

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือเชิญประชุมกลุ่มย่อย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมสนทนากลุ่ม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ที่อยู่	หมายเหตุ
1	คุณกฤษณ์ ไทรงาม	เจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้า ประกอบการทีมราชบุรี	บมจ.ท.กลีกรไทย	085-155-0312
2	คุณจรรยา เตชะเจริญกิจ	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพ ปราณบุรี	081-294-1940
3	คุณชนานุช วิจิตกุล	รองผู้จัดการ	บมจ.ท.กรูไทย สาขาพระนครศรี	032-427098
4	คุณนรินทร์ รัตนนรินทร์	ผู้จัดการ	บมจ.ท.กรุงเทพ สาขาห้าแยก ดินสุตานนท์	086-956-4780
5	คุณบุษบง กุญแจนาค	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ภูมิภาค ระดับผู้จัดการ	บมจ.ท.ซีไอเอ็มบี	032-454-529
6	คุณพิรัชมา คำนวนศิริ	เจ้าหน้าที่ 6 ลูกค้า สัมพันธ์	บมจ.ท.กรุงศรีอยุธยา สาขาจอมเกล้า	032-413185-6
7	คุณมานพ สุภาพจน์	ผู้จัดการ	บมจ.ท.กรุงเทพ สาขาหนองโพ	032-389009
8	คุณวงศ์ติต ยี่ตัน	เจ้าหน้าที่ 5 นิติกรรม	บมจ.ท.กรุงศรีอยุธยา	089-893-5365
9	คุณวีระศักดิ์ โคมสุวรรณ	ผู้จัดการอาวุโส	บมจ.ท.กรูไทย สาขาเพชรบุรี	084-075-5855 081-858-5597
10	คุณเสถียร อุตวัต	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพ ปราณบุรี	086-764-1814
11	คุณเสาวคนธ์ แสคมป์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	คณะวิทยาการจัดการ ม.ราชภัฏอุดรธานี	081-263-8327
12	คุณเอื้อพันธ์ เพ็ชรภรณ์	ผู้บริหารฝ่ายช่องทาง การบริการผู้ลงทุน บุคคล	บลจ.ท.กลีกรไทย สำนักงานใหญ่	081-613-6132

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ที่อยู่	หมายเหตุ
1	ศ.ดร.วิโรจน์ เลาหพันธ์	อธิบดีอธิบดีกรมสรรพากร และศุลกากร	กรมสรรพากร และศุลกากร	
2	ดร.มนู รัชธาดา	นักวิชาการสำนักงาน ปลัดกระทรวงการคลัง	กระทรวงการคลัง	
3	ดร.ไสว ศิริทองถาวร	อาจารย์	มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวน สุนันทา	02-243-2240 ต่อ314-322
4	ดร.กานดา ไทพานิชย์	อาจารย์	มหาวิทยาลัย ราชภัฏธนบุรี	คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี
5	คุณธนิต ลักษณะพุกก์	ผู้อำนวยการฝ่าย อาวุโส	บมจ.กรุงเทพ	081-6453-106
6	คุณมนต์ชัย สุกใส	ผู้จัดการอาวุโส	บมจ.กรุงเทพ	081-6266-811

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

รายชื่อสถานที่เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล
1	ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันตกของประเทศไทย
2	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันตกของประเทศไทย
3	ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันตกของประเทศไทย
4	ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันตกของประเทศไทย
5	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันตกของประเทศไทย
6	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันตกของประเทศไทย
7	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันตกของประเทศไทย
8	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันตกของประเทศไทย

ภาคผนวก ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ
พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย
2. ขอความกรุณาผู้ตอบคำถามที่เป็นความจริงที่สุดด้วยระดับการยอมรับ เพื่อนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย
3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย และข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านความรู้
- 2.2 ด้านทักษะ
- 2.3 ด้านเจตคติ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษารวบรวมตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

สุนันทา ภักดีโยธิน

ผู้วิจัย

ชุดที่ 1

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดเติมคำหรือเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] ที่กำหนดให้

1.1 เพศ

[] ชาย

[] หญิง

1.2 อายุ

[] 21 - 30 ปี

[] 31 - 40 ปี

[] 41 - 50 ปี

[] 51 ขึ้นไป

1.3 ประสบการณ์การทำงาน

[] 1 - 10 ปี

[] 11 - 20 ปี

[] 21 - 30 ปี

[] 31 ขึ้นไป

1.4 วุฒิการศึกษา

[] ต่ำกว่าปริญญาตรี

[] ปริญญาตรี

[] ปริญญาโท

[] สูงกว่าปริญญาโท

1.5 รายได้ต่อเดือน

[] ต่ำกว่า 15,000 บาท

[] 15,001 - 30,000 บาท

[] 30,001 - 60,000 บาท

[] สูงกว่า 60,000 บาท

1.6 ตำแหน่งงาน

[] ระดับผู้ปฏิบัติงาน

[] ระดับหัวหน้างาน

**ตอนที่ 2.1 แบบสอบถามระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย
คำชี้แจง**

5 =ยอมรับมากที่สุด 4 =ยอมรับมาก 3 =ยอมรับปานกลาง 2 =ยอมรับน้อย 1 =ยอมรับน้อยที่สุด

ลำดับ ที่	ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับการยอมรับ				
		5	4	3	2	1
	1. ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน					
1	มีความรู้ความสามารถในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการใช้บัตร เอ.ที.เอ็มและบัตรเดบิตได้เป็นอย่างดี					
2	มีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการข้อมูลทางบัญชีธนาคาร					
3	สามารถใช้ความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตในการให้บริการพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์					
4	มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยให้ ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน					
5	มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการโอนเงินและชำระเงิน การรับชำระสินค้าและบริการ					
6	สามารถให้บริการลูกค้าในการตอบคำถามทางด้าน Web Site ของ ธนาคารได้					
	2. ความรู้ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน					
7	มีความสามารถใช้เครื่อง เอ.ที.เอ็มในพื้นฐานเบื้องต้นได้เป็นอย่างดี					
8	มีความรู้ในการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์โดยอาศัยพื้นฐานเทคโนโลยี เบื้องต้นได้					
9	สามารถใช้เทคโนโลยีวิเคราะห์ความแตกต่างของอัตราดอกเบี้ยให้ ลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
10	มีความรู้เกี่ยวกับการโอนเงินและชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ต					

ลำดับ ที่	ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับการยอมรับ				
		5	4	3	2	1
	3. ความรู้ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน					
11	มีความรู้ความสามารถทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์					
12	มีความรู้และให้ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยได้					
13	มีความรู้ความสามารถในการชี้แจงการให้บริการเปิดบัญชีทางอินเทอร์เน็ตแก่ลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบาย ลูกค้าสามารถกรอกข้อมูลเพื่อเปิดบัญชีใหม่ได้					
14	สามารถใช้โปรแกรม Windows XP , Windows Vista ได้เป็นอย่างดี					
15	มีความรู้ความสามารถในการรับ-ส่งข้อมูลและรายงานอิเล็กทรอนิกส์					

ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

1. ข้อเสนอแนะด้านความรู้

ตอนที่ 2.2 แบบสอบถามระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

คำชี้แจง

5 =ยอมรับมากที่สุด 4 =ยอมรับมาก 3 =ยอมรับปานกลาง 2 =ยอมรับน้อย 1 =ยอมรับน้อยที่สุด

ลำดับ ที่	ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับการยอมรับ				
		5	4	3	2	1
	1. ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน					
16	มีทักษะในการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ที่ได้เป็นอย่างดี					
17	มีทักษะในการให้บริการข้อมูลของเครื่องบริการข้อมูลชำระเงิน					
18	พนักงานมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลงทะเบียน การศึกษา					
19	มีทักษะในการสื่อสารการใช้เทคโนโลยีการบริการจัดการด้าน การเงิน					
	2. ทักษะด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน					
20	มีทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้บัตรเดบิต และบัตรเอทีเอ็ม					
21	พนักงานมีความชำนาญตอบข้อซักถามในเบื้องต้นได้ถูกต้อง รวดเร็ว					
22	มีทักษะการให้บริการข้อมูลเทคโนโลยีพื้นฐานการชำระเงินได้ เป็นอย่างดี					
23	มีความชำนาญในการให้บริการลงทะเบียนการศึกษาได้เป็นอย่างดี					
24	มีทักษะในการสื่อสารและสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการได้อย่าง คล่องแคล่ว รวดเร็ว					

ลำดับ ที่	ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับการยอมรับ				
		5	4	3	2	1
	3. ทักษะด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน					
25	มีความชำนาญในการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ หรือแนะนำ เข้าถึงศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ได้					
26	มีทักษะการบริหารจัดการด้านการเงินต่างๆด้วยตนเองผ่าน Web Site ของธนาคาร					
27	มีทักษะในการใช้งานฟังก์ชัน Search, Web board เพื่อการเข้าถึงข้อมูล อัตราต่างๆและหนังสือคำสั่ง					
28	มีทักษะ ในการใช้ อินทราเน็ต เว็บไซต์ ช่วยให้การเข้าถึงข้อมูล ต่างๆได้สะดวก					
29	มีทักษะในการค้นหาไฟล์และโฟลเดอร์ โดยทราบข้อมูลและมี วิธีการค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว					
30	มีทักษะในการชี้แจง ข้อมูลต่างๆ และ สารสำคัญ ใน อินทราเน็ต เว็บไซต์ ให้ลูกค้าได้เข้าใจมากขึ้น					

ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

1. ข้อเสนอแนะด้านทักษะ

ตอนที่ 2.3 แบบสอบถามระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

คำชี้แจง

5 =ยอมรับมากที่สุด 4 =ยอมรับมาก 3 =ยอมรับปานกลาง 2 =ยอมรับน้อย 1 =ยอมรับน้อยที่สุด

ลำดับ ที่	ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับการยอมรับ				
		5	4	3	2	1
	1. เจตคติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน					
31	มีจิตสำนึกในการให้บริการสื่อสารทางเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับบัตรเดบิตและบัตรเอทีเอ็ม					
32	รับฟังและเข้าใจความคิดเห็น ของลูกค้า และตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆได้					
33	มีเจตคติที่ดีตอบข้อซักถามต่อระบบความปลอดภัยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
34	มีเจตคติที่ดีในการให้ความสำคัญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ					
	2. เจตคติด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน					
35	พนักงานมีความรู้สึกที่ดีและมีจิตใจให้ตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์เกี่ยวกับเทคโนโลยีพื้นฐาน					
36	มีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับการบริการWeb Site ของธนาคาร					
37	มีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับระบบความปลอดภัยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
38	มีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับเทคโนโลยีพื้นฐานของธนาคารด้านผลิตภัณฑ์และบริการ					
39	พนักงานมีจิตสำนึกในการให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธนาคาร					
40	มีจิตสำนึกและเข้าใจระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบดูแลลูกค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					

ลำดับ ที่	ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับการยอมรับ				
		5	4	3	2	1
	3. เจตคติด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน					
41	ให้บริการด้วยความ เต็มใจเกี่ยวกับการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์					
42	มีเจตคติที่ดีในการใช้ระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับบริการ Web Site ของธนาคาร					
43	มีความตั้งใจที่จะสืบค้น ทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ					
44	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการค้นหา สืบบนเว็บไซต์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธนาคาร					
45	มีจิตสำนึกที่ดีในการชี้แจง ข้อมูลต่างๆ และ สารสำคัญ ใน อินทราเน็ต เว็บไซต์ ให้ลูกค้าได้เข้าใจมากขึ้น					
46	มีเจตคติที่ดีในการประชาสัมพันธ์บริการสำหรับลูกค้าใช้บริหารจัดการด้านการเงินต่างๆด้วยตนเองผ่าน Website ของธนาคาร ได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายยิ่งขึ้น					
47	มีเจตคติที่ดีสามารถชี้แจงถึงความสะดวกง่ายดายเกี่ยวกับเครื่องบริการทางการเงินอัตโนมัติในการทำธุรกรรมได้ครบวงจรทั้งเครื่องฝากADM และเครื่องถอน ATM					
48	มีเจตคติที่ดีในการกำหนดภาพเคลื่อนไหวเพื่อปกหน้าจอเมื่อไม่ได้ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดจาก Screen Saver หน้าต่าง Display Properties					

ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

1. ข้อเสนอแนะด้านเจตคติ



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ
พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย
2. ขอความกรุณาผู้ตอบคำถามที่เป็นความจริงที่สุดด้วยระดับการยอมรับ เพื่อนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย
3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ชุด คือ

ชุดที่ 2 แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นมิติของแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรการเรียนรู้การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย และข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม ประกอบด้วย

ระดับปัจเจกบุคคล

ระดับทีมและกลุ่ม

ระดับองค์กร

การวัดผลองค์กรแห่งการเรียนรู้

ตอนที่ 2 เป็นมิติของแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับท่านและองค์กรของท่าน เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

สุนันทา ภักดีโยธิน

ผู้วิจัย

ชุดที่ 2

ตอนที่ 1 มิติของแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์การการเรียนรู้การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

ลำดับ ที่	มิติแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้	เกือบจะไม่เคย —— เกือบตลอดเวลา					
		1	2	3	4	5	6
	ระดับปัจเจกบุคคล						
1	ในองค์กรของข้าพเจ้า,เปิดใจกว้างรับฟังความคิดเห็นเพื่อที่จะได้เรียนรู้จากเทคโนโลยี						
2	ในองค์กรของข้าพเจ้า,จำแนกความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับภาระงานในอนาคต						
3	ในองค์กรของข้าพเจ้า,พนักงานช่วยซึ่งกันและกันเรียนรู้						
4	ในองค์กรของข้าพเจ้า,ได้รับเวลาเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้						
5	ในองค์กรของข้าพเจ้า,สำรวจปัญหาและความต้องการเพื่อนำมา ร่วมกันแก้ไข						
6	ในองค์กรของข้าพเจ้า,ให้ปฏิกิริยาตอบสนองที่เปิดเผยและ ซื่อสัตย์ซึ่งกันและกัน						
7	ในองค์กรของข้าพเจ้า,รับฟังข้อคิดเห็นของผู้อื่นก่อนที่จะแสดง ความคิดเห็น						
8	ในองค์กรของข้าพเจ้า,พนักงานปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ						
9	ในองค์กรของข้าพเจ้า,พนักงานให้ความเคารพและสร้างความ เชื่อถือซึ่งกันและกัน						
	ระดับทีมและกลุ่ม						
10	ในองค์กรของข้าพเจ้า,มีเสรีภาพที่จะปรับเปลี่ยนตามความ คิดเห็นขององค์กร						
11	ในองค์กรของข้าพเจ้า,ปฏิบัติต่อสมาชิกอย่างเท่าเทียม โดยไม่ คำนึงถึงตำแหน่ง, วัฒนธรรมหรือความแตกต่างอื่นๆ						
12	ในองค์กรของข้าพเจ้า,มีความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นทีม						

ลำดับ ที่	มิติแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้	เกือบจะไม่เคย – เกือบตลอดเวลา					
		1	2	3	4	5	6
13	ในองค์กรของข้าพเจ้า,ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะเนื่องจากผลของการอภิปรายของกลุ่มหรือข้อมูลที่รวบรวมได้						
14	ในองค์กรของข้าพเจ้า,ได้รับรางวัลสำหรับความสำเร็จของการทำงานเป็นทีม						
15	ในองค์กรของข้าพเจ้า,มีความมั่นใจในองค์กรจะปฏิบัติตามคำแนะนำขององค์กร						
17	ระดับองค์กร ในองค์กรของข้าพเจ้า,มิใช่การใช้สื่อสาร อิเล็กทรอนิกส์ แบบ 2 ทางเป็นประจำ						
18	ในองค์กรของข้าพเจ้า,พนักงานสามารถได้รับข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกเวลาด้วยความสะดวกและรวดเร็ว						
19	ในองค์กรของข้าพเจ้า,รักษาไว้ซึ่งฐานข้อมูลระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยความชำนาญของพนักงานให้ทันสมัย						
20	ในองค์กรของข้าพเจ้า,พนักงานควบคุมทรัพยากรที่เขาต้องการเพื่อที่จะประสบผลสำเร็จในงาน						
21	ในองค์กรของข้าพเจ้า,สร้างเจตคติที่เป็นแนวเดียวกันไปยังระดับต่างๆ และกลุ่ม						
22	ในองค์กรของข้าพเจ้า,สนับสนุนให้พนักงานคิดจากทฤษฎีจนทั่วไป						
23	ในองค์กรของข้าพเจ้า,สนับสนุนทุกคนให้นำเจตคติของลูกค้าเข้าสู่ขบวนการตัดสินใจ						
24	ในองค์กรของข้าพเจ้า,คำนึงถึงผลกระทบของการตัดสินใจในจริยธรรมของพนักงาน						
25	ในองค์กรของข้าพเจ้า,ทำงานร่วมกับชุมชนภายนอกเพื่อได้รับความต้องการร่วมกัน						

ลำดับ ที่	มติแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้	เกือบจะไม่เคย – เกือบตลอดเวลา					
		1	2	3	4	5	6
26	ในองค์กรของข้าพเจ้า,สนับสนุนให้พนักงานหาคำตอบจากทั่วทั้งองค์กรเมื่อทำการแก้ไขปัญหา						
27	ในองค์กรของข้าพเจ้า,สนับสนุนคำขอสำหรับโอกาสในการศึกษาและการฝึกงาน						
28	ในองค์กรของข้าพเจ้า,ให้การยอมรับกับคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา						
29	ในองค์กรของข้าพเจ้า,หาโอกาสในการศึกษาอยู่เสมอ						
30	ในองค์กรของข้าพเจ้า,การดำเนินการขององค์กรสอดคล้องกับมูลค่าขององค์กร						

ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

1. ข้อเสนอแนะ

ระดับปัจเจกบุคคล

ระดับทีมและกลุ่ม

ระดับองค์กร

ลำดับ ที่	การวัดผลขององค์การในระดับองค์กร	เกือบจะไม่เคย – เกือบตลอดเวลา									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31	ในองค์กรของข้าพเจ้า,มีเปอร์เซ็นต์ต้นทุนต่อการดำเนินธุรกิจต่อครั้งน้อยลง										
32	ในองค์กรของข้าพเจ้า,จำนวนผลิตภัณฑ์และการบริการดีขึ้น										
33	ในองค์กรของข้าพเจ้า,เปอร์เซ็นต์ของพนักงานที่มีความชำนาญด้านเทคโนโลยีเปรียบเทียบกับพนักงานทั้งหมดมากกว่าปีที่แล้ว										
34	ในองค์กรของข้าพเจ้า,เปอร์เซ็นต์ของการใช้จ่ายเทคโนโลยีและการจัดการข้อมูลเพิ่มขึ้น										
35	ในองค์กรของข้าพเจ้า,จำนวนของพนักงานที่เรียนรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีใหม่ๆมีจำนวนเพิ่มขึ้น										

ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

1. ขอเสนอแนะการวัดผลขององค์การในระดับองค์กร

ตอนที่ 2 ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับท่านและองค์กรของท่าน

คำชี้แจง โปรดเติมคำหรือเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] ที่กำหนดให้

36) บทบาทของคุณคืออะไร

- [] 1. ผู้บริหารอาวุโส
- [] 2. ผู้บริหารระดับกลาง
- [] 3. ผู้ควบคุมดูแล
- [] 4. ผู้ชำนาญการด้านบริการ
- [] 5. ลูกจ้างปฏิบัติงาน

37) ประสบการณ์การศึกษาของคุณคืออะไร

- [] 1. จบมัธยมศึกษาปลาย
- [] 2. ประกาศนียบัตรหรือระดับที่เกี่ยวข้องกัน
- [] 3. ระดับปริญญาตรี
- [] 4. ระดับปริญญาโท
- [] 5. สูงกว่าปริญญาโท

38) มีลูกจ้างในองค์กรของคุณจำนวนกี่คน

- [] 1. 0 – 500
- [] 2. 501 – 1,000
- [] 3. 1,001 – 10,000
- [] 4. 10,001 – 50,000
- [] 5. มากกว่า 50,000

39) ประเภทของธุรกิจ

- [] 1. ธุรกิจบริการภาครัฐ
- [] 2. ธุรกิจบริการภาครัฐวิสาหกิจ
- [] 3. ธุรกิจบริการภาคเอกชน
- [] 4. อื่นๆ

40) รายรับต่อปีขององค์กรท่าน

- [] 1. ต่ำกว่า 500 ล้านบาท
- [] 2. 501 – 1000 ล้านบาท
- [] 3. 1001- 10,000 ล้านบาท
- [] 4. มากกว่า 10,000 ล้านบาท



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ
พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย
2. ขอความกรุณาผู้ตอบคำถามที่เป็นความจริงที่สุดด้วยระดับการยอมรับ เพื่อนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย
3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ชุด คือ

ชุดที่ 3 เป็นแบบประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อ พัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ประกอบด้วย

1. คุณลักษณะเด่น
2. ความเป็นผู้นำขององค์กร
3. การบริหารงานลูกจ้าง
4. กาประสานหรือการยึดมั่นขององค์กร
5. การเน้นหนักกลยุทธ์
6. มาตรการของความสำเร็จ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

สุนันทา ภักดีโยธิน

ผู้วิจัย

ชุดที่ 3

คำชี้แจง

เครื่องมือนี้มีความหมายว่าผู้ทำการประเมินได้ทำการประเมินองค์กรในสภาวะปัจจุบัน และคิดว่าควรจะเป็นใน 5 ปี เพื่อที่จะได้ประสบความสำเร็จอย่างสูง

เครื่องมือการประเมินวัฒนธรรมขององค์กรปัจจุบัน-ชอบมากกว่า

1. คุณลักษณะเด่น		ปัจจุบัน	ชอบมากกว่า
A	องค์กรคือสถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัวสูง เหมือนกับครอบครัวที่ขยายออกไป พนักงานแบ่งปันซึ่งกันและกันอย่างมาก		
B	องค์กรเป็นสถานที่บริหารกิจการและมีพลังขับเคลื่อนสูง พนักงานยินดีและเตรียมพร้อมกับความเสี่ยง		
C	องค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้เข้าใจผลลัพธ์อย่างมาก สิ่งที่น่าสนใจที่สุดคือการทำงานให้สำเร็จ พนักงานมีการแข่งขันสูง และทำให้เข้าใจการบรรลุผลสำเร็จ		
D	องค์กรเป็นสถานที่ที่มีแบบแผนและระเบียบควบคุมอย่างเคร่งครัด โดยทั่วๆ ไปมีระเบียบควบคุมให้พนักงานปฏิบัติ		
รวม		100	100
2. ความเป็นผู้นำขององค์กร		ปัจจุบัน	ชอบมากกว่า
A	ความเป็นผู้นำในองค์กร โดยทั่วไปถูกพิจารณาว่าเป็นตัวอย่างอธิบายถึงการให้คำปรึกษา ให้ความสะดวก หรือสนับสนุน		
B	ความเป็นผู้นำในองค์กร โดยทั่วไปถูกพิจารณาว่าเป็นตัวอย่างอธิบายถึงการเป็นผู้บริหารกิจการ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือการรับมือกับความเสี่ยง		
C	ความเป็นผู้นำในองค์กร โดยทั่วไปถูกพิจารณาว่าเป็นตัวอย่างอธิบายถึงไม่มีสิ่งที่ไร้สาระ, ก้าวร้าว, จุดสนใจที่ทำให้เข้าใจผลลัพธ์		
D	ความเป็นผู้นำในองค์กร โดยทั่วไปถูกพิจารณาว่าเป็นตัวอย่างอธิบายถึงการประสานกัน, การจัดตั้ง หรือการดำเนินไปอย่างราบรื่นของประสิทธิภาพ		
รวม		100	100

3. การบริหารงานลูกจ้าง		ปัจจุบัน	ชอบมากกว่า
A	รูปแบบการบริหารในองค์กรถูกระบุลักษณะโดย การทำงานเป็นทีม ความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่, และการมีส่วนร่วม		
B	รูปแบบการบริหารในองค์กรถูกระบุลักษณะโดย การรับความเสี่ยงของแต่ละบุคคล, นวัตกรรม, เสรีภาพและความมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว		
C	รูปแบบการบริหารในองค์กรถูกระบุลักษณะโดย การผลักดันการแข่งขันอย่างสูง, มีความต้องการสูง และการบรรลุผลสำเร็จ		
D	รูปแบบการบริหารในองค์กรถูกระบุลักษณะ ความมั่นคงของการจ้างงาน ความลงรอยกัน สามารถคาดการณ์ได้และมีเสถียรภาพในความสัมพันธ์		
	รวม	100	100
4. การประสานหรือการผูกพันต่อองค์กร		ปัจจุบัน	ชอบมากกว่า
A	การที่ยึดองค์กรไว้ด้วยกันคือความจงรักภักดีและความเชื่อถือซึ่งกันและกัน การให้คำมั่นสัญญาต่อองค์กรดำเนินไปอย่างสูง		
B	การที่ยึดองค์กรไว้ด้วยกันคือการให้คำมั่นสัญญาต่อนวัตกรรมและการพัฒนา มีการเน้นถึงการอยู่บนเส้นแบ่งเขต		
C	การที่ยึดองค์กรไว้ด้วยกันคือการเน้นถึงการบรรลุผลและเป้าหมายของความสำเร็จ ความเข้มแข็ง และการชนะคือสาระสำคัญทั่วไป		
D	การที่ยึดองค์กรไว้ด้วยกันคือกฎระเบียบและนโยบายตามธรรมเนียมปฏิบัติ การรักษาไว้ซึ่งธรรมเนียมปฏิบัติในการดำเนินงานขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญ		
	รวม	100	100
5. การเน้นหนักกลยุทธ์		ปัจจุบัน	ชอบมากกว่า
A	องค์กรเน้นการพัฒนามนุษย์, ความเชื่อถือสูง, การเปิดกว้างและยืดหยุ่นการมีส่วนร่วม		
B	องค์กรเน้นการได้มาซึ่งทรัพยากรใหม่ๆ และสร้างความท้าทายใหม่ๆ ทดลองสิ่งใหม่ๆ และความหวังสำหรับโอกาสที่จะเพิ่มมูลค่า		
C	องค์กรเน้นปฏิบัติทางการแข่งขัน และความสำเร็จ การบรรลุเป้าหมายที่ยืดหยุ่นและการชนะในตลาดคือปัจจัยที่สำคัญ		
D	องค์กรเน้นลักษณะที่ถาวรและความมีเสถียรภาพ ประสิทธิภาพ การควบคุม และการดำเนินงานที่ราบรื่นเป็นสิ่งที่สำคัญ		
	รวม	100	100

6. มาตรการของความสำเเร็จ		ปัจจุบัน	ชอบมากกว่า
A	องค์กรให้คำจำกัดความของความสำเเร็จบนพื้นฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, การทำงานเป็นทีม, คำมั่นสัญญาของลูกจ้างและห่วงใยต่อพนักงาน		
B	องค์กรให้คำจำกัดความของความสำเเร็จบนพื้นฐานของการมีผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์มากที่สุดหรือผลิตภัณฑ์ที่ใหม่ที่สุด การเป็นผู้นำทางด้านผลิตภัณฑ์และผู้นำด้านเทคโนโลยี		
C	องค์กรให้คำจำกัดความของความสำเเร็จบนพื้นฐานของการครองตลาดและก้าวหน้าการแข่งขัน ความเป็นผู้นำในตลาดที่มีการแข่งขันคือกฎแ		
D	องค์กรให้คำจำกัดความของความสำเเร็จบนพื้นฐานของประสิทธิภาพ การส่งที่เชื่อถือได้ กำหนดการที่ราบรื่นและต้นทุนการผลิตต่ำคือ จุดวิกฤต		
รวม		100	100

ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

1. ขอเสนอแนะเครื่องมือประเมินองค์กร

ตัวอย่างการให้คะแนน

ในชุดที่ 3 ข้อ 1 ถึงข้อ 6 นี้ ท่านให้ น้ำหนักคะแนนในปัจจุบัน $A+B+C+D=100$ คะแนน

และในอนาคตข้างหน้า ท่านต้องการให้น้ำหนักคะแนน $A+B+C+D=100$ คะแนนที่ท่านต้องการหรือชอบมากกว่า

ข้อ.....		ปัจจุบัน	ชอบมากกว่า
A	ข้อความ.....	55	35
B	ข้อความ.....	20	30
C	ข้อความ.....	20	25
D	ข้อความ.....	5	10
รวม		100	100