

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลักขององค์กร

คำชี้แจง งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัล ระดับสมรรถนะหลักขององค์กร เปรียบเทียบสมรรถนะหลักขององค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลักขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 12 เป็นงานวิจัยที่ใช้ประกอบประกอบการศึกษาการค้นคว้าอิสระในระดับปริญญาโทของผู้วิจัยในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยรายละเอียดของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 12

ส่วนที่ 3 สมรรถนะหลักของธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใด ๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับตัวท่านในการรายงานข้อมูล รวมทั้งจะไม่มีการใช้ข้อมูลดังกล่าวร่วมกับบุคคลภายนอกอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยประการใดที่เกี่ยวกับแบบสอบถาม โปรดติดต่อผู้วิจัยได้ที่หมายเลข 062-8304422

นางสาวกมลชนก กะตะศิลา

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง

อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

10,000 – 20,000 บาท

20,000 – 30,000 บาท

30,000 – 40,000 บาท

40,000 บาทขึ้นไป

6. อายุงาน

1-3 ปี

4-6 ปี

6-9 ปี

10 ปีขึ้นไป

7. ตำแหน่งงาน

พนักงานระดับ 5-7

ผู้ช่วยผู้จัดการ

ผู้จัดการ

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. สังกัดหน่วยงาน

ธนาคารออมสินสำนักงานภาค 12

ธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี 1

ธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี 2

ธนาคารออมสินเขตศรีสะเกษ

ธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์

ธนาคารออมสินเขตสุรินทร์

ธนาคารออมสินเขตยโสธร

ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ 12

สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย 12

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 12

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องที่ตรงกับความเห็น

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1	ทักษะด้านความคิด					
2.1.1	ท่านมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี					
2.1.2	ท่านเข้าใจกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน					
2.1.3	ท่านสามารถนำความรู้ ไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้					
2.1.4	ท่านสามารถแก้ปัญหาการทำงานที่ซับซ้อนได้					
2.1.5	ท่านสามารถคิดหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้					
2.1.6	ท่านสามารถใช้ความคิดในเชิงวิเคราะห์แก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม					
2.2	ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน					
2.2.1	ท่านสามารถปฏิบัติงานตามระเบียบและแนวปฏิบัติอย่างถูกต้องและชัดเจน					
2.2.2	ท่านสามารถเข้าใจถึงรายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมาย					
2.2.3	ท่านมีทักษะในการทำงานอย่างชัดเจน					
2.2.4	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จลุล่วงตามกำหนดเวลา					
2.2.5	ท่านสามารถประยุกต์ใช้ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมากับงานที่ท่านทำได้					
2.2.6	ท่านนำวิธีการใหม่ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน					
2.3	ทักษะด้านสารสนเทศ					
2.2.1	ท่านรู้วิธีการค้นหาและจัดการข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ					
2.2.2	ท่านสามารถอธิบายข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเข้าใจง่าย					
2.2.3	ท่านมีการตรวจสอบสารสนเทศอย่างมีเหตุผลเชื่อถือได้ ก่อนนำมาใช้หรือเผยแพร่					
2.2.4	ท่านสามารถใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในสำนักงานได้					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.2.5	ท่านใช้สื่อประกอบการนำเสนอ หรือประกอบการทำงานได้					
2.2.6	ท่านใช้สารสนเทศต่างๆ ด้วยความระมัดระวังและไม่นำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงของตนเองและองค์กร					
2.3	ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์					
2.3.1	ท่านเรียนรู้และเข้าใจเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
2.3.2	ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ					
2.3.3	ท่านมีความอ่อนน้อมถ่อมตนต่อเพื่อนร่วมงานเสมอ					
2.3.4	ท่านช่วยเหลือและให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานในการทำงานเสมอ					
2.3.5	ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
2.3.6	ท่านสามารถประสานงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี					
2.4	ทักษะด้านการสื่อสาร					
2.4.1	ท่านมีความสามารถในการฟังเพื่อนร่วมงาน ลูกค้ำและผู้มาติดต่อ และสามารถจับใจความสำคัญได้					
2.4.2	ท่านสามารถพูดได้อย่างถูกต้องและชัดเจน					
2.4.3	ท่านสามารถอ่านจับใจความสำคัญได้ดี					
2.4.4	ท่านมีทักษะการเขียนเป็นอย่างดี					
2.4.5	ท่านมีความเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้ำและผู้มาติดต่อ					
2.4.6	ท่านสามารถประสานงานและสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้ำและผู้มาติดต่อได้ดี					
2.5	ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม					
2.5.1	ท่านใส่ใจและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานในทีม					
2.5.2	ท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในทีมอย่างชัดเจน					
2.5.3	ท่านวางแผนร่วมกันในการปฏิบัติงานของทีม					
2.5.4	ท่านช่วยเหลือทีมเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
2.5.5	ท่านสามารถเป็นผู้ประสานความสัมพันธ์ เมื่อเกิดความขัดแย้งในทีม					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.5.6	ท่านมีการประสานงานกันกับเพื่อนร่วมงานด้วยความเป็นมิตร					
2.7	ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์					
2.7.1	ท่านใช้ความรู้และนวัตกรรมในกระบวนการการทำงานเสมอ					
2.7.2	ท่านมีความคิดแปลกใหม่ เพื่อพัฒนาการทำงานให้ดีกว่าเดิม					
2.7.3	ท่านเป็นคนคิดนอกกรอบ และกล้าลองทำสิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนางาน					
2.7.4	ท่านมีความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์					
2.7.5	ท่านมองปัญหาในการทำงานเป็นความท้าทายในการแก้ปัญหาเสมอ					
2.7.6	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่มีสร้างเป็นนวัตกรรมการทำงาน					

ส่วนที่ 3 สมรรถนะหลักของธนาคารอสมลิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องที่ตรงกับความเห็น

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1	Customers for Life: ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า					
3.1.1	ท่านสังเกตถึงความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน					
3.1.2	ท่านสามารถเลือกสินค้าและบริการให้เหมาะสมกับลูกค้า					
3.1.3	ท่านสามารถให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า					
3.2	Partnership: สร้างเครือข่ายความร่วมมือ					
3.2.1	ท่านรู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของลูกค้า หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานเอกชน					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.2.2	ท่านให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือต่อลูกค้า หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานเอกชน แม้อยู่นอกเหนือ บทบาทหน้าที่ของตนเอง					
3.2.3	ท่านส่งมอบผลลัพธ์ที่คาดหวัง โดยคำนึงถึง ความราบรื่น รวดเร็ว ในกระบวนการทำงานภาพรวม ต่อลูกค้า หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานเอกชน					
3.3	Learning Agility: เรียนรู้เท่าทันในทุกสถานการณ์					
3.3.1	ท่านรู้เท่าทันต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลง อยู่เสมอ					
3.3.2	ท่านสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใน สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้					
3.3.3	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานในสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงได้อย่างดี					
3.4	Innovation: คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่					
3.4.1	ท่านแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
3.4.2	ท่านมีวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานเสมอ					
3.4.3	ท่านมีการติดตาม และวิเคราะห์ผลการทำงานใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงและนำไปใช้ในองค์กรได้อย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ