

ภาคผนวก

PAYAP UNIVERSITY

ภาคผนวก ก: แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม

() () 1-2

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาหาข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง

"การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกสิกรไทย

กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่"

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก(/) ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกตรงกับความเป็นจริงที่สุดหรือกรอกข้อความในช่องว่างและข้อมูลที่ได้รับเป็นเพียงเพื่อการวิจัยในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนั้นผู้จัดทำจะเก็บไว้เป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับเจ้าหน้าที่

1. เพศ () 3
 - () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุปี () 4-5
3. ระดับการศึกษา () 6
 - () 1. มัธยมศึกษา หรือ ปวช. () 2. อนุปริญญา หรือ ปวส.
 - () 3. ปริญญาตรี () 4. สูงกว่าปริญญาตรี
4. รายได้เฉลี่ยประมาณเดือนละบาท () 7-11
5. อายุงานปี () 12-13
6. ตำแหน่ง () 14
 - () 1. ผู้จัดการสาขา (**หากท่านเลือกข้อนี้กรุณาตอบส่วนที่ 3 ด้วย**)
 - () 2. ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (**หากท่านเลือกข้อนี้กรุณาตอบส่วนที่ 3 ด้วย**)
 - () 3. พนักงานระดับผู้รับมอบอำนาจ (นอกเหนือจากข้อ 1, 2)
 - () 4. พนักงานระดับปฏิบัติการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ธนาคารใช้อยู่ในปัจจุบัน

ระดับความพึงพอใจ

5 = พึงพอใจมากที่สุด , 4 = พึงพอใจมาก

3 = พึงพอใจปานกลาง , 2 = พึงพอใจน้อย , 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจ	5	4	3	2	1
1. ธนาคารใช้การประเมินผลเพื่อเลื่อนเงินเดือน , พิจารณาความชอบประจำปี					() 15
2. ธนาคารใช้การประเมินผลเพื่อโยกย้ายตำแหน่งให้เหมาะสม					() 16
3. ธนาคารใช้การประเมินผลเพื่อส่งเสริม และ ลงโทษ					() 17
4. งานที่มีคุณภาพคืองานที่มีความถูกต้องของงาน					() 18
5. งานที่มีคุณภาพคืองานที่มีความประณีต เรียบร้อย					() 19
6. งานบางชิ้นก็อาจจะผิดพลาดได้บ้างและไม่ทำให้เสียหายอย่างเด่นชัด					() 20
7. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ได้รับมอบหมาย					() 21
8. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด					() 22
9. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์					() 23
10. ท่านปฏิบัติงานได้ด้วยความเข้าใจมากกว่าใช้ความจำ					() 24
11. ท่านคิดว่าควรมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทุกคน					() 25

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

5 = ฟังพอใจมากที่สุด , 4 = ฟังพอใจมาก
3 = ฟังพอใจปานกลาง , 2 = ฟังพอใจน้อย , 1 = ฟังพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจ	5	4	3	2	1
12. ท่านมักจะอาสาและเต็มใจให้ความร่วมมือทำงานทุกครั้ง					() 26
13. ท่านไม่มีปัญหาขัดแย้งกับหัวหน้างานของท่าน					() 27
14. ท่านสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้ดี					() 28
15. ในการปฏิบัติงานท่านมักจะขอความร่วมมือจากหัวหน้างานของท่าน เพื่อให้งานสำเร็จด้วยดี					() 29
16. ในการปฏิบัติงานท่านมักจะขอความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานของท่าน เพื่อให้งานสำเร็จด้วยดี					() 30
17. ในการปฏิบัติงานท่านมักจะขอความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชาของท่าน เพื่อให้งานสำเร็จด้วยดี					() 31
18. ท่านคิดว่าทำแก่เฉพาะงานของท่านก็พอ ถ้าคนอื่นไม่ขอก็ไม่ทำ					() 32
19. ท่านมักจะมาร่วมกิจกรรมของธนาคารเสมอไม่ว่าจะเป็นวันหยุดก็ตาม					() 33
20. พนักงานควรจะใช้สิทธิ์ในการลาพักผ่อน และลาหยุดอย่างเต็มที่					() 34
21. ท่านชอบให้มีการพัฒนาองค์กรอยู่ตลอดเวลา					() 35
22. ท่านคิดว่าคิดวิธีลดขั้นตอนให้งานเร็วขึ้นแต่ไม่เสียคุณภาพ					() 36
23. ท่านเห็นด้วยกับการ RE-ENGINEERING ของธนาคารที่ผ่านมา					() 37

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

5 = ฟังพอใจมากที่สุด , 4 = ฟังพอใจมาก
3 = ฟังพอใจปานกลาง , 2 = ฟังพอใจน้อย , 1 = ฟังพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจ	5	4	3	2	1
24. ท่านเห็นว่าเทคโนโลยีสมัยใหม่จำเป็นมากสำหรับงานธนาคาร					() 38
25. ท่านคิดว่าการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ๆทำให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					() 39
26. พนักงานทุกคนจะต้องรอบรู้บริการต่างๆของธนาคารเป็นอย่างดี					() 40
27. ท่านมักจะติดตามข่าวสารการเมืองและเศรษฐกิจ เพราะมีผลกระทบต่องานของท่านอย่างมาก					() 41
28. ท่านทราบข่าวกิจกรรมของธนาคารจากหนังสือกิจการสัมพันธ์และสิ่งตีพิมพ์ทั่วไป					() 42
29. ท่านสนใจบริการของธนาคารอื่นๆเพื่อเปรียบเทียบกับธนาคารของท่าน					() 43
30. ผู้นำต้องมีการวางแผนงานในการทำงานให้สำเร็จ					() 44
31. ผู้นำสามารถดำเนินการได้ตามสภาวะ โดยไม่จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี					() 45
32. ผู้นำที่ดีจะต้องสามารถโน้มน้าวผู้ใต้บังคับบัญชาให้เข้าใจในแผนงาน					() 46
33. ผู้นำไม่จำเป็นต้องตัดสินใจทุกเรื่องเสมอไป					() 47
34. ผู้บังคับบัญชาควรจะสอนงานและสร้างเสริมความสามารถให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา					() 48
35. ท่านพอใจที่จะถูกประเมินผลงานตามวิธีปัจจุบัน					() 49

(GRAPHIC RATING SCALES)

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

5 = ฟังพอใจมากที่สุด , 4 = ฟังพอใจมาก
3 = ฟังพอใจปานกลาง , 2 = ฟังพอใจน้อย , 1 = ฟังพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจ	5	4	3	2	1
36. ท่านคิดว่าน่าจะมีวิธีประเมินผลงานที่ดีกว่า GRAPHIC RATING SCALES					() 50
37. ผู้ประเมินเป็นผู้จัดการสาขาเท่านั้น					() 51
38. ผู้ประเมินเป็นผู้บังคับบัญชาตามสายงานเท่านั้น					() 52
39. ผู้จัดการสาขาประเมินร่วมกับผู้บังคับบัญชาตาม สายงานร่วมกัน					() 53
40. ธนาคารมีการชี้แจงเกี่ยวกับการประเมินผล					() 54
41. การแจ้งผลการปฏิบัติงานแจ้งเป็นรายบุคคล					() 55
42. การแจ้งผลการปฏิบัติงานโดยประกาศในที่ประชุม					() 56
43. สำนักงานใหญ่วิเคราะห์การประเมินผลเพื่อ ปรับปรุงให้ดีขึ้น					() 57
44. ธนาคารมีการประเมินผลมากกว่า 1 ครั้ง ในแต่ละปี					() 58
45. ธนาคารใช้แบบฟอร์มประเมินผลการปฏิบัติงานที่ สามารถเข้าใจทุกครั้ง					() 59
46. แบบฟอร์มที่ใช้ในการประเมินมีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย					() 60
47. แบบฟอร์มใช้ดินสอคำที่มีความเข้มระบาย					() 61

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานแต่ละระดับพนักงาน

(**สำหรับผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขาเท่านั้น**)

ข้อความประเมิน	ระดับพนักงาน		
	ระดับผู้รับมอบอำนาจ	ระดับปฏิบัติการ	
1. ความถูกต้องของงาน			() 62-63
2. ความประณีตเรียบร้อยของงาน			() 64-65
3. ความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด			() 66-67
4. ความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จบนพื้นฐานของวิชาชีพขั้นแข็ง			() 68-69
5. ความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จบนพื้นฐานของความเข้าใจงาน			() 70-71
6. การมีสัมพันธภาพและร่วมมือประสานงานกับผู้บังคับบัญชา, ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน			() 72-73
7. การอุทิศตนเพื่อกิจกรรมพิเศษและกิจกรรมส่วนรวมของธนาคาร			() 74-75
8. ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาปรับปรุงระบบงาน			() 76-77
9. การนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ			() 78-79

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

ข้อความประเมิน	ระดับพนักงาน		
	ระดับผู้รับมอบอำนาจ	ระดับปฏิบัติการ	
10. ความรู้ด้านบริการของธนาคาร			() 1-2
11. ความรู้ข่าวสารทั่วไป และกิจกรรมของธนาคาร			() 3-4
12. ความสามารถในการวางแผน การจัดการ และโน้มน้าวผู้ได้บังคับบัญชาให้เข้าใจแผนงาน			() 5-6
13. การตัดสินใจ การแก้ปัญหาให้ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์			() 7-8
14. การสอนงาน และเสริมสร้างความสามารถในการทำงานให้ผู้ได้บังคับบัญชา			() 9-10
15. เอาใจใส่และเอื้ออาทรต่อผู้ได้บังคับบัญชา			() 11-12

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ระดับปัญหา

5 = ปัญหามากที่สุด , 4 = ปัญหามาก

3 = ปัญหาปานกลาง , 2 = ปัญหาน้อย , 1 = ปัญหาที่น้อยที่สุด

ระดับปัญหา	5	4	3	2	1	
1. ผู้ประเมินผลงานของท่านไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ในการประเมิน						() 13
2. ผู้ประเมินผลงานของท่านไม่มีความรู้ในการประเมิน						() 14
3. ผู้ประเมินผลงานของมีอคติส่วนตัว						() 15
4. ผู้ประเมินผลงานของท่านให้คะแนนในหน่วยงานของตนเองสูงกว่าหน่วยงานอื่นๆ						() 16
5. ผู้ประเมินผลงานของท่านให้คะแนนในระดับปานกลางเท่ากันหมด ทำให้ผลที่ได้ไม่มีความหมาย						() 17
6. ผู้ประเมินผลงานของท่านคิดมาตรฐานและเกณฑ์การประเมินผลไม่ชัดเจน						() 18
7. การประเมินผลงานเพียงปีละ 1 ครั้ง ทำให้ผลที่ได้จากการประเมินมีความผิดพลาด						() 19
8. มีการประเมินผลงานจากบุคลิกของพนักงานมากกว่าพิจารณาจากผลงานที่ผ่านมา						() 20
9. ปัญหาอื่น ๆ (โปรดระบุ)						
.....						

ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินผลอย่างไร (โปรดเขียนระบุ)

.....

.....

ภาคผนวก ข: รายละเอียดเกี่ยวกับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด

1.1 ข้อมูลทั่วไปของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด

(ก) ประวัติความเป็นมา และวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งธนาคาร

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 5 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้บริการทางदानสินเชื่อและการเงินเพื่อรองรับการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของประเทศภายหลังการสิ้นสุดของสงครามมหาเอเซียบูรพา

บริการของธนาคารเมื่อเริ่มก่อตั้งคือ การรับฝากเงินและให้ดอกเบียแก่ประชาชน รวมทั้งการกู้ยืมเพื่อประกอบธุรกิจโดยคิดคำนวณดอกเบียตามความเหมาะสม นโยบายหลักของธนาคารในขณะนั้นได้แก่ การช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้ การลดระดับการว่างงานภายในประเทศให้น้อยลง และการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางการนำเข้าและส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ

ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทย จำกัด มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 2 ของประเทศ รองจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด วารสารการเงินธนาคารได้ยกย่องให้ธนาคารเป็น "ธนาคารแห่งปี 2536" โดยให้เหตุผลว่า ธนาคารกสิกรไทยมีผลงานที่โดดเด่นมากในการจัดการทั่วไป รวมทั้งมีการเติบโตของส่วนแบ่งสินทรัพย์เฉลี่ยที่ดีที่สุด และเป็นธนาคารใหญ่ที่ดำรงไว้ ซึ่งคุณภาพในการให้บริการพร้อมทั้งมีการแบ่งปันผลประโยชน์เพื่อสังคมตลอดมา

นอกจากนี้ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ยังเป็นองค์กรเอกชนแห่งแรกในประเทศไทยที่ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือในระดับ AAA จากบริษัท ไทยเรตติ้ง แอนด์ อินฟอร์เมชันเซอร์วิส จำกัด เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2536 ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่าธนาคารมีความได้เปรียบสูงทางการแข่งขันและการตลาดในธุรกิจธนาคาร มีสินทรัพย์ที่มีคุณภาพ มีการบริหารที่รัดกุม ตลอดจนมีโครงสร้างและผลประกอบการทางการเงินที่มั่นคง จึงนับได้ว่า ธนาคารประสบความสำเร็จ ในการดำเนินงานเป็นอย่างดีตลอดที่ผ่านมา

1.2 ลักษณะการประกอบธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย จำกัด โดยสังเขป

ธนาคารกสิกรไทย จำกัดประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ทุกประเภท ตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ และประกาศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย บริการของธนาคารสามารถแบ่งออกเป็นกว้างๆออกได้เป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

- (ก) บริการที่นำมาซึ่งรายได้ดอกเบี้ย ได้แก่ บริการด้านสินเชื่อและบริการรับฝากเงินจากประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญที่สุดของธนาคารในการอำนวยสินเชื่อ
- (ข) บริการที่นำมาซึ่งรายได้ ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ที่สำคัญได้แก่ บริการด้านวานิชธนกิจ บริการบัตรเครดิต บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และบริการเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิต สำหรับลูกค้านำเข้าและส่งออก นอกจากนี้ยังมีบริการอื่นอีกเช่น บริการถอนเงินสดอัตโนมัติด้วยตู้ ATM บริการธนาคารทางโทรศัพท์ บริการแฟคตอริง (Factoring) และบริการเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ เป็นต้น

บริการด้านสินเชื่อ

ธนาคารมีนโยบายการให้สินเชื่อที่ค่อนข้างอนุรักษ์นิยม โดยเน้นหนักทางด้านสินเชื่อที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและประเทศชาติเป็นหลัก ธนาคารได้แบ่งหน่วยงานที่ดูแลกำกับเกี่ยวกับงานสินเชื่อเป็น 5 หน่วยงาน ได้แก่ ฝ่ายสินเชื่ออุตสาหกรรมการผลิตและการเกษตร ฝ่ายสินเชื่ออุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ฝ่ายสินเชื่อพาณิชย์กรรมและการก่อสร้าง ฝ่ายสินเชื่อบุคคลและธุรกิจขนาดย่อม และฝ่ายกิจการต่างประเทศซึ่งดูแลเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อการส่งออกและนำเข้า ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ต้องการให้มีการอนุมัติสินเชื่อแก่ภาคเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศ

บริการรับฝากเงิน

ธนาคารให้บริการรับฝากเงินแก่ประชาชนทั่วไป ทั้งในรูปแบบเงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากประจำ โดยให้บริการผ่านเครือข่ายสาขา ซึ่งมีอยู่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

บริการด้านวานิชธนกิจ

บริการด้านวานิชธนกิจของธนาคารครอบคลุมถึงการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า เกี่ยวกับโครงสร้างทางการเงินต่างๆไป บริการให้คำปรึกษาและจัดหาสินเชื่อให้กับโครงการขนาดใหญ่ (Project Financing and Loan Syndication) บริการให้คำปรึกษาในการออกตราสารหนี้ ตลอดจนการเป็นตัวแทนสนับสนุนการจำหน่ายตราสารหนี้และหน่วยลงทุน (Unit Trust) บริการให้คำปรึกษาและจัดหาสินเชื่อ เป็นต้น

บริการบัตรเครดิต

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด เป็นผู้ผู้นำในตลาดบัตรเครดิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งบัตรเครดิตภายในประเทศ และเป็นตัวแทนในการออกบัตรวีซ่า และบัตรมาสเตอร์การ์ด บัตรเครดิตที่ออกร่วมกับร้านค้าขนาดใหญ่หรือที่เรียกว่า Affinity Card และบัตรเครดิตกสิกรไทยอัจฉริยะ หรือ TFB Smart Card อีกด้วย

บริการด้านอื่นๆ

ธนาคารได้ให้บริการเลตเตอร์ออฟเครดิตสำหรับลูกค้าที่ทำธุรกิจกับต่างประเทศ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการเอทีเอ็มสำหรับการถอนเงินสดกับเครื่อง ATM Pool ทั่วประเทศ และ ATM Plus Network ที่ให้บริการถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็มทั่วโลกที่มีสัญลักษณ์ของ Visa/Plus ธนาคารได้วางแผนที่จะขยายบริการธนาคารทางโทรศัพท์มากขึ้น และได้จัดตั้ง

ส่วนบริการพิทักษ์หลักทรัพย์ที่ทำหน้าที่รับฝากใบหุ้นตราสาร และหุ้นกู้ต่างๆ และจัดการเรื่อง
การเงินและส่งคืนผลประโยชน์แก่ผู้ลงทุน ซึ่งจะเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมให้กับธนาคาร
ในอนาคต นอกจากนี้ธนาคารได้ให้บริการที่สำคัญอีก 2 ประเภท คือ กิจการวิเทศกิจ และ
การลงทุนในหลักทรัพย์

PAYAP UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายผริต ปัญจวรรณ
วัน เดือน ปีเกิด	17 กันยายน 2509
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนลำปางกัลยาณี บริหารธุรกิจบัณฑิต การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยพายัพ
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2530 - 2532 พนักงานต้อนรับโรงแรมเชียงใหม่ พ.ศ. 2532 - 2536 พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขา ถนนเจริญเมือง เชียงใหม่ พ.ศ. 2536 - 2536 พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขา ช้างเผือก เชียงใหม่ พ.ศ. 2536 - ปัจจุบัน พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขา สันป่าตอง เชียงใหม่