



ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการ
เรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1



ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการ
เรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1



โดย
นางสาวจุฑารัตน์ เลื่อนแก้ว

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**FACTORS AFFECTING TO STAFFS ATTITUDES TOWARDS HUMAN RESOURCE
DEVELOPMENT BY SELF LEARNING PROJECT OF STAFF KRUNGTHAI BANK
PUBLIC COMPANY LIMITED IN NAKHON LAUNG 1 NETWORK GROUP**



ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Program of Entrepreneurship

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1” เสนอโดย นางสาวจุฑารัตน์ เสือแก้ว เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

...../...../.....

52602705 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติ/โครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง
จุฑารัตน์ เสือแก้ว : ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากร
ในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ. ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร.
112 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ
พัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สังกัดสำนักงานเขตสุรวงศ์ จำนวน 181 คน จากประชากรทั้งหมด จำนวน 1,819 คน เครื่องมือที่ใช้
ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติและปัญหาและอุปสรรคของพนักงานต่อโครงการฯ
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์
การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้
ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทุกด้าน
อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยด้านการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.18$) ด้านองค์การ ($\bar{X} = 3.99$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.97$)
ด้านความรู้ ($\bar{X} = 4.05$) และด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.04$)

2. ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดย
วิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1
ในทุกด้านอยู่ในระดับน้อย โดยด้านการเรียนรู้ ($\bar{X} = 2.18$) ด้านองค์การ ($\bar{X} = 2.19$) ด้านบุคลากร
($\bar{X} = 2.14$) ด้านความรู้ ($\bar{X} = 2.11$) และด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 2.01$)

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน
โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยภาพรวม ได้แก่ ปัจจัยปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้
ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์การ และด้านเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

52602705 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORD : FACTORS AFFECTING TO STAFFS ATTITUDES/TOWARDS HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT BY SELF LEARNING

JUTARAT SUAKAEW : FACTORS AFFECTING TO STAFFS ATTITUDES TOWARDS HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT BY SELF LEARNING PROJECT OF STAFF KRUNGTHAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED IN NAKHON LAUNG 1 NETWORK GROUP. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST.PROF.DOWLOY KANJANAMANEESATHIAN. 112 pp.

This research aimed to study the factors affecting staff's attitudes toward self-learning project at the Krungthai bank public company limited in Nakhon Luang 1 network group.

The subjects were 181 staffs (from the total of 1,891 staffs) of Krungthai Bank Public Company Limited, Surawong Office. Questionnaire was used as a tool to solicit the attitude, problems and obstacle in which the staffs have encountered in the human resource development project.

Data were compiled and analyzed as percentage, means, standard deviation and multiple regressions.

The result was as follows:

1. With respect to the attitude toward the human development project using a self-learning method, the staffs adopted this tool for improving the learning (with $\bar{X} = 4.18$), the organization (with $\bar{X} = 3.99$), the human resource (with $\bar{X} = 3.97$), the knowledge (with $\bar{X} = 4.05$) and the technology (with $\bar{X} = 4.04$).

2. With respect to the problems which may hinder the adoption of the self-learning tool, the staffs experienced a low level of obstacle in this project [in the learning aspect (with $\bar{X} = 2.18$), in the organization aspect (with $\bar{X} = 2.19$), in the human resource aspect (with $\bar{X} = 2.14$), in the knowledge aspect (with $\bar{X} = 2.11$) and in the technology aspect (with $\bar{X} = 2.01$)].

3. The regression analysis showed that staffs' attitude affects the adoption of a self-learning as a tool in the human development project in all aspects, with statistical significant difference (at 0.05).

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยดีเนื่องมาจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้อย่างละเอียดทุกขั้นตอน ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประสพชัย พสุนนท์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษารวมถึงช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในทุกขั้นตอน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ในการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ ซึ่งความรู้เหล่านี้เป็นความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ใน ชีวิตประจำวันและการทำงานได้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) รวมถึงเพื่อนพนักงานธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานเขตสุรวงศ์ทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ หากมีข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยอย่างสูงในข้อผิดพลาดเหล่านั้น และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าอิสระนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษาเรื่องนี้ต่อไป

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ขั้นตอนของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	6
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
ตัวแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในเชิงระบบ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและสภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้.....	21
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	27
ข้อมูลโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
ตัวแปรที่ศึกษา.....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ แบบสอบถาม	51
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากร ในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1.....	55
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากร ในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1.....	63
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ พัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่าย นครหลวง 1.....	69
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
สรุปผลการวิจัย	83
การอภิปรายผล	85
ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก.....	91
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	92
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย	101
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	107
ประวัติผู้วิจัย.....	112

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนพนักงานแบ่งตามสำนักงานเขต ในสังกัดกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1.....	45
2	จำนวน ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ข้อมูลบุตร ระดับการศึกษา ทักษะ และความถนัดในการใช้คอมพิวเตอร์ ตำแหน่งงานปัจจุบัน อายุงาน ในธนาคารกรุงไทย ประสิทธิภาพสำหรับโครงการพัฒนาบุคลากร ในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และกิจกรรมที่ ทำให้เกิดประสิทธิภาพการเรียนรู้ด้วยตนเอง	52
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของ พนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการ เรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านการเรียนรู้.....	56
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของ พนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการ เรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านองค์กร.....	57
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของ พนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการ เรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านบุคลากร.....	59
6	ผลงานวิจัยนำศึกษา ระดับปริญญาโท จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของ พนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการ เรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านความรู้.....	60
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของ พนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการ เรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านเทคโนโลยี.....	62

ตารางที่	หน้า
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและ อุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการ เรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านการเรียนรู้..... 63
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและ อุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการ เรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านองค์การ..... 65
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและ อุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการ เรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านบุคลากร..... 66
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและ อุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการ เรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านความรู้..... 67
12	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและ อุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการ เรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านเทคโนโลยี..... 68
13	ผลการวิจัยที่เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพ บุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 โดย ภาพรวม (\bar{Y})..... 70
14	การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนา บุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้าน การเรียนรู้ (\bar{Y}_1)..... 72

ตารางที่		หน้า
15	การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนา บุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้าน องค์การ (Y_2).....	74
16	การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนา บุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้าน บุคลิกภาพ (Y_3).....	76
17	การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนา บุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้าน ความรู้ (Y_4).....	78
18	การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนา บุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้าน เทคโนโลยี (Y_5).....	80
19	RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA).....	108
20	Reliability Coefficients.....	111

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันจำนวนองค์กรทางธุรกิจต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยมีการแข่งขันกันทั้งทางด้านการผลิตและการบริการ มีการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีสมัยใหม่ต่างๆ มาสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างไม่จำกัด เนื่องจากลูกค้าจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์ และวิธีการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ มากขึ้น พวกเขากระตุ้นให้เกิดมาตรฐานการปฏิบัติงานใหม่ๆ ทั้งในส่วนของเกี่ยวกับคุณภาพ ความหลากหลาย การปรับให้เข้ากับความต้องการของลูกค้า และความสะอาดในเรื่องของเวลา ตลอดจนนวัตกรรม ลูกค้าจะทำให้บริษัทต่างๆ ต้องก้าวเข้าสู่ตลาดโลกเร็วขึ้น บริษัทจะต้องหาลูกค้า พนักงาน เทคโนโลยี ตลาด และหุ้นส่วนทางธุรกิจจากทุกมุมโลก (บดินทร์ วิจารย์ 2552 : 33) สำหรับกลุ่มธุรกิจสถาบันการเงินอย่างธนาคารพาณิชย์ก็เช่นเดียวกันที่ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ทุกขณะ โดยต่างมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการรับประกันคุณภาพการให้บริการ รวมถึงการหาแนวทางในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด เพื่อให้ลูกค้าเป็นลูกค้าประจำและอยู่เคียงคู่กับธนาคารตลอดไป

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ก็นับเป็นหนึ่งในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงนี้ ทั้งนี้ก็ได้มีการมุ่งเน้นในการพัฒนาทางด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะทำให้ธุรกิจสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างยั่งยืนให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ทั้งคู่แข่งในระบบที่มีเพิ่มขึ้นจากความร่วมมือระหว่างธนาคารพาณิชย์ในประเทศ การอนุญาตให้ธนาคารต่างประเทศสามารถเปิดสาขาเพิ่มขึ้น การเพิ่มประเภทธุรกิจที่ธนาคารพาณิชย์สามารถทำได้ และความแข็งแกร่งของตลาดทุนไทยที่จะเข้ามาช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดทั้งด้านเงินฝาก และสินเชื่อไป ธนาคารจึงต้องเตรียมความพร้อมทั้งด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ระบบงาน และเทคโนโลยีที่ทันสมัย การบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับกระแสของการแข่งขันที่รุนแรงนี้ (ศิริพร เจริญกุลปี 2552)

จากการเตรียมความพร้อมข้างต้น ฝ่ายพัฒนาพนักงาน สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล จึงได้จัดตั้งโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง

(Self Learning) ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ ใฝ่รู้ด้วยตนเอง โดยผ่านสื่อ การเรียนรู้ต่างๆ ของธนาคาร อันได้แก่ การเรียนรู้ผ่านระบบ KTB e-Training ทั้งจากอินเทอร์เน็ตหรือ อินทราเน็ต ตลอดจนจากเอกสารตำราหรือวีซีดี เป็นต้น อีกทั้งเพื่อเป็นการได้แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อตอบสนองนโยบายของธนาคารที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) อันจะนำไปสู่องค์กรแห่งความคิดสร้างสรรค์ (Creative Organization) และเป็นการ สร้างทุนทางปัญญาให้แก่พนักงาน(Intellectual Capital) ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา โดยไม่ต้องรอเข้ารับการฝึกอบรมในห้องอบรม ทั้งนี้ที่ธนาคาร จะพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน จะได้นำผลการเรียนรู้จากโครงการดังกล่าวมาเป็นปัจจัยหนึ่ง ประกอบการพิจารณาด้วย พนักงานที่สมัครเข้ารับการพัฒนาใน โครงการนี้จะ ได้เรียนรู้หัวข้อเรื่อง ต่างๆ ตาม สมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะทางของหน้าที่งาน AT1, AT2, CSM, เจ้าหน้าที่ธุรกิจ และการตลาด, BMM และสำนักงานใหญ่ 22 กลุ่มงาน

จากการดำเนิน โครงการดังกล่าวนี้เป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และได้พัฒนา ตนเอง มีการศึกษาอย่างมีเป้าหมายเนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำมาใช้ในการพิจารณาปรับเปลี่ยน ตำแหน่งงาน และที่สำคัญทำให้สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องเข้ารับการ ฝึกอบรม อันจะส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมของธนาคารลดลงด้วย และตามที่วาท์เลน (1999) ได้ศึกษากรณีทางธุรกิจเกี่ยวกับการฝึกอบรมของบริษัทในการประยุกต์ใช้วิธีการเรียนผ่านเว็บ พบว่า การฝึกอบรมผ่านเว็บเป็นประโยชน์ต่อการบริหารเพราะมีข้อได้เปรียบในแง่การแข่งขันธุรกิจ ทำให้บุคลากรระดับผู้จัดการ 200 คน ในกลุ่มงานบริการการบริหารงานเครือข่ายของบริษัท Bell Canada ที่เข้าร่วมใน โครงการฝึกอบรมแบบใหม่นี้มีความพึงพอใจในการ ได้รับสารสนเทศที่ทันสมัย เพราะ มีความสะดวกในการเรียนในสถานที่และเวลาที่เหมาะสมและยืดหยุ่น อีกทั้งยังสามารถวางแผนใน การเรียนด้วยตนเองและเหมาะสมกับลักษณะการทำงานของตน การฝึกอบรมผ่านเว็บนี้ได้ช่วยประหยัด ค่าใช้จ่ายกว่าการฝึกอบรมแบบชั้นเรียน แต่มีอุปสรรคบางประการที่เกิดขึ้นคือ บุคลากรจำนวนมาก มีความต้องการให้อัพเกรดเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการฝึกอบรมผ่านเว็บ ปัญหาด้านแบนด์วิดท์ของ องค์กรที่แม้เป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตก็ยังคงมีความจำกัดบางประการ ที่ต้องลงทุนอัพเกรดเครือข่าย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และปัญหาด้านเนื้อหาที่มีความซับซ้อนที่ยากต่อความเข้าใจในบางเรื่อง ที่บุคลากรมีความต้องการให้มีการเตรียมหลักสูตรในระบบอะซิงโครนัสและเตรียมผู้ช่วยตอบคำถาม ของผู้เรียนด้วย ดังนั้นฝ่ายอบรมจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบการเรียนการสอนเพื่อช่วย พิจารณาเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม

ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้โครงการประสบผลสำเร็จและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริงนั้น พนักงานจะต้องมีการปรับตัวและเข้าร่วมโครงการที่จัดขึ้น ซึ่งหากพนักงานมีความสนใจและให้ความ

ร่วมมือเป็นอย่างดีก็จะทำให้ธนาคารได้นุเคราะห์ที่มีประสิทธิภาพ อันจะเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนของธนาคาร แต่หากพนักงานไม่เห็นด้วยและไม่ให้ความร่วมมือด้วยแล้วก็นับเป็นอุปสรรคที่สำคัญอย่างยิ่งของธนาคารเช่นเดียวกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการดังกล่าว เพื่อจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่างๆ ของโครงการ อันจะทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีและเข้าร่วมโครงการอย่างมีความสุขรวมทั้งช่วยกันพัฒนาธนาคารให้มีการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1

3. ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดในสำนักงานเขตสุรวงศ์ ซึ่งกำหนดให้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยสำนักงานเขต และสาขาที่สังกัดในสำนักงานเขตจำนวน 17 สาขา ได้แก่ สาขายานนาวา สาขาสีลม สาขาสุรวงศ์ สาขานนจันทน์ สาขาสาธุประดิษฐ์ สาขานนสาทร สาขาเซ็นต์หลุยส์ ซอย 3 สาขานนนางลิ้นจี่ สาขาพระราม 3 ซอย 7 สาขาซอยสวนพลู สาขาซอยคิวิเฮาส์ลุมพินี สาขาซอยอาคารสหเทพทาวเวอร์ สาขาซอยอาคารซิลิลิเฮาส์ สาขาซอยอาคารเซ็นทรัลพระราม 3 สาขาซอยอาคาร บสก. สาขาโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สาขา กสท. บางรัก เท่านั้น

2. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยในครั้งนี้มีประชากรในการศึกษา คือ พนักงานในสังกัดกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในส่วนที่สังกัดสำนักงานเขต ประกอบด้วย 10 เขต ได้แก่ สำนักงานเขตอ้อมน้อย

สำนักงานเขตสุรวงศ์ สำนักงานเขตสามยอด สำนักงานเขตสวนมะลิ สำนักงานเขตสมุทรปราการ สำนักงานเขตราชวงศ์ สำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า สำนักงานเขตบางพลี สำนักงานเขตบางบอน และ สำนักงานเขตเอกมัย โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม ซึ่งกำหนดให้สำนักงานเขตสุรวงศ์เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้จะมีขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์การ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และด้านเทคโนโลยี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย คาดการณ์ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยทั้งสิ้นประมาณ 1 ปี โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม 2553 และนำเสนอผลงานภายในเดือน กุมภาพันธ์ 2554

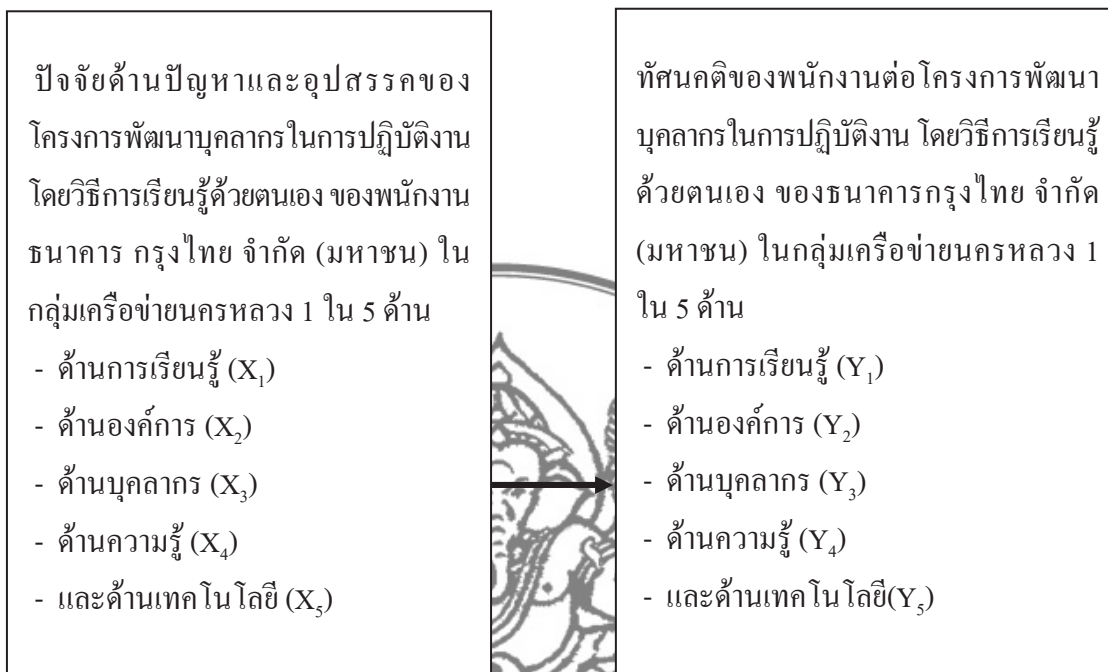
4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ได้มีการสร้างกรอบความคิดเพื่อชี้แนะแนวทางในการวิจัย ซึ่งเริ่มตั้งแต่การกำหนดปัญหาในการวิจัย นำมาสู่การกำหนดหัวข้อการวิจัย การออกแบบการวิจัย การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผล ตลอดจนการสรุปผล เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ได้นำแนวคิดตัวแบบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในเชิงระบบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์การ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และด้านเทคโนโลยี มาเป็นแนวคิดหลักในการวิจัยเรื่องนี้ เนื่องจากตัวแบบขององค์การแห่งการเรียนรู้เชิงระบบ 5 ด้านนี้ เป็นแนวคิดที่ผนวกแนวคิดที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ไว้อย่างชัดเจนไม่ว่าจะเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงาน การเรียนรู้ด้วยตนเอง การจัดการความรู้ ดังนั้นการใช้ตัวแบบนี้ในการวิจัยจึงน่าจะทำได้ข้อมูลที่ครอบคลุมในทุกด้านของการตอบวัตถุประสงค์ในครั้งนี้

จากรายละเอียดเกี่ยวกับกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้น เพื่อเป็นการง่ายในการทำความเข้าใจ สามารถนำมาอธิบายดังภาพที่ 1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. ขั้นตอนของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ จะทำการเก็บรวบรวมโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการออกแบบสอบถาม
จำนวน 181 ชุด เพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ
พัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1
ในส่วนที่สังกัดสำนักงานเขต ประกอบด้วย 10 เขต ได้แก่ สำนักงานเขตอ้อมน้อย สำนักงานเขตสุรวงศ์
สำนักงานเขตสามยอด สำนักงานเขตสวนมะลิ สำนักงานเขตสมุทรปราการ สำนักงานเขตราชวงศ์
สำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า สำนักงานเขตบางพลี สำนักงานเขตบางบอน และสำนักงานเขตเอกมัย
เท่านั้น

2. พนักงาน หมายถึง พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดในกลุ่ม เครือข่ายนครหลวง 1 ในส่วนที่สังกัดสำนักงานเขต

3. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติ หมายถึง ปัจจัยด้านปัญหาหาอุปสรรค ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และด้านเทคโนโลยี

4. ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการ ปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และด้านเทคโนโลยี

7. ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทำให้ทราบทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดย วิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1

2. ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดย วิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 อันจะนำมาสู่การเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาได้

3. ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการ ปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่าย นครหลวง 1

จากประโยชน์ที่จะได้รับทั้ง 3 ข้อ กล่าวคือ การได้ทราบถึงทัศนคติของพนักงาน ปัญหา และอุปสรรคของโครงการ รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากร ในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้น ทำให้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนา โครงการเพื่อลดปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น อันจะนำมาสู่การพัฒนาแนวทางในการแก้ไขปัญหา และปรับปรุงโครงการเพื่อให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อโครงการมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ ต่อธนาคารในการส่งเสริมให้โครงการประสบความสำเร็จ และเป็นส่วนช่วยให้ธนาคารเติบโตอย่าง ยั่งยืนต่อไป

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ตัวแบบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในเชิงระบบ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและสภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
5. ข้อมูลโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

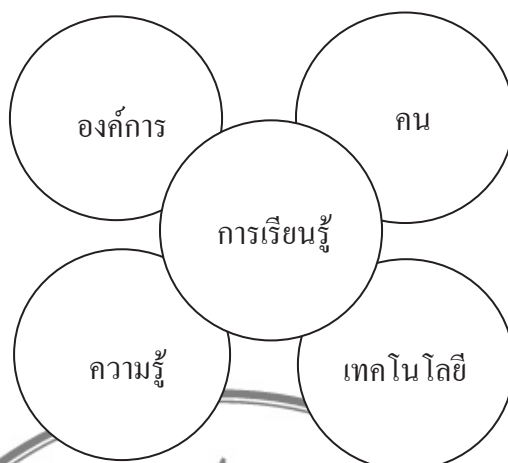
1. ตัวแบบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในเชิงระบบ

องค์การแห่งการเรียนรู้ที่เป็นระบบจะมี ปรากฏภาพให้เกิดความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ขององค์การ ซึ่งลักษณะอย่างแรก คือ การเรียนรู้จะบรรลุผลสำเร็จได้ด้วยระบบองค์การโดยรวม สมาชิกขององค์การทุกคนเห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้ว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันต่อเนื่องทั่วทั้งองค์การ อันจะส่งผลต่อความสำเร็จ ณ ปัจจุบัน และอนาคต การเรียนรู้เป็นกระบวนการเชิงกลยุทธ์ที่ถูกประสานและดำเนินการควบคู่ไปกับการทำงาน ผู้คนในองค์การจะมุ่งความสนใจไปที่การคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้แบบสร้างเสริม สมรรถนะหลักที่ได้รับควมพัฒนามาเป็นอย่างดี จะทำหน้าที่เป็นจุดกำเนิดของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ โดยมีแนวคิดเชิงระบบ (systems thinking) เป็นพื้นฐานและองค์การประเภทนี้จะมีความสามารถในการปรับตัว สร้างตัวเองใหม่และกระตุ้นตนเองให้ตอบรับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยมีบรรยากาศในองค์การเป็นตัวสนับสนุน เร่งเร้าและให้รางวัลสำหรับการเรียนรู้ของบุคคลและของกลุ่ม พนักงานจะสร้างเครือข่ายการเรียนรู้แบบใหม่ขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์การ พวกเขายินดีต่อการเปลี่ยนแปลง เรื่องที่ไม่คาดคิดหรือแม้กระทั่งความล้มเหลวก็จะถูกมองว่าเป็นโอกาสในการเรียนรู้ คุณภาพและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องกลายเป็นแรงกระตุ้นของพนักงานทุกคน สมาชิกทุกคนในองค์การสามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การได้โดยสะดวก (บดินทร์ วิจารณ์ 2552 : 63-64)

การเรียนรู้ที่ต้องถูกเชื่อมโยงเข้ากับความต้องการพื้นฐานของธุรกิจและผลลัพธ์ที่ผู้จัดการ ลูกค้า หุ้นส่วนและผู้ถือหุ้นต้องการ บริษัทเหล่านี้จะวัดความมีประสิทธิภาพขององค์กร โดยดูที่ผลการปฏิบัติงานของธุรกิจ ไม่ใช่ดูที่จำนวนหลักสูตรในการฝึกอบรม การเรียนรู้จะเป็นที่มาของผลลัพธ์ต่าง ๆ ของธุรกิจ อาทิเช่น การได้มาซึ่งบุคคลที่มีความสามารถพิเศษ การบริหารช่องทางการจัดจำหน่าย สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ รอบระยะเวลา (Cycle time) ที่ลดลง ความเร็วในการเปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ การควบคุมและเข้าซื้อกิจการ การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติได้สอดคล้องกับตัวบทกฎหมาย และการรักษาความพึงพอใจของพนักงานและลูกค้า (Manville 2001, อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์ 2552 : 65)

บดินทร์ วิจารณ์ (2552 : 49) กล่าวไว้ว่า ตัวแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ในเชิงระบบซึ่งมีระบบย่อยที่มีความสัมพันธ์กันประกอบด้วย 5 ระบบ ได้แก่ การเรียนรู้ (learning) องค์กร (organization) คน (people) ความรู้ (knowledge) และเทคโนโลยี (technology) ดังภาพที่ 2 องค์กรที่สามารถประสานระบบย่อยทั้ง 5 นี้เข้าด้วยกัน ก็จะมีสมรรถนะที่ดีเยี่ยม มีรายละเอียดดังนี้ 1) คาดการณ์และปรับตัวให้เข้ากับอิทธิพลของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้รวดเร็วยิ่งขึ้น 2) เร่งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ กระบวนการและบริการใหม่ ๆ ได้เร็วยิ่งขึ้น 3) มีความชำนาญในการเรียนรู้จากคู่แข่งและจากผู้ร่วมงานมากขึ้น 4) ทำให้การถ่ายโอนความรู้จากส่วนหนึ่งขององค์กร ไปยังอีกส่วนหนึ่งได้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม 5) เรียนรู้จากความผิดพลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 6) ใช้พนักงานทุกระดับให้เป็นประโยชน์อย่างเต็มที่ 7) ลดเวลาในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์ลง 8) กระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องได้ทั่วทั้งองค์กร 9) ดึงดูดพนักงานที่ดีที่สุดให้ทำงานกับองค์กร 10) เพิ่มความผูกพันและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ภาพที่ 2 แผนภาพตัวแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ในเชิงระบบ
ที่มา : บดินทร์ วิจารณ์, การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ (กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท,
2552), 50.

1.1 ระบบย่อยด้านการเรียนรู้ (Learning Subsystem)

บดินทร์ วิจารณ์ (2552 : 51-55) กล่าวว่า วิชา การเรียนรู้เป็นระบบย่อยหลักขององค์กรแห่งการเรียนรู้ เพราะเกิดขึ้นทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร โดยมีทักษะที่สำคัญๆ อาทิเช่น การคิดเชิงระบบ (systems thinking) รูปแบบความคิด (mental models) การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (personal mastery) การเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง (self-directed learning) และการเสวนา (dialogue) โดยทักษะที่สำคัญเหล่านี้จะเป็นแกนหลักสนับสนุนการเรียนรู้ขององค์กรให้เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ ระบบย่อยด้านการเรียนรู้นี้จะเกี่ยวข้องกับระดับและประเภทของการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับองค์กร รวมถึงทักษะขององค์กรที่ถูกต้องอีกด้วย

ผลงานวิจัยระดับปริญญาตรี

1.1. ระดับของการเรียนรู้
องค์กรแห่งการเรียนรู้จะมีการเรียนรู้ 3 ระดับ ที่ไม่เหมือนกัน แต่มีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

1.1 การเรียนรู้ของปัจเจกบุคคล (Individual Learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงด้านทักษะ ความรู้ เจตคติ และค่านิยมรายบุคคล อันเกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากการสังเกต และจากการศึกษาโดยอาศัยเทคโนโลยี

1.2 การเรียนรู้ของกลุ่มหรือทีม (Group/Team Learning) หมายถึง การเพิ่มขึ้นของความรู้ ทักษะ และสมรรถนะภายในของกลุ่ม ซึ่งสำเร็จลงได้ด้วยการกระทำของกลุ่มนั่นเอง

1.3 การเรียนรู้ขององค์กร (Organizational Learning) เป็นการยกระดับอัจฉริยภาพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มาจากการมุ่งมั่นปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดทั่วทั้งองค์กร

2. ประเภทของการเรียนรู้

วิธีการในการเรียนรู้ 3 วิธีต่อไปนี้แม้ว่าจะมีความแตกต่างกันบ้างแต่ก็มักจะคาบเกี่ยวกันและมีลักษณะเสริมต่อกันและกัน นอกจากนี้ยังมีความสำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นอย่างมาก

2.1 การเรียนรู้เชิงปรับตัว (Adaptive Learning) จะเกิดขึ้นเมื่อเราครุ่นคิดพิจารณา ทบทวนถึงประสบการณ์ในอดีต จากนั้นก็ปรับแต่งการกระทำในอนาคต

2.2 การเรียนรู้เชิงคาดการณ์ (Anticipatory Learning) คือ กระบวนการแสวงหาความรู้โดยการคาดคิด จินตนาการเกี่ยวกับอนาคตในหลาย ๆ ลักษณะ (เป็นวิธีการที่พัฒนาจากวิสัยทัศน์ไปสู่การกระทำและพิจารณาได้ตรง) วิธีการเรียนรู้แบบนี้จะเป็นการหลีกเลี่ยงประสบการณ์และผลลัพธ์ในทางลบที่อาจจะเกิดขึ้น โดยการวินิจฉัยแยกแยะ โอกาสที่ดีที่สุดสำหรับอนาคต และกำหนดแนวทางเพื่อให้บรรลุผลในอนาคตนั้น

2.3 การเรียนรู้เชิงปฏิบัติ (Action Learning) หมายถึง การสืบหาและพิจารณา ไตร่ตรองเกี่ยวกับความเป็นจริง ณ ปัจจุบัน และนำเอาความรู้นั้นไปใช้พัฒนาบุคคล กลุ่ม และองค์กร

3. ทักษะการเรียนรู้ในองค์กร

ทักษะ 5 ประการต่อไปนี้ คือ สิ่งจำเป็นต่อการริเริ่มและขยายการเรียนรู้ในองค์กร ให้ได้มากที่สุด

3.1 การคิดเชิงระบบ (System Thinking) เป็นโครงสร้างทางแนวความคิดแบบหนึ่ง สำหรับทำให้แบบแผนต่าง ๆ สมบูรณ์ชัดเจนขึ้นและมันช่วยให้เรากำหนดได้ว่า ทำอย่างไรถึงจะเปลี่ยนแปลงแบบแผนพวกนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 รูปแบบความคิด (Mental Models) คือ ข้อสันนิษฐานที่ฝังลึกอยู่ในความคิดของเราที่มีอิทธิพลต่อทักษะและการกระทำต่าง ๆ ของเรา ตัวอย่างเช่น รูปแบบความคิดหรือจินตนาการของเราที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ การทำงาน หรือความรักในองค์กรจะมีอิทธิพลต่อปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมของเรา ในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดเหล่านั้น

3.3 การมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery) จะบังคับถึงความชำนาญระดับสูงในเรื่องหรือทักษะใดทักษะหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยความผูกพันต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่จะนำไปสู่ความเชี่ยวชาญ หรือความชำนาญในงานที่ทำเป็นพิเศษ

3.4 การเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง (Self-directed Learning) คือ การที่ทุกคนตระหนักถึงและมีความรับผิดชอบในฐานะผู้เรียนคนหนึ่งที่มีความกระตือรือร้น ทั้งนี้องค์ประกอบของการเรียนรู้แบบชี้นำตนเองประกอบไปด้วย การรู้จักลักษณะการเรียนรู้ของตนเอง ความสามารถในการประเมินความต้องการ และสมรรถนะของตนเอง และการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ทางธุรกิจเข้ากับความเป็นในการเรียนรู้

3.5 การเสวนา (Dialogue) หมายถึง การฟังและการสื่อสารระดับสูงกว่าบุคคลซึ่งต้องอาศัยการสำรวจประเด็นต่าง ๆ อย่างอิสระและสร้างสรรค์ และต้องอาศัยความสามารถในการฟังอย่างครุ่นคิดพิจารณาเวลาที่ผู้อื่นทักท้วงความเห็นของเรา เราก็ต้องมองให้ออกว่าแบบแผนต่าง ๆ ของการมีปฏิสัมพันธ์ในทีมอาจส่งเสริมหรือบ่อนทำลายการเรียนรู้ได้ ตัวอย่างเช่น องค์กรหรือกลุ่มมักจะมีแบบแผนของการปกป้องตนเองฝังลึกอยู่ และถ้าเรามองไม่ออก หรือมองข้ามแบบแผนประเภทนี้ไปมันก็จะบ่อนทำลายการเรียนรู้ แต่ถ้าเรามองออกและเปิดเผยมันอย่างสร้างสรรค์มันก็สามารถเร่งการเรียนรู้ได้ การเสวนาเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างการเชื่อมโยง และการประสานการเรียนรู้และการปฏิบัติในที่ทำงาน

1.2 ระบบย่อยด้านองค์การ (Organization Subsystem)

บดินทร์ วิจารย์ (2552 : 55-57) กล่าวว่า ระบบย่อยด้านองค์การ คือ การกำหนดให้กลุ่มคนมาทำงานร่วมกันอย่างมีแบบแผน มีกระบวนการต่าง ๆ เกิดขึ้นและดำเนินไป อีกทั้งยังเป็นระบบย่อยอันหนึ่งขององค์การแห่งการเรียนรู้ มิติ หรือองค์ประกอบที่สำคัญ 4 อย่าง ของระบบย่อยนี้ ได้แก่ วิสัยทัศน์ วัฒนธรรม กลยุทธ์ และโครงสร้าง

1. วิสัยทัศน์ คือ สิ่งที่รวมเอาความคาดหวัง เป้าหมายและทิศทางในอนาคตของบริษัทเข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งเปรียบเสมือนภาพจินตนาการขององค์กรที่ถูกก่อร่างขึ้นภายในองค์กร จากนั้นมันก็จะถูกส่งผ่านออกไปนอกองค์กร วัฒนธรรมขององค์กรแห่งการเรียนรู้จะค้ำจุนวิสัยทัศน์ของบริษัท ส่วนการเรียนรู้ของผู้เรียนในองค์กรนั้นก็จะเป็นผลผลิตที่เพิ่มและบริการใหม่ ๆ ที่ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา

2. วัฒนธรรม หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ วิถีปฏิบัติ พิธีการและประเพณีขององค์กรซึ่งมีส่วนช่วยในการวางรูปแบบของพฤติกรรมและการรับรู้ตามสมมติฐานของคนในองค์กร วัฒนธรรมขององค์กรขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ก็คือ วัฒนธรรมที่ยอมรับว่าการเรียนรู้มีความสำคัญต่อความสำเร็จทางธุรกิจอย่างแท้จริง และการเรียนรู้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่การงานทุกอย่างในองค์กร วัฒนธรรมที่มีคุณค่าและปรับเปลี่ยนได้ง่ายนี้จะสร้างความสัมพันธ์และเพิ่มพูนการเรียนรู้ โดยการสนับสนุนค่านิยมต่าง ๆ เช่น การทำงานเป็นทีม การบริหารจัดการตนเอง การเอื้ออำนาจและการแบ่งปัน ซึ่งตรงข้ามกับโครงสร้างแบบราชการที่เข้มงวดและปกป้องตัวเอง

3. กลยุทธ์ จะสัมพันธ์กับแผนการปฏิบัติ วิธีการ กลวิธี และขั้นตอนที่จำทำให้องค์การบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ในองค์การแห่งการเรียนรู้ กลยุทธ์ต่าง ๆ จะทำให้เกิดทั้งการเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์อย่างดีที่สุดในทุกๆ ปฏิบัติการของบริษัท

4. โครงสร้าง จะประกอบด้วยแผนก ฝ่าย ระดับและองค์ประกอบต่างๆ ของบริษัท โครงสร้างขององค์การแห่งการเรียนรู้จะเป็นแบบแบนราบ (flat) ไม่มีขอบเขตที่จำกัด และมีความคล่องตัวสูง ซึ่งเป็นผลให้มีการติดต่อ การไหลเวียนของข้อมูล ความรับผิดชอบในแต่ละหน่วยงาน และความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์การเป็น ไปด้วยดี

1.3 ระบบย่อยด้านคน (People Subsystem)

บดินทร์ วิจารณ์ (2552 : 57-58) กล่าวว่า ระบบย่อยด้านคน คือ ระบบที่ประกอบด้วย ผู้จัดการและผู้นำ พนักงาน ลูกค้า หุ้นส่วนและพันธมิตรทางธุรกิจ ซัพพลายเออร์และผู้ขาย รวมถึงชุมชนที่อยู่แวดล้อม ซึ่งทุกกลุ่มที่กล่าวมานี้มีคุณค่าต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ และต้องได้รับการเอื้ออำนาจ และการเรียนรู้เช่นเดียวกัน

1. ผู้จัดการและผู้นำ (Manager & Leaders) ต้องเป็นผู้ฝึกสอน เป็นพี่เลี้ยงและเป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่น และที่สำคัญที่สุด คือ ต้องสร้างและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ให้กับคนรอบข้าง

2. พนักงาน (Employee) จะได้รับการเอื้ออำนาจและคาดหวังว่าจะได้เรียนรู้ อีกทั้งยังมีการวางแผนเกี่ยวกับสมรรถนะในอนาคตกล้าที่จะเสี่ยงและลงมือปฏิบัติการ รวมถึงต้องแก้ปัญหาเป็น

3. ลูกค้า (Customers) จะมีส่วนในการระบุความต้องการผลิตภัณฑ์และบริการรวมถึงการฝึกอบรมถือได้ว่ามีส่วนในการเชื่อมต่อการเรียนรู้ขององค์การ

4. หุ้นส่วนและพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Partners & Alliances) จะได้ประโยชน์จากการแข่งขันสมรรถนะและความรู้

5. ซัพพลายเออร์และผู้ขาย (Supplier & Vendors) จะได้รับการฝึกอบรมและมีบทบาทร่วมในโปรแกรมการสอนต่างๆ

6. ชุมชน (Community) อันได้แก่ กลุ่มต่างๆ ทางสังคม ทางเศรษฐกิจและการศึกษา ซึ่งจะมีส่วนในการให้และรับการเรียนรู้

1.4 ระบบย่อยด้านความรู้ (Knowledge Subsystem)

บดินทร์ วิจารณ์ (2552 : 59-61) กล่าวว่า ระบบย่อยด้านความรู้ของการเรียนรู้ขององค์การนี้ จะบริหารจัดการความรู้ต่าง ๆ ขององค์การ จะประกอบไปด้วย การแสวงหาความรู้ การวิเคราะห์ และการทำเหมืองความรู้ (data mining) การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ การนำไปประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลเที่ยงตรง

ระบบย่อยด้านความรู้ทั้ง 6 อย่าง สำหรับการเรียนรู้ขององค์กรนี้จะดำเนินไปอย่างไม่หยุดยั้ง และมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันแบบเป็นเครือข่าย การกระจายข้อมูลจะอาศัยช่องทางต่าง ๆ อย่างหลากหลายภายใต้เวลาที่แตกต่างกันไป ส่วนการจัดการความรู้ (knowledge management) จะขึ้นอยู่กับตัวกลั่นกรองทางการรับรู้ รวมถึงกิจกรรมเชิงรุกและกิจกรรมเชิงรับ การจัดการความรู้ถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ประสบผลสำเร็จจะนำทาง (guide) ความรู้ไปด้วยความเป็นระบบและใช้เทคโนโลยีอย่างสอดคล้องกัน โดยขั้นตอนทั้ง 6 ประการนี้ประกอบไปด้วย

1. การแสวงหาความรู้ (Acquisition) คือ การสะสมข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
2. การสร้างความรู้ (Creation) ความรู้ใหม่ที่ถูกสร้างขึ้นโดยอาศัยกระบวนการมากมายที่แตกต่างกันออกไป เริ่มตั้งแต่นวัตกรรมไปจนถึงการสลับซับซ้อนที่ต้องอาศัยความวิริยะอุตสาหะ นอกจากนี้ มันยังอาจเกิดจากความสามารถในการมองเห็นการเชื่อมโยงใหม่ๆ และการผนวกองค์ประกอบของความรู้ที่เคยรู้มาแล้วเข้ากับการให้เหตุผลเชิงอุปนัยอันซับซ้อนด้วย
3. การจัดเก็บความรู้ (Storage) หมายถึง การเข้ารหัส (coding) และการเก็บรักษาความรู้ที่มีค่าขององค์กร เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้นั้นโดยง่ายในตลอดเวลาและทุกสถานที่
4. การวิเคราะห์และการทำเหมืองความรู้ (Analysis & Data mining) จะเกี่ยวข้องกับเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูล การปรับโครงสร้าง การทำความสะอาดและการทำให้ข้อมูลถูกต้อง ส่วนการทำเหมืองความรู้ จะทำให้องค์กรสามารถค้นหาความหมายของข้อมูลที่มีอยู่ได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
5. การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ (Transfer & Dissemination) คือ การเคลื่อนย้ายข้อมูลและความรู้ทั้งองค์กร (ทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา) ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หรือแม้กระทั่งใช้คนทำก็ตาม

6. การประยุกต์ใช้ และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง (Application & Validation) คือ การใช้และการประเมินความรู้โดยคนในองค์กร เป็นการนำเอาความรู้และประสบการณ์อันมีค่าขององค์กรมาใช้ประโยชน์อย่างสร้างสรรค์ และต่อเนื่อง

นอกจากนี้ บดินทร์ วิจารย์ ยังได้กล่าวถึง 10 ยอดกลยุทธ์ในการสร้างระบบย่อยด้านการเรียนรู้ไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (บดินทร์ วิจารย์ 2552 : 121-132)

1. พัฒนาเนื้อหาในการเรียนรู้เป็นหน่วยย่อย ๆ ที่สามารถนำกลับมาใช้ได้อีก แนวโน้มการพลิกผันไปสู่การเรียนรู้ในยามที่ต้องการ (just-in-time) และความจำเป็นที่ต้องเกิดความรู้สึกเป็น

เจ้าขององค์กรถือเป็นเรื่องสำคัญ ควบคู่ไปกับวิวัฒนาการที่สนับสนุนให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่รวดเร็วและยืดหยุ่น

เนื้อหา (ความรู้) คำนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ สารสำคัญ หรือความคิดที่จะทำ ให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความรู้เพิ่มสูงขึ้น) ที่ใช้ในการเรียนรู้จะต้องหลากหลายและ ลึกซึ้งมากขึ้น ขณะนี้บริษัทชั้นนำต่าง ๆ เช่น Cisco Systems, AutoDesk และ iPlanet ก็กำลังพัฒนา เนื้อหาในการเรียนรู้ภายใต้แนวความคิดของบทเรียน (Learning objects) ที่สามารถนำกลับมาใช้ได้ อีก นั่นก็คือสาระเป็นส่วน ๆ หรือคือ โปรแกรมการฝึกอบรมขนาดเล็ก ๆ ที่มีสาระเป็นชิ้นย่อย ๆ ที่ สามารถถูกนำมาใช้ที่ละหน่วย หรือจะใช้ร่วมกับหน่วยอื่นๆ เพื่อสร้าง โปรแกรมที่เหมาะสมกับความ ต้องการของผู้เรียนได้ (Manville 2001, อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์ 2552 : 121-122)

สำหรับการเรียนรู้ที่แยกเป็นหน่วยได้นั้น การสอนอาจถูกแบ่งออกเป็น ส่วน ๆ เพื่อให้ผู้เรียนเลือกใช้ตามที่ต้องการ ซึ่งเมื่อผสมผสานเข้ากับการประเมินทักษะที่เฉพาะเจาะจงกับ ตัวบทเรียน (Learning objects) ต่าง ๆ ก็จะเป็น โอกาสให้ผู้เรียนแก้ไขในสิ่งที่ตนขาดตกบกพร่อง ได้อย่างแม่นยำทันเวลา แทนที่จะเสียเวลาไปกับเนื้อหามากมายที่พวกเขาที่อยู่แล้ว ทั้งนี้เนื้อหาที่ แยกเป็นหน่วย ๆ สั้น ๆ เหล่านี้ สามารถจะนำกลับมาใช้ได้ อีก ตัวอย่างเช่น เราอาจนำการฝึกอบรม สำหรับพนักงานมาใช้ฝึกอบรมลูกค้าได้ด้วย หรืออาจนำเอกสารสื่อสารด้านการบริหาร ต่าง ๆ มา ซอยย่อยออกเป็น ส่วน ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟังที่เฉพาะเจาะจงแต่ละกลุ่ม และ FAQs (คำถาม ที่ถูกคำถามบ่อย ๆ – Frequently Asked Question) ก็อาจจะกลายเป็นเนื้อหาสำหรับให้พนักงานใหม่ ได้ศึกษาหาความรู้ได้ด้วย (Manville 2001, อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์ 2552 : 122)

2. เพิ่มความสามารถในการเรียนรู้วิธีที่จะเรียนรู้ แม้ว่าทุกคนได้เล่าเรียนในโรงเรียน มานานนับ 10, 15 หรือแม้กระทั่ง 20 ปี แต่เรากลับไม่เคยได้เรียนวิธีการที่จะเรียนรู้ เพราะเราถูกสอน ให้ท่องจำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเราก็จะลืมพวกมันไปได้อย่างง่ายดาย และเราก็ไม่เข้าใจถึงกระบวนการใน การเรียนรู้เลย ทั้งนี้บรรดานักวิจัยเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ชั้นนำได้กล่าวไว้ว่า หนทางสำคัญที่ จะนำไปสู่ความเป็นเลิศของแต่ละคน และการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผลอย่างรวดเร็ว ก็คือการพัฒนา ทักษะด้านอภิปัญญา (Metacognitive) ซึ่งก็คือการเรียนรู้วิธีการที่จะเรียนรู้ นั่นเอง ซึ่งการพัฒนาทักษะ นี้จะเอื้อให้ผู้เรียนแต่ละคนสามารถก้าวหน้าความเปลี่ยนแปลงใดๆ ได้

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา สมาคมเพื่อการฝึกอบรมและการพัฒนาของสหรัฐอเมริกา (American Society for Training and Development หรือ ASTD) ได้พัฒนาโปรแกรมที่จะช่วย ให้คนมีทักษะสำคัญในการเรียนรู้วิธีที่จะเรียนรู้ดังต่อไปนี้ 1) วิธีถามคำถามต่อข้อมูลความรู้ใหม่ 2) วิธีวิเคราะห์งานและความคิดที่ซับซ้อน ให้เป็นหน่วยย่อย ๆ 3) วิธีทดสอบวัดระดับการเรียนรู้ของ ตนเอง 4) วิธีทำให้การเรียนรู้ของเราเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 5) วิธีเร่งการเรียนรู้ให้เร็วขึ้น

ทักษะด้านอภิปัญญาดังกล่าวนั้น จะช่วยให้คนสามารถคิด วิเคราะห์ เข้าใจ และ นำข้อมูลใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ได้อย่างรวดเร็วและด้วยความมั่นใจ รวมทั้งยังสามารถค้นพบแบบแผนต่าง ๆ ของข้อมูลและมุ่งความสนใจไปยังสาระที่สำคัญที่สุดของข้อมูลความรู้ที่ได้รับด้วย

3. พัฒนาวิธีการเสวนาภายในองค์กร วินัยในการเสวนา เป็นหัวใจสำคัญของการเรียนรู้ขององค์กร เนื่องจากการช่วยเพิ่มและทวีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม การเสวนาจะทำให้คนมีมุมมองใหม่ ๆ เกี่ยวกับสมมติฐานต่าง ๆ ขององค์กร รวมถึงจะสร้างบรรยากาศ และการสื่อสารที่ดีจะทำให้สมาชิกขององค์กรสามารถจัดการกับปัญหาการเปลี่ยนแปลง และความยุ่งเหยิงต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

สมาชิกในองค์กรสามารถจะสร้างสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเสวนาภายในองค์กรได้หากปฏิบัติดังนี้ 1) มองว่าทุกคนเป็นเพื่อนร่วมงาน 2) มีความสนใจใฝ่รู้และซักถาม 3) ชะลอการตัดสินใจเกี่ยวกับสมมติฐานหรือความเป็นอนต่าง ๆ 4) ให้ความสนใจกับผู้สังเกตการณ์ 5) ซักถาม ใต้สวนให้น้อยลงกว่าเดิม

นอกจากนี้พนักงานทุกคนควรได้รับโอกาสในการฝึกฝนการเสวนาจากผู้เอื้ออำนวย การเรียนรู้ที่มีความเชี่ยวชาญ (skill facilitator) ซึ่งมักจะใช้รูปแบบในการเสวนาดังนี้

เริ่มต้นด้วยการจัดกลุ่มเป็นวงกลม เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันของความเท่าเทียมกันในระหว่างผู้เข้าร่วมเสวนา จากนั้นจึงเริ่มให้แนวความคิดเกี่ยวกับการเสวนา และขอให้ผู้ร่วมเสวนาคิดถึงประสบการณ์ในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพที่ผ่านมา แล้วขอให้พวกเขาเสนอสิ่งที่ต้องการจะนำเสนอ ภายใต้แนวคิดและองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ สุดท้ายขอให้กลุ่มพิจารณาไตร่ตรองเกี่ยวกับประเด็นทั้งหมด ทั้งนี้ต้องให้การเสวนาเป็นไปตามธรรมชาติ และเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับการเริ่มเสวนาภายในองค์กรจะประกอบด้วย 1) วิธีหลีกเลี่ยงปัจจัยที่ขัดขวางการเสวนา (การปกป้องตนเอง การแข่งขัน การเอาชนะ) 2) วิธีนำความหลากหลายมาใช้ให้เกิดการเสวนาที่เกื้อหนุนกันเป็นเหตุแห่งความขัดแย้ง 3) วิธีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันและพิจารณาทบทวนเกี่ยวกับวิธีการมองความเป็นไปของโลก 4) วิธีพัฒนาทักษะในการสังเกต การฟัง และทักษะในการสื่อสารอื่น ๆ 5) วิธีนำเอาการฟังและข้อมูลป้อนกลับมาใช้เพื่อลดการบิดเบือนของข้อมูล และเพื่อลดการปิดกั้นของช่องทางในการสื่อสาร 6) วิธีสร้างความสมดุลระหว่างการสนับสนุนกับการซักถามเพื่อไม่ให้การเสวนาไปถึงทางตัน

4. ออกแบบแผนการพัฒนาในอาชีพตามลักษณะการจ้างงาน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นผลให้พนักงานแต่ละคนต้องมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ ทุกคนจึงควรมีแผนการพัฒนาในอาชีพ (career development plan) ของตนเองอย่างชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งในแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยมีกรอบเวลากำหนดไว้อย่างชัดเจน

องค์กรแห่งการเรียนรู้หลายแห่งได้ร่วมมือกับพนักงานในการกำหนดแผนการ พัฒนาของแต่ละบุคคล (Individual Development Plan, IDP) ที่มีวัตถุประสงค์อันหลากหลายดังนี้

- 1) มุ่งให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การเข้ารับการฝึกอบรม การเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือการเป็นพี่เลี้ยงกันและกันในกลุ่มพนักงาน
- 2) จัดให้มีการเรียนรู้ในสิ่งที่จำเป็นต้องรู้ เพื่อการ นำความรู้นั้นไปใช้จริงในทันทีหลังจากเรียนรู้
- 3) ทำให้พนักงานทุกคนรู้จักบริหารตนเอง
- 4) สนับสนุนให้พนักงานทุกคนบรรลุเป้าหมายในการเรียนรู้ของตนเอง
- 5) ช่วยกันพัฒนาความสามารถในการจ้างงานได้ตลอดชีวิต

ทั้งนี้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องพร้อมที่จะช่วยกันระบุว่า องค์กรต้องการทรัพยากร สำหรับการเรียนรู้อะไรบ้าง เช่น หลักสูตรฝึกอบรม จำนวนพี่เลี้ยง การประชุมสัมมนาหรือจำนวน หน่วยงานที่จะเข้ามามีส่วนร่วม เป็นต้น สำหรับหัวหน้างานควรจะกระตุ้นให้พนักงานทำการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง และควรจัดเวลารวมทั้งสนับสนุนให้โอกาสในการเรียนรู้จากภายนอก อีกทั้งช่วยให้ คำปรึกษาในการวางแผนระยะยาว

5. สร้างโปรแกรมการพัฒนาตนเอง การที่บริษัทออกค่าใช้จ่ายให้พนักงานเพื่อการพัฒนาตนเองนั้นถือได้ว่าเป็นตัวอย่างที่ดีที่สุด ที่แสดงถึงความผูกพันของบริษัทที่มีต่อการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น บริษัท Boeing ที่ออกทุนให้แก่พนักงานที่ต้องการเรียนต่อระดับปริญญา หรือ ประกาศนียบัตรในสาขาใด ๆ ก็ได้ นอกจากนี้ ยังมีบริษัทถึงกับจัดงบการฝึกอบรมให้แก่พนักงาน แต่ละคนเพื่อนำไปใช้ในการเรียนรู้ของตนเอง ดังเช่นบริษัท Rover ที่ออกค่าเล่าเรียนให้แก่พนักงาน โดยไม่จำเป็นต้องเรียนในวิชาที่ตรงกับสายงาน (เรียกโครงการนี้ว่า Rover Employee Assisted Learning-REAL) เช่น พนักงานในสายงานการผลิตสามารถจะเรียนภาษาฝรั่งเศส หรือคอมพิวเตอร์ก็ได้ ซึ่ง การกระตุ้นให้พนักงานได้พัฒนาทักษะในด้านที่ตนสนใจ จะช่วยให้พนักงานผลิตผลกับการ เรียนรู้ และเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับความเปลี่ยนแปลงในอนาคตทั้งของตนและองค์กร

6. สร้างทักษะการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ทีมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรแห่ง การเรียนรู้ ทีมจะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลกับองค์กร การทำงาน เป็นทีมจะทำให้องค์กรตระหนักถึง และเกิดการนำเอาทรัพยากรแฝงขององค์กรมาใช้ประโยชน์ ดังนั้นองค์กรจึงต้องพยายามสร้างให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมเพื่อให้เกิดการเติบโตและพัฒนา รวมถึงมีความสามารถในการสร้างสรรค์และการเรียนรู้

การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมสามารถเกิดขึ้นได้ทุกครั้งที่มีการรวมตัวกันของกลุ่ม โดยจะเน้นที่การเรียนรู้ด้วยการบริหารจัดการตนเองที่มีความเป็นอิสระทางความคิด และความคิด สร้างสรรค์ ทั้งนี้ทีมสามารถเรียนรู้ได้หลายรูปแบบ เช่น การวิเคราะห์สถานการณ์ที่ซับซ้อน การทำงาน แบบใหม่ ๆ และการแก้ปัญหาแบบรวมประเด็น ซึ่งขั้นตอนดังต่อไปนี้ จะช่วยเสริมทักษะการเรียนรู้

ร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี 1) กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของทีมในการเรียนรู้ 2) ให้รางวัลแก่ทีมเมื่อสิ่งที่พวกเขาเรียนรู้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร 3) พัฒนาและฝึกฝนกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม 4) สร้างทักษะที่จะทำให้เกิด Metalogue อันเป็นสภาวะทีมที่มีความคิดและความรู้สึกในฐานะที่เป็นกลุ่ม ๆ หนึ่ง ที่มีการสร้างข้อสมมติฐานหรือวัฒนธรรมร่วมกัน และทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

7. กระตุ้นและฝึกฝนการคิดเชิงระบบ ทักษะที่สำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้ นั่นก็คือ การคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) ดังที่ Senge กล่าวว่า “มองเห็นภาพและทำงานได้อย่างเป็นระบบ ไม่ใช่แยกแยะและพยายามแก้ปัญหาเป็นส่วนๆ” (Senge 1990, อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์ 2552 : 129)

ความสามารถในการพิจารณาความพร้อม ๆ กับที่ยังเห็นถึงอิทธิพลต่าง ๆ ที่คาดไม่ถึงซึ่งอยู่ภายใต้สิ่งนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าอาจจะเป็นทักษะที่ฝึกฝนได้ยาก แต่ก็ยังเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับการใช้ในการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด

องค์ประกอบของการคิดเชิงระบบต่อไปนี้มีประโยชน์อย่างยิ่งเมื่อมีการนำไปใช้ทั่วทั้งองค์กร 1) มุ่งความสนใจไปยังส่วนต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดการพลิกผันได้ในอัตราสูง ๆ 2) หลีกเลี่ยงการแก้ปัญหาตามอาการแต่ควรพุ่งเป้าไปที่แก่นแท้ของปัญหา 3) วินิจฉัยความแตกต่างระหว่างความซับซ้อนในรายละเอียด (detail complexity - เมื่อมีปัญหามากมายตัวแปร) และความซับซ้อนเชิงพลวัต (dynamic complexity - เมื่อความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผลของปัญหาไม่ชัดเจนพอหรือเมื่อไม่สามารถอธิบายถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้) 4) พิจารณาที่ความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน มิใช่ดูเพียงที่สิ่งใดสิ่งหนึ่ง 5) ดูที่กระบวนการทั้งหมด มิใช่เพียงขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง 6) มองว่าคนและปัญหาเป็นส่วนหนึ่งของระบบเดียวกัน 7) ตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างความคิดเชิงระบบกับความคิดแบบแยกส่วนที่ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน

ผลงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัญญาภาคี

จุดประสงค์ของหลักการพินิจวิเคราะห์สภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ก็คือ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับความเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร องค์กรที่สามารถประเมินสถานการณ์ในอนาคตได้อย่างดีเยี่ยม และใช้การวางแผนเป็นโอกาสในการเรียนรู้ จะเป็นองค์กรที่มีความพร้อมและมีความสามารถในการปรับตัวมากที่สุด การจำลองสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตถือว่าเป็นวิธีในการเรียนรู้เชิงคาดการณ์ (anticipatory learning)

9. ขยายการเรียนรู้ในรูปแบบความคิดที่หลากหลายวัฒนธรรมกับรูปแบบความคิดระดับโลกองค์กรแห่งการเรียนรู้จะตระหนักดีว่ามุมมองและแนวทางการกระทำที่แตกต่างนั้นเป็นแหล่ง

ความมั่งคั่งอย่างหนึ่งมิใช่ความขัดแย้ง ยิ่งองค์การเปิดกว้างต่อค่านิยมแนวความคิดและมุมมองของคนอื่น ๆ มากเท่าไรโอกาสที่จะเกิดการเรียนรู้ก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น

ความหลากหลายจะก่อให้เกิดความริเริ่มสร้างสรรค์ได้ดีที่สุดเมื่อถูกบูรณาการเข้ากับระบบของการดำเนินการที่ใหญ่กว่า อย่างเช่นการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) การสร้างทีมเพื่อการปรับเปลี่ยนในองค์การ และการเอื้ออำนาจแก่พนักงาน ซึ่งระบบทั้งหมดนี้จะต้องรองรับการเชื่อมโยงเข้ากับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

10. เปลี่ยนแปลงรูปแบบความคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ คนส่วนใหญ่ยังคงมีความรู้สึกในทางลบเกี่ยวกับการเรียนรู้ คือรู้สึกว่ามันเป็นสิ่งที่เคร่งเครียด มีข้อสอบที่ยาก ๆ อีกทั้งยังครูเจ้าระเบียบการท่องจำ การนั่งโต๊ะเรียนเป็นเวลานาน ๆ และอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งรูปแบบความคิดเหล่านี้ส่งผลให้หลายคนต่อต้านการเรียนรู้และต่อต้านการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

เมื่อรูปแบบความคิดมีผลกระทบอย่างมากต่อการกระทำของเรา เราจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบความคิดจากที่มองว่า การเรียนเป็นเหมือนห้องเรียน แต่ให้มองการเรียน เสียใหม่ ว่ามันเป็นเหมือนกิจกรรมที่น่าตื่นเต้น มีการร่วมมือกันและมีรางวัลตอบแทนความสำเร็จในระดับสูง ทั้งรูปแบบความคิดเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้จะต้องประกอบไปด้วยความมีพลัง มีความตื่นตัว ความสำเร็จ ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล ความสนุกสนาน การบูรณาการ การแบ่งปัน และการเติบโตของทั้งบุคลากรและองค์การ

นอกจากนี้การฝึกอบรม การสื่อสารจากระดับบริหาร และการฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง จะทำให้พนักงานตระหนักถึงรูปแบบความคิดของพวกเขามากยิ่งขึ้น และสามารถพิจารณาไตร่ตรองตรวจสอบรูปแบบความคิดเหล่านี้ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ขององค์การต่อไป

1.5 ระบบย่อยด้านเทคโนโลยี (Technology Subsystem)

ผลงานวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโท
 บดินทร์ วิจารณ์ (2552:61-63) กล่าวไว้ว่า ระบบย่อยด้านเทคโนโลยีนี้จะประกอบด้วยเครื่องข่ายเทคโนโลยีและเครื่องมือทางข้อมูลต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้คนในองค์การเข้าถึงความรู้ และมีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยจะรวมไปถึงตัวระบบและกระบวนการทางเทคโนโลยี ตลอดจนโครงสร้างของความร่วมมือที่จะทำให้เกิดทักษะในการประสานงาน การสอนงาน และทักษะเกี่ยวกับความรู้ด้านอื่น ๆ

ระบบย่อยนี้ยังครอบคลุมถึงการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และวิธีการในการเรียนรู้ที่ก้าวหน้าไปมาก ๆ อาทิเช่น การใช้ตัวแบบจำลอง (Simulation) การประชุมทางไกล (computer conferencing) ตลอดจนการแลกเปลี่ยนและลงความเห็นร่วมกัน เครื่องมือต่าง ๆ เหล่านี้อาจกล่าว

ได้ว่าเป็น “ทางด่วนความรู้ (knowledge freeways)” ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการจัดการความรู้

องค์ประกอบสำคัญ 2 อย่างของระบบย่อยด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วย เทคโนโลยีสำหรับการจัดการความรู้ และเทคโนโลยีสำหรับการเพิ่มพูนความรู้

1. เทคโนโลยีสำหรับการจัดการความรู้ (Technology for Managing Knowledge) หมายถึง เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ที่รวบรวมกำหนดรหัส จัดเก็บ และถ่ายโอนข้อมูลไปทั่วทั้งองค์กร และทั่วโลก

2. เทคโนโลยีสำหรับเพิ่มพูนการเรียนรู้ (Technology for Enhancing Knowledge) จะเกี่ยวข้องกับการนำเอาวีดิทัศน์ โสตทัศน์ และการฝึกอบรมแบบสื่อผสมผสาน (computer-based multimedia) มาใช้เพื่อการถ่ายทอด และพัฒนาความรู้ทักษะของคนในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและสภาพการพัฒนารักษากรมุษย์

ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้น แนวคิดและนโยบายของสถาบันการเงินมุ่งเน้นเพื่อการมุ่งสู่นาคตที่ดี โดยมีการดำเนินการใน 4 เรื่อง ดังนี้ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2552)

1. เป้าหมายทางธุรกิจที่ชัดเจนและวิธีการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ทำอย่างไรเพื่อให้มีธุรกรรมผ่านธนาคารมากขึ้นด้วยคุณภาพ สามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด หากพิจารณาตามกลุ่มลูกค้าแล้ววิธีการที่จะได้มาซึ่งธุรกรรมของแต่ละกลุ่มจะแตกต่างกันอยู่บ้าง แต่สิ่งหนึ่งที่ทุกหน่วยงานธุรกิจต้องคิดและปฏิบัติให้ได้ คือ ต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าและรู้ซึ่งในผลิตภัณฑ์เพื่อเสนอบริการที่เหมาะสมที่สุดให้แก่ลูกค้า

2. บริการเป็นเลิศด้วยคุณภาพ และการยึดมั่นในทีมงาน บริการเป็นเลิศด้วยคุณภาพ หมายถึง การใช้ดุลพินิจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการใส่ใจในรายละเอียด และมีความสมดุลระหว่างการป้องกันความเสี่ยงการปฏิบัติงานให้สมบูรณ์และการยืดหยุ่นให้กับลูกค้า ในขณะที่เราพยายามให้บริการให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด เราและลูกค้าจะต้องไม่ขัดต่อกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของบ้านเมือง ซึ่งระยะหลังมีความเคร่งครัดมากขึ้น นอกจากการบริการเป็นเลิศด้วยคุณภาพ เครื่องมืออีกอย่างที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ คือ การทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นการประสานงานกันอย่างใกล้ชิด การยึดมั่นและผูกพันเป็นเป้าหมายเป็นหนึ่งเดียว ควรถือว่าเพื่อนร่วมงานก็เป็นลูกค้าด้วย เพราะเพื่อนร่วมงานก็ต้องการความช่วยเหลือเช่นกัน ควรปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเอาใจใส่ห่วงใยดูแลเช่นเดียวกับที่ดูแลลูกค้า

3. บริหารความเสี่ยงทุกด้านอย่างสมดุล ทั้งด้านสินเชื่อ ด้านราคาตลาด ด้านการปฏิบัติการ และด้านบริหารองค์กรซึ่งจะมีผลสำคัญต่อชื่อเสียงของธนาคาร

4. การปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งหมายความว่าต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด โดยต้องมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ของสินค้าเป็นอย่างดีและมีความเชื่อมั่นในบริการที่เสนอขายให้กับลูกค้าพร้อมทั้งมีการนำข้อคิดที่ได้รับจากลูกค้ามาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหรือสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ

โดยมีหลักการและแนวทางพัฒนาบุคลากรมีดังนี้

1. เสริมสร้างศักยภาพของตัวเองอยู่เสมอ ความรู้เก่าๆ ประสบการณ์เดิมๆ เป็นเครื่องมือได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น เพราะโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป หากไม่ติดตามและพัฒนาความรู้ให้ทันสมัย จะพบว่าศักยภาพจะลดน้อยถอยลงไปเรื่อยๆ จนในที่สุดไม่สามารถที่จะมี Value added

2. บุคลากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อผลสำเร็จของธนาคาร ดังนั้นต้องดูแลให้ดีที่สุด ช่วยให้มีโอกาสก้าวหน้า และเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานตลอดเวลา การถ่ายทอดทักษะความสามารถประสบการณ์ไปสู่พนักงาน การสื่อสารระหว่างกันเป็นประจำ เรื่องนโยบาย เป้าหมายของธนาคารและหน่วยงานให้ทุกคนเข้าใจตลอดจนมีการให้ข้อคิดข้อเสนอแนะ ข้อเสนอปรับปรุงเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ล้วนเป็นทางเลือกของการพัฒนาทีมงานทั้งสิ้น

3. เข้าใจยุทธศาสตร์ของธนาคารให้ถ่องแท้และยึดถือเป็นแนวทางการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กรและสาขางานที่กำหนดไว้ และบรรลุด้วยความมั่นใจว่าผลงานที่เกิดขึ้นนั้นมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ มีการพัฒนาที่ดีขึ้น เพราะได้มีการติดตามป้องกันและหาทางปรับแก้สิ่งที่ทำให้บิดเบือนได้ทันการณ์

ภาพปัจจุบันของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสถาบันการเงินสามารถสรุปได้ 3 แบบ คือ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

1. การให้การศึกษาและส่งเสริมให้พัฒนาตนเอง
 - 1.1 ระยะสั้น-ระยะกลาง
 - 1.2 ในประเทศ-ต่างประเทศ
 - 1.3 การศึกษาจากสื่อต่างๆ เช่น อ่านหนังสือ Internet หรือดูงาน ฯลฯ
2. การให้การฝึกอบรมและการพัฒนา
 - 2.1 ในห้องอบรม
 - 2.2 นอกห้องอบรม
 - 2.3 ภายในธนาคาร หรือส่งอบรมสถาบันภายนอก

3. การพัฒนาในงาน

3.1 การฝึกอบรมในงานรูปแบบต่างๆ

3.2 การเรียนรู้โดยใช้งานเป็นเครื่องมือ เป็นต้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้

ในสังคมแห่งการเปลี่ยนแปลงที่ทั่วโลกเต็มไปด้วยข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ที่ล้วนส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตและการตัดสินใจของผู้คนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ที่สามารถเข้าถึงและมีความแม่นยำของข่าวสารและข้อมูลมากกว่าย่อมตัดสินใจในสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง การรับรู้ข่าวสารและข้อมูลเหล่านี้เกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตบนพื้นฐานของการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ด้วยตนเองมีแนวคิดพื้นฐานมาจากทฤษฎีกลุ่มมนุษยนิยม (Humanism) ซึ่งมีความเชื่อเรื่องความเป็นอิสระและความเป็นตัวของตัวเองของมนุษย์ ดังที่มีผู้กล่าวไว้ว่ามนุษย์ทุกคนเกิดมาพร้อมกับความดี มีความเป็นอิสระ เป็นตัวของตัวเอง สามารถหาทางเลือกของตนเอง มีศักยภาพและพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างไม่มีขีดจำกัด มีความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อผู้อื่น ซึ่งเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับนักจิตวิทยามนุษยนิยม (Humanistic Psychology) ที่ให้ความสำคัญในฐานะที่ผู้เรียนเป็นปัจเจกบุคคล และมีแนวคิดที่มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพและมีความโน้มเอียงที่จะใส่ใจใฝ่รู้ ขวนขวายเรียนรู้ด้วยตนเอง มนุษย์สามารถรับผิดชอบพฤติกรรมของตนเองและถือว่าตนเองเป็นคนที่มีความ (อมรรีตัน จันทวงศ์ 2552) การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากแรงจูงใจของแต่ละบุคคล ความสำเร็จของการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้นมีเงื่อนไขและปัจจัยหลักอยู่ที่ตัวผู้เรียน การเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ การเรียนรู้ที่เกิดจากแรงจูงใจของแต่ละบุคคล เหมาะสมกับสภาวะการณ์ของสังคมปัจจุบัน ความสำเร็จของการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้นมีเงื่อนไขและปัจจัยหลักอยู่ที่ตัวผู้เรียนที่ต้องมีวินัย ความมุ่งมั่นและนิสัยใฝ่เรียน ใฝ่รู้ ดังนั้น การเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยสถาบันทางสังคมทุกภาคส่วน โดยเฉพาะครอบครัวและสถานศึกษาที่ส่งเสริมหรือจูงใจให้เกิดการเรียนรู้ การเรียนรู้ได้ด้วยตนเองถือว่าสุดยอดของการเรียนรู้ การจะสร้างกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ โดยมากมักจะเริ่มต้นการเรียนรู้จากสิ่งที่คุณรักและชอบก่อน ซึ่งจะเป็นตัวปลุกเร้าให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้ในรายละเอียดต่อไป (หัสชัย สิทธิรักษ์ 2551)

สิ่งที่เป็นตัวกำหนดศักยภาพของการเรียนแบบ Self-Directed Learning คือ ความสามารถและความตั้งใจของบุคคล นั่นคือ ผู้เรียนมีทางเลือกเกี่ยวกับทิศทางที่ต้องการไป แต่สิ่งที่จะต้องมีความคู่กันไปด้วย คือ ความรับผิดชอบและการยอมรับต่อสิ่งที่จะตามมาจากความคิดและการกระทำของตนเองผู้เรียนแบบ Self-Directed จะประสบความสำเร็จได้มักจะมีลักษณะที่มี Self-concept ทางบวกพร้อมที่จะเรียนแบบ self-direction มีประสิทธิภาพ และมี styles การเรียนเป็นของตนเอง โดยการ

เรียนแบบนี้จะเน้นที่ลักษณะของผู้เรียน (ปัจเจกภายใน) ที่จะช่วยสร้างให้ผู้เรียนยอมรับความรับผิดชอบ ต่อความคิดและกระทำของตน และจะให้ความสำคัญกับปัจเจกภายนอกที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถ รับผิดชอบต่อการเรียนได้ ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกนี้จะสามารถเห็นได้จากความต่อเนื่องใน การเรียนรู้และสถานการณ์การเรียนที่เหมาะสม ขณะที่ลักษณะบุคลิกของบุคคล การสอน กระบวนการ เรียนรู้ เป็นจุดเริ่มต้นของการทำความเข้าใจนั้น การเรียนแบบ Self-Directed บริบททางสังคมจะ เป็นตัวกำหนดกิจกรรมการเรียน หรือผลที่จะได้ เพื่อจะเข้าใจกิจกรรมการเรียนแบบ Self-Directed อย่างแท้จริง ทั้งนี้เราจะต้องตระหนักถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน ผู้สอน แหล่งทรัพยากร และ มิติทางสังคมด้วย (อมรรัตน์ จันทวงศ์ 2552)

3.1 หลักการของการเรียนรู้

ตลอดช่วงศตวรรษที่ผ่านมาจากการศึกษาและการวิจัยของนักทฤษฎีการเรียนรู้หลาย ท่าน พบว่าคนเราจะเรียนรู้ได้ดีที่สุดเมื่อเรามีแรงจูงใจที่จะบรรลุบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งตรงข้ามกับแรงจูงใจ ที่จะเรียนรู้ ดังนั้น การเรียนรู้ที่อิงอยู่กับการปฏิบัติงาน (performance-based learning) ที่สอดคล้อง และเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ทางธุรกิจจึงจะประสบผลสำเร็จมากกว่าการเรียนรู้ในเชิงนามธรรม (abstract learning) นอกจากนี้การเรียนรู้ที่จะทะลุปรุโปร่งที่สุดก็ต่อเมื่อมันเกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น อย่างเต็มที่ทั้งด้านจิตใจ ค่านิยมและอารมณ์ นอกจากนี้แล้วด้วยเหตุที่ว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการ ที่วนเป็นรอบ ๆ ด้วยกิจกรรมที่ซ้ำๆ กันเริ่มตั้งแต่การวางแผนเพื่อการเรียนรู้ การลงมือเรียนรู้และ การวิเคราะห์ผลที่ได้ ดังนั้นเราจึงมักเรียนรู้ได้ดีที่สุด เมื่อเรามีโอกาสครุ่นคิดพิจารณาเกี่ยวกับการ กระทำ ณ ขณะนั้นของเรา

ความสามารถในการรู้ว่าสิ่งใดที่เราต้องรู้ และจากนั้นก็เรียนรู้มันด้วยตัวเราเองนั้น ถือเป็นทักษะในการอยู่รอดที่สำคัญ และยิ่งถ้าเรามีส่วนช่วยในการสร้างสรรค์การเรียนรู้ เราก็จะรับ เอาการเรียนรู้นั้นได้มากขึ้น และเราก็จะรู้จักข้อมูลที่ได้มาในลักษณะนี้ดีกว่าข้อมูลที่ได้มาในลักษณะ อื่น ๆ อย่างไรก็ตามการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองอาจเป็นสิ่งที่น่ากลัวและเรามักต่อต้านมันถ้ามันจะนำไปสู่ การเปลี่ยนแปลงภาพพจน์ของเราเอง

การเรียนรู้เป็นผลผลิตของกิจกรรม บริบท และวัฒนธรรมที่มีการสร้างขึ้นมากใน องค์การ ดังนั้น กระบวนการในการเรียนรู้ก็อาจจะปรับตัวเข้าหาหรือท้าทายความชอบ วิธี/ลีลา ของ การเรียนรู้ในลักษณะต่าง ๆ ได้ (บดินทร์ วิจารณ์ 2552 : 69-70)

3.2 การเรียนรู้ของปัจเจกบุคคล

บุคคลเป็นหน่วยพื้นฐานของกลุ่มและองค์การ Peter Senge กล่าวว่า “ องค์การจะ เรียนรู้ได้โดยผ่านบุคคลที่เรียนรู้เท่านั้น การเรียนรู้ของบุคคลไม่ได้เป็นสิ่งที่รับรองว่าจะมีการเรียนรู้ ขององค์การ แต่ถ้าปราศจากการเรียนรู้ของบุคคลแล้วละก็ การเรียนรู้ขององค์การก็มิอาจจะเกิดขึ้น

ได้” (Senge 1990 : 236, อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์ 2552 : 73) ส่วน John Redding ก็เห็นว่า “ การเรียนรู้ของบุคคลคือสิ่งจำเป็นต่อการปฏิรูปอย่างต่อเนื่องขององค์กร เพื่อขยายสมรรถนะหลักขององค์กร และเพื่อเตรียมทุกคนให้พร้อมสำหรับอนาคตที่ไม่อาจรู้ได้ ” (Redding 1994 : 3, อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์ 2552 : 73)

ดังนั้น ความผูกพันหรือพันธะและความสามารถที่จะเรียนรู้ของแต่ละคนจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง โอกาสในการเรียนรู้ของบุคคลซึ่งประกอบด้วย การเรียนรู้แบบขึ้นนำตนเอง การเรียนรู้จากผู้ร่วมงาน การเรียนรู้โดยอาศัยคอมพิวเตอร์ การเรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงานแต่ละวัน หรือจากงานโครงการที่ได้รับมอบหมายมาเป็นพิเศษ รวมถึงการหยั่งรู้ด้วยตนเอง สำหรับปัจจัยและเทคนิคสำคัญที่จะช่วยเพิ่มพลังและผลที่เกิดแก่การเรียนรู้ของบุคคลในองค์กรนั้นมีดังนี้ (บดินทร์ วิจารณ์ 2552 : 73-80)

1. ลักษณะและจุดสนใจในการเรียนรู้ของบุคคล การเรียนรู้ในที่ทำงานควรเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะในลักษณะการฝึกสอนในงานจริง การเรียนรู้ในงานที่ปฏิบัติ การใช้ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ การเรียนรู้เชิงปฏิบัติ (action learning) หรือการวางแผนงานเชิงวิเคราะห์ (reflective planning) ส่วนการฝึกอบรมในชั้นเรียน (classroom training) นั้นถ้าเป็นไปได้ควรทำให้มันเป็นการฝึกอบรมแบบทันเวลา (just-in-time) ที่พนักงานจะนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับการทำงานจริงได้ทันที

2. การเรียนรู้ให้เร็วขึ้น เทคนิคในการเรียนรู้ให้เร็วขึ้นนั้น คือ การเรียนในเนื้อหาที่มากขึ้นในเวลาทีน้อยลงและสามารถจดจำได้นานขึ้น ซึ่งเทคนิคในการเรียนรู้ให้เร็วขึ้นนี้เกิดจากการที่ทุกส่วนของสมองรวมไปถึงจิตสำนึกและจิตใต้สำนึกนั้นเชื่อมต่อกัน เป็นผลให้วิธีการเรียนรู้และวิธีการเก็บรักษาความรู้ทุกวิธีถูกนำมาใช้พร้อม ๆ กันอย่างเต็มที่เท่าที่จะเป็นไปได้ นอกจากนี้ การเรียนรู้ให้เร็วขึ้นยังพิสูจน์ให้เห็นถึงประสิทธิผลของการสร้างนวัตกรรมจินตนาการ และความคิดสร้างสรรค์ผ่านกระบวนการเรียนรู้อีกด้วย องค์ประกอบที่จะเป็นตัวเร่งความเร็วในการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผลที่สุดนั้น ได้แก่ 1) วิธีการต่าง ๆ ที่จะช่วยให้มีความทรงจำและเรียกความจำกลับคืนมาได้ดีขึ้น 2) คนตรีที่จะเชื่อมโยงสมองส่วนต่าง ๆ ทั้งหมดเข้าด้วยกัน 3) อุปมาอุปไมยและเรื่องเล่าจะทำให้เกิดการพัฒนาแนวคิดเกิดการถ่ายโอนการเรียนรู้ 4) อุปกรณ์ประกอบ และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ สำหรับสร้างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่สมบูรณ์และมีคุณค่ามากขึ้น 5) แสง สี และการจัดสถานที่ที่ก่อให้เกิดสภาวะที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ได้โดยง่าย 6) การทำแผนภูมิความคิดหรือกราฟข้อมูลสำหรับช่วยในการเรียนรู้ การเรียกความจำ การสร้างแนวคิด การสร้างความคิดและการวางแผน

องค์ประกอบที่จะช่วยเร่งความเร็วในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันนี้จะมีประสิทธิผลอย่างมาก สำหรับการนำไปใช้กับคนที่แตกต่างกันองค์กรแห่งการเรียนรู้จึงควรมีทางเลือกหลาย ๆ

อย่าง ดังที่ Gill และ Meier ได้กำหนดหลักการเบื้องต้นสำหรับการเพิ่มคุณค่าของสภาพแวดล้อมที่จะมีส่วนช่วยเร่งในการเรียนรู้ไว้ดังนี้ 1) การจัดสภาพแวดล้อมให้เป็นธรรมชาติ สดใส มีชีวิตชีวา และสบาย ๆ เป็นกันเอง 2) ช่วยจัดหรือลดความกลัว ความเครียด และอุปสรรคในการเรียนรู้ต่าง ๆ ให้กับคนในองค์กร 3) จัดให้ผู้เรียนได้เรียนตามความต้องการตามความเร็วและตามลักษณะการเรียนรู้ของพวกเขา 4) จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์การเรียนทั้งที่เป็นรูปภาพ และเป็นข้อความ 5) จัดรูปแบบการเรียนรู้ให้เป็นความพยายามที่ทุกคนมีส่วนร่วมเท่า ๆ กัน (Gill and Meier 1989, อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์ 2552 : 75)

3. แผนการพัฒนาตนเอง บุคคลในองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่รู้ว่าไม่มีอะไรรับประกันว่าบริษัทจะจ้างเขาทำงานไปตลอดชีวิตแต่บริษัทจะช่วยให้พวกเขาเป็นคนที่ทำงานได้ตลอดชีวิต องค์กรกับพนักงานจะทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนาอาชีพในระยะยาวของพนักงานคนนั้น องค์กรควรตรงไปตรงมาและเปิดเผยแผนการและทิศทางในอนาคตของบริษัท ให้พนักงานทราบมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อที่พนักงานจะได้สร้าง โปรแกรมสำหรับพัฒนาตนเองที่จะทำให้พวกเขามีคุณค่าต่อบริษัท แล้วถ้าบริษัทดำเนินการไปในทิศทางที่ไม่สอดคล้องกับทักษะและความสนใจของพนักงาน พนักงานก็จะได้ไปทำงานร่วมกับองค์กรอื่นที่ตรงกับสมรรถนะและความสามารถของตน

องค์กรแห่งการเรียนรู้จะกระตุ้น สนับสนุน จูงใจ และให้รางวัลสำหรับการเรียนรู้ของบุคคลอย่างสม่ำเสมอเพื่อส่งเสริมความสามารถในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทุกคนในองค์กรจะมีโอกาสในการพัฒนาอาชีพเหมือนกัน และที่สำคัญนอกจากทักษะที่สัมพันธ์กับงานของตนเองแล้ว พนักงานก็ควรจะเรียนรู้ทักษะอื่นๆ ในหน่วยงานของพวกเขาด้วย

การเรียนรู้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจ และเป็นส่วนประกอบที่จะขาดมิได้ของการดำเนินงานทั้งหมดขององค์กร การเรียนรู้ของบุคคลจะถูกถ่ายโอนไปเก็บยังฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อประโยชน์ต่อไปในอนาคต

3.3 กระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระดับปริญญาตรี

การเรียนรู้ด้วยตนเอง มีกระบวนการ ดังต่อไปนี้

1. การประเมินความต้องการของตนเอง (Assessing Needs)
2. การกำหนดจุดมุ่งหมาย (Setting goals)
3. การกำหนดสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ (Specifying learning content) โดยกำหนดระดับความยากง่าย ชนิดของสิ่งที่ต้องการเรียน พิจารณาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการเรียน ความต้องการความช่วยเหลือ แหล่งทรัพยากร ประสบการณ์ที่จำเป็นในการเรียน
4. การจัดการในการเรียน โดยกำหนดปริมาณเวลาที่ต้องการให้อาจารย์สอนปริมาณเวลาที่ต้องการให้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับผู้เรียน ปริมาณเวลาที่ต้องการให้มีปฏิสัมพันธ์

ระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน ปริมาณเวลาที่ต้องการให้กับกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองของแต่ละคน โดยกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ตามประสบการณ์ที่ผ่านมา พร้อมทั้งกำหนดว่ากิจกรรมควรสิ้นสุดเมื่อใด

5. การเลือกวิธีการเรียนและสื่อการเรียนการสอน อุปกรณ์การสอน เทคนิคการสอน ทรัพยากรการเรียนรู้ที่ต้องใช้

6. การกำหนดวิธีการควบคุมสิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ ทั้งสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และทางด้านอารมณ์

7. การกำหนดวิธีการตรวจสอบตนเอง โดยกำหนดวิธีการรายงานหรือบันทึกการสะท้อนตนเอง จะใช้ reflective practitioner techniques แบบไหน การให้โอกาสได้ฝึกตัดสินใจ การแก้ปัญหา และการกำหนดนโยบาย การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถ clarify ideas ให้ชัดเจนขึ้น

8. การกำหนดขอบเขตบทบาทของผู้ช่วยเหลือ

9. การกำหนดวิธีการประเมินผลการเรียน โดยเลือกประเภทของการทดสอบ ลักษณะของการ Feedback ที่จะใช้ วิธีการประเมินความถูกต้องของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และการติดตามประเมินผล (อมรรัตน์ จันทวงศ์ 2552)

3.4 รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง

การเรียนรู้ด้วยตนเองมีรูปแบบต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การทำสมุดบันทึกส่วนตัวเพื่อใช้บันทึกข้อมูล ความคิดเรื่องราวต่างๆ ที่เราได้เรียนรู้หรือเกิดขึ้นในสมองของเรา สมุดนี้จะช่วยเก็บสะสมความคิดที่ละน้อยเข้าไว้ด้วยกันเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติมให้กว้างไกลออกไป

2. การกำหนดโครงการเรียนรู้รายบุคคล ที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าว่าจะเรียนรู้อย่างไร โดยพิจารณาว่าความรู้ที่เราจะแสวงหานั้นช่วยให้เราถึงจุดประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ทำให้เกิดความพึงพอใจ ความสนุกสนานที่จะเรียนหรือไม่ ประหยัดเงินและเวลามากน้อยเพียงใด

3. การทำสัญญาการเรียน เป็นข้อตกลงระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน โดยอยู่บนพื้นฐานความต้องการของผู้เรียนที่สอดคล้องกับเป้าหมายและหลักการของสถาบันการศึกษา โดยกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสม

4. การสร้างห้องสมุดของตนเอง หมายถึง การรวบรวมรายชื่อ ข้อมูล แหล่งความรู้ต่างๆ ที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์ตรงกับความสนใจเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

5. การหาแหล่งความรู้ในชุมชน เช่น ผู้รู้ ผู้ชำนาญในอาชีพต่าง ๆ ห้องสมุด สมาคม สถานที่ราชการ ฯลฯ ซึ่งแหล่งความรู้เหล่านี้จะเป็นแหล่งสำคัญในการค้นคว้า

6. การหาเพื่อนร่วมเรียน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กัน

7. การเรียนรู้จากการฝึกและปฏิบัติ ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ (อมรรัตน์ จันทวงศ์ 2552)

3.5 ลักษณะของผู้ที่มีการเรียนรู้ด้วยตนเอง

1. มีความสมัครใจที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง (Voluntarily to Learn) มิได้เกิดจากการบังคับ แต่มีเจตนาที่จะเรียนด้วยความอยากรู้

2. ใช้ตนเองเป็นแหล่งข้อมูลของตนเอง (Self Resourceful) นั่นคือ ผู้เรียนสามารถบอกได้ว่าสิ่งที่ตนจะเรียนคืออะไร รู้ว่าทักษะและข้อมูลที่ต้องการหรือจำเป็นต้องใช้มีอะไรบ้าง สามารถกำหนดเป้าหมาย วิธีการรวบรวมข้อมูลที่ต้องการ และวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ ผู้เรียนต้องเป็นผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ด้วยตนเอง (Manage of Change) ผู้เรียนมีความตระหนักรู้ในความสามารถ สามารถตัดสินใจได้ มีการรับผิดชอบต่อหน้าที่และบทบาทในการเป็นผู้เรียนรู้ที่ดี

3. รู้ "วิธีการที่จะเรียน" (Know how to Learn) นั่นคือ ผู้เรียนควรทราบขั้นตอนการเรียนรู้ของตนเอง รู้ว่าเขาจะไปสู่จุดที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างไร

4. มีบุคลิกภาพเชิงบวก มีแรงจูงใจ และการเรียนแบบร่วมมือกับเพื่อนหรือบุคคลอื่น ตลอดจนการให้ข้อมูล (ปฐมนิเทศ) ในเชิงบวกเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการเรียน (Charismatic Organizational Player)

5. มีระบบการเรียนและการประยุกต์การเรียน และมีการชื่นชมและสนุกสนานกับกระบวนการเรียน (Responsible Consumption)

6. มีการเรียนจากข้อผิดพลาดและความสำเร็จ การประเมินตนเอง และความเข้าใจถึงศักยภาพของตน (Feedback and Reflection)

7. มีความพยายามในการหาวิธีการใหม่ ๆ ในการหาคำตอบ การประยุกต์ความรู้ที่ได้จากการเรียนไปใช้กับสถานการณ์ของแต่ละบุคคล การหาโอกาสในการพัฒนา และค้นหาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา (Seeking and Applying)

8. มีการชี้แนะ การอภิปรายในห้องเรียน การแสดงความคิดเห็นส่วนตัวและการพยายามมีความเห็นที่แตกต่างไปจากผู้สอน (Assertive Learning Behavior)

9. มีการรวบรวมข้อมูลจากการได้ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและมีวิธีการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ (Information Gathering) (อมรรัตน์ จันทวงศ์ 2552)

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า KRUNG THAI BANK LIMITED ใช้สัญลักษณ์ นกวาญกัณฑ์ ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ในระยะแรกของการก่อตั้ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนเยาวราชเป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มีสาขารวม 81 แห่ง จำนวนพนักงาน 1,247 คน ยอดสินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท ยอดเงินฝากรวม 4,442.20 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสองเพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงสามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย

ผลการดำเนินงานของธนาคารได้ขยายตัวเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับ ทำให้อาคารสำนักงานใหญ่เดิมคับแคบลงจนเกิดความไม่สะดวกและไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 และได้ใช้เป็นี่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน

วันที่ 17 สิงหาคม 2530 ธนาคารกรุงไทยได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด มาบริหารตามนโยบายของกระทรวงการคลัง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารสยามมีปัญหาหลายด้านที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น ทำให้เป็นภาระที่รัฐบาลจะต้องจัดการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งไม่ทราบว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด และหลังจากการรวมกับธนาคารสยามแล้ว ทำให้ธนาคารกรุงไทยมีสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศ สามารถจะสนองตอบนโยบายการเงินการคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น ธนาคารนำ (Lead Bank) ได้

ปี 2531 ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวที่มีสาขาและเครื่อง ATM อยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศ และยังมีแผนงานขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขาในเขตรอบนอกที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไป และในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งนับเป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่แห่งแรก โดยมีการซื้อ-ขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในปี 2532 และปี 2533 มีการเปิดตัวบัตรเครดิตกรุงไทย นอกจากนี้ยังเป็นสถาบันแห่งแรกในประเทศไทยที่นำระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (K-NET) มาใช้ ปี 2534

ช่วงปี 2535 – 2538 เรียกได้ว่าเป็นยุคพัฒนาสู่โลกาภิวัตน์ มีการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างขององค์กรที่เรียกว่า Reengineering มีความเติบโตในทุก ๆ ด้าน อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

ทั้งทางด้านเงินฝากและเงินให้สินเชื่อ ด้วยกลยุทธ์ด้านการตลาดนโยบาย Top 15 ทำให้เข้าถึงลูกค้ารายใหญ่ 15 รายของแต่ละจังหวัด นอกจากนี้ยังมีการใช้นโยบายการติดตามหนี้ การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์ Online P-6000 เป็น P-9000 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งความเติบโตในทุก ๆ ด้านเป็นผลให้ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2538 อนุมัติให้ธนาคารกรุงไทยเป็นรัฐวิสาหกิจกลุ่มที่ 1 แห่งแรกของประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2538 เป็นต้นไป

ปี 2540 เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำขึ้นภายในประเทศ และได้ส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินจำนวนมากต้องถูกสั่งปิดกิจการ ทางกรมได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง นายธารินทร์ นิมมานเหมินท์ ได้ประกาศมาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน โดยให้ธนาคารกรุงไทยรับโอนสินทรัพย์และหนี้สินที่ดีของธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชยการ และรับโอนสินทรัพย์ หนี้สิน สาขาและพนักงานของธนาคารมหานคร พร้อมให้ธนาคารเพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 185,000 ล้านบาท เป็น 219,850 ล้านบาท เสนอขยายแบบเฉพาะเจาะจงให้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน เพื่อรองรับการควบรวมกิจการในครั้งนี้

ปี 2544-2546 ฐานะการเงินของธนาคารมีความแข็งแกร่งมากขึ้น ภายหลังจากโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพไปยังบริษัทบริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด มีการปรับโครงสร้างขององค์กรครั้งใหญ่เพื่อเอื้อต่อการสร้างและขยายขนาดของสินทรัพย์ การสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง และลดต้นทุนการดำเนินงาน พร้อมกันนั้นได้มีการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างฐานะของความเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ โดยเน้นระบบควบคุมการบริหารความเสี่ยงทุกด้านอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ธนาคารยังได้เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจไทยให้ฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว โดยเป็นแกนนำในการปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบ มีการให้สินเชื่อแก่องค์กรภายใต้การดูแลของรัฐ โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ควบคู่ไปกับการให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไป และมีการเปิดให้บริการกลุ่มลูกค้าพิเศษ ได้แก่ ธนาคารชุมชน และธนาคารอิสลาม

ปี 2548 ธนาคารก้าวสู่การเป็น The Convenience Bank (ธนาคารแสนสะดวก) อย่างเต็มตัว มีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทและครบวงจร สามารถใช้บริการของธนาคารได้จากทุกที่ ทุกช่องทาง และตลอดเวลาตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด ได้มีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ช่องทางต่าง ๆ ในการบริการให้สดใส ทันสมัย เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของคนรุ่นใหม่ และเพิ่มเครือข่ายและขยายช่องทางในการให้บริการกับลูกค้ากระจายไปตามแหล่งชุมชน นอกจากนี้ในปี 2548 ได้ออกบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อาทิ โครงการ KTB Exporter Club บริการโอนเงินด่วน KTB Speed Cash Transfer บริการเงินฝากระยะยาว 48 เดือน

ในปี 2549 ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนภายใต้วิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การเป็น The Convenience Bank และเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และชัดเจน ธนาคารได้ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแผนแม่บททางการเงินและการบริหารจัดการตามแนวทาง Basel II และการเป็น Processing Bank ซึ่งนำเสนอการชำระเงินควบคู่ไปกับผลิตภัณฑ์และบริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมายด้วยบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยในทุกที่ทุกเวลา ภายใต้วิสัยทัศน์ (Vision) ที่ว่า ธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน มีพันธกิจ (Mission) คือ เป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ สามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีได้อย่างยั่งยืน ส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา และยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 2552)

5. ข้อมูลโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง

5.1 ความเป็นมาของโครงการ

ฝ่ายพัฒนาพนักงาน สายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล ได้จัดตั้งโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ด้วยตนเอง โดยผ่านสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ของธนาคาร อันได้แก่ การเรียนรู้ผ่านระบบ KTB e-Training ทั้งจากอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต ตลอดจนจากเอกสารตำราหรือวีซีดี เป็นต้น อีกทั้งเพื่อเป็นการได้แลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกันเพื่อตอบสนองนโยบายของธนาคารที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) อันจะนำไปสู่องค์กรแห่งความคิดสร้างสรรค์ (Creative Organization) และเป็นการสร้างทุนทางปัญญาให้แก่พนักงาน (Intellectual Capital) ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา โดยไม่ต้องรอเข้ารับการฝึกอบรมในห้องอบรม ทั้งนี้การธนาคารจะพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน จะได้นำผลการเรียนรู้จากโครงการดังกล่าวเป็นปัจจัยหนึ่งมาประกอบการพิจารณาด้วย พนักงานที่สมัครเข้ารับการพัฒนาในโครงการนี้จะได้เรียนรู้หัวข้อเรื่องต่าง ๆ ตาม Core Competency และ Technical Competency ของหน้าที่งาน AT1, AT2, CSM, เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด, BMM และสำนักงานใหญ่ 22 กลุ่มงาน หลังจากนั้นหากมีตำแหน่งว่างในสาขา หรือสำนักงานใหญ่ และก็จะได้รับคำสั่งแต่งตั้งให้รักษาการ จะได้รับการฝึกอบรมในงาน (On the Job Training) ในตำแหน่งดังกล่าวและประเมินผลจากผู้บังคับบัญชาของพนักงาน โดยตรงต่อไป นอกจากนี้จะได้เข้ารับการฝึกอบรมแบบ Classroom อีกครั้ง (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 2552)

5.2 หัวข้อการเรียนรู้

พนักงานที่สมัครเข้ารับการพัฒนาในโครงการพัฒนาบุคลากรจะได้เรียนรู้หัวข้อเรื่องต่างๆ ตาม Core Competency และ Technical Competency ของหน้าที่งาน AT1, AT2, CSM, เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด, BMM และสำนักงานใหญ่ 22 กลุ่มงาน โดยมีรายละเอียดวิชาเรียนตามกลุ่มงานดังต่อไปนี้

1. หมวดวิชา Core Course สำนักงานใหญ่ และสาขา ประกอบด้วยวิชาต่างๆ ดังนี้

SCC001 ผลกระทบของธนาคาร

SCC002 การบริหารงานตามหลักปรัชญาของธนาคาร ประมวลจริยธรรมธุรกิจของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

SCC003 คอมพิวเตอร์เบื้องต้น

SCC004 ความรู้บัญชีเบื้องต้น

SCC005 ภาษาอังกฤษ

SCC006 พระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์

SCC007 สัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน

SCC008 Team Learning

SCC009 Systematic Thinking

SCC010 การให้บริการอย่างมีคุณภาพ

2. หมวดวิชา Technical งานด้านบริการลูกค้า (AT1) ประกอบด้วยวิชาต่างๆ ดังนี้

2.1 สมรรถนะความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

STC001 ความรู้เกี่ยวกับเช็คและการตรวจสอบลายมือชื่อ

STC002 ความรู้ด้านธุรกิจปริวรรต

STC003 หลักปฏิบัติด้านการเงิน

STC004 หลักปฏิบัติด้านรับฝาก-ถอนเงิน

STC005 ระบบงาน Core Banking System สำหรับ AT1

STC042 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

2.2 สมรรถนะความเข้าใจผู้อื่น

STC006 การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

STC009 ภาพรวมการปฏิบัติงานของสาขา

STC010 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของ AT1

2.3 สมรรถนะการเตรียมรับสถานการณ์

ผลงานวิจัยหลักสูตรระดับปริญญาตรี

STC007 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในงาน

2.4 สมรรถนะการโน้มน้าวและมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น

STC008 เทคนิคการนำเสนอผลิตภัณฑ์ (Cross Selling)

3. หมวดวิชา Technical งานด้านบริการลูกค้า (AT2) ประกอบด้วยวิชาต่างๆ ดังนี้

3.1 สมรรถนะความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

STC011 ระบบงาน ATM, ADM, Passbook

STC012 การบริหารเงินสด

STC013 ภาษีอากรที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคาร

STC014 กลยุทธ์การตลาดธนาคาร

STC015 ระบบงาน Core Banking System สำหรับงาน AT2

STC043 ความรู้เกี่ยวกับเช็คและการตรวจสอบลายมือชื่อ

STC045 ความรู้ด้านธุรกิจปริวรรต

STC063 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

3.2 สมรรถนะความใส่ใจในระเบียบแบบแผน

STC016 การตรวจสอบและการควบคุมภายใน

3.3 สมรรถนะการบริหารผู้ได้บังคับบัญชา

STC017 การสอนงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

3.4 สมรรถนะการบริหารผู้ได้บังคับบัญชา

STC018 การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

STC019 การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

STC049 เทคนิคการนำเสนอผลิตภัณฑ์ (Cross Selling)

ผลงานวิจัยขั้นต้นที่ศึกษาระดับปริญญาตรี

3.5 สมรรถนะความเข้าใจผู้อื่น

STC047 การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

4. หมวดวิชา Technical งานด้าน CSM ประกอบด้วยวิชาต่างๆ ดังนี้

4.1 สมรรถนะความใส่ใจในระเบียบแบบแผน

STC020 การจัดทำแผนธุรกิจของสาขา

STC021 ระบบงาน Core Banking System สำหรับ CSM

STC044 ความรู้เกี่ยวกับเช็คและการตรวจสอบลายมือชื่อ

STC046 ความรู้ด้านธุรกิจปริวรรต

STC051 ระบบงาน ATM, ADM, Passbook

STC052 การบริหารเงินสด

STC053 ภาษีอากรที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคาร

STC055 การตรวจสอบและการควบคุมภายใน

4.2 สมรรถนะการบริหารผู้ได้บังคับบัญชา

STC022 การพัฒนาทักษะหัวหน้างาน

STC023 การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

4.3 สมรรถนะความสามารถเชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจ

STC025 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

STC050 เทคนิคการนำเสนอผลิตภัณฑ์ (Cross Selling)

STC054 กลยุทธ์การตลาดธนาคาร

STC052 การบริหารความเสี่ยง

4.4 สมรรถนะความเข้าใจผู้อื่น

STC048 การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

4.5 สมรรถนะการเตรียมรับสถานการณ์

STC056 การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

STC057 การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

5. หมวดวิชา Technical งานด้านธุรกิจและการตลาด ประกอบด้วยวิชาต่างๆ ดังนี้

5.1 ความคิดเชิงวิเคราะห์

STC014 กลยุทธ์การตลาดธนาคาร

STC018 การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

STC019 การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

STC049 เทคนิคการนำเสนอผลิตภัณฑ์ (Cross Selling)

STC058 การบริหารความเสี่ยง

5.2 สมรรถนะความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

STC032 การพิจารณาข้อมูลของลูกค้าเพื่อการวิเคราะห์สินเชื่ออย่างมี

ประสิทธิภาพ

STC033 การจัดทำนิติกรรมสัญญาและธุรกรรมสินเชื่อ

STC034 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้

STC035 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

STC036 ระบบงาน Core Banking System สำหรับงานธุรกิจและการตลาด

5.3 สมรรถนะความใส่ใจในระเบียบแบบแผน

STC037 กระบวนการและขั้นตอนกรปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

STC038 เครื่องมือที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติ (KTB CMS)

5.4 สมรรถนะการแสวงหาข้อมูล

STC039 การวางแผนสืบหาข้อมูลลูกค้า

6. หมวดวิชา Technical งานด้าน BMM ประกอบด้วยวิชาต่างๆ ดังนี้

6.1 สมรรถนะความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

STC020 การจัดทำแผนธุรกิจของสาขา

STC040 เทคนิคการเจรจาต่อรอง

STC041 ระบบงาน Core Banking System สำหรับงานด้าน BMM

STC059 การพิจารณาข้อมูลของลูกค้าเพื่อการวิเคราะห์สินเชื่ออย่างมี

ประสิทธิภาพ

STC060 การจัดทำนิติกรรมสัญญาและธุรกรรมสินเชื่อ

STC061 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้

STC062 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

6.2 สมรรถนะความสามารถเชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจ

STC022 การพัฒนาทักษะหัวหน้างาน

STC025 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

STC050 เทคนิคการนำเสนอผลิตภัณฑ์ (Cross Selling)

STC054 กลยุทธ์การตลาดธนาคาร

6.3 สมรรถนะความคิดเชิงวิเคราะห์

STC023 การพัฒนาองค์ความรู้แก่การเรียนรู้

STC024 การบริหารความเสี่ยง

STC057 การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

6.4 สมรรถนะความใส่ใจในระเบียบแบบแผน

STC055 การตรวจสอบและการควบคุมภายใน

6.5 สมรรถนะการแสวงหาข้อมูล

STC056 การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

7. โครงสร้างหัวข้อวิชา Technical Course สำหรับสำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย

วิชาต่างๆ ตามสายงานดังนี้

ผลงานวิจัยนำที่ธนาคารแห่งประเทศไทย

7.1 HO 001 สำหรับกลุ่มสำนักงานเขต

STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร

STH02 ความรู้ด้านอำนาจสินเชื่อและการตลาด

STH03 ความรู้ด้านงานสนับสนุนของสำนักงานเขต

STH53 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้

7.2 HO 002 สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่สินเชื่อได้แก่ สาขาสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ สาขาสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง สาขาถักกรองสินเชื่อ และสาขาปรับโครงสร้างหนี้

STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร

STH04 ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อต่างประเทศ

ประเมินทักษะ Omega

7.3 HO 003 สำหรับพนักงานปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนสินเชื่อ (กลุ่มงานสนับสนุนสังกัดสำนักงาน ฝ่ายงาน กลุ่มงาน และสาขา) สาขาธุรกิจขนาดใหญ่ สาขาธุรกิจขนาดกลาง สาขาถักกรองสินเชื่อ และสาขาปรับโครงสร้างหนี้

STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร

STH05 ความรู้ด้านการจัดการมุ่งผลสัมฤทธิ์

STH06 ความรู้กฎระเบียบการปฏิบัติงานของธนาคาร

STH52 ความรู้ที่เกี่ยวกับงานสนับสนุนสินเชื่อ

STH54 เทคนิคการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

7.4 HO 004 สำหรับกลุ่มบริหารคุณภาพสินเชื่อและบริหารทรัพย์สินรอการขาย สาขาบริหารสินทรัพย์และงานกฎหมาย

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร

STH07 ความรู้กฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ (ธปท.) ที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารสินทรัพย์

STH08 ความรู้กฎระเบียบการปฏิบัติงานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารสินทรัพย์

STH54 เทคนิคการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

7.5 HO 005 สำหรับกลุ่มบริหารงานกฎหมาย สาขาบริหารสินทรัพย์และงานกฎหมาย

STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร

STH09 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

STH11 ระบบข้อมูลงานกฎหมาย

STH54 เทคนิคการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

7.6 HO 006 สำหรับกลุ่มวางแผนการเงิน สายงานบริหารการเงิน

STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร

STH12 การวางแผนกลยุทธ์ธนาคาร

STH13 ระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร

STH14 งบการเงินของธนาคาร

7.7 HO 007 สำหรับกลุ่มบริหารเงินและตลาดการเงิน สายงานบริหารการเงิน

STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร

STH15 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหลักทรัพย์

STH16 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจสถาบันการเงินและสนง.ต่างประเทศ

STH54 เทคนิคการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

7.8 HO 008 สำหรับกลุ่มบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน สายงานบริหารการเงิน

STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร

STH17 ความรู้ทั่วไปด้านตลาดทุน

STH18 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารเงิน

STH19 ความรู้ทั่วไปด้านการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน

7.9 HO 009 สำหรับฝ่ายพัฒนาระบบปฏิบัติการ สายงานปฏิบัติการ

STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร

STH48 ความรู้ด้านการพัฒนาระบบปฏิบัติการ

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

STH49 การบริหารจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ

STH50 กฎหมายที่ว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

7.10 HO 010 สำหรับกลุ่มบริหารจัดการทางการเงิน สายงานบริหารผลิตภัณฑ์
และการตลาด (ยกเว้น ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์)

STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร

STH20 ความรู้ด้านการบริหารจัดการทางการเงิน

STH21 ผลิตภัณฑ์การจัดการทางการเงิน

STH22 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าธุรกิจธนาคาร (Corporate)

7.11 HO 011 สำหรับกลุ่มปฏิบัติการธนาคารในประเทศ สายงานปฏิบัติการ

- STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร
 STH23 ความรู้ด้านงานสนับสนุนงานสาขา
 STH24 ความรู้ด้านบริหารจัดการเงินสด
 STH25 ความรู้ด้านสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
- 7.12 HO 012 สำหรับกลุ่มปฏิบัติการธุรกิจระหว่างประเทศ สายงานปฏิบัติการ
 STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร
 STH26 ความรู้ทั่วไปด้านธุรกรรมต่างประเทศ
 STH27 ความรู้ทั่วไปด้านความเสี่ยงธุรกรรมต่างประเทศ
 STH28 กฎระเบียบการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศ
- 7.13 HO 013 สำหรับกลุ่มปฏิบัติการกลาง สายงานปฏิบัติการ
 STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร
 STH29 ความรู้การจัดการด้านทรัพย์สิน
 STH30 ความรู้เรื่องระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง
 STH31 ความรู้ด้านकरประกันภัยและการรักษาความปลอดภัย
- 7.14 HO 014 สำหรับกลุ่มปฏิบัติการสินเชื่อ สายงานปฏิบัติการ
 STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร
 STH32 ความรู้ด้านการปฏิบัติการสินเชื่อ
 STH33 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการสินเชื่อ
 STH34 ความรู้พื้นฐานด้าน Core Banking

- 7.15 HO 015 สำหรับสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล กลุ่มทรัพยากรบุคคลและองค์กร กลุ่มบริษัทภิบาลและสวัสดิการ

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

- STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร
 STH35 ความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และองค์กร (HRM)
 STH36 ความรู้ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD)
 STH37 ความรู้ด้านวินัยสวัสดิการพนักงาน บริษัทภิบาล และ CESR
- 7.16 HO 016 สำหรับฝ่ายสื่อสารการตลาดและประชาสัมพันธ์
 STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร
 STH05 ความรู้ด้านการจัดการมุ่งผลสัมฤทธิ์
 STH38 ความรู้การสร้าง Brand (Brand Building)
 STH55 การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

- 7.17 HO 017 สำหรับกลุ่มตรวจสอบภายใน สายงานตรวจสอบภายใน
- STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร
 - STH06 ความรู้กฎระเบียบการปฏิบัติงานของธนาคาร
 - STH39 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ
 - STH51 การตรวจสอบและความรู้กฎหมายเบื้องต้นที่เกี่ยวข้อง
- 7.18 HO 018 สำหรับกลุ่มกำกับและระเบียบธนาคาร สายงานบริหารความเสี่ยง

และกำกับ

บริษัท

- STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร
 - STH06 ความรู้กฎระเบียบการปฏิบัติงานของธนาคาร
 - STH39 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ
 - STH40 ความรู้กฎหมายเบื้องต้น
- 7.19 HO 019 สำหรับกลุ่มบริหารความเสี่ยง สายงานบริหารความเสี่ยงและ
- STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร
 - STH41 ความรู้ด้านบริหารความเสี่ยง
 - STH42 ความรู้ด้านการจัดอันดับความเสี่ยงทางธุรกิจ / อุตสาหกรรม
 - STH43 ความรู้ด้านการกำกับแบบรวมกลุ่ม
- 7.20 HO 020 สำหรับสายงานบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาด
- STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร
 - STH44 ความรู้ผลิตภัณฑ์รายย่อยและวางแผนการตลาด
 - STH45 การติดต่อสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ (IMC)

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

- 7.21 HO 021 สำหรับสายงานธุรกิจภาครัฐ ได้แก่ กลุ่มราชการสัมพันธ์ กลุ่มรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์และโครงการภาครัฐ

- STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร
- STH05 ความรู้ด้านการจัดการมุ่งผลสัมฤทธิ์
- STH46 ความรู้ด้านธุรกิจภาครัฐ
- STH56 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

7.22 HO 022 สำหรับสำนักกรรมการผู้จัดการ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ สนับสนุนสายงาน / กลุ่มงาน (ยกเว้นสนับสนุนสินเชื่อ และสายงานปรับ โครงสร้างหนี้) พนักงาน ในตำแหน่งเลขานุการ

STH01 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร

STH05 ความรู้ด้านการจัดการมุ่งผลสัมฤทธิ์

STH06 ความรู้กฎระเบียบการปฏิบัติงานของธนาคาร

STH54 เทคนิคการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

5.3 ระบบ KTB e-Training

เนื่องจากระบบ KTB e-Training เป็นเครื่องมือที่สำคัญมากสำหรับ โครงการนี้จึงได้มีการรวบรวมข้อมูลส่วนนี้มาประกอบด้วย KTB e-Training System เป็นช่องทางหนึ่งที่ได้ถูกนำมาใช้ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมเนื้อหาหัวข้อทางวิชาการต่าง ๆ ของธนาคาร ทั้งหลักสูตรเก่าและ หลักสูตรใหม่ที่จะจัดทำขึ้น ในอนาคต ตลอดจนเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของพนักงาน ช่วยให้เกิดความสะดวกคล่องตัวในการเรียนรู้ และสามารถให้บริการกับพนักงานทุกคนได้อย่างทั่วถึง มากยิ่งขึ้น โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ในการเรียนรู้ ดังนั้นผู้บริหารของธนาคารกรุงไทยจึงมีความ เชื่อมั่นว่าพนักงาน คือ ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมี จุดหมายและความมุ่งมั่นเพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศได้ การพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนจรรยาบรรณ อันดีงามของพนักงานนั้น สามารถที่จะพัฒนาได้ด้วยกระบวนการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน อันจะทำให้ความมุ่งมั่นและพันธกิจของธนาคารก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเจตนารมณ์และนโยบาย ของธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมให้พนักงานสามารถพัฒนาศักยภาพ ในการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ธนาคารจึงได้กำหนดให้มีการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่ายเทคโนโลยี สารสนเทศของธนาคาร ซึ่งจะทำการพัฒนาบุคลากรของธนาคารเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีระบบและ แบบแผนมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารที่ทำให้พนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทาง ความรู้ ทางความคิด และเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ซึ่ง จะเป็นการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ต่อไป

ในปัจจุบันธนาคารได้รับประโยชน์จาก KTB e-Training System เป็นอย่างมากเนื่องจาก ธนาคารได้มีนโยบายในการลดปริมาณการจัดฝึกอบรมบางหัวข้อวิชาในลักษณะ Classroom ซึ่งธนาคาร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าหัวข้อวิชาที่ลดนั้นเป็นหัวข้อวิชาพื้นฐานที่ไม่จำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรม ในลักษณะ Classroom จึงได้เปลี่ยนวิธีการฝึกอบรมให้มาศึกษาด้วยตนเอง โดยได้เปิดโครงการพัฒนา

บุคลากรในการปฏิบัติงานของธนาคาร โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ขึ้นเมื่อปี 2547 ซึ่งมีจุดมุ่งหมายให้พนักงานทุกคนได้สามารถเรียนรู้เนื้อหาวิชาต่าง ๆ ผ่านช่องทาง KTB e-Training System นี้ ทั้งทาง Internet และ Intranet ได้ตลอดเวลาโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่อีกต่อไป นอกจากนี้ KTB e-Training System ยังช่วยในการลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรมของธนาคารได้มาก และพนักงานก็พอใจเนื่องจากสามารถเปิดเข้ามาในระบบเพื่อศึกษาได้หลายครั้ง และเมื่อธนาคารต้องการที่จะปรับปรุงเนื้อหาวิชาก็สามารถดำเนินการแก้ไขได้โดยทันที ถือได้ว่า KTB e-Training System นี้เป็นระบบที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาพนักงานทั้งองค์กรเป็นอย่างยิ่ง (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 2552)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อดิโอะเย (Adeoeye, 2004) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมของชาติกับความสามารถในการใช้ระบบการเรียนทางไกล กล่าวว่า การเรียนทางไกลถึงแม้เป็นสิ่งใหม่แต่ งานวิจัยบางเรื่องกล่าวว่าการเรียนทางไกลกำลังเพิ่มจำนวนขึ้น ตั้งแต่การเรียนทางไกลเป็นการเรียนรู้รูปแบบใหม่ที่ส่งตรงไปยังผู้ที่ต้องการเปิดโลกทัศน์ ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมและความสามารถในการใช้ระบบการเรียนทางไกล การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมของชาติและความสามารถในการใช้ระบบการเรียนทางไกล ถึงแม้จะมีความแตกต่างในเรื่องวัฒนธรรม แต่เรื่องเวลาที่แต่ละบุคคลสามารถเลือกเรียนได้ ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (92%) พอใจในการใช้ระบบสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไปควรสืบสอบระบบการเรียนทางไกลแบบ E-learning หลากหลายรูปแบบและการใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่เพื่อทำให้กลุ่มตัวอย่างสามารถอ้างอิงไปถึงประชากรได้

เอ็ดมุนด์สัน (Edmundson 2004) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาในมิติข้ามวัฒนธรรมของการเรียนทางไกลทั่วโลก ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจสภาพความเป็นอยู่ของการศึกษาข้ามวัฒนธรรมเกี่ยวกับกรเรียนทางไกล โดยเฉพาะการพิจารณา เป็นด้านความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของการเรียนรู้สำหรับกลุ่มวัฒนธรรมที่แตกต่างกันหรือวัฒนธรรมที่มีการรับรู้ที่แตกต่างกัน ต่อความชอบมากกว่าของการเรียนทางไกล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยประกอบด้วย พนักงานที่ทำงานในหน้าที่เหมือนกันขององค์กรหลากหลายชาติ อาศัยอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกาหรือประเทศอินเดีย กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้ผ่านเรียนการออนไลน์หลักสูตรระดับ 1 แบบสอบถามในการวิจัยเป็นการสำรวจเกี่ยวกับมิติของการข้ามวัฒนธรรมรูปแบบอย่างง่ายของโมเดลพหุวัฒนธรรม (Multiple Cultural Model or MCM) ทำการวิเคราะห์ความเหมือนและความแตกต่างระหว่างกลุ่มอินเดียและกลุ่มอเมริกันในบริบทของการข้ามวัฒนธรรม จากนั้นทำการเปรียบเทียบกลุ่มของผลลัพธ์จริง การวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ผู้เรียนจากวัฒนธรรมตะวันตกและวัฒนธรรมตะวันออกมี ความสามารถที่เรียนรู้ได้อย่างประสบความสำเร็จ

เท่าเทียมกัน หลังจากได้รับการฝึกหลักสูตรการเรียนทางไกลที่มีวัฒนธรรมตะวันตกเป็นฐาน ผลการวิจัยพบว่า โมเดลกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมตามแนวคิดมิติข้ามวัฒนธรรมอย่างมีวิจารณญาณสามารถใช้เป็นกรอบแนวคิดในการปรับปรุงหลักสูตรการเรียนทางไกลตามความต้องการและจำเป็นของวัฒนธรรมอื่น การเร่งรัดหลักสูตรระดับ 1 สามารถเพิ่มการศึกษาได้ดีเท่ากับการเพิ่มอัตราการรู้เทคโนโลยีในประเทศกำลังพัฒนา เช่นเดียวกับนวัตกรรมทางการศึกษาและเทคโนโลยี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อย่างสูงกับการพัฒนาทางเศรษฐกิจสังคมขั้นสูง

มุงกาเนีย (Mungania 2004) ได้ศึกษาถึงอุปสรรคต่าง ๆ ของ E-learning ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงขั้นถึงขั้นทำการฝึกฝนการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต สถิติของตัวแปรต่าง ๆ พื้นฐานลักษณะนิสัยของผู้เรียน และความมีประสิทธิภาพในตัวเอง พบว่า มีอุปสรรค 7 ข้อ ได้แก่ 1) ลักษณะนิสัย 2) วิธีการเรียนรู้ 3) การสอน 4) องค์กร 5) สถานภาพ 6) ความเหมาะสมของเนื้อหา 7) เทคโนโลยี

ปาร์เกอร์ (Parker 2004) ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาเชิงบรรยายเพื่อบ่งชี้สิ่งที่เป็นอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของนายจ้างในการจัดการเรียนทางไกล โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการจัดการเรียนทางไกล ถึงแม้ว่าการเรียนทางไกลจะมีคุณประโยชน์ แต่ก็ยังมีจำนวนลูกจ้างที่ไม่สามารถเข้าเรียนหลักสูตรการเรียนทางไกลได้ จากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 874 คน พบว่า อุปสรรคในการเรียนทางไกลประกอบด้วยข้อจำกัดด้านเวลา ความสัมพันธ์ ค่าใช้จ่าย และคุณภาพ สิ่งแวดล้อม ในระบบ E-learning เทคโนโลยีเรื่องความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ไทอัน (Tyan 2004) ได้ทำการศึกษา การแพร่กระจายของอุปสรรคต่าง ๆ ของ E-learning ในบริษัทต่าง ๆ ในไต้หวัน การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ในทัศนคติของผู้ฝึกหัดได้ศึกษาถึงการตรวจสอบหาความจริงเกี่ยวกับการแพร่กระจายของอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบ E-learning ในบริษัทต่าง ๆ ในไต้หวัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อสำรวจว่า E-learning ยังมีความหวังที่จะประสบความสำเร็จในการใช้เพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีอย่างที่เราคาดหมายไว้หรือไม่ และจัดทำข้อเสนอแนะในการทำ E-learning ของคณะกรรมการและเทคโนโลยีแห่งชาติ ซึ่งเป็นระบบ E-learning ขนาดใหญ่ โดยความคิดริเริ่มของรัฐบาลไต้หวันเมื่อกลางปี 2002 เพื่อให้การวิจัยนี้เป็นผลสำเร็จ จึงได้มีการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วยอุปสรรคต่าง ๆ ของ E-learning ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้จำนวน 30 หัวข้อ จากสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกมา โดยมี 132 หัวข้อ E-learning และแบบฝึกหัดจากผู้ฝึกหัดของบริษัทต่าง ๆ ในไต้หวัน และทำการจัดลำดับความสำคัญของอุปสรรคต่าง ๆ ไว้ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องประกอบไปด้วย ผู้บริหารระดับสูง (CEO) ผู้จัดการฝ่ายสรรหาทรัพยากร ผู้ฝึกสอน และนักวิจัย ได้ทำการเลือกตัวแทนของธุรกิจต่าง ๆ ในบริษัทที่ไต้หวันออกมาได้ 5 หมวดหมู่ คือ ผู้จำหน่าย E-learning ตัวแทนจากรัฐบาล ผู้อุปถัมภ์บริษัท ผู้อุปถัมภ์ที่มีศักยภาพ และบริษัทที่ไม่มีผู้อุปถัมภ์ จากนั้นทำการจัดลำดับอุปสรรคจำนวน 30 รายการ ทำโดยใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์ปัจจัยของส่วนประกอบต่าง ๆ

ผลลัพธ์ที่ได้รับการอนุมัติออกมามี 4 รายการ ซึ่งส่งผลต่อการมีระบบ e-learning คือ 1) การเจริญเติบโตเต็มที่ของระบบ e-learning 2) ความพร้อมของบริษัทในการมีระบบ e-learning 3) ค่าใช้จ่ายในการเป็นเจ้าของระบบ e-learning 4) การช่วยเหลือจากรัฐบาล

วาห์เลน (Whalen 1999) ได้ศึกษากรณีทางธุรกิจเกี่ยวกับการฝึกอบรมของบริษัทในการประยุกต์ใช้วิธีการเรียนผ่านเว็บ พบว่า การฝึกอบรมผ่านเว็บเป็นประโยชน์มากต่อการบริหารเพราะมีข้อได้เปรียบในแง่การแข่งขันธุรกิจ ทำให้บุคลากรระดับผู้จัดการ 200 คน ในกลุ่มงานบริการการบริหารงานเครือข่ายของบริษัท Bell Canada ที่เข้าร่วมในโครงการฝึกอบรมแบบใหม่นี้มีความพึงพอใจในการได้รับสารสนเทศที่ทันสมัย เพราะมีความสะดวกในการเรียนในสถานที่และเวลาที่เหมาะสมและยืดหยุ่น อีกทั้งยังสามารถวางแผนในการเรียนด้วยตนเองและเหมาะสมกับลักษณะการทำงานของตน การฝึกอบรมผ่านเว็บนี้ช่วยลดค่าใช้จ่ายกว่าการฝึกอบรมแบบชั้นเรียน แต่มีอุปสรรคบางประการที่เกิดขึ้น คือ บุคลากรจำนวนมากมีความต้องการให้อัพเกรดเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการฝึกอบรมผ่านเว็บ ปัญหาด้านแบนด์วิดท์ขององค์กรที่แม้เป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตก็ยังมีจำกัดบางประการ ที่ต้องลงทุนอัพเกรดเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และปัญหาด้านเนื้อหาที่มีความซับซ้อนที่ยากต่อความเข้าใจในบางประเด็นที่บุคลากรมีความต้องการให้มีการเตรียมหลักสูตรในระบบอะซิงโครนัสและเตรียมผู้ช่วยตอบคำถามของผู้เรียนด้วย ดังนั้นฝ่ายอบรมจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบการเรียนการสอนเพื่อช่วยพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม

รังสรรค์ สุกันทา (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บแบบมีส่วนร่วมตามแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง สำหรับบุคลากรขององค์กรธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการจัดการฝึกอบรม การออกแบบ และพัฒนาโครงการฝึกอบรมผ่านเว็บและทดลองใช้โครงการฝึกอบรมเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยและปัญหา เพื่อให้ได้รูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บแบบมีส่วนร่วม

ผลงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรขององค์กรธุรกิจที่

สมัครใจเข้าร่วมการวิจัย จำนวน 40 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 20 คน ได้ทดลองฝึกอบรมผ่านเว็บตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น เป็นระยะเวลา 6 สัปดาห์ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการเรียนรู้ที่ใช้มากที่สุด คือ การเรียนรู้ที่มีวิทยากรเป็นผู้สอน และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง โดยการออกแบบ และพัฒนาโครงการฝึกอบรมโดยผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำให้ปรับปรุงเรื่องสี ตัวอักษร และกิจกรรมเชิงโต้ตอบ ในการทดลองใช้โครงการฝึกอบรมด้านเว็บ พบว่า กลุ่มทดลองที่มีความสามารถระดับกลางและต่ำ มีผลสัมฤทธิ์พฤติกรรมความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในชั้น การออกแบบและขั้นการพัฒนาสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัญหาจากการทดลองใช้โครงการฝึกอบรมผ่านเว็บ พบว่า ปัจจัยสำคัญได้แก่ ผู้เรียนเห็นคุณค่า และสนใจและมีส่วนร่วม

ในการฝึกอบรม โดยมีวิทยากรเป็นผู้สร้างแรงจูงใจแต่ผู้เรียนมีข้อจำกัดเรื่องเวลาและปัญหาเฉพาะบุคคล ผู้สอนตอบสนองช้า และระบบของเว็บไซต์ขัดข้องทางเทคนิคบางช่วง ส่วนรูปแบบที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 2 ส่วน คือ องค์กรประกอบการฝึกอบรมผ่านเว็บ 12 องค์กรประกอบ และการมีส่วนร่วมของผู้เรียน 3 ชั้น ได้แก่ ชั้นการออกแบบ การพัฒนา การนำไปใช้และประเมินผล

สรวงสุดา ปานสกุล (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การนำเสนอรูปแบบการเรียนรู้กระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์แบบร่วมมือในองค์กรบนอินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสร้างรูปแบบและนำรูปแบบการเรียนรู้ที่ใช้การเรียนแบบร่วมมือส่งเสริมให้บุคลากรมีทักษะกระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์บนอินเทอร์เน็ต

การดำเนินการวิจัย มี 4 ขั้นตอน คือ สร้างรูปแบบการเรียนรู้ ตรวจสอบและทดสอบคุณภาพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ การทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้ และการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ชำนาญการด้านการประชาสัมพันธ์ที่ทำงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 20 คน แบ่งเป็นกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม ๆ ละ 4 คน ทดลองเรียนตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้นเป็นระยะเวลา 30 วัน ผลการวิจัยพบว่า การศึกษารูปแบบการเรียนรู้การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ การค้นหาความจริง การค้นหาปัญหา การค้นหาความคิด การค้นหาคำตอบ การค้นหาคำตอบที่เป็นที่ยอมรับ โดยมีรูปแบบการเรียนรู้ 3 ส่วน คือ องค์กรประกอบรูปแบบการเรียนรู้ วิธีการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ การเรียนแบบร่วมมือเป็นสภาพการเรียนรู้กลุ่มเล็ก โดยอาศัยเทคนิคคิดเดี่ยว คิดคู่ ร่วมกันคิด และกรณีศึกษา เพื่อให้นำเสนอสถานการณ์และสภาพปัญหาให้ผู้เรียนได้แก้ปัญหาอย่างมีเหตุผลและเหมาะสมที่สุดในสถานการณ์นั้น จากการทดลองใช้รูปแบบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างหลังเรียนมีทักษะในการแก้ปัญหาสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านเว็บ และการจัดรูปแบบการเรียนรู้ โดยรูปแบบการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 1) องค์กรประกอบรูปแบบการเรียนรู้ 9 องค์กรประกอบ คือ เป้าหมาย ชนิดการเรียนรู้ เนื้อหา บทบาทผู้เรียน บทบาทผู้อำนวยความสะดวก เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์และเครือข่ายวิธีปฏิสัมพันธ์ ปัจจัยสนับสนุน และการประเมินผลการเรียนรู้ 2) วิธีการเรียนรู้ประกอบด้วย ขั้นนำ ชั้นเรียน ชั้นประเมินผล และขั้นตอนระบบปฏิบัติการสำหรับผู้เรียน และผู้อำนวยความสะดวก 3) กิจกรรมการเรียนรู้บนเว็บ 5 สัปดาห์ๆ ละ 5 วัน เพื่อการเรียนรู้สัปดาห์ละทักษะตามลำดับ ด้วยการคิดเดี่ยว คิดคู่ในกลุ่ม ร่วมกันคิด และการปัจฉิมนิเทศ

บุญเรือง นิยมหอม (2540) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนทางอินเทอร์เน็ตในระดับอุดมศึกษา พบว่า ระบบการเรียนการสอนประกอบด้วย 12 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ 2) การวิเคราะห์ผู้เรียน 3) การออกแบบเนื้อหา 4) การกำหนดวิธีเรียนและกิจกรรม 5) การเตรียมความพร้อมของสิ่งแวดล้อมและการเรียนทางอินเทอร์เน็ต 6) การกำหนดคุณสมบัติผู้สอน

และเตรียมความพร้อมผู้สอน 7) การดำเนินการเรียนการสอนด้วยกิจกรรมบริการอินเทอร์เน็ต 8) การสร้างเสริมทักษะและการจัดกิจกรรมสนับสนุน 9) การควบคุมตรวจสอบและติดตามการเรียน 10) การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการเรียน 11) การประเมินผลการสอน 12) ข้อมูลย้อนกลับเพื่อการปรับปรุงแก้ไข และได้ให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นอาจารย์ 23 คน ได้ทดลองใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นในระยะเวลา 2 วัน แล้วตอบแบบประเมินระบบและผลการทดลองใช้ระบบ ซึ่งอาจารย์ส่วนใหญ่สามารถนำระบบไปใช้ในการออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอนทางอินเทอร์เน็ตได้ ปัญหาการนำไปใช้งานจริงคือ ความล่าช้าในการรับข้อมูลจากแหล่งทรัพยากรภายนอก และระบบการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต



ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 181 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 2) ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 วิธีดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยในสังกัดกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ประกอบด้วยสำนักงานเขต จำนวน 10 เขต รวมจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,819 คน เนื่องจากพนักงานในแต่ละสำนักงานเขตค่อนข้างจะมีลักษณะที่เหมือนกัน และพนักงานภายในเขตเดียวกันจะมีลักษณะของตำแหน่งงานและอายุงานที่หลากหลาย สอดคล้องกับข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาในครั้งนี้จึงเห็นว่าการสุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับลักษณะประชากร รวมถึงความสะดวกในการเก็บข้อมูล จึงใช้แบบแผนการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling Design) ซึ่งจากข้อมูลดังตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดจำนวนประชากรแบ่งตามสำนักงานเขต ในสังกัดกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,819 คน นำมาสู่การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามที่ ประสพชัย พสุนนท์ (2553 : 38) กล่าวไว้ว่า การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์คร่าวๆ เป็นวิธีการที่ง่ายวิธีการหนึ่ง โดยผู้สำรวจตัวอย่างต้องทราบประชากรที่ค่อนข้างแน่นอนก่อน แล้วคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากเกณฑ์คร่าวๆ โดยขนาดประชากรเป็นหลักพันอาจจะกำหนดตัวอย่างขนาด 10-15% ของประชากร ในการวิจัยครั้งนี้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการดังกล่าว ซึ่งกำหนดที่ 10% โดย ประชากร (N) = 1,819 คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่าง (n) = 181.9 คน

ตารางที่ 1 จำนวนพนักงานแบ่งตามสำนักงานเขต ในสังกัดกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1

สำนักงานเขต	จำนวน (คน)
สำนักงานเขตอ้อมน้อย	230
สำนักงานเขตสุรวงศ์	181
สำนักงานเขตสามยอด	186
สำนักงานเขตสวนมะลิ	210
สำนักงานเขตสมุทรปราการ	167
สำนักงานเขตราชวงศ์	166
สำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า	183
สำนักงานเขตบางพลี	126
สำนักงานเขตบางบอน	180
สำนักงานเขตเอกมัย	190
รวม	1,819

ที่มา : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ทีมงานดูแลระบบ, อัตรากำลังพนักงานในสังกัดกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 (กรุงเทพมหานคร . ม.ป.ท., 2553), ไม่ปรากฏเลขหน้า.

จากการกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่าง และขนาดตัวอย่างข้างต้น ในการศึกษาครั้งนี้ เมื่อแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มตามสำนักงานเขต ในการเลือกกลุ่มที่ใช้ในการวิจัยนั้น เพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้สำนักงานเขตสุรวงศ์ เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ซึ่งมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 181 คน คิดเป็น 10% จากประชากรทั้งหมด สอดคล้องตามการหาขนาดตัวอย่างที่กำหนด

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ มี 2 ประเภท คือ ตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) โดยมีรายละเอียดย่อในแต่ละประเภทของตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยด้านปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์การ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และด้านเทคโนโลยี

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ทักษะคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากร ในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่าย นครหลวง 1 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และด้านเทคโนโลยี

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะคติ และปัญหาและอุปสรรคของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 โดยมีการประยุกต์ใช้มาจากแบบสอบถามของนายกาญจนะ คุณเลิศกิจ ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีโครงสร้างที่เข้าใจง่ายและสามารถตอบเองได้โดยอิสระ โดยมีทั้งคำถามปลายปิด (Close – ended Questions) และคำถามปลายเปิด (Open - ended Questions) ซึ่งคำถามปลายปิดจะเกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดส่วนตัวของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม และเป็นการสอบถามเกี่ยวกับทักษะคติ และปัญหาและอุปสรรคของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ใน 5 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และด้านเทคโนโลยี สำหรับคำถามปลายเปิด จะเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการเสนอแนะหรือให้ข้อคิดโดยไม่มีกรอบหรือกำหนดกรอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง รายละเอียดของแบบสอบถามจึงประกอบด้วย คำชี้แจง และคำถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์สำหรับโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และประสบการณ์ที่มีนัยสำคัญจากกิจกรรมใด โดยจะเป็นแบบกำหนดคำตอบให้ (Check List) และเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 2 ทักษะคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และด้านเทคโนโลยี โดยจะเป็นแบบกำหนดคำตอบให้ (Check List)

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ใน 5 ด้าน ได้แก่

ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์การ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และด้านเทคโนโลยี โดยจะเป็นแบบกำหนดคำตอบให้ (Check List)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยจะเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Opened end)

4. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 มีแนวทางในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. เลือกแนวคิดหลักที่นำมาใช้ในการกำหนดตัวแปรต้น และตัวแปรตามสำหรับการวิจัย เพื่อสร้างแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่สังกัดในสำนักงานเขตอื่นจำนวน 40 คน

4. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าเท่ากับ 0.9013

5. นำผลความเชื่อมั่นมาพัฒนาแบบสอบถามอีกครั้งจนมีความสมบูรณ์ และสามารถใช้งานรวมข้อมูลได้

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ จะทำการเก็บรวบรวมโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการออกแบบสอบถามจำนวน 181 ชุด เพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 181 คน เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์การ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และด้านเทคโนโลยี และการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของ โครงการพัฒนาบุคลากร

ในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่าย นครหลวง 1 ใน 5 ด้านข้างต้นเช่นเดียวกัน

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for WINDOWS (Statistical Package for the Social Sciences) ช่วยประมวลผลข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในรูปของอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และมีการใช้สถิติการหาค่าถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions) ในการตอบวัตถุประสงค์หลักสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง และทำการประมวลผลข้อมูล เพื่อบรรยายข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์สำหรับ โครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และ ประสบการณ์ที่มีนั้นเกิดจากกิจกรรมใด โดยการหาจำนวน ร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง และทำการประมวลผลข้อมูล เพื่อบรรยายให้เห็นถึงทัศนคติของพนักงานต่อ โครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยการหาความถี่ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถามในส่วนของทัศนคติจะใช้เกณฑ์การแบ่งระดับทัศนคติออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ "ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง" "ไม่เห็นด้วย" "ไม่แน่ใจ" "เห็นด้วย" และ "เห็นด้วยอย่างยิ่ง" ตามวิธีของไลเกทสเกล (Likert Scale) ซึ่งการกำหนดคะแนนในแต่ละระดับมีดังนี้

ระดับทัศนคติ	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่แน่ใจ	3
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

โดยคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายและระดับคะแนน โดยยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
1.00 – 1.49	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.50 – 2.49	ไม่เห็นด้วย
2.50 – 3.49	ไม่แน่ใจ
3.50 – 4.49	เห็นด้วย
4.50 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง และทำการประมวลผลข้อมูล เพื่อบรรยายให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยการหาความถี่ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถามในส่วนของปัญหาและอุปสรรคจะใช้เกณฑ์การแบ่งระดับปัญหาและอุปสรรค ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ตามวิธีของไลเกิทสเกล (Likert Scale) ซึ่งการกำหนดคะแนนในแต่ละระดับมีดังนี้

ระดับปัญหาและอุปสรรค	คะแนน
น้อยที่สุด	1
น้อย	2
ปานกลาง	3
มาก	4
มากที่สุด	5

โดยคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายและระดับคะแนน

โดยยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
1.00 – 1.49	ปัญหาน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	ปัญหาน้อย
2.50 – 3.49	ปัญหาปานกลาง
3.50 – 4.49	ปัญหามาก
4.50 – 5.00	ปัญหามากที่สุด

4. การวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงาน

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 โดยการใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอย
พหุคูณแบบขั้นต่อน (Stepwise Multiple Regressions Analysis)



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงาน ต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และตอบคำถามการวิจัยครั้งนี้ หน่วยการวิเคราะห์ คือ บมจ.ธนาคารกรุงไทย กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 มีผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่สังกัดสำนักงานเขตสุรวงศ์ จำนวน 181 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับมาครบทั้ง 181 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบบรรยาย จำแนกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่าย นครหลวง 1

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถาม ของประชากรทั้งสิ้น จำนวน 181 คน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ข้อมูลบุตร ระดับการศึกษา ทักษะและความถนัดในการใช้คอมพิวเตอร์ ตำแหน่งงานปัจจุบัน อายุงานในธนาคารกรุงไทย ประสบการณ์ สำหรับโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และกิจกรรมที่ทำให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ข้อมูลบุตร ระดับการศึกษา ทักษะและความถนัดในการใช้คอมพิวเตอร์ ตำแหน่งงานปัจจุบัน อายุงานในธนาคารกรุงไทย ประสิทธิภาพสำหรับโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และกิจกรรมที่ทำให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

n= 181

ข้อที่	ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	89	49.20
	หญิง	92	50.80
2	อายุ		
	21 – 30 ปี	68	37.60
	31 – 40 ปี	25	13.80
	41 – 50 ปี	62	34.30
	51 – 60 ปี	26	14.40
3	สถานภาพ		
	โสด	104	57.50
	สมรส	70	38.70
	หม้าย	5	2.80
	หย่าร้าง	2	1.10
4	ข้อมูลบุตร		
	มีบุตร	72	39.80
	ไม่มีบุตร	109	60.20
5	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าอนุปริญญา	3	1.70
	ปวส. หรือ อนุปริญญา	5	2.80
	ปริญญาตรี	153	84.50
	ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	20	11.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

n= 181

ข้อที่	ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6	ทักษะและความถนัดในการใช้คอมพิวเตอร์		
	ไม่ถนัด/ควรปรับปรุง	5	2.80
	พอใช้/ใช้ระบบงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้ดี/ใช้ระบบงานในการปฏิบัติงานได้อย่างล่องแคล่ว	79	43.60
	ดีมาก/มีความชำนาญในระบบงานและระบบอื่นๆ	82	45.30
7	ตำแหน่งงานปัจจุบัน		
	ระดับผู้จัดการสาขา/สำนักงานเขต	12	6.60
	ระดับรองผู้จัดการ/หัวหน้าส่วน	38	21.00
	ระดับเจ้าหน้าที่	131	72.40
8	อายุงานในธนาคารกรุงไทย		
	1-5 ปี	67	37.00
	6-10 ปี	3	1.70
	11-15 ปี	34	18.80
	16-20 ปี	30	16.60
	20-25 ปี	24	13.30
	มากกว่า 25 ปี	23	12.70
9	ประสบการณ์สำหรับโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง		
	มีประสบการณ์	181	100.00
	ไม่มีประสบการณ์	0	0.00
10	กิจกรรมที่ทำให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยตนเอง		
	การเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning	31	17.10
	การเข้าสอบวัดผล (Self Learning)	58	32.00
	ทั้งการเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning และ การเข้าสอบวัดผล (Self Learning)	92	50.80

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 จำนวน 181 คน ในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ข้อมูลบุตร ระดับการศึกษา ทักษะและความถนัดในการใช้คอมพิวเตอร์ ตำแหน่งงานปัจจุบัน อายุงานในธนาคารกรุงไทย ประสพการณ์สำหรับโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และกิจกรรมที่ทำให้เกิดประสพการณ์การเรียนรู้ด้วยตนเอง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 เป็นเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60 อายุ 31-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 อายุ 41-50 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 หม้าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และหย่าร้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

ข้อมูลบุตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ไม่มีบุตร จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 และมีบุตร จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 84.50 รองลงมา คือ มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และต่ำกว่าอนุปริญญา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70

ทักษะและความถนัดในการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทักษะและความถนัดในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับ ดี/ใช้ระบบงานในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วมากที่สุด คือ 82 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมา คือ พอใช้/ใช้ระบบงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60 ดีมาก/มีความชำนาญในระบบงานและระบบอื่นๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 และไม่ถนัด/ควรปรับปรุง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

ตำแหน่งงานปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานปัจจุบันอยู่ในระดับเจ้าหน้าที่มากที่สุด คือ 131 คน คิดเป็นร้อยละ 72.40 รองลงมา ระดับรองผู้จัดการ/หัวหน้าส่วน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และผู้จัดการสาขา/สำนักงานเขต จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60

อายุงานในธนาคารกรุงไทย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุงานในธนาคารกรุงไทย 1-5 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 อายุงาน 6-10 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 อายุงาน 11-15 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 อายุงาน 16-20 ปี จำนวน 30 คน

คิดเป็นร้อยละ 16.60 อายุงาน 20-25 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และอายุงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70

ประสบการณ์สำหรับโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีประสบการณ์สำหรับโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง รวม 181 คน คิดเป็นร้อยละ 100

กิจกรรมที่ทำให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยตนเอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ที่เกิดจากทั้งกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning และการเข้าสอบวัดผล (Self Learning) มีจำนวนมากที่สุด คือ 92 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมาประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยตนเองที่เกิดจากกิจกรรมการเข้าสอบวัดผล (Self Learning) มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และการเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1

ในการวิเคราะห์การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ได้วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติฯ ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์การ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และด้านเทคโนโลยี แสดงข้อมูลดังรายละเอียดในตารางที่ 3-7

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านการเรียนรู้

ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการฯ ด้านการเรียนรู้	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. พนักงานเข้าใจในความสำคัญของการเรียนรู้	57 (31.5)	111 (61.3)	11 (6.1)	2 (1.1)	0 (0)	4.23	0.61	เห็นด้วย
2. พนักงานได้รับการฝึกฝนให้มีการเรียนรู้ด้วยตนเอง	50 (27.6)	115 (63.5)	13 (7.2)	2 (1.1)	1 (0.6)	4.17	0.65	เห็นด้วย
3. พนักงานมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน	80 (44.2)	90 (49.7)	8 (4.4)	2 (1.1)	0 (0)	4.36	0.67	เห็นด้วย
4. พนักงานมีทักษะในการคิดอย่างเป็นระบบ	43 (23.8)	116 (64.1)	17 (9.4)	4 (2.2)	1 (0.6)	4.08	0.68	เห็นด้วย
5. พนักงานปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบอันนำมาซึ่งการพัฒนาการเรียนรู้	48 (26.5)	115 (63.5)	17 (9.4)	0 (0)	1 (0.6)	4.15	0.62	เห็นด้วย
6. พนักงานมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง	70 (38.7)	97 (53.6)	11 (6.1)	2 (1.1)	1 (0.6)	4.29	0.68	เห็นด้วย
7. พนักงานเข้าใจในวัตถุประสงค์ของโครงการฯ	42 (23.2)	113 (62.4)	23 (12.7)	2 (1.1)	1 (0.6)	4.07	0.67	เห็นด้วย
8. พนักงานมีการกำหนดเป้าหมายสำหรับการเรียนรู้	45 (24.9)	116 (64.1)	15 (8.3)	5 (2.8)	0 (0)	4.11	0.66	เห็นด้วย
9. พนักงานให้ความร่วมมือและสนับสนุน รวมถึงเข้าร่วมโครงการเป็นอย่างดี	64 (35.4)	95 (52.5)	17 (9.4)	3 (1.7)	2 (1.1)	4.19	0.76	เห็นด้วย
ภาพรวม						4.18	0.46	เห็นด้วย

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยภาพรวมระดับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาแยกตามรายชื่อ พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านการเรียนรู้อยู่ในระดับเห็นด้วยทั้ง 9 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ พนักงานมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.67) พนักงานมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.68) พนักงานเข้าใจในความสำคัญของการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.61) พนักงานให้ความร่วมมือและสนับสนุนรวมถึงเข้าร่วมโครงการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.76) พนักงานได้รับการฝึกฝนให้มีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.65) พนักงานปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบอันนำมาซึ่งการพัฒนาการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.62) พนักงานมีการกำหนดเป้าหมายสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.66) พนักงานมีทักษะในการคิดอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.68) และพนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการฯ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.67)

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านองค์การ

ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการฯ ด้านองค์การ	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง	67 (37.0)	97 (53.6)	17 (9.4)	0 (0)	0 (0)	4.28	0.62	เห็นด้วย
2. หน่วยงานต่างๆ ให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการฯ	56 (30.9)	100 (55.2)	23 (12.7)	2 (1.1)	0 (0)	4.16	0.68	เห็นด้วย
3. ธนาคารสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้	47 (26.0)	101 (55.8)	28 (15.5)	4 (2.2)	1 (0.6)	4.04	0.74	เห็นด้วย

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานต่อ โครงการฯ ด้านองค์การ	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
4. ธนาคารมีการพัฒนาข้อมูล สำหรับการเรียนรู้อย่าง ต่อเนื่อง	57 (31.5)	105 (58.0)	19 (10.5)	0 (0)	0 (0)	4.21	0.62	เห็นด้วย
5. ธนาคารมีการจูงใจให้ พนักงานเกิดการเรียนรู้	42 (23.2)	101 (55.8)	32 (17.7)	6 (3.3)	0 (0)	3.99	0.74	เห็นด้วย
6. ธนาคารมีการให้รางวัล สำหรับพนักงานที่มีการ เรียนรู้	41 (22.7)	61 (33.7)	65 (35.9)	10 (5.5)	4 (2.2)	3.69	0.96	เห็นด้วย
7. ธนาคารมีการวัดผลจาก การเรียนรู้ที่เหมาะสมและ โปร่งใส	41 (22.7)	81 (44.8)	49 (27.1)	9 (5.0)	1 (0.6)	3.84	0.85	เห็นด้วย
8. ธนาคารนำการวัดผลจาก การเรียนรู้มาปรับใช้ใน การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง อย่างเหมาะสมและยุติธรรม	37 (20.4)	71 (39.2)	58 (32.0)	7 (3.9)	8 (4.4)	3.67	0.99	เห็นด้วย
9. ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ โครงการอย่างทั่วถึง	45 (24.9)	102 (56.4)	33 (18.2)	0 (0)	1 (0.6)	4.05	0.69	เห็นด้วย
ภาพรวม						3.99	0.53	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4 พบว่า โดยภาพรวมระดับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านองค์การ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาแยกตามรายชื่อ พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยทั้ง 9 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.62) ธนาคารมีการพัฒนาข้อมูลสำหรับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.62) หน่วยงานต่างๆ ให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการฯ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.68) ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์

โครงการอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.69) ธนาคารสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.74) ธนาคารมีการจูงใจให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.74) ธนาคารมีการวัดผลจากการเรียนรู้ที่เหมาะสมและโปร่งใส ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.85) ธนาคารมีการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่มีการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.96) และธนาคารนำการวัดผลจากการเรียนรู้มาปรับใช้ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมและยุติธรรม ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.99)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านบุคลากร

ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการฯ ด้านบุคลากร	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. พนักงานสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง	54 (29.8)	109 (60.2)	17 (9.4)	1 (0.6)	0 (0)	4.19	0.62	เห็นด้วย
2. พนักงานสามารถจัดเวลาในการเรียนรู้ของตนเองได้	43 (23.8)	107 (59.1)	27 (14.9)	3 (1.7)	1 (0.6)	4.04	0.71	เห็นด้วย
3. พนักงานสามารถเลือกเรียนรู้ในหมวดวิชาที่สนใจ	45 (24.9)	105 (58.0)	25 (13.8)	4 (2.2)	2 (1.1)	4.03	0.76	เห็นด้วย
4. ผู้จัดการสร้างโอกาสการเรียนรู้ให้แก่พนักงาน	34 (18.8)	111 (61.3)	29 (16.0)	6 (3.3)	1 (0.6)	3.94	0.73	เห็นด้วย
5. ผู้จัดการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้และเข้าร่วมโครงการ	41 (22.7)	109 (60.2)	24 (13.3)	6 (3.3)	1 (0.6)	4.01	0.74	เห็นด้วย
6. ลูกคามีส่วนสนับสนุนให้พนักงานเกิดการเรียนรู้	36 (19.9)	84 (46.4)	44 (24.3)	14 (7.7)	3 (1.7)	3.75	0.92	เห็นด้วย
7. ลูกคามีส่วนสนับสนุนในการพัฒนาการทำงาน	40 (22.1)	92 (50.8)	33 (18.2)	11 (6.1)	5 (2.8)	3.83	0.93	เห็นด้วย
ภาพรวม						3.97	0.53	เห็นด้วย

จากตารางที่ 5 พบว่า โดยภาพรวมระดับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านบุคลากร อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาแยกตามรายชื่อ พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านบุคลากรอยู่ในระดับเห็นด้วยทั้ง 7 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ พนักงานสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.62) พนักงานสามารถจัดเวลาในการเรียนรู้ของตนเองได้ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.71) พนักงานสามารถเลือกเรียนรู้ในหมวดวิชาที่สนใจ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.76) ผู้จัดการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้และเข้าร่วมโครงการ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.74) ผู้จัดการสร้างโอกาสการเรียนรู้ให้แก่พนักงาน ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.73) ลูกคามีส่วนสนับสนุนในการพัฒนาการทำงาน ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.93) และลูกคามีส่วนสนับสนุนให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.92)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านความรู้

ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการฯ ด้านความรู้	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ธนาคารมีการจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลความรู้ที่เหมาะสม	46 (25.4)	111 (61.3)	20 (11.0)	4 (2.2)	0 (0)	4.10	0.67	เห็นด้วย
2. ข้อมูลความรู้ของธนาคารมีการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่	46 (25.4)	113 (62.4)	18 (9.9)	4 (2.2)	0 (0)	4.11	0.66	เห็นด้วย
3. ธนาคารมีการจัดการให้พนักงานเข้าถึงความรู้ได้ง่าย	47 (26.0)	103 (56.9)	28 (15.5)	3 (1.7)	0 (0)	4.07	0.69	เห็นด้วย
4. ธนาคารมีการพัฒนาข้อมูลความรู้อย่างสม่ำเสมอ	51 (28.2)	105 (58.0)	22 (12.2)	3 (1.7)	0 (0)	4.13	0.66	เห็นด้วย
5. ธนาคารมีการสร้างความรู้จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร	42 (23.2)	106 (58.6)	29 (16.0)	4 (2.2)	0 (0)	4.03	0.70	เห็นด้วย

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานต่อ โครงการฯ ด้านความรู้	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
6. ธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูล ความรู้ในหลายรูปแบบ	37 (20.4)	105 (58.0)	35 (19.3)	2 (1.1)	2 (1.1)	3.96	0.74	เห็นด้วย
7. เนื้อหาสาระการเรียนรู้ สามารถเข้าใจได้โดยง่าย	40 (22.1)	102 (56.4)	31 (17.1)	7 (3.9)	1 (0.6)	3.96	0.77	เห็นด้วย
ภาพรวม						4.05	0.56	เห็นด้วย

จากตารางที่ 6 พบว่า โดยภาพรวมระดับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านความรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาแยกตามรายชื่อ พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านความรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วยทั้ง 7 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ธนาคารมีการพัฒนาข้อมูลความรู้อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.66) ข้อมูลความรู้ของธนาคารมีการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.66) ธนาคารมีการจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลความรู้ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.67) ธนาคารมีการจัดการให้พนักงานเข้าถึงความรู้ได้ง่าย ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.69) ธนาคารมีการสร้างความรู้จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.70) เนื้อหาสาระการเรียนรู้สามารถเข้าใจได้โดยง่าย ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.77) และธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ในหลายรูปแบบ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านเทคโนโลยี

ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการฯ ด้านเทคโนโลยี	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. พนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์	55 (30.4)	102 (56.4)	22 (12.2)	1 (0.6)	1 (0.6)	4.15	0.69	เห็นด้วย
2. พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลตรงตามความต้องการ	47 (26.0)	104 (57.5)	27 (14.9)	2 (1.1)	1 (0.6)	4.07	0.71	เห็นด้วย
3. ธนาคารมีระบบงานโดยตรงสำหรับการเรียนรู้	47 (26.0)	111 (61.3)	21 (11.6)	1 (0.6)	1 (0.6)	4.12	0.66	เห็นด้วย
4. ธนาคารปรับระบบในการเรียนรู้ตามความต้องการของพนักงาน	38 (21.0)	106 (58.6)	34 (18.8)	2 (1.1)	1 (0.6)	3.98	0.70	เห็นด้วย
5. ธนาคารมีระบบ E- Learning ที่มีประสิทธิภาพ	39 (21.5)	95 (52.5)	38 (21.0)	8 (4.4)	1 (0.6)	3.90	0.80	เห็นด้วย
6. ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้	42 (23.2)	112 (61.9)	24 (13.3)	3 (1.7)	0 (0)	4.07	0.66	เห็นด้วย
7. ธนาคารมีเทคโนโลยีในการถ่ายทอดการเรียนรู้ที่หลากหลาย	40 (22.1)	104 (57.5)	30 (16.6)	7 (3.9)	0 (0)	3.98	0.74	เห็นด้วย
ภาพรวม						4.04	0.57	เห็นด้วย

จากตารางที่ 7 พบว่า โดยภาพรวมระดับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาแยกตามรายชื่อ พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับเห็นด้วยทั้ง 7 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ พนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.15$,

S.D. = 0.69) ธนาคารมีระบบงานโดยตรงสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.66) ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.66) พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.71) ธนาคารปรับระบบในการเรียนรู้ตามความต้องการของพนักงาน ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.70) ธนาคารมีเทคโนโลยีในการถ่ายทอดการเรียนรู้ที่หลากหลาย ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.74) และธนาคารมีระบบ E-Learning ที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.80)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1

ในการวิเคราะห์การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ได้วิเคราะห์โดยการให้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคฯ ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์การ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และด้านเทคโนโลยี ดังรายละเอียดในตารางที่ 8-12

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านการเรียนรู้

ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านการเรียนรู้	ระดับปัญหาและอุปสรรค					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การสร้างให้พนักงานเข้าใจในความสำคัญของการเรียนรู้	0	6	52	96	27	2.20	0.73	น้อย
2. การสร้างให้พนักงานมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง	1	8	47	95	30	2.20	0.79	น้อย
3. การสร้างให้พนักงานมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน	1	4	45	102	29	2.15	0.73	น้อย
4. การสร้างให้พนักงานมีทักษะในการคิดอย่างเป็นระบบ	2	1	54	91	33	2.16	0.76	น้อย

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคของ โครงการฯ ด้านการเรียนรู้	ระดับปัญหาและอุปสรรค					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. การสร้างให้พนักงาน ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ อันนำมาซึ่งการพัฒนาการ เรียนรู้	1 (0.6)	0 (0)	52 (28.7)	98 (54.1)	30 16.6	2.14	0.70	น้อย
6. การสร้างให้พนักงานมีความ มุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง	3 (1.7)	5 (2.8)	55 (30.4)	82 (45.3)	36 (19.9)	2.21	0.85	น้อย
7. การชี้แจงให้พนักงานเข้าใจ วัตถุประสงค์ของโครงการฯ	2 (1.1)	2 (1.1)	62 (34.3)	79 (43.6)	36 (19.9)	2.20	0.81	น้อย
8. การส่งเสริมให้พนักงานมี การกำหนดเป้าหมาย สำหรับการเรียนรู้	3 (1.7)	7 (3.9)	54 (29.8)	82 (45.3)	35 (19.3)	2.23	0.86	น้อย
9. การทำให้พนักงานให้ ความร่วมมือและสนับสนุน รวมถึงเข้าร่วมโครงการฯ	0 (0)	9 (5.0)	42 (23.2)	91 (50.3)	39 (21.5)	2.12	0.80	น้อย
ภาพรวม						2.18	0.62	น้อย

จากตารางที่ 8 พบว่า โดยภาพรวมระดับปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.18$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาแยกตามรายชื่อ พบว่า ระดับปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับน้อยทั้ง 9 ข้อ โดยเรียงลำดับจากน้อยไปหามากได้ดังนี้ การทำให้พนักงานให้ความร่วมมือและสนับสนุน รวมถึงเข้าร่วมโครงการฯ ($\bar{X} = 2.12$, S.D. = 0.80) การสร้างให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบอันนำมาซึ่งการพัฒนาการเรียนรู้ ($\bar{X} = 2.14$, S.D. = 0.70) การสร้างให้พนักงานมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.15$, S.D. = 0.73) การสร้างให้พนักงานมีทักษะในการคิดอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 2.16$, S.D. = 0.76) การสร้างให้พนักงานเข้าใจในความสำคัญของการเรียนรู้ ($\bar{X} = 2.20$, S.D. = 0.73) การสร้างให้พนักงานมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 2.20$, S.D. = 0.79) การชี้แจงให้พนักงานเข้าใจ

วัตถุประสงค์ของโครงการฯ ($\bar{X} = 2.20$, S.D. = 0.81) การสร้างให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 2.21$, S.D. = 0.85) และการส่งเสริมให้พนักงานมีการกำหนดเป้าหมายสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 2.23$, S.D. = 0.86)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านองค์การ

ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านองค์การ	ระดับปัญหาและอุปสรรค					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ด้วยตนเองจากผู้บริหารระดับสูง	1 (0.6)	4 (2.2)	57 (31.5)	78 (43.1)	41 (22.7)	2.15	0.81	น้อย
2. การให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการฯ จากหน่วยงานต่างๆ	1 (0.6)	7 (3.9)	52 (28.7)	82 (45.3)	39 (21.5)	2.17	0.83	น้อย
3. การสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้	1 (0.6)	6 (3.3)	51 (28.2)	87 (48.1)	36 (19.9)	2.17	0.80	น้อย
4. การพัฒนาข้อมูลสำหรับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	0 (0)	11 (6.1)	54 (29.8)	82 (45.3)	34 (18.8)	2.23	0.82	น้อย
5. การประชาสัมพันธ์โครงการไปสู่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย	1 (0.6)	12 (6.6)	50 (27.6)	79 (43.6)	39 (21.5)	2.21	0.88	น้อย
6. การจัดสอบวัดผลการเรียนรู้มีความเหมาะสมและโปร่งใส	0 (0)	10 (5.5)	46 (25.4)	83 (45.9)	42 (23.2)	2.13	0.83	น้อย
7. ข้อสอบในการวัดผลตรงตามเนื้อหาการเรียนรู้	2 (1.1)	14 (7.7)	47 (26.0)	77 (42.5)	41 (22.7)	2.22	0.92	น้อย
8. การนำผลจากการเรียนรู้มาปรับใช้ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมและยุติธรรม	1 (0.6)	13 (7.2)	58 (32.0)	69 (38.1)	40 (22.1)	2.26	0.90	น้อย
ภาพรวม						2.19	0.68	น้อย

จากตารางที่ 9 พบว่า โดยภาพรวมระดับปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านองค์การ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.19, S.D. = 0.68$) เมื่อพิจารณาแยกตามรายชื่อ พบว่า ระดับปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านองค์การอยู่ในระดับน้อยทั้ง 8 ข้อ โดยเรียงลำดับจากน้อยไปหามากได้ดังนี้ การจัดสอบวัดผลการเรียนรู้มีความเหมาะสมและโปร่งใส ($\bar{X} = 2.13, S.D. = 0.83$) การสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ด้วยตนเองจากผู้บริหารระดับสูง ($\bar{X} = 2.15, S.D. = 0.81$) การสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้ ($\bar{X} = 2.17, S.D. = 0.80$) การให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการฯ จากหน่วยงานต่างๆ ($\bar{X} = 2.17, S.D. = 0.83$) การประชาสัมพันธ์โครงการไปสู่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ($\bar{X} = 2.21, S.D. = 0.88$) ข้อสอบในการวัดผลตรงตามเนื้อหาการเรียนรู้ ($\bar{X} = 2.22, S.D. = 0.92$) การพัฒนาข้อมูลสำหรับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.23, S.D. = 0.82$) และการนำผลจากการเรียนรู้มาปรับใช้ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมและยุติธรรม ($\bar{X} = 2.26, S.D. = 0.90$)

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านบุคลากร

ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านบุคลากร	ระดับปัญหาและอุปสรรค					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การให้พนักงานสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง	2 (1.1)	10 (5.5)	51 (28.2)	80 (44.2)	38 (21.0)	2.22	0.88	น้อย
2. การให้พนักงานสามารถจัดเวลาในการเรียนรู้ของตนเองได้	3 (1.7)	8 (4.4)	48 (26.5)	83 (45.9)	39 (21.5)	2.19	0.88	น้อย
3. การให้พนักงานสามารถเลือกเรียนรู้ในหมวดวิชาที่สนใจ	2 (1.1)	7 (3.9)	45 (24.9)	84 (46.4)	43 (23.8)	2.12	0.85	น้อย
4. ผู้จัดการสร้างโอกาสการเรียนรู้ให้แก่พนักงาน	0 (0)	4 (2.2)	50 (27.6)	86 (47.5)	41 (22.7)	2.09	0.77	น้อย
5. ผู้จัดการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้และเข้าร่วมโครงการ	0 (0)	5 (2.8)	48 (26.5)	88 (48.6)	40 (22.1)	2.10	0.77	น้อย
ภาพรวม						2.14	0.69	น้อย

จากตารางที่ 10 พบว่า โดยภาพรวมระดับปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.14, S.D. = 0.69$) เมื่อพิจารณาแยกตามรายชื่อ พบว่า ระดับปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านบุคลากรอยู่ในระดับน้อยทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากน้อยไปหามากได้ดังนี้ ผู้จัดการสร้างโอกาสการเรียนรู้ให้แก่พนักงาน ($\bar{X} = 2.09, S.D. = 0.77$) ผู้จัดการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้และเข้าร่วมโครงการ ($\bar{X} = 2.10, S.D. = 0.77$) การให้พนักงานสามารถเลือกเรียนรู้ในหมวดวิชาที่สนใจ ($\bar{X} = 2.12, S.D. = 0.85$) การให้พนักงานสามารถจัดเวลาในการเรียนรู้ของตนเองได้ ($\bar{X} = 2.19, S.D. = 0.88$) และการให้พนักงานสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง ($\bar{X} = 2.22, S.D. = 0.88$)

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านความรู้

ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้	ระดับปัญหาและอุปสรรค					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ธนาคารมีการจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลความรู้อย่างเหมาะสม	0 (0)	4 (2.2)	50 (27.6)	95 (52.5)	32 (17.7)	2.14	0.72	น้อย
2. ข้อมูลความรู้ของธนาคารมีการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่	0 (0)	7 (3.9)	46 (25.4)	93 (51.4)	35 (19.3)	2.14	0.77	น้อย
3. ธนาคารมีการจัดการให้พนักงานเข้าถึงความรู้ได้ง่าย	0 (0)	4 (2.2)	47 (26.0)	92 (50.8)	38 (21.0)	2.09	0.74	น้อย
4. ธนาคารมีการพัฒนาข้อมูลความรู้อย่างสม่ำเสมอ	0 (0)	6 (3.3)	51 (28.2)	78 (43.1)	46 (25.4)	2.09	0.81	น้อย
5. ธนาคารมีการสร้างความรู้จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร	0 (0)	3 (1.7)	52 (28.7)	86 (47.5)	40 (22.1)	2.10	0.75	น้อย
6. ธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ในหลายรูปแบบ	0 (0)	4 (2.2)	52 (28.7)	82 (45.3)	43 (23.8)	2.09	0.78	น้อย
7. เนื้อหาสาระการเรียนรู้สามารถเข้าใจได้โดยง่าย	1 (0.6)	3 (1.7)	50 (27.6)	89 (49.2)	38 (21.0)	2.12	0.77	น้อย
ภาพรวม						2.11	0.66	น้อย

จากตารางที่ 11 พบว่า โดยภาพรวมระดับปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านความรู้ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.11, S.D. = 0.66$) เมื่อพิจารณาแยกตามรายชื่อ พบว่า ระดับปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านความรู้ อยู่ในระดับน้อยทั้ง 7 ข้อ โดยเรียงลำดับจากน้อยไปหามากได้ดังนี้ ธนาคารมีการจัดการให้พนักงานเข้าถึงความรู้ได้ง่าย ($\bar{X} = 2.09, S.D. = 0.74$) ธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ในหลายรูปแบบ ($\bar{X} = 2.09, S.D. = 0.78$) ธนาคารมีการพัฒนาข้อมูลความรู้อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 2.09, S.D. = 0.81$) ธนาคารมีการสร้างความรู้จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ($\bar{X} = 2.10, S.D. = 0.75$) เนื้อหาสาระการเรียนรู้สามารถเข้าใจได้โดยง่าย ($\bar{X} = 2.12, S.D. = 0.77$) ธนาคารมีการจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลความรู้ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 2.14, S.D. = 0.72$) และข้อมูลความรู้ของธนาคารมีการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ ($\bar{X} = 2.14, S.D. = 0.77$)

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านเทคโนโลยี

ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านเทคโนโลยี	ระดับปัญหาและอุปสรรค					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์	0 (0)	4 (2.2)	45 (24.9)	79 (43.6)	53 (29.3)	2.00	0.80	น้อย
2. พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลตรงตามความต้องการ	0 (0)	4 (2.2)	46 (25.4)	81 (44.8)	50 (27.6)	2.02	0.79	น้อย
3. การมีระบบงานโดยตรงสำหรับการเรียนรู้	0 (0)	6 (3.3)	39 (21.5)	88 (48.6)	48 (26.5)	2.02	0.79	น้อย
4. การปรับระบบในการเรียนรู้ตามความต้องการของพนักงาน	0 (0)	3 (1.7)	42 (23.2)	94 (51.9)	42 (23.2)	2.03	0.73	น้อย
5. ความสะดวกในการเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning	0 (0)	1 (0.6)	42 (23.2)	95 (52.5)	43 (23.8)	2.01	0.70	น้อย
6. ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้	0 (0)	6 (3.3)	41 (22.7)	82 (45.3)	52 (28.7)	2.01	0.81	น้อย

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคของ โครงการฯ ด้านเทคโนโลยี	ระดับปัญหาและอุปสรรค					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7. การพัฒนาให้มีเทคโนโลยี ในการถ่ายทอดการเรียนรู้ ที่หลากหลาย	0 (0)	5 (2.8)	41 (22.7)	83 (45.9)	52 (28.7)	1.99	0.79	น้อย
ภาพรวม						2.01	0.66	น้อย

จากตารางที่ 12 พบว่า โดยภาพรวมระดับปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.01$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาแยกตามรายชื่อ พบว่า ระดับปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับน้อยทั้ง 7 ข้อ โดยเรียงลำดับจากน้อยไปหามากได้ดังนี้ การพัฒนาให้มีเทคโนโลยีในการถ่ายทอดการเรียนรู้ที่หลากหลาย ($\bar{X} = 1.99$, S.D. = 0.79) การเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.00$, S.D. = 0.80) ความสะดวกในการเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning ($\bar{X} = 2.01$, S.D. = 0.70) ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ ($\bar{X} = 2.01$, S.D. = 0.81) พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 2.02$, S.D. = 0.79) การมีระบบงานโดยตรงสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 2.02$, S.D. = 0.79) และการปรับระบบในการเรียนรู้ตามความต้องการของพนักงาน ($\bar{X} = 2.03$, S.D. = 0.73)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยวิเคราะห์แยกเป็นปัจจัยปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ที่ส่งผลต่อทัศนคติโดยรวมของพนักงาน และการวิเคราะห์โดยแยกตามทัศนคติในแต่ละด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์การ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และด้านเทคโนโลยี แสดงข้อมูลดังรายละเอียดในตารางที่ 13-18

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 โดยภาพรวม (\bar{Y})

แหล่งความแปรปรวน	Df.	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig
Regression	4	11.56	2.89	23.48	0.00*
Residual	176	21.66	0.12		
Total	180	33.22			
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) 0.59 ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) 0.35 ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) 0.33 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) 0.35					
ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ					
ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardize Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig
	B	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่	4.92	0.10		48.13	0.00*
ปัญหาและอุปสรรคด้านความรู้ (X_4)	-0.22	0.07	-0.33	-2.93	0.00*
ปัญหาและอุปสรรคด้านการเรียนรู้ (X_1)	-0.23	0.06	-0.33	-3.57	0.00*
ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์การ (X_2)	0.18	0.07	0.28	2.68	0.01*
ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยี (X_3)	-0.15	0.07	-0.23	-2.17	0.03*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านองค์การ (X_2) ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านเทคโนโลยี (X_5) ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้ (X_4) และปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านการเรียนรู้ (X_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในการทำนายทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยภาพรวมเท่ากับ 0.59 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) เท่ากับ 0.35 หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านการเรียนรู้ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านองค์การ และปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านเทคโนโลยี สามารถทำนายทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยภาพรวมได้ร้อยละ 35 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ ร้อยละ 33 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) เท่ากับร้อยละ 35 ในลักษณะนี้แสดงว่าปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านการเรียนรู้ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านองค์การ และปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 4.92 + (-0.22(X_1)) + (-0.23(X_2)) + 0.18(X_4) + (-0.15(X_5))$$

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านการเรียนรู้ (Y_1)

แหล่งความแปรปรวน	Df.	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig
Regression	1	4.36	4.36	22.58	0.00*
Residual	179	34.54	0.19		
Total	180	38.90			
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) 0.34 ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) 0.11 ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) 0.11 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) 0.44					
ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ					
ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardize Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	4.66	0.11		44.54	0.00*
ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยี (X_5)	-0.24	0.05	-0.34	-4.75	0.00*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านเทคโนโลยี (X_5) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในการทำนายทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองในด้านการเรียนรู้ เท่ากับ 0.34 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) เท่ากับ 0.11 หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านเทคโนโลยี สามารถทำนายทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนา

บุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองในด้านการเรียนรู้ได้ร้อยละ 11 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับร้อยละ 11 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) เท่ากับร้อยละ 44 ในลักษณะนี้แสดงว่าปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองในด้านการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_1 = 4.66 + (-0.24)(X_2)$$



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านองค์การ (Y_2)

แหล่งความแปรปรวน	Df.	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig
Regression	4	17.18	4.30	22.11	0.00*
Residual	176	34.19	0.19		
Total	180	51.37			
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) 0.58 ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) 0.33 ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) 0.32 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) 0.44					
ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ					
ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardize Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig
	B	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่	5.06	0.13		39.45	0.00*
ปัญหาและอุปสรรคด้านความรู้ (X_4)	-0.21	0.09	-0.26	-2.28	0.02*
ปัญหาและอุปสรรคด้านการเรียนรู้ (X_1)	-0.36	0.08	-0.42	-4.49	0.00*
ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์การ (X_2)	0.24	0.08	0.30	2.84	0.01*
ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยี (X_3)	-0.18	0.09	-0.22	-2.02	0.04*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านองค์กร(X_2) ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านเทคโนโลยี (X_3) ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้(X_4) และปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านการเรียนรู้(X_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในการทำนายทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองเท่ากับ 0.58 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) เท่ากับ 0.33 หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านการเรียนรู้ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านองค์กร และปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านเทคโนโลยี สามารถทำนายทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองในด้านองค์กร ได้ร้อยละ 33 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับร้อยละ 32 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) เท่ากับร้อยละ 44 ในลักษณะนี้แสดงว่าปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านการเรียนรู้ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านองค์กร และปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_2 = 5.06 + (-0.21(X_1)) + (-0.36(X_2)) + 0.24(X_3) + (-0.18(X_4))$$

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านบุคลากร (Y_3)

แหล่งความแปรปรวน	Df.	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig
Regression	3	10.12	3.37	14.75	0.00*
Residual	177	40.46	0.23		
Total	180	50.58			
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) 0.45 ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) 0.20 ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) 0.19 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) 0.48					
ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ					
ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardize Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	4.74	0.14		34.18	0.00*
ปัญหาและอุปสรรคด้านความรู้ (X_4)	-0.28	0.08	-0.35	-3.58	0.00*
ปัญหาและอุปสรรคด้านการเรียนรู้ (X_1)	-0.31	0.09	-0.37	-3.57	0.00*
ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์กร (X_2)	0.23	0.09	0.30	2.66	0.01*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านองค์กร(X_2) ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านการเรียนรู้ (X_1) และปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้(X_4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณใน

การทำนายทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านบุคลากร เท่ากับ 0.45 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) เท่ากับ 0.20 หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านการเรียนรู้ และปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านองค์การ สามารถทำนายทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านบุคลากรได้ร้อยละ 20 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ ร้อยละ 19 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) เท่ากับร้อยละ 48 ในลักษณะนี้แสดงว่าปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านการเรียนรู้ และปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านองค์การ ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_3 = 4.74 + (-0.28(X_1)) + (-0.31(X_2)) + 0.23(X_3)$$



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านความรู้ (Y_4)

แหล่งความแปรปรวน	Df.	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig
Regression	1	13.52	13.52	57.02	0.00*
Residual	179	42.43	0.24		
Total	180	55.94			
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) 0.49 ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) 0.24 ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) 0.24 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) 0.49					
ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ					
ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardize Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	4.93	0.12		40.31	0.00*
ปัญหาและอุปสรรคด้านความรู้ (X_4)	-0.42	0.06	-0.49	-7.55	0.00*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการ ๔ ด้านความรู้ (X_4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในการทำนาย ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านความรู้ เท่ากับ 0.49 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) เท่ากับ 0.24 หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคของโครงการ ๔ ด้านความรู้ สามารถทำนายทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการ

ปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองในด้านความรู้ ได้ร้อยละ 24 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับร้อยละ 24 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) เท่ากับร้อยละ 49 ในลักษณะนี้แสดงว่าปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้ ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองในด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_4 = 4.93 + (-0.42)(X_4)$$



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในด้านเทคโนโลยี (Y_3)

แหล่งความแปรปรวน	Df.	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig
Regression	1	13.88	13.88	56.05	0.00*
Residual	179	44.32	0.25		
Total	180	58.20			
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) 0.49 ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) 0.24 ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) 0.23 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) 0.50					
ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ					
ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardize Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	4.93	0.13		39.45	0.00*
ปัญหาและอุปสรรคด้านความรู้ (X_4)	-0.42	0.06	-0.49	-7.49	0.00*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้ (X_4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในการทำนายทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านเทคโนโลยีเท่ากับ 0.49 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) เท่ากับ 0.24 หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้ สามารถทำนายทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการ

ปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองในด้านเทคโนโลยี ได้ร้อยละ 24 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับร้อยละ 23 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) เท่ากับร้อยละ 50 ในลักษณะนี้แสดงว่าปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองในด้านเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_5 = 4.93 + (-0.42)(X_4)$$



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 2) ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ ตัวแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ในเชิงระบบ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและสภาพการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นขอบข่ายการวิจัย ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานในสังกัดกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม ซึ่งเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในสำนักงานเขตสุรวงศ์ จำนวนทั้งสิ้น 181 คน โดยได้รับข้อมูลกลับคืนมาจำนวน 181 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในรูปของอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regressions Analysis)

1. สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัย แบ่งตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ทักษะของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน โดยผลการวิจัยในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านการเรียนรู้ พบว่า โดยภาพรวมระดับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการฯ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.46$) ซึ่งสิ่งที่พนักงานมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดในด้านการเรียนรู้ คือ พนักงานมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.67$)

ด้านองค์การ พบว่า โดยภาพรวมระดับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการฯ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.53$) ซึ่งสิ่งที่พนักงานมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดในด้านองค์การ คือ ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.28, S.D. = 0.62$)

ด้านบุคลากร พบว่า โดยภาพรวมระดับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการฯ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.53$) ซึ่งสิ่งที่พนักงานมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดในด้านบุคลากร คือ พนักงานสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง ($\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.62$)

ด้านความรู้ พบว่า โดยภาพรวมระดับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการฯ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.56$) ซึ่งสิ่งที่พนักงานมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดในด้านความรู้ คือ ธนาคารมีการพัฒนาข้อมูลความรู้อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.66$)

ด้านเทคโนโลยี พบว่า โดยภาพรวมระดับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการฯ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.57$) ซึ่งสิ่งที่พนักงานมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดในด้านเทคโนโลยี คือ พนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.69$)

2. ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน โดยผลการวิจัยในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านการเรียนรู้ พบว่า โดยภาพรวมปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.18, S.D. = 0.62$) ซึ่งสิ่งที่พนักงานเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดในด้านการเรียนรู้ คือ การส่งเสริมให้พนักงานมีการกำหนดเป้าหมายสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 2.23, S.D. = 0.86$)

ด้านองค์การ พบว่า โดยภาพรวมปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.19, S.D. = 0.68$) ซึ่งสิ่งที่พนักงานเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดในด้านองค์การ คือ การนำผลจากการเรียนรู้มาปรับใช้ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมและยุติธรรม ($\bar{X} = 2.26, S.D. = 0.90$)

ด้านบุคลากร พบว่า โดยภาพรวมปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.14, S.D. = 0.69$) ซึ่งสิ่งที่พนักงานเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดในด้านบุคลากร คือ การให้พนักงานสามารถตัดสินใจในเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง ($\bar{X} = 2.22, S.D. = 0.88$)

ด้านความรู้ พบว่า โดยภาพรวมปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.11, S.D. = 0.66$) ซึ่งสิ่งที่พนักงานเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดในด้านความรู้ คือ ข้อมูลความรู้ของธนาคารถูกจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ ($\bar{X} = 2.14, S.D. = 0.77$)

ด้านเทคโนโลยี พบว่า โดยภาพรวมปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.01, S.D. = 0.66$) ซึ่งสิ่งที่พนักงานเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดในด้านเทคโนโลยี คือ การปรับระบบในการเรียนรู้ตามความต้องการของพนักงาน ($\bar{X} = 2.03, S.D. = 0.73$)

3. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนามูลฐานในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วย ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 โดยวิเคราะห์แยกเป็นปัจจัยปัญหาและอุปสรรคของ โครงการฯ ที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติโดยรวมของพนักงาน และการวิเคราะห์โดยแยกตามทัศนคติในแต่ละด้าน 5 ด้าน โดยผลการวิจัยในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านการเรียนรู้ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านองค์การ และปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนามูลฐานในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนามูลฐานในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านการเรียนรู้ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านองค์การ และปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนามูลฐานในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านการเรียนรู้ และปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านองค์การ ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนามูลฐานในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯด้านความรู้ ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้ ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในด้านเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยข้างต้น มีหลายประเด็นที่ควรนำมาพิจารณา และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ จึงอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

จากผลการศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์การ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และด้านเทคโนโลยี พบว่าพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยทั้งหมด โดยในด้านการเรียนรู้มีระดับทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.46$) ซึ่งสิ่งที่พนักงานมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดในด้านการเรียนรู้ คือพนักงานมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.67$) แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานนั้นสามารถก่อให้เกิดการพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ของตนเองได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับหลักการเรียนรู้ของบดินทร์ วิจารณ์ (บดินทร์ วิจารณ์ 2552) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การเรียนรู้ที่อิงอยู่กับการปฏิบัติงาน (performance-based learning) ที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ทางธุรกิจจึงจะประสบความสำเร็จมากกว่าการเรียนรู้ในเชิงนามธรรม (abstract learning) ดังนั้น ความผูกพันหรือพันธะและความสามารถที่จะเรียนรู้ของแต่ละคนจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง โอกาสในการเรียนรู้ของบุคคลซึ่งประกอบด้วยการเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง การเรียนรู้จากผู้ร่วมงาน การเรียนรู้โดยอาศัยคอมพิวเตอร์ การเรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงานแต่ละวันหรือจากงาน โครงการที่ได้รับมอบหมายมาเป็นพิเศษ รวมถึงการหยั่งรู้ด้วยตนเอง

ด้านองค์การ พบว่า โดยภาพรวมระดับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการฯ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.53$) ซึ่งสิ่งที่พนักงานมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดในด้านองค์การ คือผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.28, S.D. = 0.62$) ซึ่งเป็นไปตามจุดมุ่งหมายขององค์กรในการจัดตั้งโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ด้วยตนเอง โดยผ่านสื่อการเรียนรู้ต่างๆ ของธนาคาร อันได้แก่ การเรียนรู้ผ่านระบบ KTB e-Training ทั้งจาก Intranet หรือ Internet

ตลอดจนจากเอกสารตำราหรือ VCD เป็นต้น อีกทั้งเพื่อเป็นการได้แลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกันเพื่อตอบสนองนโยบายของธนาคารที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) อันจะนำไปสู่องค์กรแห่งความคิดสร้างสรรค์ (Creative Organization) และเป็นการสร้างทุนทางปัญญาให้แก่พนักงาน (Intellectual Capital) ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา โดยไม่ต้องรอเข้ารับการศึกษาอบรมในห้องอบรม โดยในการเลือกการเรียนรู้ดังกล่าวนี้พนักงานมีอิสระในการเรียนรู้สามารถเลือกศึกษาได้ตามความสนใจ สอดคล้องตามผลการศึกษาในด้านบุคลากร โดยสิ่งที่พนักงานมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดในด้านบุคลากร คือ พนักงานสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง ($\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.62$) และการที่มีการใช้สื่อการเรียนรู้ผ่านทางระบบทั้งจาก Intranet หรือ Internet ช่วยให้ธนาคารสามารถปรับปรุงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องตามสิ่งที่พนักงานมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดในด้านความรู้ คือ ธนาคารมีการพัฒนาข้อมูลความรู้อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.66$)

สำหรับสิ่งที่พนักงานมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดในด้านเทคโนโลยี คือ พนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.69$) เป็นไปตามผลการวิจัยของ วาห์เลน Whalen (1999) ได้ศึกษาพบว่า ในส่วนของการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวนี้ นับได้ว่าเป็นประโยชน์มากต่อการบริหารเพราะได้เปรียบในแง่ของการแข่งขันธุรกิจ ทำให้บุคลากรระดับผู้จัดการ 200 คน ในกลุ่มงานบริการการบริหารเครือข่ายของบริษัท Bell Canada ที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมแบบใหม่นี้ มีความพึงพอใจในการได้รับสารสนเทศที่ทันสมัย เพราะมีคณาจารย์ในการเรียนในสถานที่และเวลาที่เหมาะสมและยืดหยุ่น อีกทั้งยังสามารถวางแผนในการเรียนด้วยตนเองและเหมาะสมกับลักษณะการทำงานของตน

3. ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทยให้ดียิ่งขึ้น และเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

ข้อเสนอแนะของการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้ดียิ่งขึ้นรวมถึงทำให้พนักงานมีทัศนคติโดยรวมดีมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ผู้วิจัยจึงขอใช้ข้อมูลจากประเด็นของปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ในด้านต่างๆ มาเป็นข้อเสนอแนะดังนี้

1. ในด้านการเรียนรู้ พบว่า สิ่งที่พนักงานเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ การส่งเสริมให้พนักงานมีการกำหนดเป้าหมายสำหรับการเรียนรู้ ดังนั้น ทางธนาคารจึงต้องมีการสื่อสารเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความเข้าใจถึงความสำคัญของการเรียนรู้ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อที่พนักงานจะได้มีเป้าหมายสำหรับการเรียนรู้ที่แน่นอน

2. ในด้านองค์การ พบว่า สิ่งที่พนักงานเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ การนำผลจากการเรียนรู้มาปรับใช้ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมและยุติธรรม ดังนั้น ทางธนาคารจึงต้องพยายามหาวิธีการในการสื่อสารในเรื่องของความสัมพันธ์ของการเรียนรู้ที่มีผลต่อการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง และทำให้พนักงานมีความเข้าใจถึงเป้าหมายของการเรียนรู้ หรือวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีในการเข้าร่วมโครงการของพนักงาน

3. ในด้านบุคลากร พบว่า สิ่งที่พนักงานเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ การให้พนักงานสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง สำหรับด้านนี้ทางธนาคารต้องมีการกระตุ้นให้พนักงานมีการเรียนรู้ที่หลากหลาย รวมถึงจะต้องชี้แจงให้พนักงานทราบว่าพนักงานไม่จำเป็นต้องเรียนรู้เฉพาะข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนเองเท่านั้น แต่สามารถเรียนรู้ในส่วนงานอื่นๆ ได้ ดังนั้นในส่วนนี้พนักงานจึงสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง และเลือกเรียนรู้ได้ตลอดเวลา

4. ในด้านความรู้ พบว่า สิ่งที่พนักงานเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ ข้อมูลความรู้ของธนาคารไม่ถูกจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ ดังนั้น ทางธนาคารจะต้องพยายามจัดหาวิธีการจัดเก็บข้อมูลให้สามารถเข้าใจได้ง่ายกว่าเดิม เพื่อให้สามารถดูใจให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ได้ง่ายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5. ด้านเทคโนโลยี พบว่า สิ่งที่พนักงานเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ การปรับระบบในการเรียนรู้ตามความต้องการของพนักงาน ในส่วนนี้อาจใช้วิธีการพัฒนาโดยการออกแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับระบบในการเรียนรู้ที่เหมาะสม หรือสอบถามความต้องการอื่นๆ เกี่ยวกับการเรียนรู้ เพื่อจะได้พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาอื่นๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันได้

ขอเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ตามที่ผู้วิจัยได้มีการเสนอแนะของการวิจัยไปข้างต้น เพื่อให้งานวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ได้แพร่หลายออกไป เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าของผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้สนใจทั่วไป จึงขอเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาปรับปรุงโครงการพัฒนานุเคราะห์ในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความสำเร็จของโครงการพัฒนานุเคราะห์ในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). การพัฒนาพนักงาน [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2552. เข้าถึงได้จาก <http://www.bangkokbank.com/Bangkok%20Bank%20Thai/Pages/main.aspx>.

_____. ประวัติธนาคารกรุงไทย [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2552. เข้าถึงได้จาก <http://www.intranet.ktb.co.th>

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). ทีมงานดูแลระบบ. อัตรากำลังพนักงานในสังกัดกลุ่มเครือข่าย นครหลวง 1. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2553.

บดินทร์ วิจารณ์. การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2552.

บุญเรือง นิยมหอม. “การพัฒนากระบวนการเรียนการสอนทางอินเทอร์เน็ตในระดับอุดมศึกษา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณศึกษิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

ประสพชัย พสุนนท์. สถิติธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : ท้อป, 2553.

รังสรรค์ สุกันทา. “การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บแบบมีส่วนร่วมตามแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองสำหรับบุคลากรขององค์กรธุรกิจ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณศึกษิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษานอกโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

ศิริพร เจริญศิลป์. “สรุปภาวะธนาคารพาณิชย์เดือนกันยายน 2552.” บทวิเคราะห์ภาวะการเงิน

การธนาคาร ฝ่ายวิจัยธุรกิจสถาบันบริหารความเสี่ยงและกำกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2552. (อัดสำเนา)

สรวงสุดา ปานสกุล. “การนำเสนอรูปแบบการเรียนรู้กระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์แบบร่วมมือในองค์กรบนอินเทอร์เน็ต.” วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณศึกษิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

ห้สชัย สิทธิรักษ์. การเรียนรู้ด้วยตนเอง [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2552. เข้าถึงได้จาก <http://gotoknow.org/blog/learningcenter/168844>

อมรรัตน์ จันทวงศ์. การเรียนรู้ด้วยตนเอง [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2552. เข้าถึงได้จาก <http://gotoknow.org/blog/amornrat/39420>

- Gill, M., and D. Meier. Training & Development. n.p., 1989. อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์. การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2552.
- Manville, B. Leader to leader. n.p., 2001. อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์. การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2552.
- Reading, J. Strategic readiness : The making of the learning organization. San Francisco : Jossey-Bass, 1994. อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์. การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2552.
- Senge, P. The fifth discipline. New York : Doubleday, 1999. อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์. การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2552.
- Senge, P. The leader's new work : Building learning organizations. n.p., 1990. อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์. การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2552.
- ภาษาอังกฤษ**
- Adoeoye, B.F. "The relationship between national culture and the usability of an e-Learning system." Doctoral Dissertation University of Illinois at Urbana-Campaign, 2004.
- Edmundson, A. L. "The cross cultural dimension of globalized e-learning (India/United Satae)." Doctoral Dissertation Walden University, 2004.
- Mungania, H. "Student modeling in e-learning environments." Master's degree thesis University of Missouri of Missouri at Columbia, 2004.
- Parker, C.D. "A descriptive study to identify deterrents to participation in employer provides e-learning." Doctoral Dissertation Capella University, 2004.
- Tyan, K. J. "Diffusion barriers to e-learning in corporate Taiwan : A factor analysis of practitioners' perspectives (China)." Doctoral Dissertaton, Indiana University, 2004.
- Whalen, T. The business case for corporate training applications of web-based tele-learning. Canada : University of Ottawa, 1999.



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นข้อมูลความคิดเห็นรวมถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ของโครงการในเบื้องต้น ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาโครงการต่อไป จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด และผู้ศึกษาขอถือโอกาสขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

2. แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะเป็นแบบกำหนดคำตอบให้ (Check List) และเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 2 ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 โดยจะเป็นแบบกำหนดคำตอบให้ (Check List)

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 โดยจะเป็นแบบกำหนดคำตอบให้ (Check List)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยจะเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Opened end)

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวจุฑารัตน์ เสือแก้ว

นักศึกษาปริญญาโท

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ท่านต้องการหรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

21-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51-60 ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย

หย่าร้าง

4. ข้อมูลบุตร

มีบุตร

ไม่มีบุตร

5. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าอนุปริญญา

ปวส หรือ อนุปริญญา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท หรือสูงกว่า

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

6. ทักษะและความถนัดในการใช้คอมพิวเตอร์

ไม่ถนัด/ควรปรับปรุง

พอใช้/ใช้ระบบงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้

ดี/ใช้ระบบงานในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว

ดีมาก/มีความชำนาญในระบบงานและระบบอื่นๆ

ตอนที่ 2 ทักษะของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง
ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับทักษะของท่านมากที่สุด

ทักษะของพนักงานต่อโครงการฯ	ระดับทักษะ				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
1. ด้านการเรียนรู้					
1.1 ท่านเข้าใจในความสำคัญของการเรียนรู้					
1.2 ท่านได้รับการฝึกฝนให้มีการเรียนรู้ด้วยตนเอง					
1.3 ท่านมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน					
1.4 ท่านมีทักษะในการคิดอย่างเป็นระบบ					
1.5 ท่านปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบอันนำมาซึ่งการพัฒนาการเรียนรู้					
1.6 ท่านมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง					
1.7 ท่านเข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการฯ					
1.8 ท่านมีการกำหนดเป้าหมายสำหรับการเรียนรู้					
1.9 ท่านให้ความร่วมมือและสนับสนุน รวมถึงเข้าร่วมโครงการฯ เป็นอย่างดี					
1.10 อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
2. ด้านองค์กร					
2.1 ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง					
2.2 หน่วยงานต่าง ๆ ให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการฯ					
2.3 ธนาคารสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้					
2.4 ธนาคารมีการพัฒนาข้อมูลสำหรับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง					
2.5 ธนาคารมีการจูงใจให้พนักงานเกิดการเรียนรู้					
2.6 ธนาคารมีการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่มีการเรียนรู้					
2.7 ธนาคารมีการวัดผลจากการเรียนรู้ที่เหมาะสมและ โปร่งใส					
2.8 ธนาคารนำการวัดผลจากการเรียนรู้มาปรับใช้ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมและยุติธรรม					
2.9 ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึง					
2.10 อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการฯ	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
3. ด้านบุคลากร					
3.1 ท่านสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง					
3.2 ท่านสามารถจัดเวลาในการเรียนรู้ของตนเองได้					
3.3 ท่านสามารถเลือกเรียนรู้ในหมวดวิชาที่สนใจ					
3.4 ผู้จัดการสร้างโอกาสการเรียนรู้ให้แก่พนักงาน					
3.5 ผู้จัดการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้และเข้าร่วม โครงการ					
3.6 ลูกค้ำมีส่วนสนับสนุนให้พนักงานเกิดการเรียนรู้					
3.7 ลูกค้ำมีส่วนสนับสนุนในการพัฒนาการทำงาน					
3.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
4. ด้านความรู้					
4.1 ธนาคารมีการจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลความรู้ที่เหมาะสม					
4.2 ข้อมูลความรู้ของธนาคารมีการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่					
4.3 ธนาคารมีการจัดการให้พนักงานเข้าถึงความรู้ได้ง่าย					
4.4 ธนาคารมีการพัฒนาข้อมูลความรู้อย่างสม่ำเสมอ					
4.5 ธนาคารมีการสร้างความรู้จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร					
4.6 ธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ในหลายรูปแบบ					
4.7 เนื้อหาสาระการเรียนรู้สามารถเข้าใจได้โดยง่าย					
4.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
5. ด้านเทคโนโลยี					
5.1 ท่านเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์					
5.2 ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลตรงตามความต้องการ					
5.3 ธนาคารมีระบบงานโดยตรงสำหรับการเรียนรู้					
5.4 ธนาคารปรับระบบในการเรียนรู้ตามความต้องการของพนักงาน					
5.5 ธนาคารมีระบบ E-Learning ที่มีประสิทธิภาพ					
5.6 ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้					
5.7 ธนาคารมีเทคโนโลยีในการถ่ายทอดการเรียนรู้ที่หลากหลาย					
5.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง
ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับปัญหาและอุปสรรคที่ท่านคิดเห็น

ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ	ระดับปัญหาและอุปสรรค				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ด้านการเรียนรู้					
1.1 การสร้างให้พนักงานเข้าใจในความสำคัญของการเรียนรู้					
1.2 การสร้างให้พนักงานมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง					
1.3 การสร้างให้พนักงานมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน					
1.4 การสร้างให้พนักงานมีทักษะในการคิดอย่างเป็นระบบ					
1.5 การสร้างให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบอันนำมาซึ่งการพัฒนาการเรียนรู้					
1.6 การสร้างให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง					
1.7 การชี้แจงให้พนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการฯ					
1.8 การส่งเสริมให้พนักงานมีการกำหนดเป้าหมายสำหรับการเรียนรู้					
1.9 การทำให้พนักงานให้ความร่วมมือและสนับสนุน รวมถึงเข้าร่วมโครงการฯ					
1.10 อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
2. ด้านองค์การ					
2.1 การสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ด้วยตนเองจากผู้บริหารระดับสูง					
2.2 การให้ความร่วมมือ ในการดำเนิน โครงการฯ จากหน่วยงานต่างๆ					
2.3 การสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้					
2.4 การพัฒนาข้อมูลสำหรับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง					
2.5 การประชาสัมพันธ์โครงการ ไปสู่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย					
2.6 การจัดสอบวัดผลการเรียนรู้มีความเหมาะสมและโปร่งใส					
2.7 ข้อสอบในการวัดผลตรงตามเนื้อหาการเรียนรู้					
2.8 การนำผลจากการเรียนรู้มาปรับใช้ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมและยุติธรรม					
2.9 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ	ระดับปัญหาและอุปสรรค				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
3. ด้านบุคลากร					
3.1 การให้พนักงานสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง					
3.2 การให้พนักงานสามารถจัดเวลาในการเรียนรู้ของตนเองได้					
3.3 การให้พนักงานสามารถเลือกเรียนรู้ในหมวดวิชาที่สนใจ					
3.4 ผู้จัดการสร้างโอกาสการเรียนรู้ให้แก่พนักงาน					
3.5 ผู้จัดการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้และเข้าร่วมโครงการ					
3.6 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
4. ด้านความรู้					
4.1 ธนาคารมีการจัดระบบการเก็บข้อมูลความรู้อย่างเหมาะสม					
4.2 ข้อมูลความรู้ของธนาคารมีการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่					
4.3 ธนาคารมีการจัดการให้พนักงานเข้าถึงความรู้ได้ง่าย					
4.4 ธนาคารมีการพัฒนาข้อมูลความรู้อย่างสม่ำเสมอ					
4.5 ธนาคารมีการสร้างความรู้จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร					
4.6 ธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ในหลายรูปแบบ					
4.7 เนื้อหาสาระการเรียนรู้สามารถเข้าใจได้โดยง่าย					
4.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
5. ด้านเทคโนโลยี					
5.1 การเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์					
5.2 พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลตรงตามความต้องการ					
5.3 การมีระบบงาน โดยตรงสำหรับการเรียนรู้					
5.4 การปรับระบบในการเรียนรู้ตามความต้องการของพนักงาน					
5.5 ความสะดวกในการเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning					
5.6 ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้					
5.7 การพัฒนาให้มีเทคโนโลยีในการถ่ายทอดการเรียนรู้ที่หลากหลาย					
5.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ภาคผนวก ข
หนังสือขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย



สำเนา

102

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0 3425 9031

ที่ / 2553

วันที่ 28 มิถุนายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

ด้วย นางสาวจุฑารัตน์ เสือแก้ว นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตสุรวงศ์" มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในกรณี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ หากมีรายละเอียดเพิ่มเติม คณะฯ ใคร่ขออนุญาตให้ นางสาวจุฑารัตน์ เสือแก้ว หมายเลขโทรศัพท์ 086 - 9479248 เป็นผู้ประสานงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ



อำนาจ บันทึกข้อความ

103

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0 3425 9031

ที่ / 2553

วันที่ ๒๘ มิถุนายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.สรวรรยา ชื่อเลื่อม

ด้วย นางสาวจุฑารัตน์ เสือแก้ว นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังดำเนินการทำการค้นคว้า
อิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน
โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใน
สำนักงานเขตสุรวงศ์” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจ
เครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน
โปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ หากมีรายละเอียดเพิ่มเติม คณะฯ
ใคร่ขออนุญาตให้ นางสาวจุฑารัตน์ เสือแก้ว หมายเลขโทรศัพท์ 086 - 9479248 เป็นผู้
ประสานงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ



อำนาจ

104

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0 3425 9031

ที่ / 2553

วันที่ 28 มิถุนายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน

ด้วย นางสาวจุฑารัตน์ เสือแก้ว นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตสุรวงศ์" มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ หากมีรายละเอียดเพิ่มเติม คณะฯ ใคร่ขออนุญาตให้ นางสาวจุฑารัตน์ เสือแก้ว หมายเลขโทรศัพท์ 086 - 9479248 เป็นผู้ประสานงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พงษ์พันธ์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ



ถ้าเนา

105

บันทึกข้อความ

สวนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0 3425 9031

ที่ / 2553

วันที่ ๒๘ มิถุนายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์

ด้วย นางสาวจุฑารัตน์ เสือแก้ว นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนานุเคราะห์ในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตสุรวงศ์” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ หากมีรายละเอียดเพิ่มเติม คณะฯ ใคร่ขออนุญาตให้ นางสาวจุฑารัตน์ เสือแก้ว หมายเลขโทรศัพท์ 086 - 9479248 เป็นผู้ประสานงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ



สำเนา

106

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0 3425 9031

ที่ / 2553

วันที่ ๒๘ มิถุนายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

ด้วย นางสาวจุฑารัตน์ เสือแก้ว นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตสุรวงศ์" มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ หากมีรายละเอียดเพิ่มเติม คณะฯ ใคร่ขออนุญาตให้ นางสาวจุฑารัตน์ เสือแก้ว หมายเลขโทรศัพท์ 086 - 9479248 เป็นผู้ประสานงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

ตารางที่ 19 RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

No.	Item	Mean	Std Dev	Cases
1	เพศ	1.6000	0.4961	40.00
2	อายุ	2.1000	1.0328	40.00
3	สถานภาพ	1.5000	0.5064	40.00
4	ข้อมูลบุตร	1.5000	0.5064	40.00
5	ระดับการศึกษา	3.2000	0.4641	40.00
6	ทักษะ	2.8750	0.7574	40.00
7	ตำแหน่งงาน	2.7500	0.4935	40.00
8	อายุงาน	2.6000	1.4641	40.00
9	ประสบการณ์	1.0000	0.0000	40.00
10	ประสบการณ์จาก	2.4500	0.7143	40.00
11	A1	4.7250	0.5541	40.00
12	A2	4.4750	0.7506	40.00
13	A3	4.3000	0.6485	40.00
14	A4	4.2250	0.7334	40.00
15	A5	4.3250	0.7299	40.00
16	A6	4.4500	0.7143	40.00
17	A7	4.3500	0.6998	40.00
18	A8	4.3500	0.6622	40.00
19	A9	4.3500	0.6998	40.00
20	B1	4.3750	0.7048	40.00
21	B2	4.2750	0.6789	40.00
22	B3	4.3500	0.7355	40.00
23	B4	4.2750	0.7157	40.00
24	B5	4.3250	0.6558	40.00
25	B6	4.1750	0.7472	40.00

ตารางที่ 19 (ต่อ)

No.	Item	Mean	Std Dev	Cases
26	B7	4.3750	0.5401	40.00
27	B8	4.2000	0.6485	40.00
28	B9	4.3250	0.5723	40.00
29	C1	4.2750	0.6400	40.00
30	C2	4.3500	0.6222	40.00
31	C3	4.4500	0.5970	40.00
32	C4	4.4000	0.7089	40.00
33	C5	4.4750	0.5986	40.00
34	C6	4.2250	0.7675	40.00
35	C7	4.2750	0.7506	40.00
36	D1	4.1250	0.5158	40.00
37	D2	4.2500	0.6304	40.00
38	D3	4.3000	0.6076	40.00
39	D4	4.3000	0.6485	40.00
40	D5	4.3500	0.6222	40.00
41	D6	4.2750	0.5541	40.00
42	D7	4.3250	0.5256	40.00
43	E1	4.2500	0.4935	40.00
44	E2	4.2750	0.5057	40.00
45	E3	4.4000	0.5905	40.00
46	E4	4.4000	0.5905	40.00
47	E5	4.3750	0.7048	40.00
48	E6	4.3750	0.5856	40.00
49	E7	4.3250	0.5723	40.00
50	AA1	1.7000	1.0178	40.00
51	AA2	2.1000	0.9554	40.00
52	AA3	1.8500	0.9753	40.00

ตารางที่ 19 (ต่อ)

No.	Item	Mean	Std Dev	Cases
53	AA4	1.8750	0.9658	40.00
54	AA5	1.8000	0.9923	40.00
55	AA6	1.7500	1.0064	40.00
56	AA7	1.9500	0.9858	40.00
57	AA8	2.0000	1.0127	40.00
58	AA9	2.0250	1.0250	40.00
59	BB1	1.8250	1.0595	40.00
60	BB2	1.8250	1.0595	40.00
61	BB3	1.8500	1.0266	40.00
62	BB4	1.9250	1.0473	40.00
63	BB5	2.0500	1.1311	40.00
64	BB6	1.9500	1.0610	40.00
65	BB7	1.8250	1.0099	40.00
66	BB8	1.8500	0.9753	40.00
67	CC1	1.7750	1.0975	40.00
68	CC2	1.9750	0.9737	40.00
69	CC3	1.8750	1.0667	40.00
70	CC4	1.8500	0.9753	40.00
71	CC5	1.8000	0.9923	40.00
72	DD1	1.8000	1.0908	40.00
73	DD2	1.9000	1.0077	40.00
74	DD3	2.0000	1.0127	40.00
75	DD4	1.9000	0.9282	40.00
76	DD5	1.9500	0.9323	40.00
77	DD6	1.9750	0.9737	40.00
78	DD7	1.8750	0.9111	40.00
79	EE1	1.8750	1.1365	40.00

ตารางที่ 19 (ต่อ)

No.	Item	Mean	Std Dev	Cases
80	EE2	1.9500	1.0365	40.00
81	EE3	2.0750	1.0952	40.00
82	EE4	1.9500	0.9323	40.00
83	EE5	2.0000	1.0860	40.00
84	EE6	2.0000	1.0127	40.00
85	EE7	1.9000	1.1277	40.00

ตารางที่ 20 Reliability Coefficients

N of Cases	N of Item	Alpha
40.0	85	.9013

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวจุฑารัตน์ เลือแก้ว
ที่อยู่	103/49 ลุมพินีเพลส พระราม 3-เจริญกรุง แขวงบางคอแหลม เขตบางคอแหลม จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10120
ที่ทำงาน	95,95/10-13 บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนนางลิ้นจี่ ถนนนางลิ้นจี่ แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2550	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (วิทยาการจัดการ) เกียรตินิยมอันดับ 2 จากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษา สุราษฎร์ธานี
พ.ศ. 2552	ศึกษาต่อระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2550-2551	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนนางลิ้นจี่
พ.ศ. 2551-2554	เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนนางลิ้นจี่

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี