



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ทศนคติของพนักงานธนาคารเพื่อคนไทย สำนักงานใหญ่
ต่อการเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการประกอบการศึกษาเรื่อง ทศนคติของพนักงานธนาคารเพื่อคนไทย สำนักงานใหญ่ต่อการเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้ ซึ่งจัดทำขึ้นโดยนักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ ต่อการศึกษา ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน ที่มีต่อคำถามนั้นๆ ข้อมูลที่ได้รับจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้ประโยชน์เฉพาะในการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น โดยจะไม่มีผลเสียหายต่อท่านผู้ตอบแต่อย่างใดทั้งสิ้น ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

คำแนะนำ แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทศนคติ ของพนักงานธนาคารเพื่อคนไทย สำนักงานใหญ่ต่อการเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อโครงการการจัดการความรู้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

1) เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2) อายุ

1. 21 – 35 ปี

2. 36 – 45 ปี

3. 45 ปีขึ้นไป

ไป

3) ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ปริญญาตรี 2. ปริญญาโท
 3. สูงกว่าปริญญาโทและอื่นๆ

4) ตำแหน่งองค์กร

1. พนักงานชั้นต้น-พนักงานชั้นกลาง 2. ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน-หัวหน้าส่วน
 3. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย-รองผู้อำนวยการฝ่าย 4. ผู้อำนวยการฝ่าย-ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส

5) ประสบการณ์ในการทำงานที่ธนาคารเพื่อคนไทย

1. 1-5 ปี 2. 6-10 ปี
 3. มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานธนาคารเพื่อคนไทย สำนักงานใหญ่ต่อการเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้

คำชี้แจง กรุณาได้เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ให้ท่านประเมินระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อความจำเป็นและ/หรือเหตุผลที่ธนาคารต้องดำเนิน “โครงการการจัดการความรู้” และความจำเป็นที่ท่านต้องเข้าร่วมโครงการดังกล่าว โดย

ระดับความคิดเห็น	5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับความคิดเห็น	4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น	3	หมายถึง	เฉยๆ
ระดับความคิดเห็น	2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น	1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1). การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียของค์ความรู้จากการปรับโครงสร้างองค์กรของธนาคาร					
2). การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียของค์ความรู้ไปจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน					
3). การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียของค์ความรู้จากการจัดจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) และ/หรือที่ปรึกษา (Consultant)					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4). การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียขององค์ความรู้จากการที่พนักงานเกษียณอายุ ลาออกหรือย้ายฝ่ายงาน					
5). การจัดการความรู้ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานขององค์กร เช่น ลดค่าใช้จ่ายในการทำงานล่วงเวลา					
6). การจัดการความรู้ช่วยให้ธนาคารมีศักยภาพในการแข่งขันสูงขึ้น เช่น เพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า					
7). การจัดการความรู้ช่วยลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน					
8). การจัดการความรู้ช่วยให้พนักงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานน้อย สามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วจากองค์ความรู้ที่มีอยู่					
9). การจัดการความรู้ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
10). การจัดการความรู้ช่วยให้กระบวนการทำงานภายในองค์กรมีความสอดคล้องกันทั้งหน่วยงานหลัก และหน่วยงานสนับสนุน					

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ให้ท่านประเมินระดับความพึงพอใจของท่านในการดำเนิน โครงการการจัดการความรู้ของธนาคาร ด้านบุคคลากร ด้านกระบวนการความรู้ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดย

ระดับความพึงพอใจ 5 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง

ระดับความพึงพอใจ 4 หมายถึง พอใจ

ระดับความพึงพอใจ 3 หมายถึง เฉยๆ

ระดับความพึงพอใจ 2 หมายถึง ไม่พอใจ

ระดับความพึงพอใจ 1 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านบุคคลากร (People)					
1). ผู้บริหารระดับสูงมีการกำหนดทิศทางในการพัฒนา และมุ่งมั่นในการวางกลยุทธ์ที่จะทำให้โครงการการจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ เช่น เลือกหัวข้อที่ทำแล้วเห็นผล หรือหัวข้อที่มีคนเข้าใจและมีองค์ความรู้อยู่แล้วในองค์กร					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากร (People)					
2). ผู้บริหารระดับสูงมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น มีการออกแบบโครงสร้างองค์กร/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้โดยตรง จัดเตรียมงบประมาณและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการจัดเก็บและ/หรือถ่ายทอดความรู้					
3). ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนโครงการการจัดการความรู้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง					
4). ผู้บริหารระดับสูงสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นในองค์กร เช่น ทำให้คนในองค์กรอยากนำเรื่องที่ตนรู้ออกมาแบ่งปันโดยไม่หวาดระแวงว่าจะเสียผลประโยชน์ หรือถูกเอาอย่างผลงาน					
5). ผู้บริหารระดับสูงเป็นต้นแบบแห่งการเป็นผู้ริเริ่มในการแบ่งปันและเรียนรู้					
6). ผู้บริหารระดับสูงเอาใจใส่ต่อความต้องการของพนักงานในด้านการส่งเสริมความรู้					
7). โครงสร้างองค์กร ระบบสายการบังคับบัญชาสนับสนุนให้องค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้กันอย่างสะดวก					
8). โครงสร้างองค์กร/ฝ่ายงานมีหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้อย่างชัดเจน					
9). หน่วยงานผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ทราบบทบาทหน้าที่และขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบ					
10). การสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความจำเป็นในการดำเนิน โครงการการจัดการความรู้					
11). การสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้พนักงานทราบถึงแผนงาน/แนวทางของการดำเนิน โครงการการจัดการความรู้					
12). การให้ความร่วมมือของครูในการถ่ายทอดความรู้โดยไม่หวงแหน/ปิดบัง					
13). พนักงานมีเจตคติ/ทัศนคติที่ดีในการแบ่งปันความรู้					
14). พนักงานมีการแบ่งปันความรู้เพิ่มเติมกลับเข้ามาในวงความรู้ และมีการนำความรู้ไปใช้					
15). พนักงานมีการให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานในทุกระดับชั้น					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการความรู้ (Knowledge Process)					
1). การกำหนดหัวข้อความรู้ และ/หรือทักษะ ตรงตามความต้องการของฝ่ายงาน/หน่วยงาน					
2.) ฝ่ายงานมีความรู้พื้นฐานในหัวข้อความรู้และ/หรือทักษะที่กำหนดเพียงพอ จึงทำให้สามารถต่อยอดความรู้ได้อย่างรวดเร็ว					
3). การจัดเก็บข้อมูลมีการกลั่นกรองเนื้อหาให้มีความสอดคล้องต่อฝ่ายงาน/หน่วยงาน					
4). การจัดเก็บข้อมูลมีระบบ/ระเบียบ (Knowledge Grouping) มีการแบ่งประเภทความรู้ที่ชัดเจน					
5). การจัดเก็บข้อมูลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
6). การจัดเก็บข้อมูลมีการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัย					
7). การเลือกกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (เครื่องมือ KM) มีความเหมาะสมต่อวัฒนธรรมของฝ่ายงาน/หน่วยงาน					
8). การสร้างบรรยากาศ ที่ดีเพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้					
9). การสร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่อง ชมเชย ให้รางวัลพนักงานที่ร่วมโครงการการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอ					
10). การให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจมีความสอดคล้องกับผลงาน					
11). การให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจคำนึงถึงความต้องการทั้งในส่วนขององค์กรและในส่วนของพนักงาน (push-pull theory) ไปพร้อม ๆ กัน					
12). การประเมินผล/วัดผลหลังจัดกิจกรรม KM และนำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์					
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)					
1). เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมความรู้สามารถสืบค้น เข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างรวดเร็ว					
2). เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้มีความหลากหลาย เหมาะสมกับความรู้แต่ละประเภท					
3). เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ครอบคลุมทุกพื้นที่การทำงาน					
4). การสร้างระบบป้องกันเพื่อไม่ให้นักภายนอกเข้ามาก่อความเสียหายแก่ระบบฐานข้อมูลภายใน					
5). ความพร้อมของ โครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้เช่นสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์					

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ให้ท่านประเมินความถี่ของพฤติกรรมของท่านและ/หรือฝ่ายงานในระหว่างดำเนิน โครงการการจัดการ ความรู้

ระดับของพฤติกรรม	5	หมายถึง	ปฏิบัติเป็นประจำ
ระดับของพฤติกรรม	4	หมายถึง	ปฏิบัติบ่อยครั้ง
ระดับของพฤติกรรม	3	หมายถึง	ปฏิบัติบางครั้ง
ระดับของพฤติกรรม	2	หมายถึง	ปฏิบัตินานๆครั้ง
ระดับของพฤติกรรม	1	หมายถึง	ไม่ปฏิบัติ

ข้อคำถาม	ระดับของพฤติกรรม				
	5	4	3	2	1
1). การกระตุ้นเพื่อให้พนักงานเต็มใจและเปิดกว้างที่จะรับฟัง					
2). การกระตุ้นให้พนักงานเกิดการแบ่งปันความรู้ใหม่เข้ามาในวงความรู้					
3). การสร้างทัศนคติให้พนักงานอยากที่จะแบ่งปันความรู้โดยไม่ หวาดระแวงเรื่องผลประโยชน์					
4). ท่านประพฤติตนเป็นต้นแบบในการเป็นผู้ริเริ่มแบ่งปันและเรียนรู้					
5). การเอาใจใส่ในความต้องการของพนักงานและประสานงานกับผู้บริหาร เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้					
6). การมีส่วนร่วมในการกำหนดหัวข้อความรู้ และ/หรือทักษะให้ตรงตาม ความต้องการของฝ่ายงาน					
7). การปฏิบัติงานตามขั้นตอน และ/หรือกระบวนการตามที่ธนาคาร กำหนด					
8). การเสนอแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่ ก่อให้เกิดคุณค่า					
9). ฝ่ายงานมีการตรวจสอบความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานเพื่อไม่ให้ เป็นอุปสรรคต่อการจัดการความรู้เช่น White Board, Projector, Computer, ปากกา					
10). ฝ่ายงานจัดเตรียมความพร้อมด้านงบประมาณเพื่อสนับสนุน โครงการ การจัดการความรู้					
11). ฝ่ายงานสื่อความเพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความจำเป็นในการดำเนิน โครงการจัดการความรู้					
12). ฝ่ายงานมีการสื่อความเพื่อให้พนักงานทราบถึงแผนงานและแนวทาง ในการดำเนินโครงการจัดการความรู้					
13). ฝ่ายงานกำหนดตัวชี้วัดเรื่องการลงทุน/ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน					

ข้อคำถาม	ระดับของพฤติกรรม				
	5	4	3	2	1
14). ฝ่ายงานกำหนดตัวชี้วัดเรื่องการเพิ่มผลความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า					
15). ฝ่ายงานกำหนดตัวชี้วัดเรื่องการลดลงของความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน					
16). ฝ่ายงานสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้					
17). ฝ่ายงานให้การยกย่องชมเชยพนักงานที่ให้ความร่วมมือในโครงการจัดการความรู้					
18). ฝ่ายงานทบทวนวิธีการสร้างแรงจูงใจ / การยกย่องชมเชยให้เหมาะสมกับความต้องการ					
19). ฝ่ายงานทบทวนเพื่อปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
20). ฝ่ายงานปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสม					
21). ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการดูแลรักษาเพื่อให้ออกห่างจากการก่อวินาศกรรมจากบุคคลภายนอกที่จะทำความเสียหายแก่ระบบ/ข้อมูล					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อโครงการจัดการความรู้

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ณ โอกาสนี้
 Copyright © by Chiang Mai University
 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

นางรัชดาพร พุฒคำ

วัน เดือน ปีเกิด

28 เมษายน พ.ศ. 2518

ประวัติการศึกษา

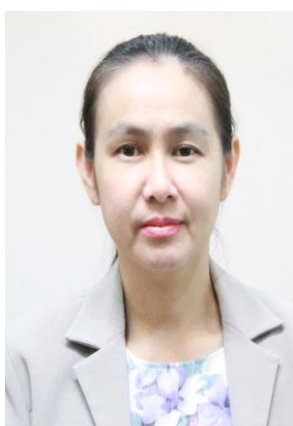
ปีการศึกษา 2540

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ สาขาสถิติ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประวัติการทำงาน

ปัจจุบัน

ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญงานวิเคราะห์ธุรกิจระบบข้อมูลสารสนเทศ
และบริหารทรัพยากรอาวุโส
บมจ. ธนาคารกสิกรไทย



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
© by Chiang Mai University
rights reserved