

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ. จิตวิทยาสังคม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527.

กรีซ สืบสนธิ. พฤติกรรมกรรมการสื่อสารในการบริหารองค์การ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2531.

_____ . วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

เกษม กิตติอักษรมากุล. บทบาทของสื่อและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสารศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศ สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนากว. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.

จระไน แกลโกศล. ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2531.

จันทน์ ชิงชู. รายงานการเงิน. สยามธุรกิจ 2539: 6 (21-27 มกราคม พ.ศ.2539)

จุกา เทียนไทย, รองศาสตราจารย์. สัมภาษณ์, 22 ตุลาคม 2539

_____ . วีดิทัศน์เกี่ยวกับสังคมไทย. สำนักพิมพ์เดอะเนชั่น, 2538.

เจริญ สุขนันทพงษ์. หลักและวิธีการของงานส่งเสริมการเกษตร. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2527.

ฉัตรทิพย์ นาถสุภา และ พรพิไล เลิศวิชา. วัฒนธรรมหมู่บ้านกับโลกาภิวัตน์, โลกาภิวัตน์กับสังคมเศรษฐกิจไทย. ศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจการเมือง คณะเศรษฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

ทศพร ศิริสัมพันธ์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์. สัมภาษณ์, 20 พฤศจิกายน 2539

ธงชัย สันติวงษ์. กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2526

_____ . นวัตกรรมกับองค์การ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2532

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน), ฝ่ายวิจัย. ผลกระทบจาก GATT. 2537.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, กองประชาสัมพันธ์. "รู้จัก ธ.ก.ส." ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์ (อัดสำเนา)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, กองประชาสัมพันธ์. ข่าวสารการรื้อปรับระบบ
ปีที่ 1 ฉบับที่ 3 (กุมภาพันธ์ 2539)

บัณฑิต วโถนอมสัจย์. รองผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. สัมภาษณ์,
7 พฤศจิกายน 2539

บรรจง ตะริโย. รองผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. สัมภาษณ์, 24
ตุลาคม 2539

บุษบา ภูัสกุล. พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ความรู้ ทักษะคติ และการมีส่วนร่วมในการรักษาทรัพยากร
ป่าไม้ของประชาชนในหมู่บ้านป่าไม้ เขตอำเภอวัฒนานคร จังหวัดปราจีนบุรี สาขา
วิชานิเทศศาสตร์พัฒนการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต ภาควิชาประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2535.

ปทุม ศิริวงคมานนท์. การงานวัดกรรมทางกรรมสื่อสารเข้าสู่การธุรกิจศึกษาเฉพาะกรณี
โทรศัพท์เคลื่อนที่ วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสาร
มวลชน: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทักษะคติ: การวัด การเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย. บริษัทสำนัก
พิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2520.

ประสานจิตต์ ลิ้มโกคา. หลักการประชาสัมพันธ์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2526.

ประสิทธิ์ ดินารักษ์. พืชยุทธศาสตร์ธุรกิจไอที. สำนักพิมพ์มติชน, 2538

ปาริฉัตร มั่นคง. ทักษะคติของวัยรุ่นที่มีต่อโฆษณา และสินค้าในโฆษณาที่แสดงออกเกี่ยวกับ
กามารมณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

ผาสุก พงษ์ไพจิตร. โลกาวัดณ์กับสังคมประชา. โลกาวัดณ์กับสังคมเศรษฐกิจไทย. ศูนย์
ศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมือง คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

พัฒน์จิ โภญจนาท" (ผู้พูด) BEENGINEERING ทำอย่างไร (เทปบันทึกเสียง บริษัทไลบรารีจำกัด
22 กุมภาพันธ์ 2538)

พิทยาพล นาถธราดล. รองผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. สัมภาษณ์
21 ตุลาคม 2539

- พีระนันท์ บุรณะโสภณ. พฤติกรรมกรเปิดรับสาร ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนากว จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537
- เยาวดี รักษวิริยะ. พฤติกรรมกรรับข่าวสารที่มีผลต่อการยอมรับการถือมังสวิรัตของสมาชิกพุทธสถานสันติอโศก สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนากว จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์. โลกาภิวัตน์กับสังคมเศรษฐกิจไทย โลกาภิวัตน์กับสังคมเศรษฐกิจไทย. ศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจการเมือง คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- _____ . รีเอ็นจิเนียริงยกเครื่ององค์กร. บรรณาธิการ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เดอะเนชั่น, 2537)
- ลดาวัลย์ พอใจ. การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ความตระหนัก และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของประชาชน ในเขตอำเภอพิบูล จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนากว จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536
- ลัทธีกาล ศรีวะระมย์. การชักนำ (Leading) องค์กรและการจัดการ (Organization and Management). สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2539.
- วงแห ศิริวานิช. การนำนวัตกรรมเข้าสู่การธุรกิจ ศึกษาเฉพาะภาชนะโพลีสไตรีนโฟม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2529.
- วรวิทย์ เจริญเลิศ. เศรษฐกิจไทยภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ โลกาภิวัตน์กับสังคมเศรษฐกิจไทย. ศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจการเมือง คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- วิศรภา สุวิพัฒนานนท์. การเปิดรับข่าวสารและปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการพิมพ์ระบบตั้งโต๊ะ (Desktop Publishing) ขององค์กรธุรกิจเอกชนในกรุงเทพมหานคร สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนากว จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

- วิเชียร เกตุสิงห์. การวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2534
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. วีดิทัศน์เชิงวิจัย ภาคปฏิบัติคู่มือการบริหารสำหรับนักธุรกิจและข้าราชการ:
สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2538.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. คู่มือวีดิทัศน์เชิงวิจัยธุรกิจไทย. สำนักพิมพ์มติชน, 2539.
- ศักดิ์ดา ทวีขศรี. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม 6. สัมภาษณ์, 8 พฤษภาคม 2539.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การวางแผน (Planning), องค์การและการจัดการ (Organization and Management). สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2539
- ศุภชัย ยาวะประภาส. นโยบายสาธารณะ. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538
- สมจิต โยธะคง. รองศาสตราจารย์ระดับ 9. สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2539.
- สมชาย ภคภาสนวิวัฒน์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์. สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2539.
- _____. สงครามเขตการค้า. สำนักพิมพ์เดอะเนชั่น, 2536.
- _____. วิสัยทัศน์ประเทศไทยปี 2000 (VISION THAILAND 2000). สำนักพิมพ์มติชน, 2538
- สมชาย หิรัญภิตติ. การควบคุม (Controlling), องค์การและการจัดการ(Organization and Management). สำนักงานพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2539.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. การรับรู้และการเรียนรู้กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538
- สมยศ นาวิกาว. การบริหารแบบมีส่วนร่วม. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2525
- สุมาลี ตั้งจิตต์ศิลป์. พฤติกรรมกรเปิดรับสื่อเกี่ยวกับการรักษาคุณภาพแหล่งน้ำกับความรู้
ทัศนคติ และพฤติกรรมกรมีส่วนร่วมในการรักษาคุณภาพแหล่งน้ำของประชาชนใน
กรุงเทพมหานคร สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- สุนันทา เลานันท์. การพัฒนาองค์กร. โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา, 2531
- สุนิด ไสภโณวงศ์. รองผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. สัมภาษณ์,
12 พฤศจิกายน 2539

สุวรรณี โพธิ์ศรี. การเปิดรับสื่อ ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมในการป้องกันโรคเอดส์ของ
ผู้ปกครองนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 เขตกรุงเทพมหานคร สาขาวิชานิติ
ศาสตร์พัฒนากิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
สุนัย ภรณ์วัลย์. การอภิวัฒน์วีเอ็นเอ็นเอ. สำนักพิมพ์เดอะเนชั่น, 2537
เสถียร เศษประทีป. การสื่อสารงานนวัตกรรม. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2525.

_____. การสื่อสารงานนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร: เจ้าพระยาการพิมพ์, 2538
อรุณ รักธรรม. การพัฒนาองค์การ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2532
_____. การพัฒนาองค์การแนวความคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย. สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
อุดมวิทย์ เนียมอินทร์. สถานีตำรวจชุมชน: ศึกษาทัศนคติต่อกรมมีส่วนร่วมของประชาชน กรณี
การจัดตั้งสถานีตำรวจชุมชนสยามสแควร์ สาขาวิชาการปกครอง จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร ภาควิชาการปกครอง บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

อุทัย เลหาวิเชียร. ทฤษฎีองค์การ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2532
เอกชัย กีสุขพันธ์. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. สำนักพิมพ์สุขภาพใจ กรุงเทพมหานคร,
2538.
เอ็นนู ซื่อสุวรรณ. รองผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, สัมภาษณ์,
6 พฤศจิกายน 2539

ภาษาอังกฤษ

Bollenbacher, George M. Reengineering Financial Processes. Journal Bankers Magazine Vol:
175 Iss: 4 Jul/Aug 1992 p:42-45
Cadwallader, Mervyn L. The Cybernetic Analysis of Change in Complex Social Organizations.
The American Journal of Sociology, 65. 1959
Campanelli, Melissa. James Champy on Reengineering Managers. Journal Sales &
Marketing Management (SAL) Apr 1996: 36
Deflear, Melvin. Theories of Mass Communication. New York: David McKay Co., 1966.

- Hammer, Michael, and Champy, James. Reengineering The Corporation: A manifesto For business revolution. HarperCollins Publishers, Inc New York, 1993
- Hammer, Michael, and Stanton, Steven A. The Reengineering Revolution. A Handbook, HarperCollins Publishers; New York, 1994
- Harrison, John S. Rebuilding Mortgage Banking Leads to Bigger Market Share. Journal Texas Banking (TXB) Jun 1994: 17
- Higginson, Thomas; Waxler, Robert P. Communication, Commitment and Corporate Culture: The Foundation for TQM and Reengineering. Journal Industrial Management (IM) Nov/Dec 1994: 4-7
- Katz, Elehu., and Lazarsfeld, Paul F. Personal Influence. New York: The Free Press, 1955.
- Lan, R S M. Business reengineering : The Ultimate Productivity Gain. Journal South Dakota Business Review Vol: 52 Iss:1 Sep.1993 p.1, 4
- Lazarsfeld, Paul F., and Menzel, Herbert. "Mass Media and Personal Influence" in the Science of Human Communication." ed. Wilbur Lchramm New York: Basic Book, 1963:97
- Lowenthal, Jeffrey N. Reengineering the Organization: A Step-by-Step Approach to Corporate Revitalization Journal Quality Progress (QPR) Jan 1994: 93-95 and Mar 1994: 131-133
- Mitroff, Ian. Organization As If People Mattered. Journal Executive Excellence Vol: 11 Iss:7 Jul 1994 p.14-15
- Munger, Cynthia Process Reengineering: Revolutionizing Legal Services. Journal Law Practice Management (LGE) May/Jun 1995: 22-27
- Nebel, Eddystone C. III; Rutherford, Denney; Schaffer, Jeffrey D. Reengineering the hotel organization. Journal cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly Vol: 35 Iss: 5 Oct 1994 p.88-95
- Paul Hersey and Kenneth H. Blanchard. Management of Organizational Behavior Utilizing Human Resources. Sixth Edition By Prentice Hall, Englewood Cliffs, 1993
- Raynor, Michael E. Reengineering: A powerful addition to the arsenal of continuous improvement. Journal CMA magazine (RIA) Nov.1993: 26

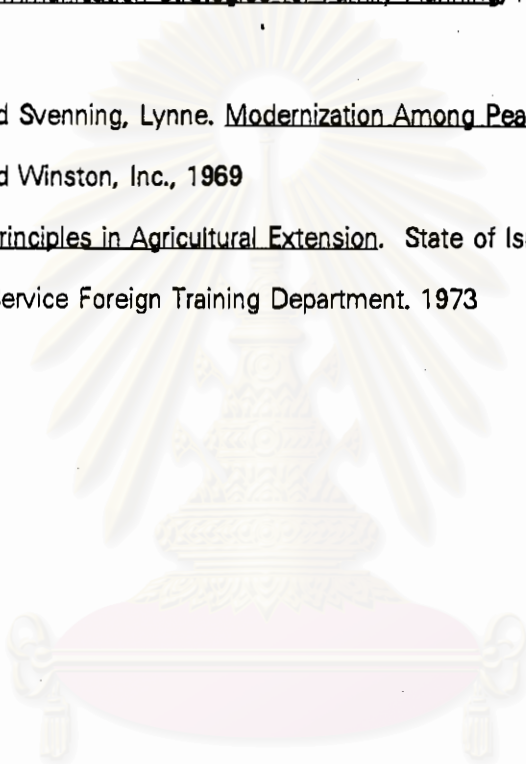
Rigby, Darrell, The Secret History of Process Reengineering. Journal Planning Review Vol: 21
Iss.2 Mar/Apr 1993 p.24-27

Rogers, Everett M.: and Meynen, Wicky L. Communication Sources of 2, 4-D Weed Spray
Among Columbian Peasents Rural Social, 30, pp.213-219 cited by Lindzey, Gardner
and Aronson, Elliot. The Handbook of Social Psychology. Vol. 3. Massachusetts:
Addison-Wesley Publishing Company, 1969.

Rogers, Everett M. Communication Strategies for Family Planning, New York: The Free Prees,
1973

Rogers, Everett M., and Svenning, Lynne. Modernization Among Peasants, New York: Holt
Rinehart and Winston, Inc., 1969

S. zuckerman. Basic Principles in Agricultural Extension. State of Israel Ministry of Agriculture
Extension Service Foreign Training Department. 1973



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก.

ตารางแสดงผลการวิจัย

ความรู้เกี่ยวกับการรีปรับระบบ

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามความรู้เกี่ยวกับการรีปรับระบบ

ข้อ	ข้อความ	ตอบถูก		ตอบผิด	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.	ตามความเห็นของท่านคำตอบข้อใดเป็นความหมายของคำว่า"การรีปรับระบบ"(reengineering)	647	61.2	410	38.8
2.	ที่มาของแนวความคิดในการ "รีปรับระบบ" ตามที่ท่านทราบมุ่งในประเด็นใดดังต่อไปนี้มากที่สุด	579	54.8	478	45.2
3.	แนวความคิดในการทำการรีปรับระบบตามหลักการที่แท้จริงต้องเป็นอย่างไร	890	84.2	167	15.8
4.	หลังจากนำการรีปรับระบบมาใช้แล้วทำให้การทำงานของผู้ปฏิบัติงานมีลักษณะอย่างไร	933	88.3	124	11.7
5.	เมื่อนำการรีปรับระบบมาใช้ในองค์กรแล้วสายงานการบังคับบัญชาจะมีลักษณะอย่างไร	620	58.7	437	41.3
6.	ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการรีปรับระบบมีลักษณะเป็นรูปแบบใด	438	41.4	619	58.6
7.	การรีปรับระบบเป็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงในองค์การที่เกี่ยวข้องกับประเด็นใดดังต่อไปนี้มากที่สุด	879	83.2	178	16.8
8.	การรีปรับระบบมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานทำงานในลักษณะใด	612	57.9	445	42.1
9.	วิธีการจัดการแบบใดดังต่อไปนี้ที่จำเป็นสำหรับการรีปรับระบบ	819	77.5	238	22.5
10.	ผลจากการรีปรับระบบก่อให้เกิดภาวะอย่างไร	788	74.6	269	25.4

ค่าความรู้เฉลี่ย (\bar{X}) 6.82

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 2.00

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงาน จำแนกตามพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ จากสื่อประเภทต่าง ๆ

ชนิดของสื่อ	บ่อยที่สุด	บ่อย	พอสมควร	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคย	รวม	ค่าเฉลี่ย (X̄)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. หนังสือเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ	17 (1.8)	98 (9.3)	339 (32.1)	414 (39.2)	189 (17.9)	1,057 (100.0)	2.38	.94
2. วารสารภายในองค์กร เช่น จุลสาร อ.ก.ส., วิชาการบริษัทฯ	32 (3.0)	183 (17.3)	485 (45.9)	310 (29.3)	47 (4.4)	1,057 (100.0)	2.85	.89
3. ข่าวสารการรื้อปรับระบบ	26 (2.5)	130 (12.3)	440 (41.8)	314 (29.7)	147 (13.9)	1,057 (100.0)	2.60	.96
4. ป้ายประกาศ	2 (2.0)	8 (8.0)	25 (25.0)	33 (33.0)	32 (32.0)	1,057 (100.0)	2.15	1.03
5. เสียงตามสายภายในสำนักงาน	-	2 (2.0)	14 (14.0)	15 (15.0)	89 (89.0)	100* (100.0)	1.49	.81
6. ผู้บังคับบัญชา	18 (1.7)	94 (8.9)	378 (36.8)	409 (38.7)	158 (14.9)	1,057 (100.0)	2.44	.91
7. พนักงานในทีมการรื้อปรับระบบ	13 (1.2)	55 (5.2)	259 (24.5)	327 (30.9)	403 (38.1)	1,057 (100.0)	2.00	.97
8. เจ้าหน้าที่ของบริษัทที่ปรึกษาเรื่องการรื้อปรับระบบ	3 (3.0)	10 (10.0)	23 (23.0)	40 (40.0)	24 (24.0)	100* (100.0)	2.28	1.04
9. เพื่อนร่วมงาน	10 (.9)	59 (5.8)	317 (30.1)	463 (43.9)	208 (19.6)	1,057 (100.0)	2.25	.86
10. สมาชิกในครอบครัว	7 (.7)	24 (2.3)	148 (14.0)	271 (25.8)	607 (57.4)	1,057 (100.0)	1.83	.85
11. อาจารย์มหาวิทยาลัย	-	6 (6.0)	20 (20.0)	30 (30.0)	44 (44.0)	100* (100.0)	1.90	.94
12. แหล่งข่าวสารอื่นๆ - หนังสือพิมพ์	4 (8.3)	10 (20.8)	21 (43.8)	13 (27.1)	-	48** (100.0)	3.10	.90
13. แหล่งข่าวสารอื่นๆ - โทรทัศน์	-	5 (29.4)	9 (52.9)	3 (17.8)	-	17** (100.0)	3.12	.70
14. แหล่งข่าวสารอื่นๆ - วารสารทางธุรกิจ	2 (12.5)	8 (37.5)	5 (31.3)	3 (18.8)	-	18** (100.0)	3.44	.98

* ตามเฉพาะกลุ่มพนักงานที่เป็นทีมงานเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ N = 100

** เฉพาะจำนวนที่ระบุค่าตอบแหล่งข่าวสารอื่น ๆ

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานจำแนกตามอิทธิพลของสื่อต่อความมั่งคั่ง
ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ

ชนิดของสื่อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
1. หนังสือเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ	34 (3.2)	123 (11.6)	435 (41.2)	290 (27.4)	176 (16.6)	1,057 (100.0)	2.58	1.00
2. วารสารภายในองค์กร เช่น จุลสาร ธ.ก.ส., วิชาการปริทัศน์	24 (2.3)	140 (13.2)	486 (46.0)	330 (31.2)	77 (7.3)	1,057 (100.0)	2.72	.87
3. ข่าวสารการรื้อปรับระบบ	26 (2.5)	114 (10.8)	450 (42.6)	315 (29.8)	162 (14.4)	1,057 (100.0)	2.57	.96
4. ป้ายประกาศ	-	7 (7.0)	22 (22.0)	32 (32.0)	39 (39.0)	100* (100.0)	1.97	.96
5. เสียงตามสายภายในสำนักงาน	-	6 (6.0)	10 (10.0)	20 (20.0)	64 (64.0)	100* (100.0)	1.61	.96
6. ผู้บังคับบัญชา	16 (1.5)	128 (12.1)	352 (33.3)	390 (36.9)	171 (16.2)	1,057 (100.0)	2.46	.95
7. พนักงานในที่ทำการรื้อปรับระบบ	21 (1.9)	77 (7.3)	226 (21.4)	340 (32.2)	393 (37.2)	1,057 (100.0)	2.04	1.02
8. เจ้าหน้าที่ของบริษัทที่ปรึกษา เรื่องการรื้อปรับระบบ	5 (5.0)	18 (18.0)	21 (21.0)	31 (31.0)	25 (25.0)	100* (100.0)	2.50	1.21
9. เพื่อนร่วมงาน	13 (1.1)	60 (6.7)	307 (29.1)	439 (41.6)	238 (22.5)	1,057 (100.0)	2.21	.89
10. สมาชิกในครอบครัว	10 (0.8)	27 (2.8)	155 (14.7)	281 (26.6)	584 (55.3)	1,057 (100.0)	1.67	.87
11. อาจารย์มหาวิทยาลัย	-	10 (10.0)	20 (20.0)	28 (28.0)	42 (42.0)	100* (100.0)	1.98	1.01
12. แหล่งข่าวสารอื่นๆ - หนังสือพิมพ์	6 (12.5)	8 (16.7)	18 (37.5)	16 (33.3)	-	48** (100.0)	3.08	1.01
13. แหล่งข่าวสารอื่นๆ - โทรทัศน์	-	5 (29.4)	9 (52.9)	3 (17.6)	-	17** (100.0)	3.12	.70
14. แหล่งข่าวสารอื่นๆ - วารสารทาง ธุรกิจ	4 (25.0)	3 (18.7)	5 (31.3)	4 (25.0)	-	16** (100.0)	3.36	1.17

* ตามเฉพาะกลุ่มพนักงานที่เป็นทีมงานเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ N = 100

** เฉพาะจำนวนที่ระบุคำตอบแหล่งข่าวสารอื่น ๆ

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานในการมีส่วนร่วมติดตามความคืบหน้าในการ
 รับผิดชอบต่อระบบ

การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อระบบ	จำนวน ราย	ร้อยละ
ติดตามบ้าง	656	62.0
ติดตามอย่างต่อเนื่อง	176	16.7
ไม่เคยติดตาม	225	21.3
รวม	1,057	100.00

จากตารางที่ 48 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่ศึกษาในครั้งนี้นั้นส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อระบบโดยติดตามความคืบหน้าในการรับผิดชอบต่อระบบขององค์กรในลักษณะติดตามบ้าง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ ไม่เคยติดตามคิดเป็นร้อยละ 21.3 และน้อยที่สุดคือ ติดตามอย่างต่อเนื่องคิดเป็นร้อยละ 16.7

สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานในประเด็นปัจจัยแวดล้อม (context) ของ
 ธ.ก.ส.ต่อการปรับเปลี่ยนระบบโดยการคาดหวังต่อระบบใหม่จากการทำโครงการปรับเปลี่ยน
 ระบบ

ปัจจัยแวดล้อมที่มีต่อโครงการ ปรับเปลี่ยนระบบ	จำนวน ราย	ร้อยละ
ไม่คาดหวัง	200	18.9
คาดหวัง	781	73.9
ความเห็นอย่างอื่น	76	7.2
รวม	1,057	100.00

จากตารางที่ 49 แสดงให้เห็นว่าจากปัจจัยแวดล้อม (context) ของ ธ.ก.ส.ต่อการปรับเปลี่ยนระบบนั้น พนักงานที่ศึกษาในครั้งนี้ส่วนใหญ่คาดหวังต่อระบบใหม่จากการทำโครงการปรับเปลี่ยนระบบ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 73.9 รองลงมาคือ ไม่คาดหวัง คิดเป็นร้อยละ 18.9 และน้อยที่สุดคือ ความเห็นอย่างอื่น คิดเป็นร้อยละ 7.2

สำนักงานวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานมีความเห็นต่อความพร้อมขององค์การว่ามีผลต่อความสำเร็จในการทำโครงการรื้อปรับระบบ

ความพร้อมขององค์การที่มีต่อการรื้อปรับระบบ	จำนวน ราย	ร้อยละ
ไม่เห็นด้วย	165	15.6
เห็นด้วย	733	69.4
ความเห็นอย่างอื่น	159	15.0
รวม	1,057	100.00

จากตารางที่ 50 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่ศึกษาในครั้งนี้อย่างใหญ่มีความเห็นต่อความพร้อมขององค์การว่ามีผลต่อความสำเร็จในการทำโครงการรื้อปรับระบบ โดยเห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 15.6 และน้อยที่สุดคือ ความเห็นอย่างอื่น คิดเป็นร้อยละ 15.0

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่ยอมรับโดยต้องการให้องค์การดำเนินการ
ปรับเปลี่ยนระบบต่อไป

การยอมรับให้มีการปรับเปลี่ยนระบบ	จำนวน ราย	ร้อยละ
ไม่ต้องการทำต่อไป	41	3.9
ต้องการทำต่อไป	918	86.8
ความเห็นอย่างอื่น	98	9.3
รวม	1,057	100.00

จากตารางที่ 51 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่ศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ยอมรับให้องค์การ
ดำเนินการปรับเปลี่ยนระบบโดยต้องการทำต่อไปมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 86.8 รองลงมาคือความเห็น
อย่างอื่น คิดเป็นร้อยละ 9.3 และน้อยที่สุดคือไม่ต้องการทำต่อไปคิดเป็นร้อยละ 3.9

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่เป็นทีมงานเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ (reengineering team) ที่ประสบปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสารเรื่องการรื้อปรับระบบกับเจ้าหน้าที่บริษัทที่ปรึกษาต่างประเทศ

การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่บริษัทที่ปรึกษาต่างประเทศ	จำนวนราย	ร้อยละ
ไม่มีปัญหาหรืออุปสรรค	13	13.0
มีปัญหาหรืออุปสรรค	87	87.0
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 52 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เป็นทีมงานเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ (reengineering team) ส่วนใหญ่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสารเรื่องการรื้อปรับระบบกับเจ้าหน้าที่บริษัทปรึกษาต่างประเทศมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 87.0 และไม่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสารเรื่องการรื้อปรับระบบกับเจ้าหน้าที่บริษัทที่ปรึกษาต่างประเทศคิดเป็นร้อยละ 13.0

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนร้อยละพนักงานที่เป็นทีมงานเกี่ยวกับการรีออกแบบ (reengineering team) ระบุประเด็นปัญหาหรืออุปสรรค ในการสื่อสารเรื่องการรีออกแบบกับเจ้าหน้าที่บริษัทที่ปรึกษาต่างประเทศ

ประเด็นปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสาร	จำนวนร้อยละ
1. ไม่เข้าใจภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการสื่อสารดีพอ	31.0
2. เจ้าหน้าที่บริษัทที่ทำหน้าที่เป็นล่ามในการสื่อสารแปลความได้ความหมายไม่ตรงกันทำให้พนักงานสับสน	17.0
3. เจ้าหน้าที่บริษัทต่างประเทศไม่เข้าใจปัญหาการทำงานขององค์กรอย่างแท้จริง	33.0
4. ไม่มีพนักงานขององค์กรทำหน้าที่เป็นล่ามในการสื่อสาร	11.0
5. ปัญหาอย่างอื่น	8.0
5.1 เจ้าหน้าที่บริษัทไม่มีความรู้ความชำนาญพอ และบริษัทไม่ได้นำคณะมาช่วยองค์กรเท่าที่ควรแต่นำเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์น้อยมาเป็นผู้ประสานงานซึ่งบ่อยครั้งมีการเบี่ยงเบนไปจากวัตถุประสงค์เดิม (4.0%)	
5.2 บริษัทที่ปรึกษาไม่นำรูปแบบการทำงานภายนอกมาถ่ายทอดเพื่อเป็นแนวคิด และไม่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบริษัทที่ปรึกษาทำให้พนักงานไม่เข้าใจวิธีการทำงานของบริษัท (2.0%)	
5.3 บริษัทไม่เก่งด้านสื่อสารให้พนักงานเข้าใจร่วมมือด้วย (1.0%)	
5.4 การสื่อสารของผู้เป็นล่ามทำให้เสียเวลาควรให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถรับรู้งานเป็นคนไทยจะทำให้งานเป็นไปเร็วกว่านี้ (1.0%)	
รวม	100.0

จากตารางที่ 53 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เป็นทีมงานเกี่ยวกับการรีออกแบบ (reengineering team) ส่วนใหญ่ระบุประเด็นปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสารเรื่องการรีออกแบบกับเจ้าหน้าที่บริษัทที่ปรึกษาต่างประเทศว่าเจ้าหน้าที่บริษัทต่างประเทศไม่เข้าใจปัญหาการทำงานขององค์กรอย่างแท้จริง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ ไม่เข้าใจภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการสื่อสารดีพอเจ้าหน้าที่บริษัทที่ทำหน้าที่เป็นล่ามในการสื่อสารแปลความได้ ความหมายไม่ตรงกัน ทำให้พนักงานสับสน และไม่มีพนักงานขององค์กรทำหน้าที่เป็นล่ามในการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 31.0, 17.0 และ 11.0 ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือ ปัญหาอย่างอื่นคิดเป็นร้อยละ 8.0 ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริษัทไม่มีความรู้ ความชำนาญพอ และบริษัทไม่ได้นำคำแนะนำขององค์กรเท่าที่ควร คิดเป็นร้อยละ 4.0 รองลงมาคือ บริษัทที่ปรึกษาไม่นำรูปแบบการทำงานภายนอกมาถ่ายทอดเพื่อเป็นแนวคิด และไม่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบริษัทที่ปรึกษาทำให้พนักงานไม่เข้าใจวิธีการของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 2.0 ถัดไปคือ บริษัทไม่เก่งด้านสื่อสารให้พนักงานเข้าใจร่วมมือ คิดเป็นร้อยละ 1.0 และการสื่อสารของผู้เป็นล่ามทำให้เสียเวลา ควรให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถรับรู้งานเป็นคนไทยจะทำงานเป็นไปเร็วกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานที่เป็นทีมงานเกี่ยวกับการรีออกแบบ (reengineering team) ระบุวิธีการสื่อสารกับพนักงานในองค์กร

วิธีการสื่อสารกับพนักงานในองค์กร	ร้อยละ
การสนทนาพูดคุยกัน	24.0
การประชุม	44.0
การมอบหมายงาน, การสั่งการ	15.0
การเสนอรายงาน	17.0
รวม	100.0

จากตารางที่ 54 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นทีมงานเกี่ยวกับการรีออกแบบ (reengineering team) ระบุวิธีการสื่อสารกับพนักงานในองค์กร ส่วนใหญ่คือการประชุม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ การสนทนาพูดคุยกัน การเสนอรายงานและการมอบหมายงาน การสั่งการ คิดเป็นร้อยละ 24.0, 17.0 และ 15.0 ตามลำดับ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนรายและร้อยละของพนักงานที่อยู่ในโครงการนำร่องและพนักงานที่ส่วนงานหรือสาขาซึ่งยังไม่ได้ทำการรื้อปรับระบบ ปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสารเรื่องการรื้อปรับระบบระหว่างองค์การกับคนในองค์การ

การสื่อสารระหว่างองค์การ กับคนในองค์การ	จำนวน ราย	ร้อยละ
ไม่มีปัญหาหรืออุปสรรค	150	15.7
มีปัญหาหรืออุปสรรค	807	84.3
รวม	957*	100.00

- *หมายเหตุ: 1. จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่อยู่ในโครงการนำร่อง (N) = 117
2. จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่ส่วนงานหรือสาขาซึ่งยังไม่ได้ทำการรื้อปรับระบบ (N) = 840

จากตารางที่ 55 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่อยู่ในโครงการนำร่อง และพนักงานที่ส่วนงานหรือสาขาซึ่งยังไม่ได้ทำการรื้อปรับระบบ ส่วนใหญ่ระบุปัญหาหรืออุปสรรค ในการสื่อสารเรื่องการรื้อปรับระบบระหว่างองค์การกับคนในองค์การ คือ มีปัญหาหรืออุปสรรค คิดเป็นร้อยละ 84.3 และไม่มีปัญหาหรืออุปสรรค คิดเป็นร้อยละ 15.7

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานที่อยู่ในโครงการนำร่อง และพนักงานที่ส่วนงานหรือสาขา ซึ่งยังไม่ได้ทำการรื้อปรับระบบระบุประเด็นปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสาร การรื้อปรับระบบระหว่างองค์การกับคนในองค์การ

ประเด็นปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสาร	ร้อยละ
1. องค์การไม่มีแผนการรณรงค์ในเรื่องการรื้อปรับระบบที่ชัดเจน	28.1
2. องค์การประชาสัมพันธ์โครงการรื้อปรับระบบให้คนในองค์การน้อยเกินไป	33.0
3. การสื่อสารในเรื่องการรื้อปรับระบบขาดความต่อเนื่องและไม่แจ้งความคืบหน้าหรือปัญหาที่ทำให้โครงการสะดุดชะงักลงให้คนในองค์การได้รับทราบ	38.9
รวม	100.0

จากตารางที่ 56 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่อยู่ในโครงการนำร่องและพนักงานที่ส่วนงานหรือสาขาซึ่งยังไม่ได้นำการรื้อปรับระบบ ส่วนใหญ่ระบุประเด็นปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสารการรื้อปรับระบบระหว่างองค์การกับคนในองค์การ คือ การสื่อสารในเรื่องการรื้อปรับระบบขาดความต่อเนื่องและไม่แจ้งความคืบหน้าหรือปัญหาที่ทำให้โครงการสะดุดชะงักลง ให้คนในองค์การได้รับทราบ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือ องค์การประชาสัมพันธ์โครงการรื้อปรับระบบให้คนในองค์การน้อยเกินไป คิดเป็นร้อยละ 33.0 และน้อยที่สุดคือ องค์การไม่มีแผนการรณรงค์ในเรื่องการรื้อปรับระบบที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 28.1

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานที่อยู่ในโครงการนำร่อง และพนักงานที่ส่วนงานหรือสาขาซึ่งยังไม่ได้ทำการรื้อปรับระบบระบุวิธีการได้รับข่าวสารการรื้อปรับระบบ

วิธีการได้รับข่าวสารการรื้อปรับระบบ	ร้อยละ
1. จากการสนทนาพูดคุยกัน	48.4
2. จากการสั่งการหรือมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา	13.1
3. จากการประชุม	33.3
4. จากการขอความช่วยเหลือและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	5.2
รวม	100.0

จากตารางที่ 57 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่อยู่ในโครงการนำร่อง และพนักงานที่ส่วนงานหรือสาขาซึ่งยังไม่ได้ทำการรื้อปรับระบบ ส่วนใหญ่ระบุวิธีการได้รับข่าวสารการรื้อปรับระบบ คือ จากการสนทนาพูดคุยกัน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาคือ จากการประชุม จากการสั่งการหรือมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา และจากการขอความช่วยเหลือและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 33.3, 13.1 และ 5.2 ตามลำดับ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่อยู่ในโครงการนำร่อง (pilot project) มีความคิดเห็นต่อโครงการระบบงานสินเชื่อ

ความคิดเห็นต่อโครงการระบบงานสินเชื่อ	จำนวนราย	ร้อยละ
ไม่เห็นด้วย	7	6.0
เห็นด้วย	90	77.0
ความเห็นอย่างอื่น	20	17.0
รวม	117*	100.00

*หมายเหตุ จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่อยู่ในโครงการนำร่อง (N) = 117

จากตารางที่ 58 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่อยู่ในโครงการนำร่อง (pilot project) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อโครงการระบบงานสินเชื่อโดยเห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาคือ ความเห็นอย่างอื่นคิดเป็นร้อยละ 17.0 และน้อยที่สุดคือ ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 6.0

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข.

เครื่องมือในการวิจัย

ขนาดของตัวอย่างประชากรที่ระดับความมีนัยสำคัญ .01 (หรือ 3 σ confidence interval)

คิดขนาดของความคลาดเคลื่อน (e) เป็นร้อยละ และให้สัดส่วนของประชากร (π) เป็น .05

จำนวนประชากร (N)	ขนาดของตัวอย่างประชากรสำหรับความคลาดเคลื่อน ที่กำหนด (e) คิดเป็นร้อยละ				
	± 1	± 2	± 3	± 4	± 5
500	b	b	b	b	b
1,000	b	b	b	b	474
1,500	b	b	b	726	563
2,000	b	b	b	826	621
2,500	b	b	b	900	662
3,000	b	b	1,364	958	692
3,500	b	b	1,458	1,003	716
4,000	b	b	1,539	1,041	735
4,500	b	b	1,607	1,071	750
5,000	b	b	1,667	1,098	763
6,000	b	2,903	1,765	1,139	783
7,000	b	3,119	1,842	1,171	798
8,000	b	3,303	1,906	1,196	809
9,000	b	3,462	1,957	1,216	818
10,000	b	3,600	2,000	1,233	826
15,000	b	4,091	2,143	1,286	849
20,000	b	4,390	2,222	1,314	861
25,000	11,842	4,592	2,273	1,331	869
50,000	15,517	5,056	2,381	1,368	884
100,000	18,367	5,325	2,439	1,387	892
$\rightarrow \infty$	22,500	5,625	2,500	1,406	900

หมายเหตุ b ในกรณีนี้คือค่าที่หาไม่ได้โดยใช้สูตร
$$n = \frac{2.25N}{2.25 + Ne^2}$$

ภาคผนวก ค.

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง รูปแบบการสื่อสาร ทักษะคิด และพฤติกรรมของพนักงานต่อการปรับเปลี่ยน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

1. ในเรื่องการปรับเปลี่ยน ท่านมีความเห็นว่าใครควรเป็นผู้ตัดสินใจนำการปรับเปลี่ยนมาใช้ในองค์กรและควรให้ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในแต่ละขั้นตอน
2. ตามความเห็นของท่าน เหตุผลที่ต้องนำการปรับเปลี่ยนมาใช้ในองค์กรมีอะไรบ้าง
3. องค์กรได้กำหนดนโยบาย (policy) และแผน (plan) เพื่อรองรับเรื่องการปรับเปลี่ยนไว้
อย่างไรบ้าง และเท่าที่ท่านมองเห็น คิดว่าแผนที่ดีพอหรือยัง
4. ในเรื่องการปรับเปลี่ยนขององค์กร ท่านมีการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินการเพื่อให้เป็นไป
ตามแผนอย่างไรบ้าง
5. เมื่อองค์กรของท่านดำเนินการเรื่องปรับเปลี่ยนแล้ว ท่านคิดว่ามีปัญหาที่ควรต้องดำเนินการ
เพื่อแก้ไขในเรื่องใดบ้าง
6. จากปัญหาที่มีอยู่ ผู้บริหารที่รับผิดชอบในเรื่องการปรับเปลี่ยนได้เตรียมการเพื่อแก้ปัญหา
ดังกล่าวอย่างไรบ้าง
7. ตามความเห็นของท่านนั้น ปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลกระทบต่อปรับเปลี่ยนในองค์กรให้
ประสบผลสำเร็จและล้มเหลวได้
8. ตามความเห็นของท่านนั้น ข้อพึงระมัดระวังและข้อเสนอแนะของการทำการปรับเปลี่ยนใน
องค์กรมีอะไรบ้าง
9. ท่านมีความเห็นว่า หากนำการปรับเปลี่ยนมาใช้ในองค์กรนั้นสำรวจความคิดเห็นของ
พนักงานในองค์กรมีความสำคัญมากน้อยเพียงไร เพราะเหตุใด
10. ตามความเห็นของท่านนั้น หลักการสื่อสารเรื่องการปรับเปลี่ยนแก่พนักงานในองค์กรควร
ทำอย่างไร และใช้สื่อใดบ้าง
11. ธ.ก.ส. ได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนด้วยวิธีใด โดยท่านเลือกวิธีดังกล่าวจากเหตุผลอะไรว่าเป็น
วิธีการนี้
 - ก. มีการบรรยายหรือการจัดอบรมการสอนงาน หรือชี้แจง แล้วมีการอภิปรายแลกเปลี่ยน
ความคิดเห็นเพื่อนำไปลงมือปฏิบัติ
 - ข. ลงมือปฏิบัติทันทีในเรื่องการปรับเปลี่ยนโดยไม่มีการให้ความรู้แก่พนักงานในเรื่อง
ดังกล่าว หรือประชุมเพื่ออภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
 - ค. มีการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันโดยการให้ข่าวสารข้อมูลและความรู้เพื่อ
ให้เกิดความเข้าใจและนำไปสู่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
 - ง. ให้ความรู้ทางทฤษฎีโดยการบรรยายโดยใช้กรณีศึกษาและอภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้
เพื่อนำไปปฏิบัติในเรื่องการปรับเปลี่ยนต่อไป

แบบสอบถาม

เรื่อง

สำหรับผู้วิจัย

รูปแบบการสื่อสาร ทักษะคติ และพฤติกรรมของพนักงาน
ต่อการรื้อปรับระบบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

[] [] [] []

1 2 3 4

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ในส่วนที่ 1 นี้ เป็นการสอบถามถึงตัวท่าน โปรดเติมลงในช่องว่าง.....หรือขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ท่านเกี่ยวข้องกับการรื้อปรับระบบ (reengineering) ขององค์การในฐานะใด []
 1. () เป็นทีมงานเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ (reengineering team) 5
 2. () เป็นพนักงานที่อยู่ในโครงการนำร่อง (pilot project) เรื่องการรื้อปรับระบบ
 3. () เป็นพนักงานที่ส่วนงานหรือสาขาซึ่งยังไม่ได้ทำการรื้อปรับระบบ
2. ท่าน ทำงานที่สาขา/ส่วนงาน [] []
 1. () ลำพูน 2. () เชียงราย 6 7
 3. () เชียงใหม่ 4. () กำแพงเพชร
 5. () นครสวรรค์ 6. () พิษณุโลก
 7. () นครราชสีมา 8. () ขอนแก่น
 9. () ร้อยเอ็ด 10. () ฉะเชิงเทรา
 11. () พระนครศรีอยุธยา 12. () ชลบุรี
 13. () นครศรีธรรมราช 14. () นครปฐม
 15. () สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 2 ทักษะคติต่อการรื้อปรับระบบ

กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างแสดงความเห็นเพียงช่องเดียว

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
3. การรื้อปรับระบบช่วยให้ ร.ก.ส.แข่งขันกับ คู่แข่งได้.....						[] 8
4. การรื้อปรับระบบช่วยลดขั้นตอนการทำงานให้ น้อยลง.....						[] 9
5. การรื้อปรับระบบจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจมาก ขึ้น.....						[] 10
6. การรื้อปรับระบบคงไม่สามารถแก้ปัญหาในองค์ การได้อย่างที่คาดไว้.....						[] 11
7. การรื้อปรับระบบ นำมาใช้ใน ร.ก.ส. ไม่ได้ผล เต็มที่.....						[] 12

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
8. การรื้อปรับระบบจะทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงานมากขึ้น โดยมีส่วนในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานมากขึ้นและมีความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น.....	[] 13
9. การรื้อปรับระบบเป็นการลดอำนาจของผู้บริหาร อาจเป็นเหตุบั่นทอนขวัญและกำลังใจในการทำงาน.....	[] 14
10. การรื้อปรับระบบช่วยให้ ร.ก.ส. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น.....	[] 15
11. การรื้อปรับระบบทำให้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้อาจก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานที่ไม่อาจตามเทคโนโลยีได้ทัน.....	[] 16
12. การรื้อปรับระบบไม่เหมาะกับนิสัยของคนไทย เพราะคนไทยไม่ชอบการทำงานเป็นทีม ซึ่งขัดกับแนวความคิดเรื่องการรื้อปรับระบบ.....	[] 17
13. การรื้อปรับระบบ เปิดโอกาสให้พนักงานมีการพัฒนาขีดความสามารถเพิ่มขึ้น.....	[] 18
14. การรื้อปรับระบบทำให้ ร.ก.ส. ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงเกินจำเป็น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องคน, เทคโนโลยี ซึ่งทำให้กำไรขององค์การลดน้อยลง.....	[] 19

ส่วนที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ

โปรดเลือกคำตอบที่ท่านคิดว่าถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

15. ตามความเห็นของท่านคำตอบข้อใดเป็นความหมายของคำว่า “การรื้อปรับระบบ”(reengineering)[] 20
1. () การเปลี่ยนแปลงองค์การให้ทัดเทียมกับองค์การอื่น
 2. () การออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ซึ่งรื้อปรับหมดโดยไม่ยึดติดกับวิธีการเดิม เพื่อวัตถุประสงค์เกี่ยวกับต้นทุน คุณภาพบริการ และความรวดเร็ว
 3. () การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาทำงานแทนคนเพื่อลดขั้นตอนงานและเพิ่มความรวดเร็วในการบริการลูกค้า
 4. () การปรับปรุงลดต้นทุนและลดพนักงานเพื่อให้องค์กรอยู่รอด

16. ที่มาของแนวความคิดในการ "รี้อปรับระบบ" ตามที่ท่านทราบมุ่งในประเด็นใดดังต่อไปนี้มากที่สุด [] 21
1. () มุ่งความพอใจสูงสุดของลูกค้าเป็นหลัก
 2. () มุ่งความพึงพอใจของคนในองค์กรเป็นหลัก
 3. () มุ่งปรับโครงสร้างใหม่ โดยลดขนาดขององค์กร
 4. () มุ่งเน้นการพัฒนาให้คนมีความสามารถเฉพาะด้านหรือเฉพาะอย่างมากขึ้น
17. แนวความคิดในการทำการรี้อปรับระบบตามหลักการที่แท้จริงต้องเป็นอย่างไร [] 22
1. () ต้องเป็นการวิเคราะห์และรี้อปรับกระบวนการทำงานขั้นพื้นฐานขององค์กร
 2. () ต้องลดจำนวนพนักงานเพื่อลดขนาดองค์กร
 3. () ต้องจัดโครงสร้างองค์กรเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้อง
 4. () ต้องเปลี่ยนแปลงการทำงานโดยลดพนักงานลง
18. หลังจากนำการรี้อปรับระบบมาใช้แล้ว ทำให้การทำงานของปฏิบัติงานมีลักษณะอย่างไร [] 23
1. () ผู้ปฏิบัติงานทำงานน้อยลง
 2. () ผู้ปฏิบัติงานมีการกิจในการทำงานเฉพาะแต่เพียงเรื่องเดียว
 3. () ผู้ปฏิบัติงานมีขั้นตอนการทำงานลดลง
 4. () ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบน้อยลง
19. เมื่อนำการรี้อปรับระบบมาใช้ในองค์กรแล้ว สายงานการบังคับบัญชาจะมีลักษณะอย่างไร [] 24
1. () เพิ่มชั้นการบังคับบัญชาเพื่อแบ่งกันรับผิดชอบในงาน
 2. () ลดชั้นการบังคับบัญชาเพื่อให้งานคล่องตัว
 3. () จะเพิ่มชั้นหรือลดชั้นการบังคับบัญชาก็ได้ ขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กร
 4. () ไม่มีการเปลี่ยนแปลงแต่อย่างใดทั้งก่อนและหลังทำการรี้อปรับระบบ เพื่อไม่ให้พนักงานสับสน
20. ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการรี้อปรับระบบมีลักษณะเป็นรูปแบบใด [] 25
1. () เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างถอนรากถอนโคน
 2. () เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งให้องค์กรมีขนาดเล็กลง
 3. () เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบล่างขึ้นบน (bottom-up)
 4. () เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างช้า ๆ ค่อยเป็นค่อยไป
21. การรี้อปรับระบบเป็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับประเด็นใดดังต่อไปนี้มากที่สุด [] 26
1. () กระบวนการทำงาน
 2. () การจัดโครงสร้างองค์กรเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้อง
 3. () การลดขนาดองค์กรลง
 4. () การปลูกฝังให้พนักงานเสียสละและอุทิศตนในการทำงานเพื่อหน่วยงาน
22. การรี้อปรับระบบ มีวัตถุประสงค์ให้พนักงานทำงานในลักษณะใด [] 27
1. () ให้มีความชำนาญเฉพาะด้านหรือเฉพาะอย่าง เพื่อให้งานถูกต้อง
 2. () ให้มีความชำนาญหลาย ๆ ด้าน หรือหลาย ๆ อย่าง เพื่อให้งานมีความคล่องตัว
 3. () ให้พนักงานทำงานได้สบายขึ้นเพราะมีเทคโนโลยีมาช่วยทำงานแทน
 4. () ให้พนักงานเลือกทำงานตามความพึงพอใจของตนเองเป็นหลัก

สำหรับผู้วิจัย

23. วิธีการจัดการแบบใดดังต่อไปนี้ที่จำเป็นสำหรับการรื้อปรับระบบ [] 28
1. () การจัดหาผู้เชี่ยวชาญเข้ามาในองค์กรมากขึ้น เพราะงานต้องอาศัยความชำนาญเฉพาะด้านมากขึ้น
 2. () การจัดสำนักงานให้หน้าทำงานมากขึ้น
 3. () การปรับปรุงระบบค่าตอบแทนเงินเดือนให้ดีขึ้น
 4. () การมุ่งนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อสนับสนุนกระบวนการใหม่ในองค์กร
24. ผลจากการรื้อปรับระบบก่อให้เกิดภาวะอย่างไรดังต่อไปนี้ [] 29
1. () มีการรวมอำนาจมากขึ้น
 2. () มีการกระจายอำนาจมากขึ้น
 3. () มีการลดจำนวนพนักงานลง
 4. () องค์กรมีขนาดเล็กลง

ส่วนที่ 4 การมีส่วนร่วมในการรื้อปรับระบบ

ท่านมีส่วนร่วมในการรื้อปรับระบบของ ธ.ก.ส. อย่างไรบ้าง

ข้อความ	บ่อยที่สุด	บ่อย	ตามสมควร	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคย	
25. ท่านเคยสนทนาเรื่องการรื้อปรับระบบไปยังเพื่อนร่วมงาน.....	[] 30
26. ท่านเคยประสานงาน หรือเข้าร่วมประชุมในองค์กร เรื่องการรื้อปรับระบบ.....	[] 31
27. ท่านเคยเสนอความคิดเห็น เรื่องการรื้อปรับระบบแก่ผู้อื่น.....	[] 32
28. ท่านเคยชี้แจงแก้ไขความเข้าใจผิดในเรื่องการรื้อปรับระบบขององค์กรแก่ผู้อื่น.....	[] 33
29. ท่านเคยสอนหรือเป็นที่เลี้ยงในเรื่องการรื้อปรับระบบแก่เพื่อนร่วมงาน.....	[] 34
30. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	[] 35

31. ท่านได้ติดตามความคืบหน้าในการรื้อปรับระบบมากน้อยเพียงใด เพราะเหตุใด
1. () ติดตามบ้าง เพราะ..... [] 37
 2. () ติดตามอย่างต่อเนื่อง เพราะ..... [] 38
 3. () ไม่เคยติดตาม เพราะ..... [] 39

สำหรับผู้วิจัย

53. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมขององค์การต่อความสำเร็จในการทำโครงการรื้อปรับระบบของธนาคารอย่างไร เพราะเหตุใด
1. () ไม่เห็นด้วย เพราะ..... [] 63
 2. () เห็นด้วย เพราะ..... [] 64
 3. () ความเห็นอย่างอื่น เพราะ..... [] 65

ส่วนที่ 7 การยอมรับเรื่องการรื้อปรับระบบและผลที่เกิดในองค์การ

ท่านยอมรับต่อผลที่เกิดขึ้นจากการรื้อปรับระบบขององค์การอย่างไร

ข้อความ	ยอมรับ อย่างยิ่ง	ยอมรับ ได้	เพิกเฉย	ไม่ยอมรับ	ไม่ยอมรับ อย่างยิ่ง	
54. การรื้อปรับระบบเป็นทางเลือกที่จำเป็นสำหรับ ธ.ก.ส.....	[] 66
55. การรื้อปรับระบบอาจทำให้พนักงานบางคนที่ปรับตัวไม่ได้ต้องตกงาน.....	[] 67
56. การรื้อปรับระบบทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้คล่องตัวมากขึ้นกว่าเดิม.....	[] 68
57. ท่านต้องการที่จะให้มีการรื้อปรับระบบงานของท่าน.....	[] 69
58. ท่านต้องรับผิดชอบงานมากขึ้นหากมีการรื้อปรับระบบ.....	[] 70

59. หากองค์การยังคงดำเนินการทำการรื้อปรับระบบต่อไป ท่านต้องการให้องค์การดำเนินการในเรื่องนี้ต่อไปหรือไม่ เพราะเหตุใด
1. () ไม่ต้องการทำต่อไป เพราะ..... [] 71
 2. () ต้องการทำต่อไป เพราะ..... [] 72
 3. () ความเห็นอื่น..... [] 73

สำหรับผู้วิจัย

86. ในการสื่อสาร เรื่อง การรื้อปรับระบบกับเจ้าหน้าที่บริษัทที่ปรึกษาต่างประเทศ ท่านเคยมีปัญหาหรือมีอุปสรรคบ้างหรือไม่ [] 32
1. () ไม่มี
 2. () มี ท่านมีปัญหาอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. () ไม่เข้าใจภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการสื่อสารดีพอ [] 33
 2. () เจ้าหน้าที่บริษัทที่ทำหน้าที่เป็นล่ามในการสื่อสารแปลความได้ความหมายไม่ตรงกัน ทำให้พนักงานสับสน [] 34
 3. () เจ้าหน้าที่บริษัทต่างประเทศไม่เข้าใจปัญหาการทำงานขององค์กรอย่างแท้จริง [] 35
 4. () ไม่มีพนักงานขององค์กรทำหน้าที่เป็นล่ามในการสื่อสาร [] 36
 5. () ปัญหาอย่างอื่น (โปรดระบุ)..... [] 37
87. ส่วนใหญ่ทีมงานเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ ได้ใช้วิธีการสื่อสารอย่างใดดังต่อไปนี้กับพนักงานในองค์กร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. () การสนทนาพูดคุยกัน [] 38
 2. () การประชุม [] 39
 3. () การมอบหมายงาน, การสั่งการ [] 40
 4. () การเสนอรายงาน [] 41
 5. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... [] 42
88. โดยสรุปแล้วตามความเห็นของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาในการดำเนินการรื้อปรับระบบขององค์กรมีอะไรบ้าง
1.
 2.
 3.
 4.
89. เท่าที่พอจะนึกได้ ท่านเคยได้รับข่าวสารอะไรที่เกี่ยวกับการรื้อปรับระบบบ้าง
1.
 2.
 3.
 4.

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้

สำหรับผู้วิจัย

สื่อ	บ่อยที่สุด	บ่อย	พอสมควร	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยเปิดรับผ่านสื่อเหล่านี้เลย	
101. ผู้บังคับบัญชา	[] 23
102. พนักงานในทีมการรีปรับระบบ (reengineering team).....	[] 24
103. เพื่อนร่วมงาน.....	[] 26
104. สมาชิกในครอบครัว.....	[] 29
105. แหล่งข่าวสารอื่น ๆ (โปรดระบุ).....	[] 30
.....	[] 31

106. ตามความคิดเห็นของท่าน ในการสื่อสารเรื่องการรีปรับระบบระหว่างองค์กรกับคนในองค์กร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ [] 42

1. () ไม่มี

2. () มี ท่านว่ามีปัญหาอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. () องค์กรไม่มีแผนการรณรงค์ในเรื่องการรีปรับระบบที่ชัดเจน [] 43

2. () องค์กรประชาสัมพันธ์โครงการรีปรับระบบให้คนในองค์กรน้อยเกินไป [] 44

3. () การสื่อสารในเรื่องการรีปรับระบบ ขาดความต่อเนื่อง และไม่แจ้งความเคลื่อนไหว หรือปัญหาที่ทำให้โครงการสะดุดชะงักงันลงให้คนในองค์กรได้ทราบ [] 45

4. () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

107. ท่านได้รับข่าวสาร การรีปรับระบบอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. () จากการสนทนาพูดคุยกัน [] 46

2. () จากการสั่งการหรือมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา [] 47

3. () จากการประชุม [] 48

4. () จากการขอความช่วยเหลือและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน [] 49

5. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... [] 48

108. เท่าที่พอจะนึกได้ ท่านเคยได้รับข่าวสารอะไรที่เกี่ยวกับการรีปรับระบบบ้าง

1.....

2.....

3.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้

สำหรับผู้วิจัย

ชื่อ	บ่อยที่สุด	บ่อย	พอสมควร	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยเปิดรับผ่านสื่อเหล่านี้เลย	
120. ผู้บังคับบัญชา	[] 23
121. พนักงานในทีมการรื้อปรับระบบ (reengineering team).....	[] 24
122. เพื่อนร่วมงาน.....	[] 26
123. สมาชิกในครอบครัว.....	[] 27
124. แหล่งข่าวสารอื่น ๆ (โปรดระบุ).....	[] 29
.....	[] 30
.....	[] 31

125. ตามความคิดเห็นของท่าน ในการสื่อสารเรื่องการรื้อปรับระบบระหว่างองค์กรกับคนในองค์กร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ [] 42

1. () ไม่มี

2. () มี ท่านว่ามีปัญหาอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. () องค์กรไม่มีแผนการณรงค์ในเรื่องการรื้อปรับระบบที่ชัดเจน [] 43

2. () องค์กรประชาสัมพันธ์โครงการรื้อปรับระบบให้คนในองค์กรน้อยเกินไป [] 44

3. () การสื่อสารในเรื่องการรื้อปรับระบบ ขาดความต่อเนื่อง และไม่แจ้งความเคลื่อนไหว หรือปัญหาที่ทำให้โครงการสะดุดชะงักงันลงให้คนในองค์กรได้ทราบ [] 45

4. () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

126. ท่านได้รับข่าวสาร การรื้อปรับระบบอย่างใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. () จากการสนทนาพูดคุยกัน [] 46

2. () จากการสั่งการหรือมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา [] 47

3. () จากการประชุม [] 48

4. () จากการขอความช่วยเหลือและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน [] 49

5. () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

127. เท่าที่พอจะนึกได้ ท่านเคยได้รับข่าวสารอะไรที่เกี่ยวกับการรื้อปรับระบบบ้าง

1.....

2.....

3.....

สำหรับผู้วิจัย

128. จากเอกสารแนบท้ายแบบสอบถามนี้ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อโครงการทดลองระบบงาน
 สินเชื่อเพราะเหตุใด

- | | |
|-------------------------------------|--------|
| 1. () ไม่เห็นด้วย เพราะ..... | [] 50 |
| 2. () เห็นด้วย เพราะ..... | [] 51 |
| 3. () ความเห็นอย่างอื่น เพราะ..... | [] 52 |

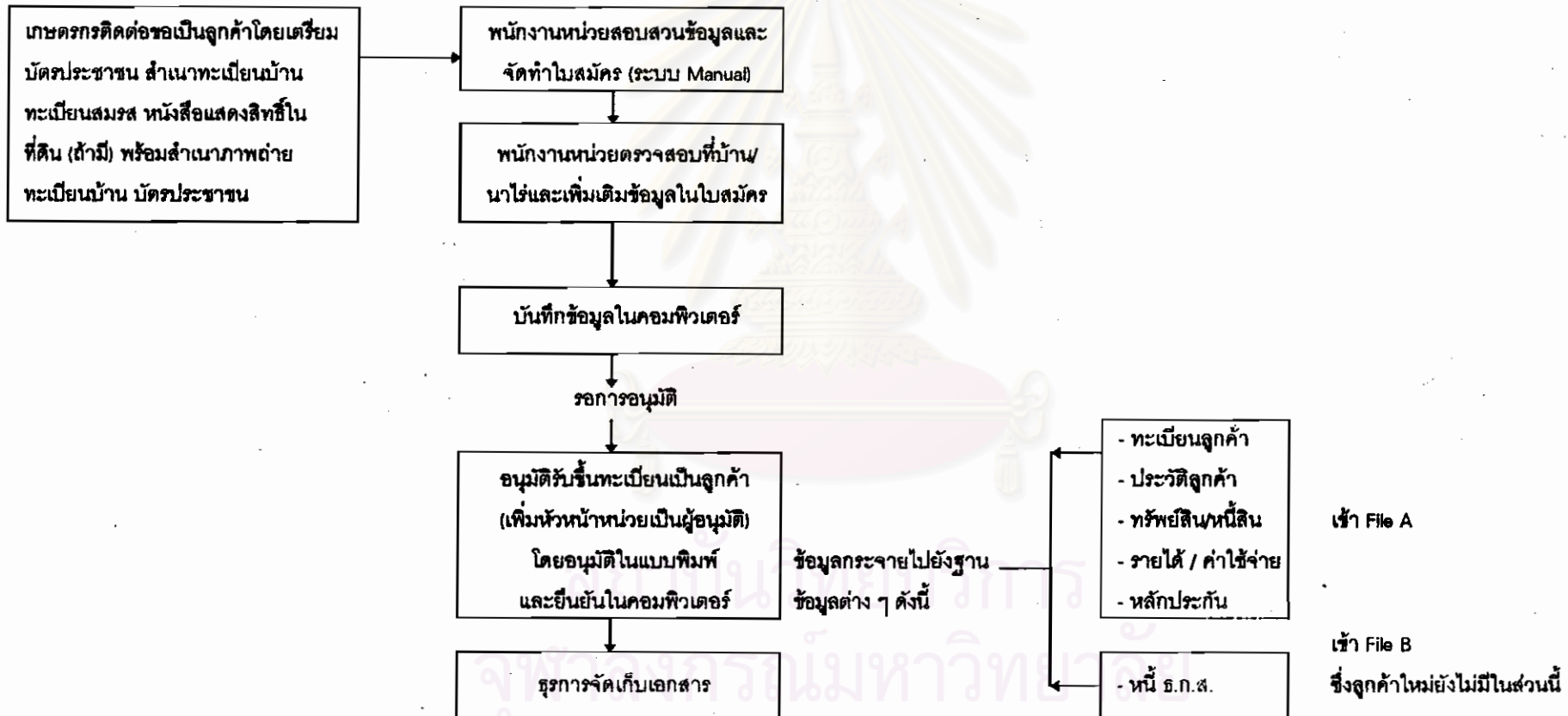
ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้



สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขั้นตอนการดำเนินงานโครงการทดลองระบบงานสินเชื่อ

การรับลูกค้า ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 1-3 วันทำการ



การรับเกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้า โดยสังกัดกลุ่ม

(ก) รับเพิ่มกลุ่ม (ข) จัดตั้งกลุ่มใหม่

ระยะเวลาดำเนินการ 16 วันทำการ (วิธีการเดิม)

เกษตรกร	หัวหน้ากลุ่มลูกค้า	หน่วยอำเภอ	ธุรการสาขา	พนักงานการเงินสาขา	ผู้อนุมัติสาขา
① - แจ้งความประสงค์ ขอ เป็นลูกค้า	ก ② - รวบรวมชื่อเกษตรกร ผู้ ประสงค์เป็นลูกค้า ผู้ - นัดประชุมกลุ่ม	ข ② - แจ้งวิธีรวบรวมเกษตรกรและมอบแบบรายชื่อผู้แสดงความประสงค์ขอเป็นลูกค้า (10-010) - รับคืนแบบ 11-010 จากผู้รวบรวม - สอบสวนเพิ่มเติม - นัดประชุมจัดตั้งกลุ่ม			
③ - ประชุมรับเพิ่มกลุ่ม/ จัด ตั้งกลุ่มใหม่ ④ - ให้ข้อมูลในการสอบสวนการขอขึ้นทะเบียน	③ - ประชุมรับเพิ่มกลุ่ม	③ - ประชุมจัดตั้งกลุ่มใหม่ ④ - สอบรายการขอขึ้นทะเบียน (11-030) - ตรวจบันทึกความเห็น - เสนอสาขาพิจารณา	⑤ - เสนอผู้อนุมัติ		⑥ - พิจารณาอนุมัติ
		⑨ - ออกบัตรประจำตัว ลูกค้า (11-052)	⑧ - บันทึกกลุ่ม/เลขทะเบียน - ส่งแบบ 11-030 ส่วนที่แก่ หัวหน้าพนักงานสินเชื่อ - ส่งแบบ 11-030 ส่วนที่ 2 เลขทะเบียนลูกค้าแก่ หน่วยตำบล	⑦ - บันทึกข้อมูลใน คอมพิวเตอร์ - พิมพ์ทะเบียนลูกค้า	

การรับเกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าโดยไม่สังกัดกลุ่ม

ระยะเวลาดำเนินการ 16 วันทำการ (วิธีการเดิม)

เกษตรกร	หน่วยอำเภอ	ธุรการสาขา	พนักงานการเงินสาขา	ผู้อนุมัติสาขา
<p>① - แจ้งความประสงค์ขอเป็นลูกค้า</p> <p>③ - ให้ข้อมูลในการสอบรายการขอขึ้นทะเบียน</p>	<p>② - สอบสวนเพิ่มเติม - นัดสอบรายการขอขึ้นทะเบียน</p> <p>③ - สอบรายการขอขึ้นทะเบียน (11-030)</p> <p>④ - ตรวจสอบบันทึกความเห็น - เสนอสาขาพิจารณา</p>	<p>⑤ - เสนอผู้อนุมัติ</p> <p>⑧ - บันทึกเลขทะเบียน - ส่งแบบ 11-030 ส่วนที่ 1 แก่หัวหน้างานสินเชื่อ - ส่งแบบ 11-030 ส่วนที่ 2 และทะเบียนลูกค้าแก่หน่วยอำเภอ</p>	<p>⑦ - บันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์ - พิมพ์ทะเบียนลูกค้า</p>	<p>⑥ - พิจารณาอนุมัติ</p>
	<p>⑨ - ออกบัตรประจำตัวสัญญา (11-052)</p>			

ประวัติผู้วิจัย

นางสาวสินีนาง กำนัดเพชร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการเงินและการธนาคาร จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อปีพ.ศ.2522 และคณะนิติศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช เมื่อปีพ.ศ.2535 จากนั้นเข้าศึกษาต่อที่คณะนิติศาสตร์ ภาควิชา การประชาสัมพันธ์ สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ เมื่อปีพ.ศ.2538 ปัจจุบันทำงานที่ธนาคารเพื่อการ เกษตรและสหกรณ์การเกษตร



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย