

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง
กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตชัยบุรี

EMPLOYEE'S ATTITUDES TOWARDS SELF LEARNING SYSTEM
A CASE STUDY KRUNGTHAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED
BRANCHES IN THUNYABURI REGION



กน.
๘๒๓๙
๒๕๕๖

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 129885
วัน,เดือน,ปี ๒-๓ ส.ค. 2557

b. 12584933
i.

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2556

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**EMPLOYEE'S ATTITUDES TOWARDS SELF LEARNING SYSTEM
A CASE STUDY KRUNGTHAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED
BRANCHES IN THUNYABURI REGION**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS MANAGEMENT
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2013

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2013

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง กรณีศึกษาราชการกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตชัยบุรี
นักศึกษา	นางสาวสุปราณี ดวงแสงจันทร์
รหัสนักศึกษา	54671214
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2556
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์

บทคัดย่อ

การบริหารงานบุคคล นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นบุคลากรจึงเป็นที่มาของความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร สำหรับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้พัฒนาพนักงานให้มีทุนทางปัญญา โดยจัดตั้งโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) โดยธนาคารได้นำผลของการวัดผลการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) เข้ามาเป็นส่วนประกอบหนึ่งในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งงาน ผู้ศึกษาจึงมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง พนักงานสาขาในสังกัดสำนักงานเขตชัยบุรี จำนวนประชากรทั้งสิ้น 137 คน โดยเก็บข้อมูลจากพื้นที่อำเภอชัยบุรีและอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวมีพนักงานสาขาที่มีความหลากหลายทั้งตำแหน่งงาน อายุงาน รวมทั้งการปฏิบัติงาน ณ สาขาที่เปิด 5 วันทำการ และสาขาที่อยู่ในหรือนอกห้างสรรพสินค้าที่เปิด 7 วันทำการ รวมจำนวนสาขาทั้งสิ้น 14 สาขา

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชากร พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ แผนกงานบริการลูกค้ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท อายุงาน 1 – 5 ปี ประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อวิธีการศึกษาหาความรู้หรือสอบถามจากผู้ที่มิประสบการณ์ในระดับมาก และเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นในเรื่องบุคลากรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองมากที่สุด การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง การบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวกับระบบการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และไม่ต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรียนรู้ด้วยตนเอง บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง การจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง เทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเลื่อนตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ บุคลากรภายในหน่วยงาน มีส่วนสำคัญในการพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงาน ธนาคารจะต้องปลูกฝังและให้ความสำคัญกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองแก่บุคลากรตั้งแต่เริ่มเข้าร่วมปฏิบัติงานกับธนาคาร เพื่อทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของธนาคารในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการพัฒนากุณลักษณะให้มีทุนทางปัญญาพร้อมที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและความก้าวหน้าของตำแหน่งงานในอนาคต และธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องเทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองมากที่สุด เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรมพนักงาน ซึ่งธนาคารจะต้องปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ โดยระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training ของธนาคารจะต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ ในเรื่องเนื้อหาความรู้ที่สอดคล้องกับสถานการณ์การทำงานในปัจจุบัน การเข้าถึงแหล่งข้อมูล การนำผลการวัดผลการเรียนรู้จากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองมาเป็นส่วนประกอบสำคัญของการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงานจะต้องมีความโปร่งใสและยุติธรรม

Title	Employee's Attitudes towards Self Learning System A case study of Krungthai Bank Public Company Limited branches in Thunyaburi Region.
Student	Miss. Supranee Duangsaengchun
Student ID.	54671214
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2013
Advisor	Associate Professor Amornsri Tanpipat
Co - Advisor	Associate Professor Sirijanya Kuawiriyapan

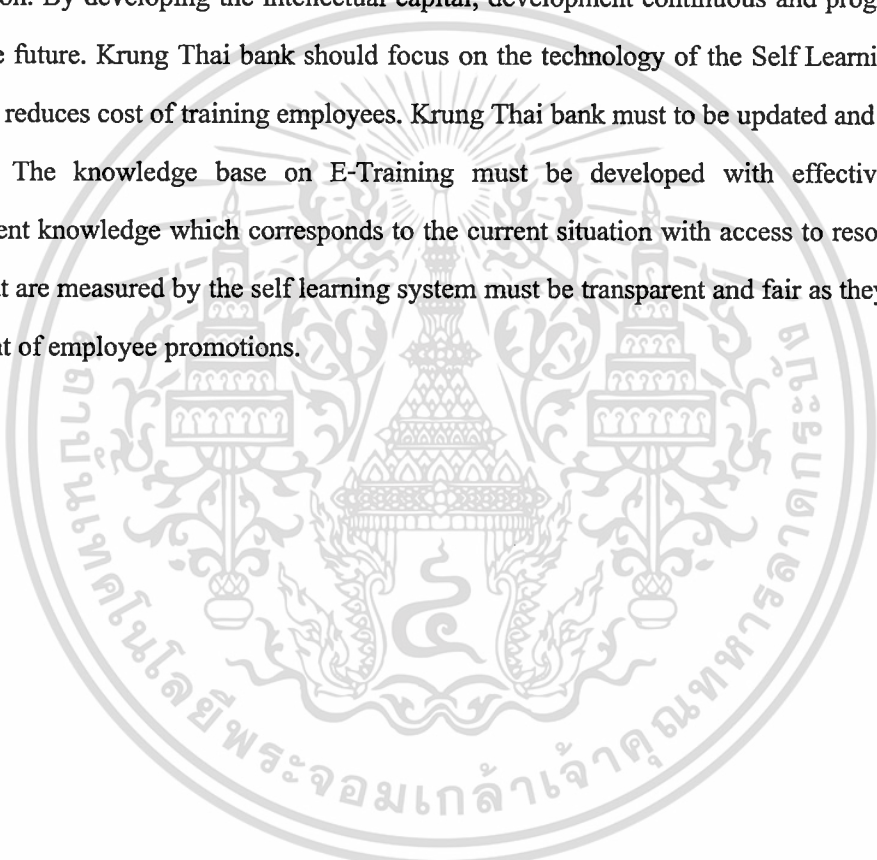
ABSTRACT

Personnel administration is important for accomplishing organizational objectives. Therefore, personnel staff members are changing the achievement or unsuccessfulness in the organization. Krung Thai Bank Public Company Limited has developed the intellectual capital employees. The personnel in the operation have established the Human Potential Development project for increasing effective work by self learning. The Bank has taken the test results of self learning in determining promotions. The objective of this research was to study the attitudes towards a self learning system using a case study of the Thunyaburi branch of Krung Thai Public Company Limited. A questionnaire had been used as a tool in this research with 137 people responded from Thunyaburi and Lamluka district, Pathum Thani. The questionnaire had questions asking about acknowledge stage, different work positions, and period of work. The Thunyaburi branch has service for five days of the week. In the different parts of branch, the one open in the department store or services outside the bank, have service for seven days.

According to the general information, the results showed that most of the respondents are female with an age ranging between 21-30 years old, single, have Bachelor's degree, and work as a front officer with an average monthly income of 10,000 to 20,000 baht with years of service between 11-20 years. The majority of their accountability is in accounting with self learning system in their own work areas or asks experience people in the high level. The attitudes of employees toward the self learning system were also at a high level. The study of the relationship between personal and employee's attitudes towards the self learning system, including self

knowledge in self learning system, organizations management in self learning system, personnel in self learning system, content management knowledge in self learning system, technology for self learning system and promoted employee work on self learning system, method of employee's attitude toward self learning system was statistically significant at the 0.05 level.

The suggestion of this study is personnel within organization be important to develop self learning system for employees. Krung Thai Bank must to cultivate and to focus on self learning system to work with personnel attend to Krung Thai Bank to know that importance and benefits of the Self Learning System accordance with the Bank's objective become to learning organization. By developing the intellectual capital, development continuous and progress career part in the future. Krung Thai bank should focus on the technology of the Self Learning System because it reduces cost of training employees. Krung Thai bank must to be updated and developed regularly. The knowledge base on E-Training must be developed with effective, content management knowledge which corresponds to the current situation with access to resources. The results that are measured by the self learning system must be transparent and fair as they are a key component of employee promotions.



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ ผู้ค้นคว้าขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ รองศาสตราจารย์อมรศรี ต้นพิพัฒน์ ผู้ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งให้ความรู้เพิ่มเติมอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์เป็นอย่างดี รวมทั้ง ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ ผู้ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ และรองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร ที่กรุณา ร่วมเป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านของ วิทยาลัยการบริหารและจัดการจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ทุกท่านของวิทยาลัยการบริหารและจัดการที่ให้ความช่วยเหลือแก่ข้าพเจ้าตลอดมา

ท้ายนี้ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ รวมถึงทุก ๆ ท่านที่ไม่ได้กล่าวในที่นี้ที่ให้ความอนุเคราะห์ และความช่วยเหลือสนับสนุนจนทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไว้ ณ โอกาสนี้

สุปราณี ดวงแสงจันทร์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	I
ABSTRACT	III
กิตติกรรมประกาศ	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	X
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	4
1.5 สมมติฐานของการศึกษา.....	4
1.6 นิยามศัพท์.....	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ	5
2.2 แนวคิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	9
2.3 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.4 วิธีดำเนินการวิจัย	15
บทที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองธนาคาร	18
3.1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	18
3.2 ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	25
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	32
4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชากร	32
4.2 วิธีการเรียนรู้จากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา (ต่อ).....	37
4.3 เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	37
4.4 ผลการทดสอบสมมุติฐาน	43
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	58
5.1 สรุป	58
5.2 ข้อเสนอแนะ	59
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	60
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	63
ภาคผนวก แบบสอบถาม	64
ประวัติผู้เขียน	74

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 จำนวนพนักงานแยกตามหน่วยงาน ณ สิงหาคม ประจำปี 2555.....	2
3.1 จำนวนหัวข้อการเรียนรู้ สำหรับหัวข้อวิชาหลัก (Core Course) และหัวข้อวิชาเทคนิค (Technical Course) ที่พนักงานต้องสอบผ่านตามหลักเกณฑ์การวัดผล การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self - Learning).....	30
4.1 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามเพศ.....	32
4.2 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามอายุ.....	33
4.3 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามสถานภาพ.....	33
4.4 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา.....	34
4.5 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	34
4.6 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามแผนกงาน.....	35
4.7 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	35
4.8 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามอายุการทำงาน.....	36
4.9 ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการเรียนรู้จากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของธนาคาร.....	37
4.10 สรุปเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร.....	38
4.11 ระดับความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ ด้วยตนเอง.....	39
4.12 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ ด้วยตนเองของธนาคาร.....	40
4.13 ระดับความคิดเห็นต่อบุคลากรเกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของ ธนาคาร.....	41
4.14 ระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ ด้วยตนเองของธนาคาร.....	41
4.15 ระดับความคิดเห็นต่อเทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร.....	42
4.16 ระดับความคิดเห็นต่อการเลื่อนตำแหน่งงานที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ ด้วยตนเองของธนาคาร.....	43
4.17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเจตคติของพนักงานต่อ ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร.....	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	46
4.19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	48
4.20 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	50
4.21 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	51
4.22 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	54
4.23 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานกับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	55

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

3.1 จำนวนพนักงานสาขาในสังกัดสำนักงานเขตธัญบุรีที่เข้าทดสอบ

วัดผลการเรียนรู้ด้วยตนเองจำแนกตามหัวข้อการเรียนรู้26



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานบุคคล นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยทางด้านบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรทั้งหมด เพราะสามารถที่จะจัดการหรือหาวิธีที่จะดำเนินการให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นบุคลากรจึงเป็นที่มาของความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรอีกด้วย ดังจะเห็นได้จากในการบริหารประเทศได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ให้ "คน" เป็นยุทธศาสตร์ของการพัฒนา ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การพัฒนาคุณภาพมนุษย์ให้มีขีดความสามารถเพื่อที่จะพัฒนาครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติต่อไป

ในการพัฒนาองค์กรจำเป็นต้องอาศัยการระดม คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และวิธีการจัดการเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลดังกล่าว ถ้าองค์กรใดมี "คน" ดีและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง คนหรือพนักงานก็จะสามารถระดมเงิน วัสดุ มาให้กับองค์กร และสามารถบริหารงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ คนหรือ "ทรัพยากรบุคคล" เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่การแข่งขัน ทั้งนี้เพราะคนเป็นผู้ปฏิบัติและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้คนมีความต้องการความเจริญก้าวหน้า จึงพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะของตนเองให้ดีขึ้น ส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนาดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา ในยุคโลกาภิวัตน์ที่เต็มไปด้วยการแข่งขันที่นับวันจะเข้มข้นมากขึ้น หากองค์กรใดไม่สามารถปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการ ให้สามารถยืนหยัดอยู่ในสภาวะการณ์ของการแข่งขันได้ จะต้องออกไปจากการแข่งขันในที่สุด (องค์กร เรืองรัตนอมพร. 2555)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับต้น ๆ ของประเทศ โดยมุ่งเน้นการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นหลัก ในปัจจุบันธนาคารมีนโยบายหลักในการมุ่งเป็นธนาคารสะดวก (The Convenience Bank) และการเป็นธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายครบวงจรที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการเป็นจุดให้บริการครบวงจร (One Stop Service) ที่ลูกค้าในทุกภูมิภาคไว้วางใจในการให้บริการที่เป็นเลิศด้วยเครือข่ายครอบคลุมทุกอำเภอทั่วประเทศ ไม่ว่าลูกค้าจะอยู่ส่วนไหนของประเทศ ธนาคารพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าในทุกระดับ ทั้งลูกค้าบุคคล ลูกค้าองค์กร ลูกค้าสถาบัน ลูกค้าภาครัฐหรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างรัฐกิจทุกขนาด ซึ่งพนักงานของธนาคารถือได้ว่าเป็นพลังในการขับเคลื่อนขององค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า เป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่งของธนาคารที่จะต้องรักษาและพัฒนาพนักงานให้ถึงขีดสุด ดังนั้นองค์กรจึงพัฒนาให้พนักงานมีทุนทางปัญญา (ธนาคารกรุงไทย.2555ข) ดังแนวคิดของการก้าวเข้าสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเริ่มมาตั้งแต่ปี 2549 โดยธนาคารจัดตั้งโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ ใฝ่รู้ด้วยตนเอง โดยผ่านสื่อการเรียนรู้ต่างๆ ของธนาคาร อันได้แก่ การเรียนรู้ผ่านระบบ KTB E-Training ทั้งจาก Intranet หรือ Internet ตลอดจนจากเอกสารตำรา หรือ VCD เป็นต้น อีกทั้งเป็นการได้แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อส่งเสริมและพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน การแบ่งปันความรู้ระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้องและระหว่างเพื่อนร่วมงานของหน่วยงานเดียวกัน ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงานของธนาคารกรุงไทย รวมทั้งส่งเสริมให้พัฒนาพนักงานภายในหน่วยงานมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการสร้างสรรค์ (Creative Organization) โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสอนงาน (Coaching) การเรียนรู้จากการทำงาน (On the Job Training) และการเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) เป็นต้น (ธนาคารกรุงไทย. 2555ก)

ธนาคารกรุงไทย มีพนักงานทั้งหมด 19,772 คน ประกอบด้วยเพศชาย 7,285 คน เพศหญิง 12,487 คน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 จำนวนพนักงานแยกตามหน่วยงาน ณ สิงหาคม ประจำปี 2555

หน่วยงาน		สนง.ใหญ่	สนง.ธุรกิจ	สนง.เขต	สาขา	รวม
เพศ	ชาย	2,699	342	716	3,528	7,285
	หญิง	3,429	489	941	7,628	12,487
สังกัด	กทม./ปริมนตล	5,192	288	345	3,474	9,299
	ภูมิภาค	936	543	1,312	7,682	10,473
	รวม	6,128	831	1,657	11,156	19,772
คุณวุฒิ	เอก	9	1	2	0	12
	โท	1,725	537	282	1,623	4,167
	ตรี	3,856	281	1,240	8,468	13,845
	ปวส.	145	1	28	240	414
	ปวท.	8	0	4	21	33
	ปวช.	289	6	37	479	811
	อื่นๆ	96	5	64	325	490
	รวม	6,128	831	1,657	11,156	19,772

ที่มา : (บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2555ค)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธนาคารกรุงไทย ไม่เพียงการเป็นองค์กรที่ให้บริการลูกค้าด้านการฝาก – ถอนเงินเท่านั้น แต่ธนาคารยังจะต้องการกำไรจากการขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร บริษัทในเครือ รวมทั้ง พันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารจะมีความหลากหลายตามความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์ของธนาคารเปรียบเสมือนเป็นเป้าหมาย KPI (Key Performance Indicator) ที่ธนาคารกำหนด/จัดสรรให้กับหน่วยงานสาขา เพื่อให้ผู้จัดการสาขามอบหมายให้พนักงานสาขาอีกด้วย ธนาคารมีนโยบายที่จะพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถและผลการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน โดยจะมุ่งเน้นหลักการบริหารทรัพยากรบุคคลตามความสามารถและผลสำเร็จของงาน (Performance – Based Management) เพื่อส่งเสริมให้พนักงานที่ทุ่มเทและอุทิศตน จนมีผลงานอันโดดเด่นเป็นที่ประจักษ์ชัด ได้มีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ ตลอดจนมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการที่จะปฏิบัติงาน และสร้างคุณประโยชน์ให้กับธนาคารต่อไป โดยธนาคารได้นำผลสอบการวัดผลการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) เข้ามาเป็นส่วนประกอบหนึ่งในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งงาน ซึ่งกำหนดจำนวนหัวข้อการเรียนรู้สำหรับหัวข้อวิชาหลัก (Core Course) และหัวข้อวิชาเทคนิค (Technical Course) ที่พนักงานต้องสอบผ่านตามเกณฑ์การวัดผลการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) ที่กำหนด และยังคงพิจารณาจากผลงานการขายผลิตภัณฑ์ตามเป้าหมายที่ได้รับจัดสรรอีกด้วย (ธนาคารกรุงไทย. 2555ก)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตธัญบุรี ซึ่งพนักงานสาขาในสังกัดสำนักงานเขตธัญบุรี มีความหลากหลายทั้งตำแหน่งงาน อายุงาน และในส่วนของการทำงานที่สาขาที่เปิดทำการ 5 วัน และสาขาที่อยู่ในหรือนอกห้างสรรพสินค้าที่เปิดทำการ 7 วัน เพื่อจะได้นำผลการประเมินที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มาพัฒนาปรับปรุงระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กรในการเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศไทย ที่มีการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถพร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีความตื่นตัวที่จะมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองกรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตธัญบุรี
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับเจตคติต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตธัญบุรี

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองกรณีศึกษารณาคารกรงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตชัยบุรี
2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับเจตคติต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานรณาคารกรงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตชัยบุรี

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานรณาคารกรงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สาขาในสังกัดสำนักงานเขตชัยบุรี ซึ่งสามารถศึกษาเจตคติของพนักงานที่มีความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้ เนื่องจากกลุ่มพนักงานมีความหลากหลายทั้งตำแหน่งงาน อายุงาน และในส่วนของการทำงานที่สาขาที่เปิดทำการ 5 วัน จำนวน 6 สาขา และสาขาที่อยู่ในหรือนอกห้างสรรพสินค้าที่เปิดทำการ 7 วัน จำนวน 8 สาขา รวมจำนวนสาขาทั้งสิ้น 14 สาขา อยู่ในพื้นที่อำเภอชัยบุรีและอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนประชากรทั้งหมดจำนวน 137 คน (รณาคารกรงไทย, 2555ง)

1.5 สมมติฐานของการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานมีความสัมพันธ์ต่อเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง

1.6 นิยามศัพท์

1. พนักงาน หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งงานของพนักงาน ได้แก่ ผู้จัดการสาขาอาวุโส ผู้จัดการสาขา รองผู้จัดการบริการลูกค้า รองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด รองผู้จัดการลูกค้าสัมพันธ์ ผู้ช่วยผู้จัดการบริการลูกค้า หัวหน้าส่วนบริการลูกค้า เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจขนาดย่อม เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจและการตลาด เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด
2. รณาคารกรงไทย หมายถึง รณาคารกรงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตชัยบุรี ทั้งหมด 14 สาขา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตชัยบุรี ผู้ทำการวิจัยได้ทำการศึกษาจากแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยมีประเด็นที่สำคัญดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ

2.1.1. ความหมายของเจตคติ

เจตคติ หรือเรียกว่าทัศนคติ มีความหมายตามคำอธิบายของนักจิตวิทยา เช่น อัลพอร์ต (Allport อ้างถึงใน นวลศิริ เปาโรหิต. 2545 : 125) ได้ให้ความหมายของเจตคติว่า เป็นสภาวะของความพร้อมทางจิตใจซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกริยาระหว่างบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง เจตคติจึงก่อรูปได้ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมในสังคม
2. การสร้างความรู้สึกรจากประสบการณ์ของตนเอง
3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากเดิม มีทั้งทางบวกและลบ จะส่งผลถึงเจตคติต่อสิ่งใหม่ที่คล้ายคลึงกัน
4. การเลียนแบบบุคคลที่ตนเองให้ความสำคัญ และรับเอาเจตคตินั้นมาเป็นของตน

เบลกินและสกายเดล (Belkin and Skydell อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. 2549 : 58) ให้ความสำคัญของเจตคติว่า เป็นแนวโน้มที่บุคคลจะตอบสนองในทางที่พอใจหรือไม่พอใจต่อสถานการณ์ต่าง ๆ เจตคติจึงมีความหมายสรุปได้ดังนี้

1. ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลังจากที่บุคคลได้มีประสบการณ์ในสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้จึงแบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ

1.1 ความรู้สึกในทางบวก เป็นการแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจ เห็นด้วย ชอบและสนับสนุน

1.2 ความรู้สึกในทางลบ เป็นการแสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบ และไม่สนับสนุน

1.3 ความรู้สึกที่เป็นกลางคือไม่มีความรู้สึกใด ๆ

2. บุคคลแสดงความรู้สึกทางด้านพฤติกรรม ซึ่งแบ่งพฤติกรรมเป็น 2 ลักษณะ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 พฤติกรรมภายนอก เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ มีการกล่าวถึง สนับสนุน ท่าทาง หน้าตาบ่งบอก ความพึงพอใจ

2.2 พฤติกรรมภายใน เป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ ชอบหรือไม่ชอบก็ไม่แสดงออก เจตคติแบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่

2.2.1 เจตคติในด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ (Affective Attitude) ประสบการณ์ที่คน ได้สร้างความพึงพอใจและความสุขใจ จนกระทั่งทำให้มีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ตลอดจนเรื่องอื่น ๆ ที่ คล้ายคลึงกัน

2.2.2 เจตคติทางปัญญา (Intellectual Attitude) เป็นเจตคติที่ประกอบด้วยความคิด และความรู้เป็นแกน บุคคลอาจมีเจตคติต่อบางสิ่งบางอย่างโดยอาศัยการศึกษาความรู้ จนเกิดความ เข้าใจและมีความสัมพันธ์กับจิตใจ คืออารมณ์และความรู้สึกที่รวม หมายถึง มีความรู้สึกจนเกิดความ ซาบซึ้งเห็นดีเห็นงามด้วย เช่น เจตคติที่มีต่อศาสนา เจตคติที่ไม่ดีต่อยาเสพติด

2.2.3 เจตคติทางการกระทำ (Action-oriented Attitude) เป็นเจตคติที่พร้อมจะ นำไปปฏิบัติ เพื่อสนอง ความต้องการของบุคคล เช่น เจตคติที่ดีต่อการพูดจาไพเราะอ่อนหวาน เพื่อให้คนอื่นเกิดความนิยม เจตคติที่มีต่องานในสำนักงาน

2.2.4 เจตคติทางด้านความสมดุล (Balanced Attitude) ประกอบด้วยความสัมพันธ์ ทางด้านความรู้สึกและอารมณ์เจตคติทางปัญญาและเจตคติทางการกระทำ เป็นเจตคติที่สามารถ ตอบสนองต่อความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลสามารถทำงานตามเป้าหมายของตนเองและ องค์กรได้

2.2.5 เจตคติในการป้องกันตัวเอง (Ego-defensive Attitude) เป็นเจตคติเกี่ยวกับการ ป้องกันตนเองให้พ้นจากความขัดแย้งภายในใจ ประกอบด้วยความสัมพันธ์ทั้ง 3 ด้าน คือ ความสัมพันธ์ด้านความรู้สึก อารมณ์ ด้านปัญญาและด้านการกระทำ

2.1.2 องค์ประกอบของเจตคติ

โดยทั่วไป เจตคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นองค์ประกอบด้าน ความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ เพื่อเป็นเหตุผลที่จะสรุปความ และรวมเป็นความ เชื่อ หรือช่วยในการประเมินค่าสิ่งเร้านั้น ๆ

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์ (Affective Component) เป็น องค์ประกอบด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้า ต่างเป็นผลต่อ เนื่องมาจากที่บุคคลประเมินค่าสิ่งเร้านั้น แล้วพบว่าพอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือไม่ต้องการ ดี หรือเลว

องค์ประกอบทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กัน เจตคติบางอย่างจะประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจมาก แต่ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์น้อย เช่น เจตคติที่มีต่องานที่ทำ ส่วนเจตคติที่มีต่อแพชชั่นเสื้อผ้าจะมีองค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์สูง แต่มีองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจต่ำ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นองค์ประกอบทางด้านความพร้อม หรือความโน้มเอียงที่บุคคลประพฤติปฏิบัติ หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อ หรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับจากการประเมินค่าให้สอดคล้องกับความรู้สึกที่มีอยู่

เจตคติที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด ต้องประกอบด้วยทั้งสามองค์ประกอบเสมอ แต่จะมีปริมาณมากน้อยแตกต่างกันไป โดยปรกติบุคคลมักแสดงพฤติกรรมในทิศทางที่สอดคล้องกับเจตคติที่มีอยู่แต่ก็ไม่เสมอไปทุกกรณี ในบางครั้งเรามีเจตคติอย่างหนึ่ง แต่ไม่ได้แสดงพฤติกรรมตามเจตคติที่มีอยู่

2.1.3 คุณลักษณะของเจตคติ

เจตคติมีคุณลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. เจตคติเกิดจากประสบการณ์ สิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัวบุคคล การอบรมเลี้ยงดู การเรียนรู้นับธรรมชาตินิยมประเพณี และวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดเจตคติ แม้ว่าจะมีประสบการณ์ที่เหมือนกันเป็นเจตคติที่แตกต่างกันได้ ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สติปัญญา อายุ เป็นต้น
2. เจตคติเป็นการเตรียม หรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า เป็นการเตรียมความพร้อมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่สังเกตได้ สภาวะความพร้อมที่จะตอบสนอง มีลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคลว่า ชอบหรือไม่ชอบ ยอมรับหรือไม่ยอมรับ เกี่ยวข้องกับอารมณ์ด้วย
3. เจตคติมีทิศทางของการประเมิน ทิศทางของการประเมินคือลักษณะความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เกิดขึ้น ถ้าเป็นความรู้สึกหรือประเมินว่าชอบ พอใจ เห็นด้วย คือเป็นทิศทางในทางที่ดี เรียกว่าเป็นทิศทางในทางบวก และถ้าประเมินออกมาในทางไม่ดี เช่น ไม่ชอบ ไม่พอใจ มีทิศทางในทางลบ เจตคติทางลบไม่ได้หมายความว่าไม่ควรมีเจตคตินั้นเป็นเพียงความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น
4. เจตคติมีความเข้ม คือมีปริมาณมากน้อยของความรู้สึก ถ้าชอบมากหรือไม่เห็นด้วยอย่างมากแสดงว่ามี ความเข้มสูง ถ้าไม่ชอบเลยหรือเกลียดที่สุด แสดงว่ามีความเข้มสูง ไปอีกทางหนึ่ง
5. เจตคติมีความคงทน เจตคติเป็นสิ่งที่บุคคลยึดมั่นถือมั่น และมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของคนนั้น การยึดมั่นในเจตคติต่อสิ่งใด ทำให้การเปลี่ยนแปลงเจตคติเกิดขึ้น ได้ยาก
6. เจตคติมีทั้งพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายในเป็นสภาวะทางจิตใจ ซึ่งหากไม่ได้แสดงออก ไม่สามารถรู้ได้ว่าบุคคลนั้นมีเจตคติอย่างไรในเรื่องนั้น เจตคติเป็นพฤติกรรมภายนอกแสดงออกเนื่องจากถูกกระตุ้น และการกระตุ้นยังมีสาเหตุอื่น ๆ ร่วมอยู่ด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. เจตคติต้องมีสิ่งเร้าจึงมีการตอบสนองขึ้น ไม่จำเป็นว่าเจตคติที่แสดงออกจากพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอกจะต้องตรงกัน เพราะก่อนแสดงออกนั้นจะปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพของสังคม แล้วจึงแสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก

2.1.4 การเกิดและการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

เจตคติเกิดจากการมีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม หากประสบการณ์ที่เราได้รับเพิ่มเติมแตกต่างจากประสบการณ์เดิม เราอาจเปลี่ยนแปลงเจตคติได้ การเปลี่ยนแปลงเจตคติมี 2 ทาง ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงในทางเดียวกัน (Congruent Change) หมายถึง เจตคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกจะเพิ่มมากขึ้นในทางบวก แต่ถ้าเจตคติเป็นไปในทางลบจะเพิ่มมากขึ้นในทางลบด้วย

2. การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง (Incongruent Change) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงเจตคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกจะลดลงและไปเพิ่มทางลบ

หลักการของการเปลี่ยนแปลงเจตคติ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน หรือการเปลี่ยนแปลงไปคนละทางนั้น มีหลักการว่าเจตคติที่เปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกันเปลี่ยนได้ง่ายกว่าเจตคติที่เปลี่ยนแปลงไปคนละทาง เพราะการเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกันมีความมั่นคง ความคงที่มากกว่าการเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง การเปลี่ยนแปลงเจตคติเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่อไปนี้

1. ความสุดขีด (Extremeness) เจตคติที่อยู่ปลายสุดเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าเจตคติที่ไม่รุนแรงนัก เช่น ความรักที่สุดและความเกลียดที่สุดเปลี่ยนแปลงยากกว่าความรักและความเกลียดที่ไม่มากนัก

2. ความซับซ้อน (Multicomplexity) เจตคติที่เกิดจากสาเหตุเดียวกันเปลี่ยนได้ง่ายกว่าเกิดจากหลาย ๆ สาเหตุ

3. ความคงที่ (Consistency) เจตคติที่มีลักษณะคงที่มาก หมายถึงเจตคติที่เป็นความเชื่อฝังใจ เปลี่ยนแปลงยากกว่าเจตคติทั่วไป

4. ความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่อง (Interconnectedness) เจตคติที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะที่เป็นไปในทางเดียวกันเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าเจตคติที่มีความสัมพันธ์ไปในทางตรงกันข้าม

5. ความแข็งแกร่งและจำนวนความต้องการ (Strong and Number of Wants Served) หมายถึง เจตคติที่มีความจำเป็นและความต้องการในระดับสูง เปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าเจตคติที่ไม่แข็งแกร่งและไม่อยู่ในความต้องการ

6. ความเกี่ยวเนื่องกับค่านิยม (Centrality of Related Values) เจตคติหลายเรื่องเกี่ยวเนื่องจากค่านิยมความเชื่อที่ค่านิยมนั้นค่านิยมอื่นนำปรารถนา และเจตคติสืบเนื่องจากค่านิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมนั้นเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 แนวคิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

2.2.1 ความหมายของการเรียนรู้

สุชา จันทรเอม (2544 : 78) การเรียนรู้คือ กระบวนการเจริญงอกงามของอินทรีย์หรือพัฒนาการของอินทรีย์ที่ทำให้อินทรีย์สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ดีขึ้น หรือปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ ๆ ได้เป็นอย่างดี

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2544 : 85) การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณ์ที่คนเรามีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม หรือจากการฝึกหัด รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงปริมาณความรู้ของผู้เรียน

อารี พันธุ์มณี (2544 : 56 - 58) กล่าวว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกิดขึ้น โดยการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองอย่างบ่อยครั้ง จนในที่สุดกลายเป็นพฤติกรรมที่ปรากฏขึ้นมาอย่างถาวร

วีรุธ มามะศิริรานนท์ (2545 : 61) กล่าวว่า การเรียนรู้ นั้น ผู้เรียนจะเป็นผู้กำหนดเป้าหมายและวิธีการเรียนเอง และที่สำคัญการเรียนรู้ นั้นเกิดจากความยินยอมพร้อมใจของผู้เรียนด้วย

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2547 : 39) กล่าวว่า การเรียนรู้คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากการได้รับสิ่งเร้า และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมดังกล่าวควรมีลักษณะที่ถาวรพอสมควรซึ่งก็คือการได้รับประสบการณ์นั่นเอง

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการเรียนรู้ คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอันมีผลเนื่องมาจากการทำกิจกรรมใดๆ ทำให้เกิดประสบการณ์และเกิดทักษะต่างๆ

2.2.2 ธรรมชาติของการเรียนรู้

ในแนวคิดของ Bloom (อ้างถึงใน วิชาพร มาพบสุข. 2545 : 69 – 70) ซึ่งกล่าวถึงธรรมชาติของการเรียนรู้ได้ถูกต้องและเป็นที่ยอมรับมากที่สุด และเมื่อเกิดการเรียนรู้ในแต่ละครั้งจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น 3 ประการ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้ ความคิด ความเข้าใจ ที่เกิดขึ้นในสมอง

2. การเปลี่ยนแปลงด้านจิตพิสัย (Affective Domain) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ เช่น อารมณ์ ความรู้สึก เจตคติ ค่านิยม และความซื่อสัตย์ เป็นต้น

3. การเปลี่ยนแปลงด้านทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางด้านการเคลื่อนไหวของร่างกาย เพื่อให้เกิดความชำนาญหรือทักษะ

2.2.3 ความหมายของการเรียนรู้ด้วยตนเอง

Knowles (1975 : 18) กล่าวว่า การเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ กระบวนการที่บุคคลมีความคิดริเริ่มในการวินิจฉัยความต้องการในการเรียนรู้ และตั้งจุดมุ่งหมายในการเรียนรู้ การพบปะบุคคลหรือแหล่งเอกสารสำหรับการเรียนรู้ การเลือกและเสริมแผนการเรียนรู้ และการประเมินผลการเรียน โดยจะได้หรือไม่ได้รับการช่วยเหลือจากบุคคลอื่นก็ตาม

Skager (1978 : 13) กล่าวว่า การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นการพัฒนาการเรียนรู้และประสบการณ์เรียนรู้ ตลอดจนความสามารถในการวางแผนปฏิบัติ การประเมินผล กิจกรรมการเรียนรู้ทั้งในลักษณะที่เป็นเฉพาะบุคคลและฐานะที่เป็นสมาชิกของกลุ่มการเรียนรู้ร่วมกัน

วิภาดา วัฒนนามกุล (2544 : 3) กล่าวว่า การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ในการสร้างความต้องการในการเรียนรู้ การตั้งจุดมุ่งหมายในการเรียนรู้ การทำกิจกรรมเพื่อค้นหาความรู้ การค้นคว้าเอกสารและแหล่งความรู้ต่าง ๆ การพบปะบุคคล การเลือกเสริมและกำหนดแผนการเรียนรู้ การประเมินผลการเรียนรู้ กิจกรรมส่วนใหญ่เกิดขึ้นด้วยตนเอง โดยจะได้หรือไม่ได้รับการช่วยเหลือจากบุคคลอื่นก็ตาม

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ การพัฒนาการเรียนรู้และประสบการณ์เรียนรู้ โดยการค้นคว้าเอกสารและแหล่งความรู้ต่าง ๆ ด้วยตนเอง

2.2.4 ความสำคัญของการเรียนรู้ด้วยตนเอง

Tough (1979 : 116 -117) กล่าวถึง ความสำคัญของการเรียนรู้ไว้ว่า กิจกรรมการเรียนรู้หรือโครงการที่ผู้เรียนเกี่ยวข้องมาจากการวางแผนด้วยตนเอง กิจกรรมการเรียนรู้เป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดความสนใจเกี่ยวกับการเป็นตัวของตัวเองและนำตนเองในการเรียนรู้

Knowles (1975 : 15 - 17) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการเรียนรู้ด้วยตนเองไว้ดังนี้

1. คนที่เรียนรู้ด้วยการริเริ่มของตนเองจะเรียนได้มากกว่า ดีกว่าคนที่ เป็นเพียงผู้รับ หรือรอให้ครูถ่ายทอดเท่านั้น คนที่เรียนรู้ด้วยตนเองจะเรียนอย่างตั้งใจ มีจุดมุ่งหมายและมีแรงจูงใจ สามารถใช้ประโยชน์จากการเรียนรู้ได้ดีกว่ายาวนานกว่าบุคคลที่รอรับคำสอนอย่างเดียว

2. การเรียนรู้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับการพัฒนาทางจิตวิทยาและกระบวนการทางธรรมชาติมากกว่า คือ เมื่อตอนเด็ก ๆ เป็นธรรมชาติที่ต้องพึ่งพิงผู้อื่น ต้องการผู้ปกครองดูแลปกป้องเลี้ยงดู และตัดสินใจแทนให้ เมื่อเติบโตมีพัฒนาการขึ้น พัฒนาไปสู่ความเป็นอิสระ ไม่ต้องพึ่งพิงผู้ปกครอง ครู และผู้อื่น การพัฒนาเป็นไปในสภาพที่เพิ่มความเป็นตัวของตัวเอง และชี้นำตนเองได้มากขึ้น

3. พัฒนาการใหม่ ๆ ทางศึกษามีหลักสูตรใหม่ ๆ ห้องเรียนแบบเปิด ศูนย์บริการทางวิชาการ การศึกษาอย่างอิสระ รูปแบบการศึกษาเหล่านี้ล้วนผลักระวังผิดชอบไปที่ผู้เรียนให้เป็นผู้เรียนรู้ด้วยตนเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การเรียนรู้เป็นการอยู่รอดของชีวิตในฐานะที่เป็นบุคคลและเผ่าพันธุ์มนุษย์ เนื่องจากโลกปัจจุบันเป็นโลกใหม่ที่แปลกไปกว่าเดิม ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ เกิดขึ้นเสมอและข้อเท็จจริงนี้เป็นเหตุผลนำไปสู่ความจำเป็นทางการศึกษาและการเรียนรู้จึงเป็นการระบวณการต่อเนื่องตลอดชีวิต

2.2.5 หลักการการเรียนรู้ด้วยตนเอง

การเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้ความสำคัญกับการรับผิดชอบในเบื้องต้นของผู้เรียนในการเรียนรู้ และเชื่อในศักยภาพที่ไม่สิ้นสุดของมนุษย์ โดยผู้เรียนมีแรงจูงใจจากภายใน การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการนำจากภายในตัวผู้เรียนและเป็นการเรียนรู้แสวงหาความรู้ร่วมกันระหว่าง ผู้สอนกับผู้เรียน เป็นการเลือกหรือปรับเนื้อหาสาระสื่อการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเป็นผู้ดำเนินการและควบคุมตนเอง โดยมีกระบวนการให้ผู้เรียนได้ริเริ่มวิเคราะห์ความต้องการในการเรียน ตั้งเป้าหมายการเรียนด้วยตนเองหาวิธีไปสู่ความสำเร็จที่ตั้งไว้ พร้อมกับสะท้อนความคิดในความสำเร็จ ช่วยให้ ผู้เรียนพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของตนเอง โดยค้นพบความสามารถและสิ่งที่มีคุณค่าในตนเองที่เคย มองข้ามไป

ลักษณะของคนซึ่งสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง ไม่ได้มีอยู่ในตัวทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสังคมไทยซึ่งลักษณะการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัวและระบบการศึกษาใน โรงเรียนของคนไทย ส่วนใหญ่ไม่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเตรียมความพร้อมเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนได้ด้วยตนเอง จึงเป็นสิ่งจำเป็น สมคิด อิศระวัฒน์ (2538) ได้เสนอแนวคิดในการเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนี้

1. จากระบบที่คนไทยมีความคุ้นเคยกับการพึ่งพาผู้อื่น คุ้นเคยกับการถูกบอกให้ทำ ให้เชื่อฟัง ครูอาจารย์ ดังนั้นการที่ผู้สอนคาดหวังว่าผู้เรียนสามารถทำอะไรได้ด้วยตัวเองทันทีจึงเป็นสิ่งที่ยาก สิ่งที่ผู้สอนควรทำ คือ ให้ความช่วยเหลือมากในช่วงแรกและลดความช่วยเหลือลงทีละน้อย

2. จัดประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมให้บุคคลสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น สร้างสถานการณ์ให้ผู้เรียนมีโอกาสเรียนรู้หรือทำด้วยตนเอง ให้ตอบคำถาม ให้แสดงความคิดเห็น ให้เปรียบเทียบ ให้บอกความแตกต่าง ให้ทำเป็นประจำ ให้ร่วมทำ มอบหมายความรับผิดชอบให้

3. ผู้สอนบอกและให้ผู้เรียนทดลองทำ

4. ให้ผู้เรียนทำด้วยตนเองโดยผู้สอนไม่ได้ช่วยเหลือ

5. ลดการขู่บังคับให้น้อยลง ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือผู้เรียนในโอกาสที่เหมาะสม

Guglielmino (1977) ได้ศึกษาลักษณะของผู้เรียนที่มีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง จะต้องประกอบด้วยลักษณะ 8 ประการ คือ

1. การเปิดใจรับโอกาสที่จะเรียน (Openness to Learning Opportunities) ได้แก่ ความสนใจ

ในการเรียน ความภูมิใจเมื่อเรียนสำเร็จ ชอบศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุด ยอมรับคำติชมในความเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผิดพลาด ของตนเอง และมีความพยายามในการทำความเข้าใจในเรื่องที่ยาก ๆ มีความรับผิดชอบในการเรียนรู้

2. เชื่อกันว่าตนเองเป็นผู้เรียนที่ดีได้ (Self Concept as an Effective Learner) มีวินัยและสามารถบริหารจัดการตนเองได้ เมื่อตัดสินใจเรียนแล้วสามารถแบ่งเวลาให้กับการเรียนได้แม้จะมีงานอื่นมากก็ตาม โดยรู้ว่าเมื่อใดที่จะเรียนสามารถหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อเรียนรู้หัวข้อใหม่ ๆ มีความสุข กับการแก้ปัญหาที่ยาก ๆ และรู้ว่าเมื่อต้องการข้อมูลจะไปหาได้จากที่ไหน

3. มีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้ (Initiative and Independence in Learner) หมายถึง รักการเรียนรู้ มักแสวงหาคำตอบจากคำถามต่าง ๆ รวมทั้งไม่ทอดทิ้ง แม้จะไม่เข้าใจในสิ่งที่ กำลังทำอยู่ชอบที่จะเรียน ไม่มีปัญหาในการทำความเข้าใจจากการอ่าน และสามารถทำงานด้วยตนเอง ได้อย่างดี

4. มีความรับผิดชอบต่อการเรียนของตนเอง (Informed Acceptance of Responsibility for One's Own Learning) ได้แก่ การยอมรับตนเองว่าเป็นผู้ที่มีสติปัญญาปานกลางเต็มใจเรียนในสิ่งที่ยาก หากเป็นเรื่องที่สนใจและมีความเชื่อว่าการคิดอยู่เสมอว่าตนเองเป็นใครกำลังทำอะไร เป็นสิ่งสำคัญต่อการศึกษาศึกษาของตนเอง

5. มีความรักที่จะเรียน (Love of Learning) ได้แก่ ความชื่นชมต่อบุคคลที่ศึกษาค้นคว้าอยู่เสมอ มีความต้องการที่จะเรียนและปรารถนาให้มีเวลามากกว่านี้ มีความสนุกสนานในการค้นคว้า และมีความกระหายในการเรียนรู้

6. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ได้แก่ มีความคิดที่จะทำสิ่งต่างๆ และกล้าที่จะลองปฏิบัติ สามารถหาแนวทางในการเรียนสิ่งใหม่ๆ ได้หลายทาง

7. การมองอนาคตในแง่ดี (Positive Orientation to the Future) ได้แก่ ความต้องการเรียนรู้อย่างตลอดชีวิต ชอบคิดถึงเรื่องในอนาคต คิดว่าปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทายและสามารถประเมินตนว่าต้องการเรียนอะไรเพิ่มเติม

8. ความสามารถใช้ทักษะศึกษาหาความรู้ และทักษะการแก้ปัญหา (Ability to Use Basic Study Skills Problem – Solving Skills) ได้แก่ มีทักษะในการเรียนรู้ ประกอบด้วย การอ่าน การเขียน การฟัง การจำ มีความสนุกกับการแก้ปัญหา และคิดว่าปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทาย

2.3 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศศิพร จงคุ้มครอง (2544) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเจตคติต่อหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบเจตคติต่อหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงาน กลุ่มเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่กรุงเทพมหานคร จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87 ผลการวิจัยพบว่า เจตคติต่อหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงานธนาคารออมสินอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษา ต่างกันมีเจตคติต่อหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งงานของธนาคารออมสินแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีเจตคติต่อหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งงานของธนาคารออมสินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุภาวดี กองแก้ว (2544) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 33 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 33 จำนวน 113 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 40 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.40 ถึง 0.75 และ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมุติฐานใช้ t-test (Independent Samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า พนักงานในบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 33 โดยรวมและจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาตนเองโดยรวมและเป็นรายด้าน 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านความรู้ในการบริหารงานและด้านสุขภาพ และมีการพัฒนาตนเองอีก 2 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับมากคือ ด้านบุคลิกภาพและด้านวิชาการ ยกเว้นพนักงานเพศหญิงและพนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี มีการพัฒนาตนเองโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการพัฒนาตนเองโดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานเพศหญิงมีการพัฒนาตนเองโดยรวมและในด้านวิชาการมากกว่าพนักงานเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปีมีการพัฒนาตนเองโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 10-15 ปีและมากกว่า 15 ปี และมีการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในการบริหารงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 10-15 ปี และมากกว่า 15 ปีอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อำนาจ ทรวงประเสริฐ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 390 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทดสอบเพียร์สันไคสแควร์ (Pearson Chi-Square) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ สถานภาพตำแหน่งงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน ไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยการดำเนินงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านบรรยากาศองค์กร ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบกรุงไทย อินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมพบว่าพฤติกรรมการพัฒนาตนเองบ่อยครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเกือบทุกข้ออยู่ในระดับบ่อยครั้ง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 5 การนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ของตนเองมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ข้อ 6 การพยายามศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานของระบบคอมพิวเตอร์และระบบงานต่างๆ และข้อ 4 การนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ มาปรับใช้ในการทำงาน ตามลำดับ

ชุลีพร สว่างเนตร (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองกับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน โดยศึกษาการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองกับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จำนวนตัวอย่าง 400 คน โดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% และสุ่มตัวอย่างแบบเชิงช่วงชั้น (Stratified random Sampling) อย่างมีสัดส่วนตามคณะ 13 คณะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson ผลการวิจัยสรุปผลได้ดังนี้ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขนมีการปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขนมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม ได้แก่ E-Learning, E-Library, E-Mail, E-Searching และ E-Communicating อยู่ในระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง พฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความสัมพันธ์กับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้าน E-Communicating, E-Library, E-Mail, E-Learning และ E-Searching ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 วิธีดำเนินการวิจัย

2.4.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งลักษณะข้อมูลที่ใช้สำหรับวิธีดำเนินการวิจัยนั้น ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานสาขานาครกรุงไทยที่ปฏิบัติงานสาขาในสังกัดสำนักงานเขตธัญบุรี จำนวน 137 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้เก็บรวบรวมไว้ ดังนี้

- 2.1 วารสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
- 2.2 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
- 2.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ การศึกษาอิสระ และรายงานที่เกี่ยวข้อง

2.4.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดขึ้นจากแนวความคิดและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. ตำแหน่งงาน
6. แผนกงาน
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
8. อายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 วิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 เจตคติต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1. ความรู้ความเข้าใจประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง
2. การบริหารจัดการองค์รที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง
3. บุคลากรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง
4. การจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. เทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง

6. การเลื่อนตำแหน่งที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของการเรียนรู้ด้วยตนเองที่มีต่อการเลื่อนตำแหน่งงาน

2.4.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สาขา ในสังกัดสำนักงานเขตชัยบุรี จำนวน 14 สาขา ในพื้นที่อำเภอชัยบุรีและอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนประชากรทั้งหมดจำนวน 137 คน ได้แก่

1. สาขารังสิต	จำนวน 21 คน
2. สาขาลาดสำเภาเมือง	จำนวน 14 คน
3. สาขารังสิต – นครนายก คลอง 4	จำนวน 14 คน
4. สาขาพิวเจอร์พาร์ครังสิต	จำนวน 15 คน
5. สาขารังสิต – นครนายก คลอง 10	จำนวน 7 คน
6. สาขาเขียร์รังสิต	จำนวน 9 คน
7. สาขาบึงศรีรังสิต คลอง 6	จำนวน 7 คน
8. สาขาบึงศรี ลำลูกกา (คลอง 5)	จำนวน 8 คน
9. สาขาเทศบาลไธสง ลำลูกกา (คลอง 2)	จำนวน 9 คน
10. สาขาบึงศรี รังสิต	จำนวน 6 คน
11. สาขาเทศบาลนครรังสิต	จำนวน 4 คน
12. สาขาเมืองเอกรังสิต	จำนวน 5 คน
13. สาขาเพ็ญเพลส รังสิต คลอง 2	จำนวน 9 คน
14. สาขาลาดน่านาเจริญ (ลำลูกกา คลอง 2)	จำนวน 9 คน

2.4.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้ ได้ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) โดยแสดงเป็นจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean)

2. ใช้มาตราวัดแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ลักษณะของคำถามเป็นการให้คะแนนเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา

ในสังกัดสำนักงานเขตชัยบุรี หากคำถามในแต่ละข้อคำถามนั้นมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ให้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบุเป็น (1) หากคำถามในแต่ละข้อคำถามนั้นมีความคิดเห็นมากที่สุด ให้ระบุเป็น (5) ตามลำดับดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนตามสูตรการหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น จากการคำนวณช่วงระดับคะแนน ทำให้สามารถกำหนดเกณฑ์คะแนนระดับความคิดเห็น ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 0.80	น้อยที่สุด

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ทดสอบโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

บทที่ 3

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

และระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

ในบทนี้ผู้ศึกษาได้จำแนกการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2. ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

3.1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

3.1.1 ประวัติของธนาคาร

ธนาคารกรุงไทยเริ่มเปิดดำเนินการในวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ.2509 จากการควบรวม 2 ธนาคารที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในขณะนั้น ได้แก่ ธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด แล้วก่อตั้งขึ้นเป็น “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” (Krung Thai Bank Limited) ทั้งนี้เพื่อให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงสามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางพร้อมด้วยมีบทบาทช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้น โดยมีสาขาแรกตั้งอยู่บนถนนเยาวราชซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่เดิมของธนาคารเกษตร

ต่อมาเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน พ.ศ.2525 ธนาคารกรุงไทย ได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท และใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนกระทั่งปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงไทยเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและต่อเนื่อง การปรับปรุงและขยายองค์การงานใหม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วและทั่วถึง จนกระทั่งในเดือน มีนาคม พ.ศ.2530 ทางธนาคารได้รับมอบหมายให้เข้าไปช่วยบริหารงานใน “โครงการ 4 เมษา” ต่อจากธนาคารแห่งประเทศไทยโดยเน้นในเชิงธุรกิจ ซึ่งเท่ากับว่าธนาคารกรุงไทยได้มีบทบาทสำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจครั้งสำคัญครั้งหนึ่งของไทย จากนั้นเดือนสิงหาคมในปีเดียวกัน ตามนโยบายของกระทรวงการคลัง ธนาคารกรุงไทยได้รับ โอนทรัพย์สินและหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัดที่กำลังมีปัญหา จากการควบรวมครั้งนี้ ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารที่มีทรัพย์สินมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศ สามารถตอบสนองนโยบายการเงินการคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น “ธนาคารนำ” (Lead Bank) ได้ ในปี พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทยได้ขยายสาขาออกไป ครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ ถือว่าเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวในขณะนั้นที่สามารถขยายศักยภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ไม่เพียงแต่การขยายสาขา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั่วประเทศเท่านั้น ธนาคารกรุงไทยยังได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้กับงานให้บริการลูกค้าและการปฏิบัติงานภายในในปีเดียวกันนี้ ธนาคารได้ติดตั้งระบบออนไลน์และเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งถือว่าเป็นธนาคารแห่งแรกที่สามารถติดตั้งได้ครบทุกจังหวัด อีกก้าวที่สำคัญเกิดขึ้นเมื่อนำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในวันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ.2532 นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่นำหุ้นเข้าซื้อ-ขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยเริ่มเปิดการซื้อขายหุ้นของธนาคารตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2532 จนกระทั่งในวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ.2537 ธนาคารกรุงไทยก็ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank Public Company Limited”

ธนาคารแสนสะดวก หรือ “The Convenience Bank” คือเป้าหมายและวิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงไทย ในยุคใหม่ธนาคารกรุงไทยมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ทันสมัย มีผลิตภัณฑ์ครบวงจรตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้า และลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ง่าย รวดเร็ว ใช้ได้ทุกที่ทุกเวลาตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ ในด้านโครงสร้างองค์กรธนาคารกรุงไทยก็ได้มีการปรับโครงสร้างเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพิ่มสายงานเพื่อดูแลกลุ่มธุรกิจที่กำลังเติบโตและปรับลดบางสายงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้การดำเนินงานคล่องตัวมากขึ้น ธนาคารได้ออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไปจากที่ผ่านมา เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น อีกทั้งธนาคารยังได้มีการนำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานและบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพในทุกเวลาและทุกสถานที่ ตอบรับเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอนาคต

3.1.2 การให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร

บุคลากร คือ หัวใจแห่งความสำเร็จของธนาคารธนาคารเชื่อในพลังของบุคลากรทุกคนในองค์กรว่าเป็นกำลังสำคัญในการร่วมผลักดันองค์กรให้ไปสู่วิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินงานของธนาคาร

ดังนั้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ การพัฒนาพนักงานด้วยหลักสูตรต่าง ๆ ตลอดจนจัดการฝึกอบรม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งยังส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานที่มีคุณค่าต่อองค์กรเพิ่มขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามเจตนารมณ์ของธนาคาร ดังนั้น การพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพจึงถือเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่ง เนื่องจากบุคลากรถือเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธนาคารมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่สร้างสังคมกรุงไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ความรู้ซึ่งกันและกันสำหรับพนักงานทุกระดับ ทั้งการพัฒนาศักยภาพผู้บังคับบัญชาให้คิด ตัดสินใจ และทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นต้นแบบของผู้บริหารการเปลี่ยนแปลง และมีการจัดกระบวนการพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การสอนงาน (Coaching) การพัฒนาในงาน (On the job training) การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) และวิธีการอื่นๆ เพื่อส่งเสริมให้ธนาคารเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) อีกทั้งมีระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ส่งเสริมและเอื้อให้พนักงานทุกคนเกิดการเรียนรู้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน พร้อมส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (Self Learning) ผ่านระบบ e-learning ที่มีประสิทธิภาพสูงอย่างต่อเนื่อง

3.1.3 ขอบเขตและอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งงานของพนักงานสาขา

ธนาคารได้กำหนดขอบเขตและอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งงานของพนักงานสาขา เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารกำลังพนักงานภายในหน่วยงานให้เป็นไปตามที่ธนาคารกำหนดและให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารกรุงไทยในการเป็นธนาคารแสนสะดวก ดังนี้

1. ตำแหน่งผู้จัดการสาขาอาวุโส/ผู้จัดการสาขา

1.1 วางแผนและกำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของสาขาทั้งด้านการตลาด ด้านสินเชื่อ และด้านเงินฝากให้สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายของธนาคาร

1.2 เป็น Wealth Manager ดูแลลูกค้ากลุ่ม KTB Precious และ KTB Precious Plus โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ลูกค้ารายใหญ่ โดยให้คำแนะนำ ปรึกษาทางการเงินการลงทุน พร้อมทั้งเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการทุกประเภทของธนาคาร บริษัทในเครือและพันธมิตรธุรกิจธนาคารให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อสินทรัพย์การลงทุนครบกำหนด และเสนอผลิตภัณฑ์ทดแทน

1.3 ดำเนินการด้านการตลาดของสาขา สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและออกเยี่ยมเยียนลูกค้าเดิม พร้อมทั้งแสวงหาลูกค้าใหม่ เพื่อรักษาฐานลูกค้าและขยายธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนขยายธุรกิจด้านสินเชื่อ เงินฝาก ขายผลิตภัณฑ์ Non Bank และบริการอื่น ๆ

1.4 รักษาและขยายฐานเงินฝากตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด โดยแสวงหาเงินฝากจากลูกค้ากลุ่มต่างๆ ทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์

1.5 กำกับดูแลและบริหารสาขาในความรับผิดชอบให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า และปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงานของธนาคาร รวมทั้งการบริหารทรัพยากรบุคคล สร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1.6 ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าและผู้ได้บังคับบัญชา

1.7 ร่วมเป็นคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจตามขอบอำนาจที่ธนาคารกำหนด

1.8 คู่มือปฏิบัติการด้านธุรกรรมต่างๆ ให้ลูกค้าของสายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 1-2 สายงานธุรกิจขนาดกลาง และสายงานธุรกิจภาครัฐที่มา BOOK ที่สาขา ได้แก่ การตั้งวงเงินสินเชื่อ ต่ออายุสัญญาวงเงินกู้ O/D, Roll ตัวเงิน, ออกหนังสือค้ำประกัน แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และติดตามหนี้

1.9 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดีและให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่นเกิดประสิทธิภาพ

1.10 เป็นตัวแทนธนาคารในการร่วมกิจกรรมในท้องถิ่นทั้งส่วนราชการและเอกชนเพื่อรักษาและสร้างภาพพจน์ชื่อเสียงของธนาคาร ตลอดจนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมท้องถิ่น

1.11 ตรวจสอบเงื่อนไขที่ได้รับอนุมัติและลงนามในนิติกรรมสัญญา

1.12 ติดตามเร่งรัดลูกหนี้ที่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข ให้ได้รับการแก้ไขโดยเร็ว ตลอดจนติดตามเร่งรัดการดำเนินคดีของลูกหนี้ในชั้นตอนต่างๆ เพื่อลดภาระการตั้งสำรองหนี้จัดชั้นของธนาคาร

1.13 บริหารจัดการความเสี่ยง ด้วยการมอบหมายและควบคุมให้มีผู้ประสานงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (ORO) โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้ในนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ อาทิ เช่น RCSA, จัดทำรายงาน KRI, แจ้งข้อมูลใน Loss Data เป็นต้น

2. ตำแหน่งรองผู้จัดการบริการลูกค้า

2.1 ควบคุมดูแลงานบริการลูกค้าและงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของสาขา

2.2 ให้การต้อนรับ แนะนำและช่วยเหลือลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับสาขา รวมถึงลูกค้าที่ใช้บริการ ณ จุดบริการตนเอง (Self – Service)

2.3 ให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร รวมถึงบริษัทในเครือและพันธมิตรธุรกิจธนาคาร เพื่อขยายธุรกิจของธนาคาร

2.4 ให้บริการด้านธุรกรรมของธนาคารกับลูกค้าในการรับฝาก-ถอน-โอนเงิน ในวงเงินที่ธนาคารกำหนด

2.5 รับรองรายการส่วนที่เกินอำนาจของเจ้าหน้าที่อาวุโส / เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (AT2)

2.6 บันทึกข้อมูลลูกค้ารายใหม่ (Add CIF) บันทึกรายการเปิดบัญชีเงินฝาก และบัญชีเงินกู้ทุกประเภท

2.7 เรียกดู Statement บัญชีลูกค้าทุกประเภท และออกรายงานบนระบบ CBS Report Server

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.8 บันทึกรายการจ่ายสมุดเช็คให้ลูกค้า บันทึกการอายัด และยกเลิกการอายัดเช็คของลูกค้า

2.9 ทำรายการทางการเงินที่ไม่ใช่เงินสด (Transfer)

2.10 ปรับปรุงดอกเบี้ยรับสะสม และดอกเบี้ยจ่ายสะสม

2.11 อนุมัติให้ลูกค้าใช้บัตร ATM รวมถึงอนุมัติให้ลูกค้าใช้วงเงินกู้เบิกเกินบัญชี และวงเงินกู้ธนวัล

2.12 บริหารเงินสดประจำวัน ทำรายการเปิด-ปิดระบบสาขา และส่งข้อมูลรายการ Auto Debit/Credit

2.13 ร่วมเป็นกรรมการถือกุญแจห้องมั่นคงและตู้เซฟเงินสดของสาขา

2.14 ร่วมเป็นกรรมการรักษาเงินสดของสาขา รวมทั้งบริหารเงินสดในตู้ ATM ของสาขา

2.15 ดูแลและประสานงานการแก้ไขปัญหาเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในความดูแลของสาขา เช่น ATM ADM เป็นต้น

2.16 รักษาและขยายฐานเงินฝากตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด โดยแสวงหาเงินฝากจากลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์

3. ตำแหน่งรองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและสถาบันการเงินอื่นในพื้นที่ เพื่อจัดทำแผนการดำเนินการด้านธุรกิจและการตลาดของสาขา

3.2 จัดทำแผนการดำเนินงานพร้อมทั้งควบคุมดูแลงานด้านธุรกิจและการตลาดของสาขา

3.3 ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการเงิน สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และออกเยี่ยมเยียนลูกค้าเดิม พร้อมทั้งแสวงหาลูกค้าใหม่ เพื่อรักษาฐานลูกค้าและขยายธุรกิจของธนาคาร

3.4 ให้คำปรึกษา แนะนำ และพิจารณาสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจในเบื้องต้นตามขอบอำนาจของสาขา รวมถึงนโยบายการอำนวยการสินเชื่อของธนาคาร

3.5 ให้คำปรึกษา แนะนำ และรวบรวมข้อมูลเอกสารประกอบการขอสินเชื่อบุคคลที่เกินอำนาจอนุมัติของสาขา เพื่อนำส่งให้สำนักงานเขตพิจารณาตามวงเงินที่ธนาคารกำหนด

3.6 แนะนำและเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคาร รวมถึงบริษัทในเครือและพันธมิตรธุรกิจธนาคารที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการของลูกค้า

3.7 ติดตามดูแลการใช้วงเงินของลูกค้าให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายของธนาคาร

3.8 ปฏิบัติงานด้านธุรกรรมสินเชื่อและธุรกรรมต่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.9 เร่งรัดและแก้ไขหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้เบื้องต้น รวมถึงรับเรื่องลูกหนี้ที่ต้องการปรับโครงสร้างหนี้ เพื่อส่งต่อให้สำนักงานเขตดำเนินการ

3.10 ดูแลรักษาทรัพย์สินพร้อมขาย (NPA) ในความรับผิดชอบ และขายทรัพย์สินพร้อมขาย (NPA) ของธนาคาร รวมทั้งประสานงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพย์สินพร้อมขาย

3.11 รักษาและขยายฐานเงินฝากตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด โดยแสวงหาเงินฝากจากลูกค้ากลุ่มต่างๆ ทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์

3.12 ให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่ธุรกิจขนาดย่อม (RM-S) ในการปฏิบัติงานด้านการตลาด การบริหาร Portfolio และดูแลลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ

4. ตำแหน่งหัวหน้าส่วน/เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า

4.1 ให้การต้อนรับ แนะนำและช่วยเหลือลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับสาขา รวมถึงลูกค้าที่ใช้บริการ ณ จุดบริการตนเอง (Self – Service)

4.2 ให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร รวมถึงบริษัทในเครือและพันธมิตรธุรกิจธนาคาร เพื่อขยายธุรกิจของธนาคาร

4.3 ให้บริการด้านธุรกรรมของธนาคารกับลูกค้าในการรับฝาก-ถอน-โอนเงิน ในวงเงินที่ธนาคารกำหนด

4.4 ให้บริการรับชำระค่าบริการและค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ

4.5 ให้บริการ โอนเงินทางตราสารทางการเงิน

4.6 ให้บริการรับซื้อ-ขายเงินตราต่างประเทศ

4.7 ให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากทุกประเภทของธนาคาร ผลิตบัตรลูกค้า (Add New Card) และปรับสมุดคู่ฝากให้เป็นปัจจุบัน

4.8 รับรองรายการส่วนที่เกินอำนาจของเจ้าหน้าที่อาวุโส / เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (AT1)

4.9 บันทึกข้อมูลลูกค้ารายใหม่ (Add CIF) บันทึกรายการเปิดบัญชีเงินฝาก และบัญชีเงินกู้ทุกประเภท

4.10 เรียกดู Statement บัญชีลูกค้าทุกประเภท และออกรายงานบนระบบ CBS Report Server

4.11 บันทึกรายการจ่ายสมุดเช็คให้ลูกค้า บันทึกการอายัด และยกเลิกการอายัดเช็คของลูกค้า

4.12 ทำรายการทางการเงินที่เป็นเงินสด (Cash) และไม่ใช่เงินสด (Transfer)

4.13 บริหารเงินสดประจำวัน ทำรายการเปิด-ปิดระบบสาขา และส่งข้อมูลรายการ Auto Debit/Credit

4.14 ดูแลและประสานงานการแก้ไขปัญหาเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในความดูแลของสาขา เช่น ATM ADM เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.15 รักษาและขยายฐานเงินฝากตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด โดยแสวงหาเงินฝากจากลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์

4.16 ปฏิบัติงานเฉพาะกิจที่ธนาคารมอบหมาย เช่น บริการซื้อ-ขายหน่วยลงทุน พันธบัตร หุ้นกู้ หุ้นสามัญ และงานการกุศล ต่าง ๆ เป็นต้น

5. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ / เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจและการตลาด

4.1 ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการเงิน สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และออกเยี่ยมเยียนลูกค้าเดิม พร้อมทั้งแสวงหาลูกค้าใหม่ เพื่อรักษาฐานลูกค้าและขยายธุรกิจของธนาคาร

4.2 ให้คำปรึกษา แนะนำ และพิจารณาสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจในเบื้องต้นตามขอบอำนาจของสาขา รวมถึงนโยบายการอำนวยการสินเชื่อของธนาคาร

4.3 ให้คำปรึกษา แนะนำ และรวบรวมข้อมูลเอกสารประกอบการขอสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจที่เกินอำนาจอนุมัติของสาขา เพื่อนำส่งให้สำนักงานเขตพิจารณาตามวงเงินที่ธนาคารกำหนด

4.4 แนะนำและเสนอขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร รวมถึงบริษัทในเครือและพันธมิตรธุรกิจธนาคารที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการของลูกค้า

4.5 ติดตามดูแลการใช้วงเงินของลูกค้าให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายของธนาคาร

4.6 ปฏิบัติงานด้านธุรกรรมสินเชื่อและธุรกรรมต่างประเทศ

4.7 เร่งรัดและแก้ไขหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้เบื้องต้น รวมถึงรับเรื่องลูกหนี้ที่ต้องการปรับโครงสร้างหนี้ เพื่อส่งต่อสำนักงานเขต

4.8 ดูแลรักษาและขายทรัพย์สินของลูกค้าหนี้สาขาที่เป็น NPLs

4.9 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าทั้งรายเก่าและรายใหม่ รวมถึงสถาบันการเงินในพื้นที่ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานด้านสินเชื่อและการตลาดของสาขา

4.10 รักษาและขยายฐานเงินฝากตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด โดยแสวงหาเงินฝากจากลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์

6. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

6.1 ให้การต้อนรับ แนะนำและช่วยเหลือลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับสาขา รวมถึงลูกค้าที่ใช้บริการ ณ จุดบริการตนเอง (Self – Service)

6.2 ให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร รวมถึงบริษัทในเครือและพันธมิตรธุรกิจธนาคาร เพื่อขยายธุรกิจของธนาคาร

6.3 ให้บริการด้านธุรกรรมของธนาคารกับลูกค้าในการรับฝาก-ถอน-โอนเงิน ในวงเงินที่ธนาคารกำหนด

6.4 ให้บริการรับชำระค่าบริการและค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 6.5 ให้บริการโอนเงินทางตราสารทางการเงิน
- 6.6 ให้บริการรับซื้อ-ขายเงินตราต่างประเทศ
- 6.7 ให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากทุกประเภทของธนาคาร และปรับสมุดคู่ฝากให้เป็นปัจจุบัน
- 6.8 บันทึกรายการทางบัญชี (G/L) และออกรายงานบนระบบ CBS Report Server
- 6.9 รักษาและขยายฐานเงินฝากตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด โดยแสวงหาเงินฝากจากลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์
- 6.10 ปฏิบัติงานเฉพาะกิจที่ธนาคารมอบหมาย เช่น บริการซื้อ-ขายหน่วยลงทุน พันธบัตร หุ้นกู้ หุ้นสามัญ และงานการกุศลต่าง ๆ เป็นต้น

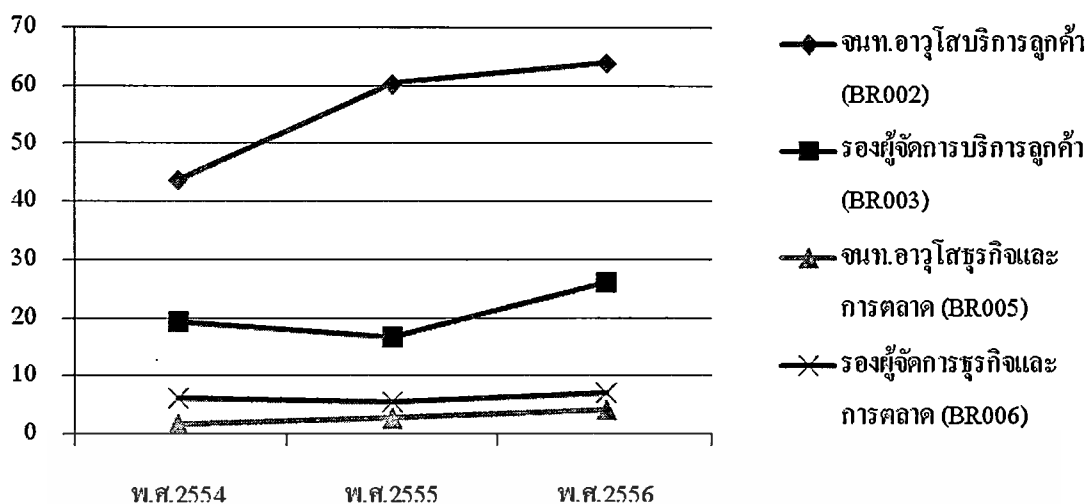
3.2 ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

3.2.1 ความเป็นมาของโครงการ

ฝ่ายพัฒนาพนักงาน สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้จัดตั้งโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ ใฝ่รู้ด้วยตนเอง โดยผ่านสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ของธนาคาร อันได้แก่ การเรียนรู้ผ่านระบบ KTB E-Training ทั้งจาก Intranet หรือ Internet ตลอดจนจากเอกสารตำรา หรือ VCD เป็นต้น อีกทั้งเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงาน เพื่อตอบสนองนโยบายของธนาคารในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) มีการสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา โดยไม่ต้องรอเข้ารับการฝึกอบรมในห้องอบรม ทั้งนี้ธนาคารจะพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงาน โดยนำผลการเรียนรู้ด้วยตนเองจากโครงการดังกล่าวมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาด้วย

พนักงานสาขาในสังกัดสำนักงานเขตธัญบุรี ได้เล็งเห็นความสำคัญของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) ที่ธนาคารกำหนดขึ้น จึงเข้าร่วมทดสอบวัดผลการเรียนรู้ด้วยตนเองตามตำแหน่งงานที่สูงขึ้นจากตำแหน่งงานปัจจุบัน ซึ่งข้อมูลของพนักงานสาขาในสังกัดสำนักงานเขตธัญบุรีที่เข้าทดสอบวัดผลการเรียนรู้ด้วยตนเองย้อนหลัง 3 ปี (ตั้งแต่ปี พ.ศ.2554 - พ.ศ.2556) สามารถแบ่งหัวข้อการเรียนรู้ตามตำแหน่งงาน ได้แก่ หลักสูตร (BR002) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า หลักสูตร (BR003) ตำแหน่งรองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด หลักสูตร (BR005) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจและการตลาด และหลักสูตร (BR006) ตำแหน่งรองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด มีจำนวนพนักงานเข้าทดสอบเพิ่มสูงขึ้น โดยหลักสูตร (BR002) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า มีจำนวนพนักงานเข้าทดสอบมากที่สุด (ภาพที่ 3.1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.1 จำนวนพนักงานสาขาในสังกัดสำนักงานเขตศูนย์บุรีที่เข้าทดสอบ
วัดผลการเรียนรู้ด้วยตนเองจำแนกตามหัวข้อการเรียนรู้
ที่มา : (ฝ่ายพัฒนาพนักงาน บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2555จ)

3.2.2 หัวข้อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

พนักงานที่สมัครเข้ารับการพัฒนาตนเองในโครงการพัฒนาบุคลากร ด้วยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองจะได้เรียนรู้หัวข้อการเรียนรู้ ตามตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่อาวุโส หัวหน้าส่วน รองผู้จัดการ ดังต่อไปนี้

1. หัวข้อวิชาหลัก (Core Course) ประกอบด้วยวิชาดังต่อไปนี้

1.1 SCC001 : ผลผลิตหลักของธนาคาร
1.2 SCC002 : การบริหารงานตามหลักบรรษัทภิบาล ประมวลจริยธรรมธุรกิจของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

1.3 SCC003 : คอมพิวเตอร์เบื้องต้น

1.4 SCC004 : ความรู้บัญชีเบื้องต้น

1.5 SCC005 : ภาษาอังกฤษ

1.6 SCC006 : พระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์

1.7 SCC007 : สัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน

1.8 SCC008 : Team Learning

1.9 SCC009 : ตรรกศาสตร์ (เดิมชื่อหัวข้อวิชา Systematic Thinking)

1.10 SCCC010 : การให้บริการอย่างมีคุณภาพ

2. หัวข้อวิชาเทคนิค (Technical Course) จะแบ่งรายวิชาตามตำแหน่งงาน ดังต่อไปนี้

2.1 หัวข้อวิชาเทคนิค (Technical Course) เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

2.1.1 STC011 : ระบบงาน ATM, ADM, Passbook

2.1.2 STC012 : การบริหารเงินสด

2.1.3 STC013 : ภาษีอากรที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคาร

2.1.4 STC014 : กลยุทธ์การตลาดธนาคาร

2.1.5 STC015 : ระบบงาน Profile Direct สำหรับงาน AT2

2.1.6 STC043 : ความรู้เกี่ยวกับเช็คและการตรวจสอบรายมือชื่อ

2.1.7 STC045 : ความรู้ด้านธุรกิจปริวรรต

2.1.8 STC063 : ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

สมรรถนะความใส่ใจในระเบียบแบบแผน

2.1.9 STC016 : การตรวจสอบและการควบคุมภายใน

สมรรถนะการบริหารได้ผู้บังคับบัญชา

2.1.10 STC017 : การสอนงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

สมรรถนะการบริหารได้ผู้บังคับบัญชา

2.1.11 STC018 : การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

2.1.12 STC019 : การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

2.1.13 STC049 : เทคนิคการนำเสนอผลิตภัณฑ์ (Cross Selling)

สมรรถนะความเข้าใจผู้อื่น

2.1.14 STC047 : การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

2.2 หัวข้อวิชาเทคนิค (Technical Course) รองผู้จัดการบริการลูกค้า (CSM)

สมรรถนะความใส่ใจในระเบียบแบบแผน

2.2.1 STC020 : การจัดทำแผนธุรกิจของสาขา

2.2.2 STC021 : ระบบงาน Profile Direct สำหรับ CSM

2.2.3 STC044 : ความรู้เกี่ยวกับเช็คและการตรวจสอบลายมือชื่อ

2.2.4 STC046 : ความรู้ด้านธุรกิจปริวรรต

2.2.5 STC051 : ระบบงาน ATM, ADM, Passbook

2.2.6 STC052 : การบริหารเงินสด

2.2.7 STC053 : ภาษีอากรที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคาร

2.2.8 STC055 : การตรวจสอบและการควบคุมภายใน

สมรรถนะการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชา

2.2.9 STC022 : การพัฒนาทักษะหัวหน้างาน

2.2.10 STC023 : การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะความสามารถเชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจ

2.2.11 STC024 : การบริหารความเสี่ยง

2.2.12 STC025 : การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

2.2.13 STC050 : เทคนิคการนำเสนอผลิตภัณฑ์ (Cross Selling)

2.2.14 STC054 : กลยุทธ์การตลาดธนาคาร

สมรรถนะความเข้าใจผู้อื่น

2.2.15 STC048 : การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

สมรรถนะการเตรียมรับสถานการณ์

2.2.16 STC056 : การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

2.2.17 STC057 : การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

2.3 หัวข้อวิชาเทคนิค (Technical Course) เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจและการตลาด

สมรรถนะความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

2.3.1 STC032 : การพิจารณาข้อมูลของลูกค้าเพื่อการวิเคราะห์สินเชื่ออย่างมี

ประสิทธิภาพ

2.3.2 STC033 : การจัดทำนิติกรรมสัญญาและธุรกรรมสินเชื่อ

2.3.3 STC034 : การปรับปรุงโครงสร้างหนี้

2.3.4 STC035 : กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

2.3.5 STC036 : ระบบงาน Profile Direct สำหรับธุรกิจและการตลาด

สมรรถนะความสามารถเชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจ

2.3.6 STC014 : กลยุทธ์การตลาดธนาคาร

2.3.7 STC017 : การสอนงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

2.3.8 STC047 : การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

2.3.9 STC049 : เทคนิคการนำเสนอผลิตภัณฑ์ (Cross Selling)

2.3.10 STC058 : การบริหารความเสี่ยง

สมรรถนะความคิดเชิงวิเคราะห์

2.3.11 STC018 : การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

2.3.12 STC019 : การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

สมรรถนะความใส่ใจในระเบียบแบบแผน

2.3.13 STC016 : การตรวจสอบและการควบคุมภายใน

2.3.14 STC037 : กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

2.3.15 STC038 : เครื่องมือที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติ (KTB CMS)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะการแสวงหาข้อมูล

2.3.16 STC039 : การวางแผนสืบหาข้อมูลลูกค้า

2.4 หัวข้อวิชาเทคนิค (Technical Course) รองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด(BMM)

สมรรถนะความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

2.4.1 STC020 : การจัดทำแผนธุรกิจของสาขา

2.4.2 STC040 : เทคนิคการเจรจาต่อรอง

2.4.3 STC041 : ระบบงาน Profile Direct สำหรับ BMM

2.4.4 STC059 : การพิจารณาข้อมูลของลูกค้าเพื่อการวิเคราะห์สินเชื่ออย่างมี

ประสิทธิภาพ

2.4.5 STC060 : การจัดทำนิติกรรมสัญญาและธุรกรรมสินเชื่อ

2.4.6 STC061 : การปรับปรุงโครงสร้างหนี้

2.4.7 STC062 : กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

สมรรถนะความสามารถเชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจ

2.4.8 STC022 : การพัฒนาทักษะหัวหน้างาน

2.4.9 STC025 : การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

2.4.10 STC050 : เทคนิคการนำเสนอผลิตภัณฑ์ (Cross Selling)

2.4.11 STC054 : กลยุทธ์การตลาดธนาคาร

สมรรถนะความคิดเชิงวิเคราะห์

2.4.12 STC023 : การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

2.4.13 STC024 : การบริหารความเสี่ยง

2.4.14 STC057 : การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

สมรรถนะความใส่ใจในระเบียบแบบแผน

2.4.15 STC055 : การตรวจสอบและการควบคุมภายใน

สมรรถนะการแสวงหาข้อมูล

2.4.16 STC056 : การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

3.2.3 เกณฑ์การวัดผลการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงาน

ตามที่บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดให้มีโครงการพัฒนาบุคลากร ด้วยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองขึ้น เพื่อพัฒนาบุคลากรของธนาคาร ให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ใฝ่เรียนรู้ด้วยตนเอง โดยผ่านสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดตั้งขึ้น อันได้แก่ การเรียนรู้ผ่านระบบ KTB E-Training ที่สามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้ทั้งจาก Intranet หรือ Internet ตลอดจนจากเอกสาร ตำรา หรือ VCD ต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นต้น โดยกำหนดให้นำผลการสอบวัดผลการเรียนรู้ด้วย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตนเองมาพิจารณาเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการเลื่อนตำแหน่งงานนั้น พนักงานจะต้องมีผลการสอบวัดผลการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) ผ่านตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนหัวข้อการเรียนรู้ สำหรับหัวข้อวิชาหลัก (Core Course) และหัวข้อวิชาเทคนิค (Technical Course) ที่พนักงานต้องสอบผ่านตามเกณฑ์การวัดผลการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning)

ชื่อหลักสูตร วัดความรู้ (เดิม)	ชื่อหลักสูตร วัดความรู้ (ใหม่)	จำนวนหัวข้อ ของการเรียนรู้ Core Course ขั้นต่ำต้องผ่าน จาก 10 หัวข้อ การเรียนรู้	จำนวน หัวข้อการ เรียนรู้วิชา Technical Course ทั้งหมด	จำนวนหัวข้อ การเรียนรู้ Technical Course ขั้นต่ำ ต้องผ่านตามที่ ธนาคารกำหนด
Branch Teller (AT 1)	เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการ ลูกค้า	8	11	8
Branch Senior (AT 2)		8	14	11
CSM	รองผู้จัดการบริการลูกค้า / หัวหน้าส่วนบริการลูกค้า	8	17	13
BMO	เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจและ การตลาด	8	13	10
BMM	รองผู้จัดการธุรกิจและ การตลาด / หัวหน้าส่วนธุรกิจและ การตลาด	8	16	12

ที่มา : (ฝ่ายพัฒนาพนักงาน บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2555จ)

3.2.3 ระบบฐานข้อมูลการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ระบบฐานข้อมูลการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือ KTB E-Training เป็นเครื่องมือที่สำคัญเป็นอย่างมากต่อโครงการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่น่ามาใช้เป็นศูนย์กลางรวบรวมหัวข้อต่าง ๆ ทางวิชาการของธนาคาร ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของพนักงานให้เกิดความคล่องตัวในการเรียนรู้ และสามารถให้บริการแก่พนักงานได้อย่างทั่วถึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากยิ่งขึ้น โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ในการเรียนรู้ ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารกรุงไทยจึงมีความเชื่อมั่นว่าพนักงาน คือ ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมีจุดหมายและความมุ่งมั่นเพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ได้ การพัฒนาความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนจรรยาบรรณอันดีงามของพนักงานนั้น สามารถจะพัฒนาได้ด้วยกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน อันจะทำให้ความมุ่งมั่นและพันธกิจของธนาคารก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเจตนารมณ์และนโยบายของธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ธนาคารจึงกำหนดให้มีการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร ซึ่งจะทำการพัฒนาบุคลากรของธนาคารเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีระบบและแบบแผนมากขึ้น สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารที่ทำให้พนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ความคิด และเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดทุนทางปัญญาซึ่งจะพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

ในปัจจุบันธนาคารได้รับประโยชน์จากระบบฐานข้อมูลการเรียนรู้ด้วยตนเอง (KTB E-Training) เป็นอย่างมาก นอกจากทำให้พนักงานสามารถเรียนรู้เนื้อหาวิชาต่าง ๆ ทั้งทาง Internet และ Intranet ได้ตลอดเวลาโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่แล้วนั้น ยังช่วยในการลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรมของธนาคาร ได้มาก พนักงานก็สามารถเข้ามาศึกษาได้หลายครั้ง และเมื่อธนาคารต้องการปรับปรุงเนื้อหาวิชาก็สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที ซึ่งถือได้ว่า ระบบฐานข้อมูลการเรียนรู้ด้วยตนเอง (KTB E-Training) มีประโยชน์ต่อการพัฒนาพนักงานทั้งองค์กรเป็นอย่างมาก (ธนาคารกรุงไทย, 2555จ)

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดจำนวน 137 ชุด และได้นำเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากร

ส่วนที่ 2 วิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองของประชากร

ส่วนที่ 3 เจตคติต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของประชากร

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน กับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชากร

จากประชากรจำนวน 137 คน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน แผนกงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน มีผลการศึกษา ดังนี้

4.1.1 เพศ

จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 (ตารางที่ 4.1) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโดยทั่วไปแล้วอาชีพพนักงานธนาคารจะมีเพศหญิงทำงานมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.1 ประชากรจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	37	73.0
หญิง	100	27.0
รวม	137	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.2 อายุ

จากการศึกษาพบว่า ประชากร โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ผู้ที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.2) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันธนาคารกรุงไทยเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกโดยเฉพาะบัณฑิตจบใหม่ร่วมงานกับธนาคารมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการนโยบายของธนาคารด้านการเพิ่มสาขาให้ทั่วทั้งกรุงเทพฯ ฯ และปริมณฑล รวมทั้งในส่วนภูมิภาคอีกด้วย

ตารางที่ 4.2 ประชากรจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21 - 30 ปี	83	60.6
31 – 40 ปี	11	8.0
41 – 50 ปี	23	16.8
51 – 60 ปี	20	14.6
รวม	137	100.0

4.1.3 สถานภาพ

จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมามีสถานภาพสมรส มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 ประชากรจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	90	65.7
สมรส	45	32.8
หย่าร้าง	2	1.5
รวม	137	100.0

4.1.4 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 83.9 รองลงมาคือผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญญา / ปวส.	4	2.9
ปริญญาตรี	115	83.9
ปริญญาโท	18	13.1
รวม	137	100.0

4.1.5 ตำแหน่งงาน

จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ คือ 81 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 ส่วนผู้ที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโสและผู้ที่มีตำแหน่งรองผู้จัดการสาขา มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และมีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 ตามลำดับ และผู้ที่มีตำแหน่งผู้จัดการสาขา ผู้ที่มีตำแหน่งหัวหน้าส่วน และผู้ที่มีตำแหน่งผู้จัดการสาขาอาวุโส มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ มีจำนวนร้อยละ 3.6 ร้อยละ 2.9 และร้อยละ 2.2 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ประชากรจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่	81	63.5
เจ้าหน้าที่อาวุโส	20	14.6
หัวหน้าส่วน	4	2.9
รองผู้จัดการสาขา	18	13.1
ผู้จัดการสาขา	5	3.6
ผู้จัดการสาขาอาวุโส	3	2.2
รวม	137	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.6 แผนกงาน

จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานในแผนกงานบริการลูกค้า มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 86.1 และผู้ที่ทำงานในแผนกธุรกิจและการตลาด มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 ประชากรจำแนกตามแผนกงาน

แผนกงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการลูกค้า	118	86.1
ธุรกิจและการตลาด	19	13.9
รวม	137	100.0

4.1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีจำนวนมากที่สุดคือ 67 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.7) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคคลส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ร่วมงานกับธนาคารกรุงไทยได้ไม่นาน ซึ่งจะมีรายได้เริ่มต้นการทำงานกับธนาคารเฉลี่ยต่อเดือนตามฐานเงินเดือนที่ไม่สูงมากนัก

ตารางที่ 4.7 ประชากรจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,000 – 20,000 บาท	67	48.9
20,001 - 30,000 บาท	22	16.1
30,001 - 40,000 บาท	9	6.6
40,001 - 50,000 บาท	13	9.5
มากกว่า 50,000 บาท	26	19.0
รวม	137	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.8 อายุการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 ผู้ที่มีอายุการทำงาน 21 – 25 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ผู้ที่มีอายุการทำงาน 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.9 ผู้ที่มีอายุการทำงานมากกว่า 25 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 ผู้ที่มีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และผู้ที่มีอายุการทำงาน 11 -15 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ประชากรจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 – 5 ปี	77	56.2
6 -10 ปี	13	9.5
11 – 15 ปี	1	0.7
16 – 20 ปี	15	10.9
21 – 25 ปี	17	12.4
มากกว่า 25 ปี	14	10.2
รวม	137	100.0

4.2 วิธีการเรียนรู้จากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

การศึกษาวิธีการเรียนรู้จากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร โดยแบ่งออกเป็น การแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การเรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติงาน การศึกษาหาความรู้จากระบบฐานข้อมูลความรู้ E –Training ของธนาคาร การศึกษาหาความรู้จากหน้าจอ Convenience Bank ของธนาคาร การศึกษาหาความรู้จากเอกสาร ตำรา หรือ VCD ต่าง ๆ ของธนาคาร การศึกษาหาความรู้หรือสอบถามจากผู้ที่มีประสบการณ์ การศึกษาหาความรู้จากเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงาน การเรียนรู้จากการที่ได้เข้าทดสอบวัดผลจากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีวิธีการเรียนรู้จากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการศึกษาหาความรู้หรือสอบถามจากผู้ที่มีประสบการณ์ วิธีการเรียนรู้จากการศึกษาหาความรู้จากเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงาน และวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นมาก เท่ากับ 4.17 4.14 และ 4.03 ตามลำดับ เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานภายในหน่วยงานช่วยเหลือเกื้อกูลกันเสมือนเป็นเครือญาติและการเคารพผู้ที่มีอายุมากกว่า จึงทำให้ประชากรส่วนใหญ่เลือกวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองจากบุคคลรอบข้าง จากผู้ที่มีประสบการณ์หรือเพื่อร่วมงานภายในหน่วยงาน (ตารางที่ 4.9)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการเรียนรู้จากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

วิธีการเรียนรู้	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
การศึกษาหาความรู้/สอบถามจากผู้ที่มีประสบการณ์	4.17	มาก
การศึกษาหาความรู้จากเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงาน	4.14	มาก
การเรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติงาน	4.03	มาก
การแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	3.95	มาก
การศึกษาหาความรู้จากหน้าจอบริการ Convenience Bank ของธนาคาร	3.93	มาก
การเรียนรู้จากการที่ได้เข้าทดสอบวัดผลจากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.69	มาก
การศึกษาหาความรู้จากระบบฐานข้อมูลความรู้ E-Training ของธนาคาร	3.55	มาก
การศึกษาหาความรู้จากเอกสาร ตำรา หรือ VCD ต่าง ๆ ของธนาคาร	3.28	ปานกลาง
รวม	3.84	มาก

4.3 เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

การศึกษาเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น ความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง การบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง บุคลากรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง การจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง เทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเลื่อนตำแหน่งที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนี้

4.3.1 ภาพรวมเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองธนาคาร

การศึกษาเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง การบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง บุคลากรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านการจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง เทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเลื่อนตำแหน่งงานที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง เมื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกันได้ผล ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประชากรส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย พบว่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเท่ากับ 3.98 รองลงมา คือ ความรู้ความเข้าใจประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีระดับความเห็นเท่ากับ 3.88 ส่วนเทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้น ประชากรมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด เท่ากับ 3.83 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 สรุปเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.98	มาก
ความรู้ความเข้าใจประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.88	มาก
การจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.87	มาก
การบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.85	มาก
การเลื่อนตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.85	มาก
เทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.83	มาก
รวม	3.88	มาก

4.3.2 เจตคติต่อความรู้ความเข้าใจประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงาน

ประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ประชากรมีความคิดเห็นในระดับมากทุกรายการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากธนาคารให้ข้อมูล และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคารให้แก่พนักงานทราบได้อย่างทั่วถึง จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องการเรียนรู้ด้วยตนเองเกิดจากการเรียนรู้ระยะเบียดและวิธีการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.00 รองลงมา คือ ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองทำให้ตื่นตัวและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา และระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถพัฒนา ส่งเสริม เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้ความสามารถและศักยภาพของพนักงานได้ โดยมีระดับความคิดเห็นใกล้เคียงกัน เท่ากับ 3.95 3.91 และ 3.90 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ความรู้ความเข้าใจประโยชน์ ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองเกิดจากการเรียนรู้ระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงาน	4.00	มาก
ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองนำไปสู่การเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้	3.95	มาก
ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองทำให้ตื่นตัวและพร้อม ที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา	3.91	มาก
ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถพัฒนา ส่งเสริม ความรู้ความสามารถและศักยภาพของพนักงานได้	3.90	มาก
การได้รับประโยชน์จากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.87	มาก
ความเข้าใจความสำคัญของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.78	มาก
สามารถพัฒนาพนักงานให้แข่งขันทางธุรกิจกับ ธนาคารคู่แข่งได้	3.77	มาก
รวม	3.88	มาก

4.3.3 เจตคติต่อการบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงาน

ประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ประชากรมีระดับความคิดเห็นในระดับมากทุกรายการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการธนาคารให้ความสำคัญกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นอย่างมาก รวมทั้งการกำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่พนักงานในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องหน่วยงานสนับสนุนการสมัครเข้าทดสอบวัดผลจากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.07 รองลงมา คือ ธนาคารกำหนด/จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นเท่ากับ 3.82 (ตารางที่ 4.12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงาน

การบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
หน่วยงานสนับสนุนการสมัครเข้าทดสอบวัดผลจากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.07	มาก
ธนาคารกำหนด/จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเหมาะสม	3.82	มาก
ธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	3.77	มาก
หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถให้ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองได้อย่างทั่วถึง	3.75	มาก
รวม	3.85	มาก

4.3.4 เจตคติต่อบุคลากรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

ประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อบุคลากรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ประชากรมีความคิดเห็นในระดับมากทุกรายการ จากการศึกษาพบว่า ประชากรมีความคิดเห็นในเรื่องลูกค้าที่มาใช้บริการทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.08 รองลงมา คือ บุคลากรภายในหน่วยงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยมีระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.07 ส่วนหัวหน้าหน่วยงานสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ และบุคลากรภายในหน่วยงานทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีระดับความคิดเห็นเท่ากัน โดยมีระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.91 (ตารางที่ 4.13)

4.3.5 เจตคติต่อการจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ประชากรมีความคิดเห็นในระดับมากทุกรายการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการธนาคารให้ความสำคัญกับเนื้อหาความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยธนาคารมีการพัฒนา และปรับปรุงเนื้อหาความรู้ให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ จากการศึกษาพบว่า ประชากรมีความคิดเห็นในเรื่องการส่งเสริมการสร้างทีมงานหรือการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้มากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.96 รองลงมา คือ การพัฒนาเนื้อหาความรู้ให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สอดคล้องกับการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ และเนื้อหาความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง มีระดับความคิดเห็นใกล้เคียงกัน โดยมีระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.89 และ 3.88 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.13 ระดับความคิดเห็นต่อบุคลากรเกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

บุคลากรเกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ลูกค้าที่มาใช้บริการทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.08	มาก
บุคลากรภายในหน่วยงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน	4.07	มาก
หัวหน้าหน่วยงานสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน	3.93	มาก
หัวหน้าหน่วยงานสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้	3.91	มาก
บุคลากรภายในหน่วยงานทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.91	มาก
รวม	3.98	มาก

ตารางที่ 4.14 ระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

การจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ส่งเสริมการสร้างทีมงานหรือการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้	3.96	มาก
พัฒนาเนื้อหาความรู้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	3.89	มาก
เนื้อหาความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง	3.88	มาก
ความรู้ที่ได้จาก Intranet หรือ Internet เอกสารตำรา หรือ VCD ต่าง ๆ ของธนาคารปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ในปัจจุบัน	3.85	มาก
หลักสูตรของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสมตามตำแหน่งงาน	3.80	มาก
รวม	3.87	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.6 เจตคติต่อเทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

ประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อเทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ประชากรมีความคิดเห็นในระดับมากทุกรายการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยธนาคารมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานสาขา เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้จากระบบการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง จากการศึกษาพบว่า ประชากรมีความคิดเห็นในเรื่องเทคโนโลยีช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรมในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเท่ากับ 3.94 ส่วนการปรับปรุงให้ทันสมัย ง่ายต่อการทำความเข้าใจปรับปรุง และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ มีระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.77 (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15 ระดับความคิดเห็นต่อเทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

เทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม	3.94	มาก
สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย	3.90	มาก
สามารถสื่อสารและเชื่อมโยงกัน ได้ทั่วถึงทั้งภายในและภายนอกธนาคาร	3.88	มาก
การปรับปรุงให้ทันสมัย ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	3.77	มาก
การปรับปรุงและพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ	3.77	มาก
ระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training ของธนาคารมีประสิทธิภาพ	3.72	มาก
รวม	3.83	มาก

4.3.5 เจตคติต่อการเลื่อนตำแหน่งงานที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

ประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการเลื่อนตำแหน่งงานที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ประชากรมีความคิดเห็นในระดับมากทุกรายการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการธนาคารให้ความสำคัญกับการเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงาน โดยนำผลการวัดผลจากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองมาเป็นส่วนประกอบหนึ่งในการเลื่อนตำแหน่งงาน ซึ่งมีเงื่อนไขตามที่ฝ่ายพัฒนาพนักงานกำหนด จากการศึกษาพบว่า ประชากรมีความคิดเห็นในเรื่องการกระตุ้นให้พนักงานมีความตื่นตัวที่จะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สูงขึ้นมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเท่ากับ 3.90 รองลงมา คือ สามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองให้เป็นไปตามเส้นทางความก้าวหน้าของตนได้อย่างอิสระ และการนำการวัดผลการเรียนรู้มาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม มีระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.88 และ 3.78 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.16 ระดับความคิดเห็นต่อการเลื่อนตำแหน่งงานที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

การเลื่อนตำแหน่งงานที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
กระตุ้นให้พนักงานมีความตื่นตัวที่จะพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	3.90	มาก
สามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองให้เป็นไปตามเส้นทางความก้าวหน้าของตนได้อย่างอิสระ	3.88	มาก
การนำการวัดผลการเรียนรู้มาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม	3.78	มาก
รวม	3.85	มาก

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการสำรวจพนักงาน บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สาขาในสังกัดสำนักงานเขตธนบุรี จำนวนข้อมูลทั้งสิ้น 137 คน ได้นำผลการศึกษาที่ได้มาทดสอบสมมติฐาน ถึงปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ว่ามีความสัมพันธ์กับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคารได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง การบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง บุคลากรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง การจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง เทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเลื่อนตำแหน่งที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง

H_0 = ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

H_1 = ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการทดสอบที่ใช้ คือ สถิติไคสแควร์ (Chi-square tests) ที่ความเชื่อมั่น 95 % หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยหากมีความน่าจะเป็นของนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 จะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้ผลการศึกษา ดังนี้

4.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

เพศมีผลต่อเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร ในเรื่องการปรับปรุงและพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้ E-Training ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	χ^2	Sig.
ความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
เข้าใจความสำคัญของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	7.202	0.126
ได้รับประโยชน์จากการเรียนรู้ด้วยตนเอง	5.919	0.205
สามารถพัฒนาพนักงานให้แข่งขันทางธุรกิจกับธนาคารคู่แข่งได้	1.612	0.807
นำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	3.885	0.422
เกิดจากการเรียนรู้ระเบียบและวิธีการปฏิบัติงาน	4.283	0.369
พัฒนา ส่งเสริม ความรู้ความสามารถและศักยภาพของพนักงาน	4.222	0.238
ตื่นตัวและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา	3.956	0.412
การบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
ธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลอย่างยุติธรรมโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	3.298	0.509
ธนาคารกำหนด/จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม	2.383	0.497
หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถให้ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ได้ทั่วถึง	3.520	0.475
หน่วยงานสนับสนุนการสมัครเข้าทดสอบการวัดผล	2.058	0.560
บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
หัวหน้าหน่วยงานสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	1.781	0.619
หัวหน้าหน่วยงานสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน	2.534	0.469

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ ด้วยตนเองของธนาคาร	χ^2	Sig.
บุคลากรภายในหน่วยงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน	0.081	0.960
บุคลากรภายในหน่วยงานทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	0.513	0.774
ลูกค้าที่มาใช้บริการทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.353	0.226
การจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
พัฒนาเนื้อหาความรู้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	0.647	0.724
ส่งเสริมการสร้างทีมงานหรือการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มทักษะ	2.887	0.409
หลักสูตรที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสมตามตำแหน่งงาน	3.341	0.503
เนื้อหาความรู้สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง	7.418	0.115
ความรู้ที่ได้จาก Intranet หรือ Internet เอกสารตำราหรือ VCD ปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพการณ์ในปัจจุบัน	0.254	0.968
เทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
ระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training มีประสิทธิภาพ	4.359	0.360
สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย	6.816	0.146
สามารถสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึง	0.729	0.695
ปรับปรุงให้ทันสมัยง่ายต่อการทำความเข้าใจ	3.677	0.451
ปรับปรุงและพัฒนาฐานข้อมูลความรู้ E – Training สม่ำเสมอ	10.103	0.039*
ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม	5.465	0.243
การเลื่อนตำแหน่งงานที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
นำการวัดผลการเรียนรู้มาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อน ตำแหน่งงานอย่างเหมาะสมตามตำแหน่งงาน	7.577	0.108
กระตุ้นให้พนักงานมีความตื่นตัวที่จะพัฒนาการเรียนรู้ด้วย ตนเองให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	3.269	0.352
สามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองให้เป็นไปตามเส้นทางความ ก้าวหน้าของตนได้อย่างอิสระ	3.711	0.294

หมายเหตุ *กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

อายุมีผลต่อเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคารในเรื่องเนื้อหา ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง และการปรับปรุง และพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	χ^2	Sig.
ความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
เข้าใจความสำคัญของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	10.661	0.558
ได้รับประโยชน์จากการเรียนรู้ด้วยตนเอง	8.500	0.745
สามารถพัฒนาพนักงานให้แข่งขันทางธุรกิจกับธนาคารคู่แข่งได้	6.432	0.893
นำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	17.672	0.126
เกิดจากการเรียนรู้ระเบียบและวิธีการปฏิบัติงาน	15.488	0.216
พัฒนา ส่งเสริม ความรู้ความสามารถและศักยภาพของพนักงาน	11.578	0.238
ตื่นตัวและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา	9.802	0.633
การบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
ธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลอย่างยุติธรรมโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	8.343	0.758
ธนาคารกำหนด/จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม	10.690	0.298
หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถให้ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ได้ทั่วถึง	11.469	0.489
หน่วยงานสนับสนุนการสมัครเข้าทดสอบการวัดผล	5.826	0.757
บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
หัวหน้าหน่วยงานสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	8.771	0.459
หัวหน้าหน่วยงานสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน	9.652	0.379
บุคลากรภายในหน่วยงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน	5.063	0.536
บุคลากรภายในหน่วยงานทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	8.968	0.175
ลูกค้าที่มาใช้บริการทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.982	0.836

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	χ^2	Sig.
การจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
พัฒนาเนื้อหาความรู้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	5.605	0.469
ส่งเสริมการสร้างทีมงานหรือการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มทักษะ	11.941	0.093
หลักสูตรที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสมตามตำแหน่งงาน	16.024	0.190
เนื้อหาความรู้สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง	23.530	0.024*
ความรู้ที่ได้จาก Intranet หรือ Internet เอกสารตำราหรือ VCD ปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพการณ์ในปัจจุบัน	8.920	0.445
เทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
ระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training มีประสิทธิภาพ	10.615	0.562
สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย	16.318	0.177
สามารถสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึง	4.276	0.639
ปรับปรุงให้ทันสมัย ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	20.424	0.059
ปรับปรุงและพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training สม่ำเสมอ	25.303	0.013*
ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม	18.838	0.093
การเลื่อนตำแหน่งงานที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
นำการวัดผลการเรียนรู้มาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานอย่างเหมาะสมตามตำแหน่งงาน	8.901	0.711
กระตุ้นให้พนักงานมีความตื่นตัวที่จะพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	11.304	0.255
สามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองให้เป็นไปตามเส้นทางความก้าวหน้าของตนได้อย่างอิสระ	6.562	0.683

หมายเหตุ *กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

สถานภาพมีผลต่อเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคารในเรื่อง การตื่นตัวและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา บุคลากรภายในหน่วยงานทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง เนื้อหาความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบฐานข้อมูลความรู้ E-Training ของธนาคารมีประสิทธิภาพ และระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	χ^2	Sig.
ความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
เข้าใจความสำคัญของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	7.992	0.434
ได้รับประโยชน์จากการเรียนรู้ด้วยตนเอง	5.889	0.660
สามารถพัฒนาพนักงานให้แข่งขันทางธุรกิจกับธนาคารคู่แข่งได้	6.812	0.557
นำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	11.707	0.165
เกิดจากการเรียนรู้ระเบียบและวิธีการปฏิบัติงาน	10.804	0.213
พัฒนา ส่งเสริม ความรู้ความสามารถและศักยภาพของพนักงาน	10.676	0.099
ต้นตัวและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา	18.221	0.020*
การบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
ธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลอย่างยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	5.004	0.757
ธนาคารกำหนด/จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม	1.767	0.940
หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถให้ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ได้ทั่วถึง	5.856	0.663
หน่วยงานสนับสนุนการสมัครเข้าทดสอบการวัดผล	3.062	0.801
บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
หัวหน้าหน่วยงานสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	11.004	0.088
หัวหน้าหน่วยงานสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน	9.782	0.134
บุคลากรภายในหน่วยงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน	5.358	0.252
บุคลากรภายในหน่วยงานทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	10.670	0.031*
ลูกค้าที่มาใช้บริการทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	8.488	0.205
การจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
พัฒนาเนื้อหาความรู้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	7.737	0.102
ส่งเสริมการสร้างทีมงานหรือการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มทักษะ	11.333	0.079
หลักสูตรที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสมตามตำแหน่งงาน	9.338	0.315

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	χ^2	Sig.
เนื้อหาความรู้สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง	24.706	0.002*
ความรู้ที่ได้จาก Intranet หรือ Internet เอกสารตำราหรือ VCD ปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพการณ์ในปัจจุบัน	10.569	0.103
เทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
ระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training มีประสิทธิภาพ	15.565	0.049*
สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย	8.527	0.384
สามารถสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึง	3.013	0.556
ปรับปรุงให้ทันสมัย ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	10.720	0.218
ปรับปรุงและพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training สม่าเสมอ	11.404	0.180
ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม	18.357	0.019*
การเลื่อนตำแหน่งงานที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
นำการวัดผลการเรียนรู้มาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานอย่างเหมาะสมตามตำแหน่งงาน	6.566	0.584
กระตุ้นให้พนักงานมีความตื่นตัวที่จะพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	9.836	0.132
สามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองให้เป็นไปตามเส้นทางความก้าวหน้าของตนได้อย่างอิสระ	10.752	0.096

หมายเหตุ *กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา กับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

ระดับการศึกษามีผลต่อเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคารในเรื่องระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองเกิดจากการเรียนรู้ระเบียบและวิธีการปฏิบัติงาน และระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.20)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร	χ^2	Sig.
ความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
เข้าใจความสำคัญของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	1.188	0.997
ได้รับประโยชน์จากการเรียนรู้ด้วยตนเอง	2.757	0.949
สามารถพัฒนาพนักงานให้แข่งขันทางธุรกิจกับธนาคารคู่แข่งได้	10.537	0.229
นำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	3.900	0.866
เกิดจากการเรียนรู้ระเบียบและวิธีการปฏิบัติงาน	18.038	0.021*
พัฒนา ส่งเสริม ความรู้ความสามารถและศักยภาพของพนักงาน	3.365	0.762
ต้นตัวและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา	3.304	0.914
การบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
ธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลอย่างยุติธรรมโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	7.226	0.512
ธนาคารกำหนด/จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม	4.571	0.600
หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถให้ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ได้ทั่วถึง	7.716	0.462
หน่วยงานสนับสนุนการสมัครเข้าทดสอบการวัดผล	4.384	0.625
บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
หัวหน้าหน่วยงานสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	2.349	0.885
หัวหน้าหน่วยงานสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน	3.989	0.678
บุคลากรภายในหน่วยงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน	1.174	0.882
บุคลากรภายในหน่วยงานทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.540	0.472
ลูกค้าที่มาใช้บริการทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.672	0.721
การจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
พัฒนาเนื้อหาความรู้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	5.704	0.222
ส่งเสริมการสร้างทีมงานหรือการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มทักษะ	3.725	0.714
หลักสูตรที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสมตามตำแหน่งงาน	3.016	0.933
เนื้อหาความรู้สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง	5.769	0.673
ความรู้ที่ได้จาก Intranet หรือ Internet เอกสารตำราหรือ VCD ปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ในปัจจุบัน	2.819	0.831

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ ด้วยตนเองของธนาคาร	χ^2	Sig.
เทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
ระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training มีประสิทธิภาพ	2.248	0.972
สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย	17.692	0.024*
สามารถสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึง	1.038	0.904
ปรับปรุงให้ทันสมัย ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	5.151	0.741
ปรับปรุงและพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training สม่าเสมอ	3.776	0.877
ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม	3.994	0.858
การเลื่อนตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
นำการวัดผลการเรียนรู้มาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อน ตำแหน่งงานอย่างเหมาะสมตามตำแหน่งงาน	3.307	0.914
กระตุ้นให้พนักงานมีความตื่นตัวที่จะพัฒนาการเรียนรู้ด้วย ตนเองให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	3.081	0.799
สามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองให้เป็นไปตามเส้นทางความ ก้าวหน้าของตนได้อย่างอิสระ	4.036	0.672

หมายเหตุ *กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานกับเจตคติของพนักงาน ต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

ตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร
อย่างมีนัยความสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับเจตคติของพนักงานต่อระบบ
การเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ ด้วยตนเองของธนาคาร	χ^2	Sig.
ความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
เข้าใจความสำคัญของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	16.643	0.676
ได้รับประโยชน์จากการเรียนรู้ด้วยตนเอง	11.634	0.928

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ ด้วยตนเองของธนาคาร	χ^2	Sig.
สามารถพัฒนาพนักงานให้แข่งขันทางธุรกิจกับธนาคารคู่แข่งได้	14.889	0.783
นำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	18.594	0.548
เกิดจากการเรียนรู้ระเบียบและวิธีการปฏิบัติงาน	16.586	0.680
พัฒนา ส่งเสริม ความรู้ความสามารถและศักยภาพของพนักงาน	20.425	0.156
ตื่นตัวและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา	13.584	0.851
การบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
ธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลอย่างยุติธรรม โปร่งใส และ สามารถตรวจสอบได้	9.829	0.971
ธนาคารกำหนด/จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม	20.343	0.159
หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถให้ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ได้ทั่วถึง	14.277	0.816
หน่วยงานสนับสนุนการสมัครเข้าทดสอบการวัดผล	6.998	0.958
บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
หัวหน้าหน่วยงานสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	20.805	0.143
หัวหน้าหน่วยงานสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน	14.147	0.514
บุคลากรภายในหน่วยงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน	4.427	0.926
บุคลากรภายในหน่วยงานทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	16.212	0.094
ลูกค้าที่มาใช้บริการทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	12.203	0.664
การจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
พัฒนาเนื้อหาความรู้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	7.622	0.666
ส่งเสริมการสร้างทีมงานหรือการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มทักษะ	7.582	0.939
หลักสูตรที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสมตามตำแหน่งงาน	6.669	0.998
เนื้อหาความรู้สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง	16.181	0.705
ความรู้ที่ได้จาก Intranet หรือ Internet เอกสารตำราหรือ VCD ปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ในปัจจุบัน	18.383	0.243
เทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
ระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training มีประสิทธิภาพ	15.354	0.756
สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย	10.250	0.963
สามารถสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึง	5.522	0.854

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ ด้วยตนเองของธนาคาร	χ^2	Sig.
ปรับปรุงให้ทันสมัย ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	11.086	0.944
ปรับปรุงและพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training สม่าเสมอ	20.562	0.423
ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม	11.696	0.926
การเลื่อนตำแหน่งงานที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
นำการวัดผลการเรียนรู้มาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อน ตำแหน่งงานอย่างเหมาะสมตามตำแหน่งงาน	7.573	0.994
กระตุ้นให้พนักงานมีความตื่นตัวที่จะพัฒนาการเรียนรู้ด้วย ตนเองให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	10.086	0.814
สามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองให้เป็นไปตามเส้นทางความ ก้าวหน้าของตน ได้อย่างอิสระ	10.855	0.763

หมายเหตุ *กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

รายได้ต่อเดือนมีผลต่อเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคารในเรื่องการเข้าใจความสำคัญของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองเกิดจากการเรียนรู้ระเบียบและวิธีการปฏิบัติงาน ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยพัฒนา ส่งเสริม ความรู้ความสามารถและศักยภาพของพนักงานได้ ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย มีการปรับปรุงระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้ทันสมัย ง่ายต่อการทำความเข้าใจ การปรับปรุงและพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม และระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองกระตุ้นให้พนักงานมีความตื่นตัวที่จะพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับเจตคติของพนักงาน
ต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ ด้วยตนเองของธนาคาร	χ^2	Sig.
ความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
เข้าใจความสำคัญของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	31.778	0.011*
ได้รับประโยชน์จากการเรียนรู้ด้วยตนเอง	24.984	0.070
สามารถพัฒนาพนักงานให้แข่งขันทางธุรกิจกับธนาคารคู่แข่งได้	18.935	0.272
นำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	29.884	0.019*
เกิดจากการเรียนรู้ระเบียบและวิธีการปฏิบัติงาน	34.039	0.005*
พัฒนา ส่งเสริม ความรู้ความสามารถและศักยภาพของพนักงาน	23.996	0.020*
ต้นตัวและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา	18.959	0.271
การบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
ธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลอย่างยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	19.343	0.251
ธนาคารกำหนด/จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม	7.075	0.853
หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถให้ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ได้ทั่วถึง	21.305	0.167
หน่วยงานสนับสนุนการสมัครเข้าทดสอบการวัดผล	6.532	0.887
บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
หัวหน้าหน่วยงานสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	18.741	0.095
หัวหน้าหน่วยงานสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน	9.135	0.691
บุคลากรภายในหน่วยงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน	8.798	0.360
บุคลากรภายในหน่วยงานทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	11.660	0.167
ลูกค้าที่มาใช้บริการทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	20.984	0.051
การจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
พัฒนาเนื้อหาความรู้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	9.956	0.268
ส่งเสริมการสร้างทีมงานหรือการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มทักษะ	18.472	0.102
หลักสูตรที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสมตามตำแหน่งงาน	18.753	0.282
เนื้อหาความรู้สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง	25.453	0.062
ความรู้ที่ได้จาก Intranet หรือ Internet เอกสารตำราหรือ VCD ปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ในปัจจุบัน	13.865	0.309

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ ด้วยตนเองของธนาคาร	χ^2	Sig.
เทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
ระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training มีประสิทธิภาพ	24.405	0.081
สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย	27.129	0.040*
สามารถสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึง	11.470	0.176
ปรับปรุงให้ทันสมัย ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	38.334	0.001*
ปรับปรุงและพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training สม่ำเสมอ	39.836	0.001*
ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม	34.231	0.005*
การเลื่อนตำแหน่งงานที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
นำการวัดผลการเรียนรู้มาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อน ตำแหน่งงานอย่างเหมาะสมตามตำแหน่งงาน	18.659	0.287
กระตุ้นให้พนักงานมีความตื่นตัวที่จะพัฒนาการเรียนรู้ด้วย ตนเองให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	24.337	0.018*
สามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองให้ขึ้นไปตามเส้นทางความ ก้าวหน้าของตนได้อย่างอิสระ	17.799	0.122

หมายเหตุ *กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานกับเจตคติของพนักงาน ต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

อายุการทำงาน ไม่มีผลต่อเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร
อย่างมีนัยความสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานกับเจตคติของพนักงานต่อ
ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ ด้วยตนเองของธนาคาร	χ^2	Sig.
ความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
เข้าใจความสำคัญของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	21.492	0.369
ได้รับประโยชน์จากการเรียนรู้ด้วยตนเอง	23.619	0.259

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 (ต่อ).

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ ด้วยตนเองของธนาคาร	χ^2	Sig.
สามารถพัฒนาพนักงานให้แข่งขันทางธุรกิจกับธนาคารคู่แข่งได้	14.955	0.779
นำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	21.364	0.376
เกิดจากการเรียนรู้ระเบียบและวิธีการปฏิบัติงาน	28.123	0.107
พัฒนา ส่งเสริม ความรู้ความสามารถและศักยภาพของพนักงาน	20.879	0.141
ตื่นตัวและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา	21.176	0.387
การบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
ธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลอย่างยุติธรรม โปร่งใส และ สามารถตรวจสอบได้	15.760	0.731
ธนาคารกำหนด/จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม	9.773	0.834
หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถให้ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ได้ทั่วถึง	20.600	0.421
หน่วยงานสนับสนุนการสมัครเข้าทดสอบการวัดผล	10.251	0.804
บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
หัวหน้าหน่วยงานสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	13.882	0.534
หัวหน้าหน่วยงานสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน	10.938	0.757
บุคลากรภายในหน่วยงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน	15.089	0.129
บุคลากรภายในหน่วยงานทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	9.609	0.475
ลูกค้าที่มาใช้บริการทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	20.025	0.171
การจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
พัฒนาเนื้อหาความรู้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	6.408	0.780
ส่งเสริมการสร้างทีมงานหรือการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มทักษะ	17.308	0.301
หลักสูตรที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสมตามตำแหน่งงาน	27.862	0.113
เนื้อหาความรู้สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง	30.473	0.063
ความรู้ที่ได้จาก Intranet หรือ Internet เอกสารคำราหรือ VCD ปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพการณ์ในปัจจุบัน	14.146	0.515
เทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
ระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training มีประสิทธิภาพ	25.246	0.192
สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย	18.932	0.526
สามารถสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึง	7.172	0.709

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ ด้วยตนเองของธนาคาร	χ^2	Sig.
ปรับปรุงให้ทันสมัย ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	20.960	0.399
ปรับปรุงและพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้ E-Training สม่่าเสมอ	26.567	0.148
ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม	30.307	0.065
การเลื่อนตำแหน่งงานที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
นำการวัดผลการเรียนรู้มาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อน ตำแหน่งงานอย่างเหมาะสมตามตำแหน่งงาน	21.484	0.369
กระตุ้นให้พนักงานมีความตื่นตัวที่จะพัฒนาการเรียนรู้ด้วย ตนเองให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	19.586	0.188
สามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองให้เป็นไปตามเส้นทางความ ก้าวหน้าของตน ได้อย่างอิสระ	14.672	0.475

หมายเหตุ *กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

จากการศึกษาเรื่องเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตธัญบุรี โดยใช้แบบสอบถามจากประชากรที่เป็นพนักงานสาขาปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเขตธัญบุรี จำนวน 137 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชากร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ แผนกงานบริการลูกค้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท อายุการทำงาน 1 – 5 ปี

ผลการศึกษาเรื่องวิธีการเรียนรู้จากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร พบว่า ส่วนใหญ่มีวิธีการศึกษาหาความรู้หรือสอบถามจากผู้ที่มีความรู้หรือประสบการณ์ วิธีการศึกษาหาความรู้จากเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงาน และวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีที่ประชากรส่วนใหญ่เลือกใช้เพื่อเรียนรู้จากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผลการศึกษาเรื่องเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องบุคลากรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า เจตคติต่อความรู้ความเข้าใจประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องการเรียนรู้ด้วยตนเองเกิดจากการเรียนรู้ระเบียบและวิธีการปฏิบัติงาน เจตคติต่อการบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องหน่วยงานให้การสนับสนุนการสมัครเข้าทดสอบวัดผลจากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง เจตคติต่อบุคลากรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องลูกค้าที่มาใช้บริการทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง เจตคติต่อการจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ส่งเสริมการสร้างทีมงานหรือการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ เจตคติต่อเทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม เจตคติต่อการเลื่อนตำแหน่งที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องการกระตุ้นให้พนักงานมีความตื่นตัวที่จะพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน กับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง การบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง บุคลากรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง การจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง เทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเลื่อนตำแหน่งที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อเจตคติของพนักงานในเรื่องการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการฐานข้อมูลความรู้ E – Training ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ อายุ และสถานภาพมีผลต่อเจตคติของพนักงาน ในเรื่องการจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อเจตคติของพนักงานในเรื่องระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย สถานภาพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อเจตคติของพนักงานในเรื่องระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม สถานภาพมีผลต่อเจตคติของพนักงานในเรื่องระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองทำให้ตื่นตัวและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา บุคลากรภายในหน่วยงานทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง และระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training ของธนาคารมีประสิทธิภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อเจตคติของพนักงานในเรื่องการเข้าใจความสำคัญของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยพัฒนา ส่งเสริม ความรู้ความสามารถและศักยภาพของพนักงานได้ มีการปรับปรุงระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้ทันสมัย ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองกระตุ้นให้พนักงานมีความตื่นตัวที่จะพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาสามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้สามารถพัฒนาปรับปรุงระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่มีการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถพร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีความตื่นตัวที่จะมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. บุคลากรภายในหน่วยงาน มีส่วนสำคัญในการพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้าหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนและการสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน และบุคลากรภายในหน่วยงานแบ่งปันประสบการณ์การเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธนาคารจะต้องปลูกฝังและให้ความสำคัญกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองแก่นุคลากรของธนาคาร ตั้งแต่เริ่มเข้าร่วมปฏิบัติงานกับธนาคาร เพื่อบุคลากรของธนาคารจะได้ทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของธนาคารในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการพัฒนาบุคลากรให้มีทุนทางปัญญาพร้อมที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและความก้าวหน้าของตำแหน่งงานในอนาคต

2. ธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องเทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองมากที่สุด เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคารที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรมพนักงาน ซึ่งธนาคารจะต้องปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ โดยระบบฐานข้อมูลความรู้ E – Training ของธนาคารจะต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ ในเรื่องเนื้อหาความรู้ที่สอดคล้องกับสถานการณ์การทำงานในปัจจุบัน การเข้าถึงแหล่งข้อมูล ต่อเนื่องมาถึงการนำผลการวัดผลการเรียนรู้จากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองมาเป็นส่วนประกอบสำคัญของการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงานจะต้องมีความโปร่งใสและยุติธรรม

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตธัญบุรี อยู่ในพื้นที่อำเภอธัญบุรีและอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีเท่านั้น จึงควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่น ๆ เพิ่มเติม ซึ่งแต่ละพื้นที่จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคารที่แตกต่างกันไป

2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติของพนักงานต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากในปัจจุบันธนาคารกรุงไทยเป็นองค์กรที่เน้นการพัฒนาพนักงานเป็นหลัก โดยวิธีการพัฒนาพนักงานของธนาคารมีหลากหลายวิธี ซึ่งจะทำให้เข้าใจในเจตคติของพนักงานที่มีต่อวิธีการพัฒนาพนักงานของธนาคารในด้านอื่น ๆ ด้วย จะทำให้ธนาคารสามารถพัฒนาพนักงานให้สอดคล้องกับการแข่งขันที่สูงขึ้นของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันได้

บรรณานุกรม

- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. 2549. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : แอคทีฟ พรินท์.
- ชูลิพร สว่างเนตร. 2553. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองกับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน. วิทยานิพนธ์. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2555ก. การเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถและผลการปฏิบัติงานประจำปี 2555. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://intranet.ktb.co.th>
- _____ . 2555ข. ข้อมูลองค์กร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.ktb.co.th>
- _____ . 2555ค. จำนวนพนักงานแยกตามหน่วยงาน ประจำปี 2555. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://intranet.ktb.co.th>
- _____ . 2555ง. ข้อมูลทั่วไป สำนักงานเขตชัยบุรี. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://intranet.ktb.co.th>
- _____ . 2555จ. โครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://intranet.ktb.co.th>
- นวลศิริ เปาโรหิต. 2545. จิตวิทยาสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิภาดา วัฒนนามกุล. 2544. การพัฒนาระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาชีพสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์. ปริญญาตรีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิภาพร มาพบสุข. 2545. จิตวิทยาการทำงาน. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วีรยุทธ มาณะศิริรานนท์. 2545. คัมภีร์บริหารองค์กรเรียนรู้ TQM. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ศศิพร จงคุ้มครอง. 2544. การศึกษาเจตคติต่อหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุชา จันท์เอม. 2544. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภาวดี กองแก้ว. 2544. การพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). ค้นคว้าอิสระ. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. 2544. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2547. จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด อิศระวัฒน์. 2538. รายงานการวิจัยลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองของคนไทย. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อารี พันธุ์มณี. 2544. **จิตวิทยาการเรียนรู้การสอน**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ต้นอ้อ 1999

องค์การ เรืองรัตนอัมพร. 2555. **พัฒนคน พัฒนางองค์กร**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.cardiok.net>

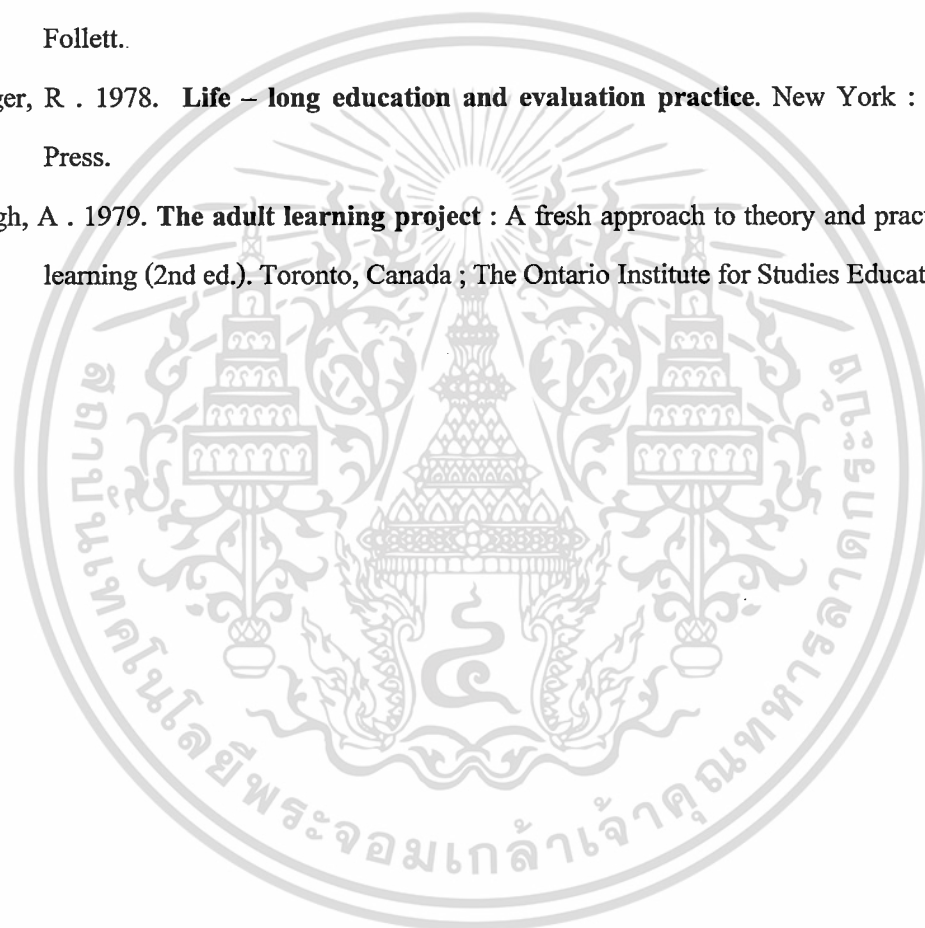
อำนาจ ทรวงประเสริฐ. 2552. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)**. การค้นคว้าอิสระ. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

Guglielmino, L.M. 1977. **Development of the Self-Directed Learning Readiness Scale**. University of Georgia : Georgia Unpublished Ed.D.Dissertation.

Knowles, M.S. 1975. **Self-Directed Learning : A guide for learning and teacher**. Chicaco : Follett.

Skager, R . 1978. **Life – long education and evaluation practice**. New York : Association Press.

Tough, A . 1979. **The adult learning project : A fresh approach to theory and practice in adult learning** (2nd ed.). Toronto, Canada ; The Ontario Institute for Studies Education.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เรื่อง “เจตคติของพนักงานต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)”

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ท่านพิจารณาเลือกหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิธีการเรียนรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามจากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

ตอนที่ 3 เจตคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลนี้ไปใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้บรรลุสัมฤทธิ์ผล ผู้จัดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความจากท่านด้วยดีในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่า มา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ท่านพิจารณาเลือกหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) 21 - 30 ปี

2) 31 - 40 ปี

3) 41 - 50 ปี

4) 51 - 60 ปี

3. สถานภาพ

1) โสด

2) สมรส

3) หม้าย

4) หย่าร้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) อนุปริญญา / ปวส. 2) ปริญญาตรี
- 3) ปริญญาโท 4) ปริญญาเอก

5. ตำแหน่งงาน

- 1) เจ้าหน้าที่ 2) เจ้าหน้าที่อาวุโส
- 3) หัวหน้าส่วน 4) รองผู้จัดการสาขา
- 5) ผู้จัดการสาขา 6) ผู้จัดการสาขาอาวุโส

6. แผนกงาน

- 1) บริการลูกค้า 2) ธุรกิจและการตลาด

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) 10,000 - 20,000 บาท 2) 20,001 - 30,000 บาท
- 3) 30,001 - 40,000 บาท 4) 40,001 - 50,000 บาท
- 5) มากกว่า 50,000 บาท

8. อายุการทำงาน

- 1) 1 - 5 ปี 2) 6 - 10 ปี
- 3) 11 - 15 ปี 4) 16 - 20 ปี
- 5) 21 - 25 ปี 6) มากกว่า 25 ปี

ส่วนที่ 2. วิธีการเรียนรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามจากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่แสดงระดับความคิดเห็นตามที่ท่านพิจารณาเลือก หรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. ท่านแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน					
2. ท่านเรียนรู้ด้วยตนเองจากกระบวนการในการปฏิบัติงาน					
3. ท่านศึกษาหาความรู้จากระบบฐานข้อมูลความรู้ E-Training ของธนาคาร					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อคำถาม	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
4. ท่านศึกษาหาความรู้จากหน้าจอ Convenience Bank ของธนาคาร					
5. ท่านศึกษาหาความรู้จากเอกสาร ตำรา หรือ VCD ต่าง ๆ ของธนาคาร					
6. ท่านศึกษาหาความรู้/สอบถามจากผู้ที่ มีประสบการณ์					
7. ท่านศึกษาหาความรู้จากเพื่อนร่วมงาน ภายในหน่วยงาน					
8. ท่านเรียนรู้จากการที่ได้เข้าทดสอบ วัดผลจากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง					

ส่วนที่ 3. เจตคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคาร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \checkmark ลงในช่องที่แสดงระดับความคิดเห็นตามที่ท่านพิจารณาเลือก หรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1. ด้านความรู้ความเข้าใจประโยชน์ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง					
1.1 ท่านเข้าใจความสำคัญของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองมากน้อยเพียงใด					
1.2 ท่านได้รับประโยชน์จากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองมากน้อยเพียงใด					
1.3 ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถพัฒนาพนักงานให้แข่งขันทางธุรกิจกับธนาคารคู่แข่งได้					
1.4 ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1.5 ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองเกิดจากการเรียนรู้ระเบียบและวิธีการปฏิบัติงาน					
1.6 ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถพัฒนา ส่งเสริม ความรู้ความสามารถ และศักยภาพของพนักงาน ได้					
1.7 ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองทำให้ท่านตื่นตัวและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา					
2. ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง					
2.1 ธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
2.2 ธนาคารกำหนด/จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเหมาะสม					
2.3 หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถให้ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้อย่างทั่วถึง					
2.4 หน่วยงานของท่านสนับสนุนการสมัครเข้าทดสอบวัดผลจากระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง					
3. ด้านบุคลากรที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง					
3.1 หัวหน้าหน่วยงานสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้					
3.2 หัวหน้าหน่วยงานสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน					
3.3 บุคลากรภายในหน่วยงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อคำถาม	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
3.4 บุคลากรภายในหน่วยงานทำให้ท่านเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง					
3.5 ลูกค้ำที่มาใช้บริการทำให้ท่านเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง					
4. ด้านการจัดการเนื้อหาองค์ความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง					
4.1 พัฒนาเนื้อหาความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ					
4.2 ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองส่งเสริมการสร้างทีมงานหรือการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้					
4.3 หลักสูตรของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสมตามตำแหน่งงาน					
4.4 เนื้อหาความรู้ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง					
4.5 ความรู้ที่ได้จาก Intranet หรือ Internet เอกสารตำรา หรือ VCD ต่าง ๆ ของธนาคารปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาวะการณ์ในปัจจุบัน					
5. ด้านเทคโนโลยีของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง					
5.1 ระบบฐานข้อมูลความรู้ E- Training ของธนาคารมีประสิทธิภาพ					
5.2 พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้ง่าย					
5.3 สามารถสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้ทั่วถึงทั้งภายในและภายนอกธนาคาร					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
5.4 ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองมีการปรับปรุงให้ทันสมัย ง่ายต่อการทำความเข้าใจ					
5.5 ปรับปรุงและพัฒนากระบวนข้อมูลความรู้ E – Training ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ					
5.6 ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม					
6. ด้านการเลื่อนตำแหน่งที่เกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง					
6.1 นำการวัดผลการเรียนรู้มาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม					
6.2 กระตุ้นให้พนักงานมีความตื่นตัวที่จะพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
6.3 สามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองให้เป็นไปตามเส้นทางความก้าวหน้าของตนได้อย่างอิสระ					

ส่วนที่ 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลทั่วไปของสาขาในสังกัดสำนักงานเขตชัยบุรี

สำนักงานเขตชัยบุรี เป็นหน่วยงานของสำนักงานใหญ่ ที่แบ่งแยกอำนาจออกมาจากสายงานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 2 ตั้งอยู่ อาคารสาขารังสิต - นครนายก คลอง 4 เลขที่ 91 หมู่ 2 ถ.รังสิต - นครนายก ต.บึงยี่โถ อ.ชัยบุรี จ.ปทุมธานี อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตชัยบุรี แบ่งออกเป็น 3 ส่วนงาน ได้แก่ งานติดตามและประเมินผล งานติดตามและบริหารงานกฎหมาย และงานอำนวยสินเชื่อและการตลาด ซึ่งแต่ละส่วนงานทำหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ และรับผิดชอบดูแลสาขาที่อยู่ในสังกัดสำนักงานเขตชัยบุรี จำนวน 14 สาขา ได้แก่

1. สาขารังสิต

รหัสสาขา 200120

ตั้งอยู่ เลขที่ 511 หมู่ 2 ถ.พหลโยธิน ต.ประชาธิปัตย์ อ.ชัยบุรี จ.ปทุมธานี

ทำเลที่ตั้ง แหล่งชุมชน, ตลาด

เวลาทำการ 08.30 - 16.30 น.

จำนวนพนักงาน 21 คน

2. สาขาตลาดสี่มุมเมือง

รหัสสาขา 200127

ตั้งอยู่ เลขที่ 355/25 - 27 ถ.พหลโยธิน ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี

ทำเลที่ตั้ง แหล่งชุมชน, ตลาด

เวลาทำการ 08.30 - 16.30 น.

จำนวนพนักงาน 14 คน

3. สาขารังสิต - นครนายก คลอง 4

รหัสสาขา 200148

ตั้งอยู่ เลขที่ 91 หมู่ 2 ถ.รังสิต - นครนายก ต.บึงยี่โถ อ.ชัยบุรี จ.ปทุมธานี

ทำเลที่ตั้ง แหล่งชุมชน, ที่อยู่อาศัย

เวลาทำการ 08.30 - 16.30 น.

จำนวนพนักงาน 14 คน

4. สาขาฟิวเจอร์พาร์ครังสิต

รหัสสาขา 200467

ตั้งอยู่ เลขที่ 94 ถ.พหลโยธิน ต.ประชาธิปัตย์ อ.ชัยบุรี จ.ปทุมธานี

ทำเลที่ตั้ง ศูนย์การค้า

เวลาทำการ 11.00 - 20.00 น.

จำนวนพนักงาน 15 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. สาขารังสิต - นครนายก คลอง 10
รหัสสาขา 200692
ตั้งอยู่ เลขที่ 34/5-6 หมู่ 4 ถ.รังสิต - นครนายก ต.บึงสนั่น อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี
ทำเลที่ตั้ง แหล่งชุมชน, ที่อยู่อาศัย
เวลาทำการ 08.30 - 16.30 น.
จำนวนพนักงาน 7 คน
6. สาขาเชียรร์รังสิต
รหัสสาขา 200754
ตั้งอยู่ เลขที่ 99 หมู่ 8 ถ.พหลโยธิน ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี
ทำเลที่ตั้ง ศูนย์การค้า
เวลาทำการ 11.00 - 19.00 น.
จำนวนพนักงาน 9 คน
7. สาขาบึงศรีรังสิต คลอง 6
รหัสสาขา 200974
ตั้งอยู่ เลขที่ 158/17 หมู่ที่ 4 ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี
ทำเลที่ตั้ง ศูนย์การค้า
เวลาทำการ 10.30 - 19.30 น.
จำนวนพนักงาน 7 คน
8. สาขาบึงชี ลำลูกกา (คลอง 5)
รหัสสาขา 201007
ตั้งอยู่ เลขที่ 10 หมู่ 12 ต.บึงคำพร้อย อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี
ทำเลที่ตั้ง ศูนย์การค้า
เวลาทำการ 11.00 - 19.00 น.
จำนวนพนักงาน 8 คน
9. สาขาเทสโก้โลตัส ลำลูกกา (คลอง 2)
รหัสสาขา 201036
ตั้งอยู่ เลขที่ 20/68 หมู่ 18 ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี
ทำเลที่ตั้ง ศูนย์การค้า
เวลาทำการ 10.30 - 19.30 น.
จำนวนพนักงาน 9 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. สาขาบิกซี รังสิต

รหัสสาขา 201063

ตั้งอยู่ เลขที่ 94 ถ.พหลโยธิน ต.ประชาธิปัตย์ อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี

ทำเลที่ตั้ง ศูนย์การค้า

เวลาทำการ 10.00 - 19.00 น.

จำนวนพนักงาน 6 คน

11. สาขาเทศบาลนครรังสิต

รหัสสาขา 201183

ตั้งอยู่ เลขที่ 151 ถ.รังสิต - ปทุมธานี ต.ประชาธิปัตย์ อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี

ทำเลที่ตั้ง หน่วยงานราชการ

เวลาทำการ 08.30 - 16.30 น.

จำนวนพนักงาน 4 คน

12. สาขาเมืองเอกรังสิต

รหัสสาขา 201216

ตั้งอยู่ เลขที่ 300/105 - 106 หมู่ 13 ถ.พหลโยธิน ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี

ทำเลที่ตั้ง แหล่งชุมชน,สถานศึกษา

เวลาทำการ 08.30 - 16.30 น.

จำนวนพนักงาน 5 คน

13. สาขาเพียวเพลส รังสิต คลอง 2

รหัสสาขา 201235

ตั้งอยู่ เลขที่ 819/3 ถ.รังสิต - นครนายก ต.ประชาธิปัตย์ อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี

ทำเลที่ตั้ง ศูนย์การค้า

เวลาทำการ 10.30 - 19.30 น.

จำนวนพนักงาน 9 คน

14. สาขาตลาดนานาเจริญ (ลำลูกกา คลอง 2)

รหัสสาขา 201269

ตั้งอยู่ เลขที่ 23/39 หมู่ 6 ถ.เสมาฟ้าคราม (ลำลูกกา 11) ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี

ทำเลที่ตั้ง แหล่งชุมชน, ตลาด

เวลาทำการ 09.00 - 18.00 น.

จำนวนพนักงาน 9 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวสุปราณี ดวงแสงจันทร์
วันเดือนปีเกิด	6 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2529
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	60/397 หมู่ 7 ตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12150
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2551 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2551 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ติดตามและประเมินผล สำนักงานเขตธัญบุรี บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้