำเอาสิ่งที่ได้เรียนรู้มาจาก ทั้งนอกและใน ธนาคาร มาปรึกษาหารือ และหาทางประยุกต์ใช้กับ งาน	30					
31 มีการกระตุ้นเตือนให้พนักงานมีการเข้าใจในวิธีการ เรียนรู้ร่วมกันทั้ง 5 ประการ	31					

		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
2	ในสถานการณ์ที่เกิดความขัดแย้ง มีการหลีกเลี่ยงการ ตำหนิ ทุกคนเปิดใจและสื่อสารต่อกันในการอภิปราย ถึงสาเหตุ จนได้ข้อสรุป	32				
3	พนักงานได้รับมอบหมายให้แก้ไขปัญหาลักษณะใดอย่าง หนึ่ง ด้วยรูปแบบของการทำงานเป็นทีม	33				
		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
8. การเรียนรู้ความเป็นเจ้าของธุรกิจ						
4	มีการจัดการบริหารเป็นทีมงาน(สาขา) ที่สามารถ บริหารตัวเองและรับผิดชอบต่อการทำงานทุก ๆ หน้าที่ จนแล้วเสร็จ ซึ่งจะต้องรับผิดชอบตัวเองในลักษณะ ของการเป็นศูนย์กำไร	34				
35	พนักงานได้รับการพัฒนาทักษะในการจัดการระดับสูง ที่จะสามารถก้าวหน้าไปสู่การบริหารองค์กรธุรกิจได้	35				
36	มีการทบทวนเป้าหมายของสาขา อย่างสม่ำเสมอ	36				
37	มีการวิเคราะห์ สภาพตลาด ตลอดจนระดับความพอ ใจของลูกค้าตามเหมาะสมของระยะเวลา	37				
38	มีการสร้างภาวะผู้นำในทุก ๆ ด้านให้แก่ผู้นำของ ธนาคาร	38				
		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
9. การพัฒนาพนักงานและทีมงาน						
39	มีการสนับสนุนแผนการพัฒนาศักยภาพบุคคล และ ทีมงานอย่างเป็นระบบ	39				
40	มีการสับเปลี่ยนตำแหน่งงานภายในสาขา เพื่อเป็นการ เปิดโอกาสให้ได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้ในด้าน อื่น ๆ	40				
41	เป้าหมายการปฏิบัติงานรายบุคคลมีความสอดคล้อง กับเป้าหมายการเรียนรู้และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของ ธนาคาร	41				

		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
2	มีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการพัฒนาพนักงาน ตลอดจนมีการถ่ายทอดความรู้จากผู้มีประสบการณ์ เฉพาะด้านมาบรรยายให้ฟัง	42				
13	มีวิธีการและเครื่องมือวิเคราะห์ ผลของการพัฒนา พนักงานให้แก่หัวหน้าทีมได้รับทราบ เพื่อนำไปวางแผน ในการถ่ายโอนความรู้ให้แก่พนักงาน	43				
		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
10. การสนับสนุนทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐาน						
44	มีการจัดสร้างศูนย์ฝึกอบรม ห้องประชุม ตลอดจน เครื่องอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาต่าง ๆ	44				
45	มีการติดตั้งเครื่องอุปกรณ์และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นการเรียนรู้โดยอาศัยวิชาการที่ทันสมัย	45				
46	มีระบบการบันทึกข้อมูล เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์และมี การบันทึกระบบด้วยมือ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง	46				
47	มีการใช้ประโยชน์จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ในการส่งผ่านข้อมูล ไปยังพนักงานทั้งธนาคาร	47				
		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
11. การปรับสภาวะแวดล้อมของธนาคาร						
48	พนักงานรู้สึกถึงบรรยากาศเปิดรับ ต่อการเปลี่ยนแปลง ทุกครั้งอย่างชัดเจน โดยมีโอกาสรับทราบสาเหตุ และความจำเป็น	48				
49	พนักงานรู้สึกถึงบรรยากาศแห่งความท้าทาย ที่จะต้อง มุ่งมั่นไปให้ถึงวิสัยทัศน์ และเป้าหมายของธนาคาร	49				
50	พนักงานมีการเคารพกันฉันพี่น้อง ตามอาวุโส เสมือนบุคคลภายในครอบครัว	50				
51	พนักงานทำงานอย่างหนัก โดยทุ่มเทแรงกาย แรงใจ และมีความศรัทธาต่อธนาคาร	51				

		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
i2	พนักงานมีความรู้สึก "สนุก" กับการทำงาน และสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผย					
		ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	จริงบ้างไม่ จริงบ้าง	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
	12.การประกาศเกียรติคุณ					
53	มีการจัดตั้งระบบรางวัล เพื่อสนับสนุนบรรยากาศของการเรียนรู้ เช่น ผลสำเร็จของการรณรงค์					
54	ผู้อำนวยการ มีความเข้าใจในกรรมวิธีการประกาศเกียรติคุณที่สามารถทำได้ในหลายโอกาส และหลาย ๆ รูปแบบ					
55	เราไม่ลงโทษผู้ที่มีความซื่อสัตย์และมีความพยายามอย่างเต็มที่ แต่รู้เท่าไม่ถึงการณ์ เป็นผลให้การปฏิบัติงานผิดพลาดไป					
56	มีการประกาศเกียรติคุณ แก่ผู้ที่สามารถแก้ไขปัญหาของธนาคารหรือพบความสำเร็จที่ทำหาย พร้อมการจัดรางวัลตอบแทนอย่างเป็นรูปธรรม					
57	มีการแบ่งปันผลกำไรจากการดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมา					

ประวัติ ผู้เขียน

ชื่อ นายพรเทพ ชูศรี

วัน เดือน ปีเกิด 2 ตุลาคม 2512

ประวัติการศึกษา รัฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.2533

ประสบการณ์การทำงาน

2533 – 2536 พนักงานชั้นกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)
สาขาคณะแพทยศาสตร์เชียงใหม่

2536 – 2538 พนักงานช่วยบริหาร พนักงานเทลเลอร์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)
สาขาย่อยประตูท่าแพ

2538 - ปัจจุบัน พนักงานช่วยบริหาร พนักงานสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)
สาขาประตูเชียงใหม่