ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

นายพีรพงษ์ เหลืองรุ่งทรัพย์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2552

Opinions of Employees of Krung Thai Bank Public Company Toward Being a Learning Organization

Mr.Peerapong Luangrungsup

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2009

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
ชื่อและนามสกุล	นายพีรพงษ์ เหลืองรุ่งทรัพย์
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วินัย รังสินันท์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิชาวิทยาการจัดการ
วันที่ 10 เดือน มี.ค. พ.ศ. 2553

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)
ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
ผู้ศึกษา นายพีรพงษ์ เหลืองรุ่งทรัพย์ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ **ปีการศึกษา** 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1)ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับหัวหน้างาน และ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (3) เสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตเอกมัย จำนวน 142 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบหลายตัวเลือกสำหรับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลแบบสอบถามมาตรประมาณค่าเกี่ยว กับ ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ แบบสอบถามปลายเปิดสำหรับข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าที และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และ 0.1

ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)สังกัดสำนักงานเขตเอกมัยในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านความรู้ ด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง (2) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาทำงาน ระดับการศึกษา แผนกงาน รายได้ ตำแหน่งงาน พบว่าไม่แตกต่าง (3) เสนอแนะให้เสริมสร้างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดย ธนาคารฯควรกำหนดตัวบ่งชี้ในบางยุทธศาสตร์ให้ชัดเจน กระจายอำนาจและให้อิสระแก่ทีมงาน อบรมและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ผู้บริหารควรมีการสนับสนุนและแก้ไขปัญหาให้ กับ บุคลากรในการทำงานและ การประเมินผลควรมีหลักเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนและเป็นธรรม

คำสำคัญ ความคิดเห็น พนักงาน องค์กรแห่งการเรียนรู้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ต้องอาศัยแรงจูงใจและ ความวิริยะอดทนในการ ศึกษาค้นคว้า และที่สำคัญที่สุดคือการได้รับคำปรึกษาชี้แนะที่ดีจากอาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัย ซึ่งผู้ศึกษาได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศและ รองศาสตราจารย์ ดร.วินัย รังสินันท์ ที่กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำแนะนำและติดตามอย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด และ มีส่วนผลักดันให้ผู้ทำการศึกษาเกิดความมั่นใจในการทำการศึกษาอย่างต่อเนื่องจนสามารถฝ่าฟันอุปสรรคนานัปการทำให้การวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นอกจากนั้นผู้ศึกษาต้องขอบพระคุณพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตเอกมัย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามและช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและที่ขาดไม่ได้ขอขอบพระคุณพ่อ-แม่ และครอบครัวที่ดูแล ห่วงใยและให้กำลังใจในศึกษาครั้งนี้ ทำให้ผู้เขียนได้มาสมัครเข้าศึกษาในสถาบันที่มีคุณภาพอย่างมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ท้ายสุดที่จะไม่กล่าวคงไม่ได้ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา คุณประสาธน์ จันทรประสิทธิ์ คุณศักดา สมาโนตม์ และเพื่อนร่วมงานคุณจินตนา พรหมมา คุณดวงจันทร์ งามมีลาภ ที่ให้ความช่วยเหลือ ด้านความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ รวมทั้งช่วยเป็นกำลังใจในการเรียนการศึกษาตลอดมาตั้งแต่แรกจนถึงปัจจุบัน

นายพีรพงษ์ เหลืองรุ่งทรัพย์

ตุลาคม 2552

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

กิตติกรรมประกาศ ..... จ

สารบัญตาราง ..... ซ

สารบัญภาพ ..... ฌ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

ประเด็นปัญหาที่ศึกษา 2

วัตถุประสงค์ของการศึกษา 3

กรอบแนวคิดในการวิจัย 3

ขอบเขตการศึกษาวิจัย 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

นิยามศัพท์ 5

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 6

ความหมายของการเรียนรู้ 6

ประเภทความรู้ 6

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 8

แนวทางการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ 9

องค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ 12

การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 14

ข้อมูลธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 19

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 28

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 30

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 30

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 31

การเก็บรวบรวมข้อมูล 32

การวิเคราะห์ข้อมูล 32

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 34
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ 35
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 38
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 50
สรุปการวิจัย 50
อภิปรายผล 52
ข้อเสนอแนะ 53
บรรณานุกรม 55
ภาคผนวก 58
ก แบบสอบถาม 59
ประวัติผู้ศึกษา 65

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ 35

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้ 38

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านองค์กร 39

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านบุคลากร 40

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้ 41

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี 42

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงบนมาตรฐานและค่า t แยกตามเพศ 43

ตารางที่ 4.8 แสดงผลวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว one way ANOVA ของความคิดเห็นเมื่อจำแนกตาม กลุ่มอายุ 44

ตารางที่ 4.9 แสดงผลวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว one way ANOVA ของความคิดเห็นเมื่อจำแนกตาม กลุ่มระยะเวลาทำงาน 45

ตารางที่ 4.10 แสดงผลวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว one way ANOVA ของความคิดเห็นเมื่อจำแนกตาม กลุ่มระดับการศึกษา 46

ตารางที่ 4.11 แสดงผลวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว one way ANOVA ของความคิดเห็นเมื่อจำแนกตาม กลุ่มหน่วยงานที่สังกัด 47

ตารางที่ 4.12 แสดงผลวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว one way ANOVA ของความคิดเห็นเมื่อจำแนกตาม กลุ่มรายได้ 48

ตารางที่ 4.13 แสดงผลวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว one way ANOVA ของความคิดเห็นเมื่อจำแนกตาม กลุ่มระดับตำแหน่งงาน 49

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 ตัวแบบระบบองค์การแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Michael J. Marquardt 11
ภาพที่ 2.2 หมวดวิชา Core Course สำนักงานใหญ่และสาขา 16
ภาพที่ 2.3 หมวดวิชา Technical Course สาขา 17
ภาพที่ 2.4 หมวดวิชาอื่นๆ 18

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ให้มีการเจริญเติบโตและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีหน้าที่หลักที่สำคัญในการให้บริการทางการเงินแก่ประชาชน จากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อการถดถอยทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องมาหลายปี ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยกลับมีภาวะการณ์แข่งขันที่สูงมากทั้งในด้านการให้บริการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีต่างๆ รวมถึงการผ่อนปรนกฎข้อบังคับของภาครัฐในการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ การเปิดเสรีทางการเงินระหว่างประเทศที่เปิดโอกาสให้ธนาคารพาณิชย์จากต่างประเทศเข้ามาดำเนินกิจการในประเทศมากยิ่งขึ้น ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ของไทย รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปตามค่านิยมและยุคสมัยทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่างได้มีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว และหาจุดเด่นเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งขันเพื่อให้สามารถแข่งขันในธุรกิจได้

ถึงแม้ว่าสภาพเศรษฐกิจโดยรวมจะชะลอตัว แต่ในธุรกิจธนาคารพาณิชย์การแข่งขันยังคงมีความรุนแรง ซึ่งจะเห็นได้ว่าในช่วงที่ผ่านมาได้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้แก่ลูกค้าได้อย่างครบวงจร (Universal Banking) ซึ่งครอบคลุมไปยังผลิตภัณฑ์และบริการรวมไปถึง ธุรกิจประกัน ธุรกิจจัดการกองทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจรายย่อยต่างๆ เช่น เช่าซื้อ ลิสซิ่ง บัตรเครดิต เป็นต้น และการแข่งขันในแต่ละผลิตภัณฑ์นั้นมีความรุนแรงเช่นกัน ทำให้บทบาท วิธีการ และรูปแบบการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น โดยนอกจากจะเป็นจุดที่ให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินเพียงอย่างเดียวดังเช่นในอดีตยังเน้นการขายผลิตภัณฑ์ในด้านอื่นๆด้วย จากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางด้านการเงิน และการที่ลูกค้าเริ่มมีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันมากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าทุกธนาคารต่างมีความพยายามที่ต้องการให้ลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ การบริการฝากหรือถอนระหว่างบัญชี บริการโอนเงินระหว่างบัญชี บริการบัตรเครดิต บริการรับชำระเงินของบริษัทมือถือ บริการเสนอบัตรอิเล็กทรอนิกส์เติมเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ในบางธนาคารได้มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) และ ระบบ Call Center ซึ่งเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการให้บริการเพื่อสร้างความสะดวกในการใช้

บริการแก่ลูกค้า(ผู้ส่งออก.2549:81)

ความก้าวหน้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่จัดอยู่ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ของรัฐ มีโครงสร้างการถือหุ้นใหญ่โดยภาครัฐ และมีแนวทางในการบริหารเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล ธนาคารกรุงไทยได้เริ่มดำเนินกิจการมานับตั้งแต่ปี พ.ศ.2509 มีการเติบโตขึ้นอย่างมั่นคง และรวดเร็ว มีการปรับปรุงพัฒนา และขยายองค์กรงานใหม่ทั้งในสำนักงานใหญ่และสาขาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น และจากการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์รวมถึงสถาบันที่ให้บริการทางการเงินต่างๆ ในปัจจุบันมีสูงมาก มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้า มีหลักการบริหารจัดการที่ดี มีการสร้างความแตกต่างในรูปแบบการบริการ ทำให้องค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการแข่งขัน

ประเด็นปัญหาที่ศึกษา

ปัจจุบันเป็นยุคที่สภาพแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจมีความซับซ้อน และ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจนทำให้องค์กรแบบดั้งเดิมปรับตัวไม่ทัน จึงเกิดองค์กรแบบใหม่ๆ ขึ้นมากมายเช่น Team Structures, Matrix and Project Structures, The Boundaryless Organization และ The Learning Organization เป็นต้น ในจำนวนองค์กรแบบใหม่ทั้งหมด The Learning Organizationหรือองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้รับการกล่าวขานถึงมากที่สุด เนื่องจากผู้บริหารยุคใหม่จำนวนมาก เชื่อว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นคำตอบหนึ่งที่ทำให้องค์กรอยู่รอดได้อย่างยั่งยืนใน สภาพที่มีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรง (ไสว โลจนะศุภฤกษ์ : 2552 เว็บไซต์)

จากการที่ผู้วิจัยเห็นความสำคัญขององค์กรที่มีความมุ่งมั่นสู่การเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) นั้น เพื่อให้ความมุ่งมั่นของธนาคารดังกล่าวสัมฤทธิ์ผล ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงาน อันจะนำผลที่ได้จากการศึกษาไปประกอบการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันต่อไป

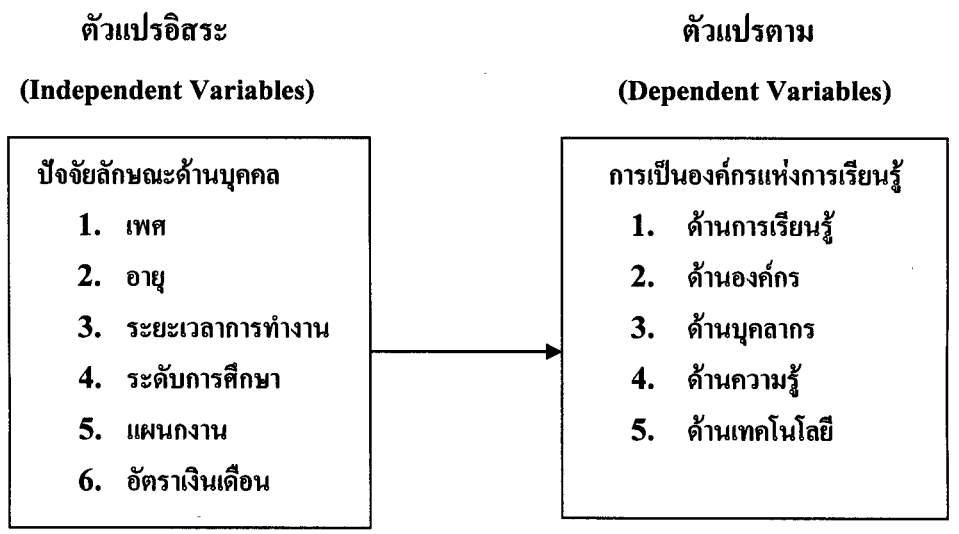
วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ
3. เสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยผู้วิจัยได้ผสมผสานตัวแปรต่างให้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ **(Independent Variables)** ปัจจัยลักษณะทางด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาทำงาน ระดับการศึกษา แผนกงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน
2. ตัวแประตาม **(Dependent Variables)** ความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่
   - 2.1 ด้านการเรียนรู้
   - 2.2 ด้านองค์กร
   - 2.3 ด้านบุคลากร
   - 2.4 ด้านความรู้
   - 2.5 ด้านเทคโนโลยี



ขอบเขตการศึกษาวิจัย

ในการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาเป็น การศึกษาความ คิดเห็นของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมี ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยลักษณะด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน แผนกงาน ตำแหน่งงาน และ กำหนดให้ตัวแปรตาม คือ ระบบย่อย ด้านการเรียนรู้ ระบบย่อย ด้านองค์กร ระบบย่อยด้านบุคลากร ระบบย่อยด้านความรู้ และ ระบบย่อยด้านเทคโนโลยี
2. ขอบเขตด้านประชากร ทำการศึกษาจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่ปฏิบัติงานสาขา สังกัดสำนักงานเขตเอกมัย ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 142 คน ในปีงบประมาณ 2552
3. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยเริ่มทำการศึกษา ตั้งแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2552 ถึง เดือน ตุลาคม พ.ศ.2552

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็น ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2. ข้อมูลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพื่อการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เป็นแนวทางให้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) นำไปเป็นแนวทางที่จะนำไปปรับปรุงองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

นิยามศัพท์

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ทัศนะ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่างๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้ ความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานซึ่งแสดงออกมาในระดับความรู้สึก ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในระบบย่อย 5 ระบบ ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และ ด้านเทคโนโลยี ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

พนักงาน หมายถึง พนักงานสัญชาติไทย ทุกระดับของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มาหาชน) ที่ สังกัด สำนักงานเขตเอกมัย ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ตาม ฐานข้อมูล พนักงานประจำเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552 จำนวน 142 คน

องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึงองค์กรที่มีทักษะที่จะสร้างสรรค์ แสวงหา และถ่ายโอนความรู้และการปรับแต่งความรู้ไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่สะท้อนต่อความรู้ใหม่ที่องค์กรและภูมิปัญญาที่เกิดขึ้นในองค์กร องค์การที่มีลักษณะเปรียบเหมือนสถาบันการเรียนรู้ซึ่งบุคลากรมีการเรียนรู้กันอย่างขว้างขวาง อย่างมีส่วนร่วม และต่อเนื่องเพื่อยกระดับศักยภาพ อันได้แก่ความรู้ความสามารถ ความชำนาญของตน ทีมงาน และองค์การ และนำไปใช้ในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการสนับสนุนจากองค์การด้วยการสนับสนุนเทคโนโลยี และเครื่องมือต่างๆ เพื่อช่วยให้การเรียนรู้นั้นให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ก็เพื่อสร้างให้องค์การประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างยั่งยืน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ทั้งเอกสารตำราวิชาการ รายงานการวิจัย ผู้วิจัย ได้แบ่งเนื้อหาต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของการเรียนรู้
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. ภาพรวมและข้อมูลของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของการเรียนรู้

ความหมายของคำว่า "การเรียนรู้" มีนักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ไว้หลายท่านในที่นี้จะสรุปพอเป็นแนวทางให้เข้าใจดังนี้คือ

การเรียนรู้ หมายถึง การที่มนุษย์ได้รับรู้ถึงสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเขา โดยเริ่มต้นตั้งแต่การมีปฏิสนธิอยู่ในครรภ์มารดาเรื่อยไป จนกระทั่งคลอดมาเป็นทารกแล้วอยู่รอด ซึ่งบุคคลก็ต้องปรับตัวเพื่อให้ตนเองอยู่รอดกับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในครรภ์มารดาและเมื่อออกมาอยู่ภายนอก เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่รอดทั้งนี้ก็เพราะการเรียนรู้ทั้งสิ้น

การเรียนรู้ มีความหมายลึกซึ้งมากกว่าการสั่งสอน หรือการบอกเล่าให้เข้าใจและจำได้เท่านั้น ไม่ใช่เรื่องของการทำตามแบบไม่ได้ มีความหมายต่อการเรียนในวิชาต่างๆเท่านั้น แต่ความหมายคลุมไปถึง การเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมอันเป็นผลจากการสังเกตพิจารณา ไตร่ตรองแก้ปัญหาทั้งปวงและไม่ชี้ชัดว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นไปในทางที่สังคมยอมรับเท่านั้น การเรียนรู้เป็นการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้เป็นความเจริญงอกงาม เน้นว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นการเรียนรู้ต้องเนื่องมาจากประสบการณ์ หรือการฝึกหัด และพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นควรจะต้องมีความคงทนถาวรเหมาะแก่เหตุ เมื่อพฤติกรรมดั้งเดิมเปลี่ยนไปสู่พฤติกรรมที่มุ่งหวัง ก็แสดงว่าเกิดการเรียนรู้แล้ว

การเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้เกิดกิจกรรม หรือ กระบวนการที่ทำให้กิจกรรมเปลี่ยนแปลงไปโดยเป็นผลตอบสนองจากสภาพการณ์หนึ่งซึ่งไม่ใช่ปฏิกิริยาธรรมชาติไม่ใช่วุฒิภาวะและไม่ใช่สภาพการเปลี่ยนแปลงของร่างกายชั่วครั้งชั่วคราวที่เนื่องมาจากความเหนื่อยล้าหรือฤทธิ์ยา

ดุลยา จิตตะโศธร (2545:2) กล่าวว่า การเรียนรู้ หมายถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอย่างค่อนข้างถาวร อันเป็นผลมาจากาการฝึกฝนหรือการมีประสบการณ์ จากความหมายดังกล่าว พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้จะต้องมีลักษณะเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร และ มีการฝึกฝนจากประสบการณ์

จินตนา ยูนิพันธุ์ (สุณี เชื้อสุวรรณ 2542:28: อ้างอิงมาจาก จินตนา ยูนิพันธุ์ 2538:18) กล่าวว่าถึงการเรียนรู้ว่า ไม่จำเป็นต้องศึกษาเพื่อให้ได้ปริญญาบัตรเพียงอย่างเดียวเท่านั้นทุกคนอาจศึกษาหาความรู้เพียงลำพังจากการอ่านหนังสือและตำราต่างๆ จากสื่อมวลชน หรือ จากการพูดคุยกับผู้ทรงคุณวุฒิก็สามารถที่จะมีความรู้ได้ ทุกคนสามารถพัฒนาความรู้ของตนเองได้ด้วย วิธีต่างๆ ไม่จำเป็นต้องอบรมแต่ในสถานศึกษาเท่านั้น

สรุปว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลจากพฤติกรรมเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่อันเป็นผลมาจากการฝึกฝน หรือประสบการณ์ การแสวงหาความรู้ เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ความเข้าใจ อารมณ์ และ การปฏิบัติเกิดจากการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปฏิบัติเพื่อให้เกิด ทักษะ และ ความชำนาญมากขึ้น

ประเภทของความรู้

แบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. Tacit Knowledge เป็นความรู้ที่อยู่ในสมองคน ได้มาจากประสบการณ์ สัญชาติญาณ หรือพรสวรรค์ ส่วนหนึ่งยากต่อบรรยายเป็นถ้อยคำ หรือสูตรสำเร็จ ขึ้นอยู่กับความเชื่อและทักษะเชิงวิชาการของบุคคลที่จะกลั่นกลอง ความรู้ชนิดนี้สามารถพัฒนาและแบ่งปันกันได้ และเป็นความรู้ที่ทำให้เกิดการได้เปรียบในการแข่งขัน บางแหล่งข้อมูลเรียกความรู้ชนิดนี้ว่า ภูมิปัญญา (ยุทธนา แซ่เตียว. 2547:295)

2. Explicit Knowledge เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถบรรยาย หรือถอดความออกมาได้ในรูปของทฤษฎี การแก้ปัญหา คู่มือ และ ฐานข้อมูล เป็นลักษณะของความรู้ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงหรือหาซื้อได้ (ยุทธนา แซ่เตียว. 2547:295)

3. Implicit Knowledge เป็นความรู้ภายในองค์กรที่อาจจะไม่เห็นชัดเจน เช่น กระบวนการปฏิบัติงาน กฎระเบียบข้อบังคับ (ยุทธนา แซ่เตียว.24547:295)

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) หมายถึง องค์กรที่บุคลากรภายในองค์กรได้ขยายความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มบุคคลและระดับองค์กร เพื่อสร้าง ผลลัพธ์ที่บุคคลในระดับต่างๆ ต้องการอย่างแท้จริง เป็นองค์กรที่บุคลากรมีความคิดใหม่ๆ และ การแตกแขนงของความคิดได้รับการยอมรับเอาใจใส่ เป็นองค์กรที่บุคลากรในองค์กรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้วยวิธีการที่จะเรียนรู้ไปด้วยกันทั้งองค์กร (สาริน(นามแฝง) องค์กรอัจฉริยะ :2547:12)

องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่มีความมุ่งมั่นในการกระตุ้นและจูงใจ ให้สมาชิกทุกคนกระตือรือร้น ที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา โดยอาศัยระบบของการทำงานเป็นทีม และ การเรียนรู้ร่วมกันตลอดจน มีความคิดความเข้าใจเชิงระบบที่จะประสานการทำงาน เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ (วีระวุธ มาฆะศิรานนท์ , 2541 : 7)

การเรียนรู้ขององค์กร (Organization Learning) เป็นการปรับปรุงเชิงปริมาณ และ นักธุรกิจมีทัศนคติว่าการเรียนรู้เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน หรือเป็นประสิทธิภาพทางด้านนวัตกรรม เพื่อมุ่งกระบวนการเรียนรู้และผลลัพธ์จากการเรียนรู้ ว่ามีการเรียนรู้อย่างไรและเรียนรู้อะไร การเรียนรู้จะเกิดขึ้นในระดับและอัตราความเร็วที่แตกต่างกันภายในองค์กรบุคคลภายในองค์กรถือว่าเป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ในองค์กร และ บุคคลจะสามารถสร้างรูปแบบขององค์กรในการเรียนรู้เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงองค์กรได้ เพราะถือว่ามีบทบาทที่สำคัญในการกำหนดโครงสร้างและวัฒนธรรมที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาและสร้างให้เกิดความร่วมมือ

การเรียนรู้ขององค์กร (Organization Learning) เป็นสิ่งหนึ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งความสามารถและการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่นับวันจะมีการแข่งขันมากขึ้น และ เทคโนโลยีใหม่เป็นจำนวนมากซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการทำกิจกรรมขององค์กร การเรียนรู้ขององค์กรอาจจะต้องมีการถามตนเองเกี่ยวกับทางเลือกต่างๆ ว่ามีความจำเป็นหรือไม่บนพื้นฐานของความต้องการ สำหรับการสนับสนุนสิ่งที่มีอยู่ การเรียนรู้ขององค์กรจะใช้วิธีเก็บสะสมความผิดพลาดและใช้วิธีการปรับวัตถุประสงค์ขององค์กร นโยบาย และ มาตรฐานการทำงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2545:335)

Peter M Sengs (Peter M Sengs,1994:57 อ้างถึงในเดชน์ เทียมรัตน์.2548:12) กล่าวว่าการจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะต้องมีพื้นฐานสำคัญอยู่ 5 ประการ ที่สามาชิกทุกคนต้องเชื่อมั่นและร่วมกันถือปฏิบัติ เรียกว่าวินัย 5 ประการ มีดังนี้

1. บุคคลที่รอบรู้ (Personal mastery) หมายถึงการเรียนรู้ ของบุคลากรจะเป็น

จุดเริ่มต้น คนในองค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ ฝึกฝน ปฏิบัติ และ เรียนรู้อย่างต่อเนื่องไปตลอดชีวิตเพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ

2. รูปแบบความคิด (Mental model) หมายถึง แบบแผนทางความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ จากการสั่งสมประสบการณ์กลายเป็นกรอบความคิดที่ทำให้บุคคลนั้นๆ มีความสามารถในการทำความเข้าใจ วินิจฉัย ตัดสินใจในเรื่องต่างๆได้อย่างเหมาะสม

3. การมีวิสัยทัศน์ร่วม (Shared vision) หมายถึง การสร้างทัศนคติร่วมของคนในองค์กร ให้สามารถมองเห็นภาพและมีความต้องการที่จะมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการมองในระดับความมุ่งหวัง เปรียบเสมือนหางเสือของเรือที่ขับเคลื่อนให้เรือนั้นมุ่งสู่เป้าหมายในทิศทางที่รวดเร็ว

4. การเรียนรู้เป็นทีม (Team learning) หมายถึง การเรียนร่วมกันของสมาชิกในลักษณะกลุ่ม หรือทีมงาน เป็นเป้าหมายสำคัญที่จะต้องทำให้เกิดขึ้นเพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์กันอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

5. การคิดเชิงระบบ (Systems thinking) หมายถึง การที่คนในองค์กรมีความสามารถที่จะเชื่อโยงสิ่งต่างๆ โดยมองเห็นภาพความสัมพันธ์กันเป็นระบบได้อย่างเข้าใจและมีเหตุมีผล เป็นลักษณะการมองภาพรวมหรือระบบใหญ่ก่อนว่าจะมีเป้าหมายในการทำงานอย่างไร แล้วจึงสามารถมองเป็นระบบย่อยทำให้สามารถนำไปวางแผนและดำเนินการทำส่วนย่อยๆ นั้นให้เสร็จทีละส่วน

แนวทางการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้

การสร้างองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้นั้นคงต้องสร้างภาพของความเข้าใจเสียก่อนว่าองค์การแห่งการเรียนรู้เป็นเหมือนระบบใหญ่คล้ายกับตัวขององค์การทั่วไป เช่นในธุรกิจก็คือบริษัท ในภาครัฐก็ คือกระทรวง ซึ่งระบบใหญ่ หรือ องค์การนั้นย่อมมีระบบย่อยๆ (Subsystems) ที่เป็นส่วนประกอบ เช่นในกรณีบริษัทก็เป็นฝ่ายงานต่างๆ ถ้าในกระทรวงก็เป็นหน่วยงานระดับกรม ที่เป็นปัจจัยประกอบที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้ระบบใหญ่ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิผล และมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการพัฒนาและสร้างระบบย่อยทั้ง 5-ประการ-อันได้แก่-ระบบองค์การ-ระบบผู้คนที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ระบบเทคโนโลยี ระบบความรู้ และระบบสุดท้ายคือระบบการเรียนรู้ ซึ่งรายละเอียดของแต่ละระบบดังต่อไปนี้ (Michael J.Marquardt 1996)

1. องค์การ (Organization) ระบบขององค์การต้องมีการวางรากฐานไว้เพื่อสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ วิสัยทัศน์ (Vision) ซึ่งเป็นเสมือนเข็มทิศนำองค์การไปยังเป้าหมายที่พึงประสงค์ กลยุทธ์ (Strategy) เป็น

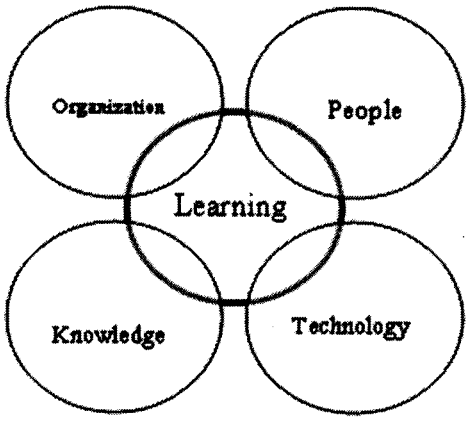
วิธีการที่จะทำให้ไปถึงยังเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ โครงสร้างองค์การ (Structure) เป็นปัจจัยสนับสนุนให้มีการทำหน้าที่ในทุกภาคส่วนอย่างเหมาะสม และที่สำคัญคือวัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture) ซึ่งเป็นความเชื่อหรือค่านิยมของคนในองค์การที่ต้องเอื้อต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ เช่น ค่านิยมการทำงานเป็นทีม การบริหารจัดการตนเอง การมอบอำนาจกระจายอำนาจเป็นต้น

2. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ (People) องค์การหนึ่งๆต่างมีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ทั้ง ภายในองค์การเองเช่น ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำและมี ทักษะทางด้านการบริหาร เช่นการสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง และที่สำคัญต้องเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานระดับปฏิบัติต้องมีนิสัยใฝ่รู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ ลูกค้าที่ใช้บริการก็ต้องมีการให้ข้อมูลย้อนกลับในด้านของความต้องการแก่องค์การเช่นเดียวกับพันธมิตรทางธุรกิจ ที่ต้องให้ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันอย่างจริงใจ และรวมทั้งชุมชนที่ต้องให้การสนับสนุนการพัฒนาองค์การที่ตั้งอยู่ในบริเวณชุมชน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าผู้เกี่ยวข้องฝ่ายต่างๆ ก็มีส่วนในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้งสิ้น

3. เทคโนโลยี (Technology) การมีเครื่องมือหรือเทคโนโลยี ที่ ทันสมัยถือเป็นสิ่งอำนวยความ สะดวกที่ช่วยให้การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยประเภทของเทคโนโลยีที่ช่วยในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้มี 2 ประเภทคือ เทคโนโลยีสำหรับการบริหารจัดการความรู้(Manage knowledge) คือการใช้เพื่อการจัดเก็บและแลกเปลี่ยนความรู้แก่กัน ประเภทที่สองคือเทคโนโลยีที่ใช้ในการเพิ่มพูนความรู้ (Enhance learning) คือการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการสร้างการเรียนรู้แก่ผู้เรียนได้อย่างสะดวกมากขึ้น เช่น Computer-based training E-Learning Web-based learning

4. ความรู้ (Knowledge) ความรู้ที่มีในองค์การจำเป็นอย่างยิ่งต้องมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบทั้งนี้เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ โดยกระบวนการให้การจัดการความรู้(Knowledge management) มีกระบวนการเริ่มตั้งแต่การระบุความรู้ที่จำเป็นต่อองค์การ การเสาะแสวงหาหรือสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่ การจัดเก็บความรู้ การแบ่งบันความรู้ และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ซึ่งแนวคิดนี้เองคงเป็นการสร้างความกระจ่างถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) กับการจัดการความรู้ (Knowledge management)

5. การเรียนรู้ (Learning) การเรียนรู้ถือเป็นระบบหลักที่เป็นแกนสำคัญของการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งสามารถจำแนกการเรียนรู้ได้ 3-ระดับ คือ-ระดับบุคคล-ระดับกลุ่ม-และระดับองค์การ ซึ่งในแต่ละระดับของการเรียนรู้นั้นต้องเริ่มที่ทักษะของตัวบุคลากรแต่ละคนซึ่งต้องมี 5 ประการเพื่อสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความคิดเชิงระบบ (Systematic Thinking) การมีตัวแบบทางความคิด (Mental Model) ความเชี่ยวชาญรอบรู้ (Personal Mastery) การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed learning) และการสนทนาสื่อสารกัน (Dialogue) โดยวิธีในการเรียนรู้ที่มีความสำคัญในการสร้างการเรียนรู้ในบริบทขององค์การแห่งการเรียนรู้มี 3 ประเภทคือ การเรียนรู้เพื่อการปรับตัว (Adaptive learning) คือการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตเพื่อการปรับปรุงในอนาคต การเรียนรู้โดยการกระทำ (Action learning) คือการเรียนรู้ที่นำเอาสถานการณ์หรือสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงมาเป็นฐานของการเรียนรู้ และสุดท้ายคือระบบการเรียนรู้เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ(Anticipatory learning) คือการเรียนรู้ที่มุ่งสนองตอบความสำเร็จของเป้าหมายองค์การเช่น วิสัยทัศน์(Vision) เป็นต้น



ภาพที่ 2.1 ตัวแบบระบบองค์การแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Michael J.Marquardt

องค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์การแห่งการเรียนรู้ คือ การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของคนทำงานบนพื้นฐานของการเรียนรู้ (Learning Base) โดยมีกระบวนการ ดังนี้

1. กำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมในเชิงปฏิบัติการ คือ

1.1 กลยุทธ์ชี้นำ (Surge Strategy) โดยคณะผู้บริหารระดับสูงร่วมรับผิดชอบและสนับสนุน

1.2 กลยุทธ์ปลูกฝัง(Cultivate Strategy) โดยให้คณะทำงานในสายงานด้านทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบ

1.3 กลยุทธ์ปฏิรูป (Transform Strategy) โดยคณะทำงานพิเศษจากทุก ๆ หน่วยงานในองค์การมาร่วมกันรับผิดชอบดำเนินการ

2. กำหนดแผนงานให้ชัดเจน ดังนี้

2.1 ปรับโครงสร้างในการบริหารให้เป็นการทำงานแบบทีม

2.2 จัดทำแผนทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับโครงสร้างในการบริหารงานให้มีลักษณะเป็นหารทำงานเป็นทีม โดยวางแผนพัฒนาองค์ความรู้ โดยการฝึกอบรม และพัฒนาประสบการณ์พร้อมทักษะจากการเรียนรู้ในที่ทำงาน

2.3 จัดทำแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ประกอบการฝึกอบรม และการเรียนรู้ประเภทต่าง ๆ เช่น ห้องฝึกอบรม ห้องประชุม โสตทัศนูปกรณ์ เป็นต้น

3. เปิดโอกาสให้ทุกคนได้รับรู้กลไกของการพัฒนาและผลกระทบทุก ๆ ด้านที่จะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง

4. พัฒนาพื้นฐานสำคัญขององค์การเรียนรู้ดังนี้

4.1 มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery) เพื่อให้เก่งในทุก ๆ ด้าน เก่งในการเรียนรู้ เก่งคิด เก่งทำ มีไหวพริบปฏิภาณ มีความเพียรพยายามตั้งแต่เยาว์วัย และ ใฝ่รู้อย่างเสมอต้นเสมอปลาย เพื่อให้สอดคล้องกับโลกยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่ง เป็นโลกแห่งการเรียนรู้ (Knowledge-based) ที่ต้องมีการเรียนรู้ไปตลอดชีวิต โดยมีการคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้

• การสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตน (Personal Vission) ซึ่งได้แก่ความคาดหวังของแต่ละคนที่ต้องการจะให้สิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นจริงในชีวิตของตน

• มุ่งมั่นสร้างสรรค์ (Creative Tension) มีความขยัน ใฝ่ดี มีพัฒนาการอยู่ตลอดเวลา

• ใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และตัดสินใจ เพื่อให้มีระบบคิด และการตัดสินใจที่ดี

• ฝึกใช้จิตใต้สำนึก (Subconcious) สั่งงาน เพื่อให้กากรทำงานเป็นไปโดยอัตโนมัติ และได้ผล

งานที่ดี

4.2 รูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง (Mental Model) ซึ่งเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ที่ได้สะสมมาตั้งแต่เด็กกับพื้นฐานของวุฒิภาวะทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล ทำให้ความคิดและความเข้าใจของแต่ละคนแตกต่างกัน และหากปล่อยให้ต่างคนต่างคิดจะกลายเป็นปัญหาใหญ่เพราะมีการยึดติด กับรูปแบบและวิธีการที่ตนเองคุ้นเคย ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว

4.3 การสร้างและสานวิสัยทัศน์ (Share Value) ให้ทุกคนได้รู้ได้เข้าใจ จะได้สนับสนุนและมีส่วนร่วมในการดำเนินการให้เป็นรูปธรรม โดยมีการนำวิสัยทัศน์ที่ได้สร้างขึ้นมาเป็นเป้าหมายของการกำหนดแผนกลยุทธ์ เพื่อสานให้วิสัยทัศน์เป็นจริงด้วยแผนการปฏิบัติต่อไป

4.4 การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learn) เป็นการเน้นการทำงานเป็นทีมโดยให้ทุกคนในทีมงานใช้วิจารณญาณร่วมกันตลอดเวลาว่า กำลังทำงานอะไร จะทำให้ดีขึ้นอย่างไร เป็นการเรียนรู้ร่วมกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลสามัคคี ขยันคิด ขยันเรียนรู้ และขยันทำด้วยความเชื่อว่าการเรียนรู้ในลักษณะนี้จะช่วยเสริมสร้างอัจฉริยะภาพของทีมงาน

4.5 ความคิดความเข้าใจเชิงระบบ (System Thinking) เพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจชัดเจนถึงความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ทำให้มองทุกสิ่งทุกอย่างเป็นภาพรวม จะได้สามารถเผชิญกับภาวะวิกฤติ และการแข่งขันได้

5. พัฒนาพนักงานในระดับผู้นำองค์การ ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้าโครงการ หรือหัวหน้าทีมงาน ให้มีความเข้าใจบทบาทของผู้นำในองค์การเรียนรู้จะได้มีการปฏิบัติติให้มีคุณลักษณะเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ และเป็นผู้ให้การสนับสนุนผู้อื่นในการปฏิบัติงานให้ราบรื่น

6. มอบหมายพันธกิจ (Mision) และกระบวนงานต่าง ๆ แก่ทีมงานเพื่อให้สามารถบริหารและรับผิดชอบด้วยตัวเองได้ เป็นการเพื่ออำนาจให้แก่พนักงาน จะได้เกิดความคล่องตัว

7. สร้างวัฒนธรรมองค์การด้านการพัฒนา และปรับปรุงงานให้ดีขึ้นตลอดเวลา

8. ทำการประเมินผล (Assessment) เพื่อปรับปรุงผลงานเสมอ

การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

ธนาคารได้มีนโยบายที่จะให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง และแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน ได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ อันจะเป็นการสร้างนวัตกรรมเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมของการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร และธนาคารได้ดำเนินการจัดวัดผลในโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานของธนาคาร โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานใฝ่เรียนใฝ่รู้ด้วยตนเอง โดยผ่านสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ของธนาคาร และได้มีการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกันได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ อันจะเป็นการสร้างนวัตกรรมเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมของการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร และเป็นการตอบสนองนโยบายของธนาคารที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) อันจะนำไปสู่องค์กรแห่งความคิดสร้างสรรค์ (Creative Organization) เป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและสร้างทุนทางปัญญาให้แก่พนักงานของธนาคาร (Intellectual Capital) ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้พนักงานเป็นพลังขับเคลื่อนทั่วทั้งองค์กร โดยเริ่มดำเนินโครงการฯหลักสูตรสำหรับงานสาขา 5 ด้าน ตั้งแต่ปี 2547 จนถึงปัจจุบันได้เปิดให้วัดผลความรู้เพิ่มในหลักสูตรสำหรับงานสำนักงานใหญ่ 22 กลุ่มงาน และงานสาขา 5 ด้าน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานธนาคาร ประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลาในการเดินทาง เวลาในการทำแบบทดสอบตามหัวข้อวิชาที่สอบจริง สะดวกและรวดเร็วในการลงทะเบียนสมัคร การประกาศผล และการเก็บบันทึกข้อมูลในโครงการฯ อย่างเป็นระบบ รวมถึงกระตุ้นให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพด้านการใช้งาน IT ของธนาคารอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรชั้นนำด้าน IT และร่วมรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมโดยการลดการใช้กระดาษ ธนาคารได้พัฒนาและปรับเปลี่ยนวิธีการจัดวัดผลจาก Paper เปลี่ยนให้เป็นการจัดวัดผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ **"KTB e-Knowledge Testing"** โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประจำตัวพนักงานหรือของ (www.e-training.ktb.co.th :2552)

บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์

KTB e-Training System นี้ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ได้ถูกนำมาใช้เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมเนื้อหาหัวข้อทางวิชาการต่าง ๆ ของธนาคาร ทั้งหลักสูตรเก่าและหลักสูตรใหม่ที่จะจัดทำขึ้นในอนาคต ตลอดจนเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของพนักงาน ช่วยให้เกิดความสะดวกคล่องตัวในการเรียนรู้ และสามารถให้บริการกับพนักงานทุกคนได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ในการเรียนรู้อีกต่อไป ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารกรุงไทย จึงมี

ความเชื่อมั่นว่าพนักงาน คือ ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมีจุดหมายและความมุ่งมั่นเพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศได้ การพัฒนา ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานตลอดจนจรรยาบรรณอันดีงามของพนักงานนั้น สามารถที่จะพัฒนาได้ด้วยกระบวนการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน อันจะทำให้ความมุ่งมั่นและพันธกิจของธนาคารก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเจตนารมณ์และนโยบายของธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมให้พนักงานสามารถพัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ธนาคารจึงได้กำหนดให้มีการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร ซึ่งจะทำให้การพัฒนาบุคลากรของธนาคารเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีระบบและแบบแผนมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารที่ทำให้พนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทางความรู้ ทางความคิด และเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ซึ่งจะเป็นการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับ

ในปัจจุบันธนาคารได้รับประโยชน์จาก KTB e-Training System เป็นอย่างมาก เนื่องจากธนาคารได้มีนโยบายในการลดปริมาณการจัดฝึกอบรมบางหัวข้อวิชาในลักษณะ Classroom ซึ่งธนาคารได้พิจารณาแล้วเห็นว่าหัวข้อวิชาที่ลดนั้นเป็นหัวข้อวิชาพื้นฐาน ที่ไม่จำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรมในลักษณะ Classroom จึงได้เปลี่ยนวิธีการฝึก อบรมให้มาศึกษาด้วยตนเอง โดยได้เปิดโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานของธนาคาร โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) ขึ้น เมื่อปี 2547 ซึ่งมีจุดมุ่งหมายให้พนักงานทุกคนได้สามารถเรียนรู้เนื้อหาวิชาต่าง ๆ ผ่านช่องทาง KTB e-Training System นี้ ทั้งทาง Internet และ Intranet ได้ตลอดเวลาโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่อีกต่อไป นอกจากนี้ KTB e-Training System ยังช่วยในการ ลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรมของธนาคารได้มาก และพนักงานก็พอใจเนื่องจากสามารถเปิดเข้ามาในระบบเพื่อศึกษาได้หลายครั้ง และเมื่อธนาคารต้องการที่จะปรับปรุงเนื้อหาวิชาก็สามารถดำเนินการแก้ไขได้โดยทันที ถือได้ว่า KTB e-Training System นี้เป็นระบบที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาพนักงานทั้งองค์กรเป็นอย่างยิ่ง

รหัสวิชา	หัวข้อวิชา	ช่องทางสื่อการเรียนรู้
SCC001	ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	Convenience shop หัวข้อผลิตภัณฑ์และบริการ
SCC002	การบริหารงานตามหลักบรรษัทภิบาล [redacted]	www.e-training.ktb.co.th ได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน [redacted]
SCC003	คอมพิวเตอร์เบื้องต้น [redacted]	www.e-training.ktb.co.th ได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน [redacted]
SCC004	ความรู้บัญชีเบื้องต้น [redacted]	www.e-training.ktb.co.th ได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน [redacted]
SCC005	ภาษาอังกฤษ [redacted]	www.e-training.ktb.co.th ได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน [redacted]
SCC006	พระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ [redacted]	www.e-training.ktb.co.th ได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน [redacted]
SCC007	สัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน [redacted]	www.e-training.ktb.co.th ได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน [redacted]
SCC008	Team Learning [redacted]	www.e-training.ktb.co.th ได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน
SCC009	Systematic Thinking [redacted]	www.e-training.ktb.co.th ได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน
SCC010	การให้บริการอย่างมีคุณภาพ [redacted]	www.e-training.ktb.co.th ได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน

ภาพที่ 2.2 หมวดวิชา Core Course สำนักงานใหญ่ และสาขา

รหัสวิชา	หัวข้อวิชา	สำหรับกลุ่มผู้อบรม
STC001, STC043, STC044	ความรู้เกี่ยวกับเช็คและการตรวจสอบลายมือชื่อ	สำหรับ AT1, AT2, CSM
STC002, STC045, STC046	ความรู้ด้านธุรกิจปริวรรต	สำหรับ AT1, AT2, CSM
STC011, STC051	ระบบงาน ATM, ADM และ Passbook	สำหรับ
STC012, STC052	การบริหารเงินสด	สำหรับ AT2, CSM
STC014, STC054	กลยุทธ์การตลาดธนาคาร	สำหรับ
STC015	ระบบงาน Core Banking System (AT2)	สำหรับ AT2
STC016, STC055	การตรวจสอบและการควบคุมภายใน	สำหรับ AT2, CSM, BMM
STC017	การสอนงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	สำหรับ
STC018, STC056	การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	สำหรับ
STC037	กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	สำหรับ
STC038	เครื่องมือที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติ (KTB-CMS)	สำหรับ
STC039	การวางแผนสืบหาข้อมูลลูกค้า	สำหรับ
STC040	เทคนิคการเจรจาต่อรอง	สำหรับ
STC041	ระบบงาน Core Banking System (BMM)	สำหรับ BMM

ภาพที่ 2.3 หมวดวิชา Technical Course สาขา

รหัสวิชา	หัวข้อวิชา	สำหรับกลุ่มผู้อบรม
ZTC027	กระบวนการสืบทรัพย์และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	พนักงานทั่วไป
ZTC028	นโยบายการสืบทรัพย์ของธนาคาร	พนักงานทั่วไป
ZTC029	ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสืบทรัพย์	พนักงานทั่วไป
ZTC030	เทคนิคการเจรจาติดต่อประสานงาน	พนักงานทั่วไป
ZTC031	เทคนิคการสืบทรัพย์	พนักงานทั่วไป
ZTC032	การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในงานเพื่อรับสถานการณ์	พนักงานทั่วไป

ภาพที่ 2.4 หมวดอื่น ๆ

3. ข้อมูลธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมา

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า"KRUNG THAI BANK LIMITED" ใช้สัญลักษณ์ "นกวายุภักษ์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ในระยะแรกของการก่อตั้ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มีสาขารวม 81 แห่ง จำนวนพนักงาน 1,247 คน ยอดสินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท ยอดเงินฝากรวม 4,442.20 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสอง เพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย

ผลการดำเนินงานของธนาคารได้ขยายตัวเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับ ทำให้อาคารสำนักงานใหญ่เดิมคับแคบลงจนเกิดความไม่สะดวกและไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่ มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 และได้ใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน

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

ปี 2531 ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวที่มีสาขาและเครื่อง ATM อยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศ และยังมีแผนงานขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขา ในเขตรอบนอกที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไป และในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งนับเป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่แห่งแรกโดยมีการซื้อ–ขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในปี 2532 และปี 2533 มีการเปิดตัวบัตรเครดิตกรุงไทยนอกจากนี้ยังเป็น

สถาบันแห่งแรก ในประเทศที่นำระบบเครือข่ายสื่อสาร ข้อมูล(K–NET) มาใช้ปี 2534 ธนาคารกรุงไทยได้รับยกย่องให้เป็นบริษัทดีเด่นประจำปี 2534

ช่วงปี 2535 – 2538 เรียกได้ว่าเป็นยุคพัฒนาสู่โลกาภิวัฒน์ มีการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างขององค์กรที่เรียกว่า Reengineering มีความเติบโตในทุกๆ ด้าน อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านเงินฝากและเงินให้สินเชื่อ ด้วยกลยุทธ์ด้านการตลาดนโยบาย Top 15 ทำให้เข้าถึงลูกค้ารายใหญ่ 15 รายของแต่ละจังหวัด นอกจากนี้ยังมีการใช้นโยบายการติดตามหนี้ การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์ Online P-6000 เป็น P-9000 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งความเติบโตในทุกๆ ด้านเป็นผลให้ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2538 อนุมัติให้ธนาคารกรุงไทยเป็นรัฐวิสาหกิจกลุ่มที่ 1 แห่งแรกของประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2538 เป็นต้นไป

ปี 2540 เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำขึ้นภายในประเทศ และได้ส่งผลกระทบให้สถาบันการเงินจำนวนมากต้องถูกสั่งปิดกิจการ ทางการได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง และเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง นายธารินทร์ นิมมานเหมินท์ ได้ประกาศมาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน โดยให้ธนาคารกรุงไทยรับโอนสินทรัพย์และหนี้สินที่ดีของธนาคารกรุงเทพฯพาณิชย์การ และรับโอนสินทรัพย์ หนี้สิน สาขาและพนักงานของธนาคารมหานคร พร้อมให้ธนาคารเพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 185,000 ล้านบาท เป็น 219,850 ล้านบาท เสนอขายแบบเฉพาะเจาะจงให้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน เพื่อรองรับการควบโอนกิจการในครั้งนี้

ปี 2544-2546 ฐานะการเงินของธนาคารมีความแข็งแกร่งมากขึ้น ภายหลังการโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพไปยังบริษัทบริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด มีการปรับโครงสร้างขององค์กรครั้งใหญ่ เพื่อเอื้อต่อการสร้างและขยายขนาดของสินทรัพย์ การสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง และลดต้นทุนการดำเนินงาน พร้อมกันนั้น ได้มีการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างฐานะของความเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ โดยเน้นระบบควบคุมการบริหารความเสี่ยงทุกด้านอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ธนาคารยังได้เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจไทยให้ฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว โดยเป็นแกนนำในการปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบ มีการให้สินเชื่อแก่องค์กรภายใต้การดูแลของรัฐ โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ควบคู่ไปกับการให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไป และมีการเปิดให้บริการกลุ่มลูกค้าพิเศษ ได้แก่ธนาคารชุมชนและธนาคารอิสลาม

ปี 2548 ธนาคารก้าวสู่การเป็น **The Convenience Bank "ธนาคารแสนสะดวก"** อย่างเต็มตัว มีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทและครบวงจร สามารถใช้บริการของธนาคารได้จากทุกที่ ทุกช่องทาง และทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด ได้มีปรับเปลี่ยน

ภาพลักษณ์ช่องทางต่างๆ ในการบริการให้สดใส ทันสมัย เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของคนรุ่นใหม่ และเพิ่มเครือข่ายและขยายช่องทางในการให้บริการกับลูกค้ากระจายไปตามแหล่งชุมชน นอกจากนี้ในปี 2548 ได้ออกบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อาทิ โครงการ KTB Exporter Club บริการโอนเงินด่วน KTB Speed Cash Transfer บริการเงินฝากระยะยาว 48 เดือน

ในปี 2549 ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืนภายใต้วิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การเป็น The Convenience Bank และเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และชัดเจน ธนาคารได้ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแผนแม่บททางการเงินและการบริหารจัดการตามแนวทาง Basel IIและการเป็น Processing Bank ซึ่งนำเสนอการชำระเงินควบคู่ไปกับผลิตภัณฑ์และบริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย ด้วยบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยในทุกที่ทุกเวลา

วิสัยทัศน์ (Vision)

ธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน

พันธกิจ (Mission)

เป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศที่มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ สามารถสร้าง
ผลตอบแทนที่ดีได้อย่างยั่งยืน ส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา และยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ภาพรวมการดำเนินงานของธนาคาร

บมจ.ธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารของรัฐที่มีศักยภาพทั้งการสนองนโยบายรัฐเพื่อการพัฒนาประเทศภายใต้กรอบความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และการสนองความต้องการของลูกค้าด้วยการบริการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ โดยธนาคารสามารถดำรงความเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ชั้นนำที่มั่นคง และครองส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับ 2 ของระบบธนาคารพาณิชย์ ทั้งด้านสินทรัพย์ สินเชื่อและเงินฝาก ด้วยการให้ความสำคัญกับการพัฒนาในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง สามารถปรับตัวรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งภาวะทางการเมือง เศรษฐกิจ การเงิน และกฎระเบียบต่างๆ รวมถึงภาวการณ์แข่งขันในระบบธนาคารพาณิชย์ที่รุนแรงมากขึ้นในปัจจุบัน

นอกจากธนาคารจะให้บริการทางการเงินที่ครบทุกด้าน ทั้งด้านการรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ การเป็นตัวกลางในการชำระเงิน และบริการอื่นๆ ผ่านทางสายงานที่สร้างรายได้หลักให้กับธนาคาร ได้แก่ สายงานเครือข่ายภูมิภาค สายงานเครือข่ายนครหลวง สายงานธุรกิจขนาดกลาง สาย

งานธุรกิจภาครัฐ สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ และสายงานบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาดแล้ว ธนาคารยังให้บริการที่เกี่ยวเนื่องกับตลาดเงินและตลาดทุนอย่างครบวงจร โดยการเป็นพันธมิตรกับบริษัทในเครือ 6 กลุ่มธุรกิจ คือ ธุรกิจประกันชีวิต ประกันวินาศภัย จัดการกองทุนรวม ลิสซิ่ง การลงทุนและบัตรเครดิต นอกจากนั้น ด้วยความมุ่งมั่นสู่การเป็นธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) ธนาคารได้พัฒนาและเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและครบวงจรมากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมข้ามสายผลิตภัณฑ์ (Cross selling) เพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้นทั้งสาขาย่อยและบริการ Self-Service Banking โดยธนาคารได้เพิ่มเครื่อง ATM และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าได้มากขึ้น พร้อมทั้งเสนอบริการ KTB Online ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต โดยลูกค้าสามารถใช้บริการสอบถามหรือเรียกดูข้อมูลทางการเงินและทำรายการด้านบัญชีและบริการอื่นๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

โครงการที่สำคัญของธนาคารในปี 2550

1. โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

เป็นโครงการที่ดำเนินการเพื่อขยายผลโครงการ "สวัสดีบริการ" เป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ เพื่อต่อยอดโครงการประกันคุณภาพการให้บริการที่ธนาคารได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการทุกด้านของธนาคารมีคุณภาพและเป็นที่พึงพอใจของลูกค้ายิ่งขึ้น

2. โครงการขยายเครือข่ายและช่องทางการบริการ

ธนาคารได้เปิดสาขาและจุดให้บริการเพิ่ม ขยายเวลาให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุด และเพิ่มช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจาก KTB Online เช่น Convenience Counter , Agency Banking (ตัวแทนบริการทางการเงิน) และจะขยายระบบบริการสหกรณ์รูปแบบใหม่ (KTB Co-op) ให้กระจายในพื้นที่ชุมชนทั่วประเทศ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ในทุกที่ ทุกเวลา และตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

3. โครงการขยายฐานลูกค้าหลากหลายผลิตภัณฑ์ โดยมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าทั้งที่เป็นลูกค้ารายเดิมและลูกค้ารายใหม่ที่มีศักยภาพ เพื่อขายผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารและผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายของบริษัทในเครือและพันธมิตรธุรกิจซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการเฉลี่ยต่อคนเพิ่มขึ้น อันเป็นการช่วยเพิ่มสัดส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมให้กับธนาคาร

4. โครงการลดสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ เร่งรัดการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loans:NPLs) และการขายทรัพย์สินที่ได้รับจากการชำระหนี้ของลูกหนี้รวมทั้ง

เพิ่มมาตราการการเพิ่มขึ้นของสินทรัพย์ดังกล่าวเพื่อให้สัดส่วนหนี้ NPLs ต่อสินเชื่อรวมและอายุการถือครองทรัพย์สินรอการขายลดลงสู่ระดับปกติเร็วยิ่งขึ้น

5. โครงการมุ่งสู่การเป็น The Convenience Bank และ Processing Bank ที่สมบูรณ์แบบ โดยการสานต่อพันธกิจต่างๆที่ได้ดำเนินการมาแล้ว เพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารชั้นนำในด้าน Retail Bank และ Processing Bank ภายในปี 2551

ผลิตภัณฑ์และบริการ

1. บริการด้านบัญชีเงินฝาก
2. บริการด้านเช็ค
3. บริการด้านบัตรกรุงไทย
4. บริการด้านสินเชื่อ
5. บริการสินเชื่อเพื่อส่งเสริมอาชีพ
6. บริการเคทีบี ออนไลน์
7. บริการกรุงไทยเทเลแบงก์
8. บริการโมบายแบงก์กิ้ง
9. บริการชำระค่าใช้จ่าย
10. บริการโอนเงิน
11. บริการทางการต่างประเทศ

นอกจากนี้ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ยังได้ร่วมลงทุนในกิจการนอกระบบธนาคารพาณิชย์ในลักษณะพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งแต่ละกิจการเป็นกิจการที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจของธนาคาร ดังนี้

บริการด้านประกันชีวิต

<u>บจก.กรุงไทยแอกซ่าประกันชีวิต</u>

เป็นพันธมิตรธุรกิจที่ให้บริการด้านการประกันชีวิต เป็นอีกหนึ่งบริการสำหรับลูกค้าของธนาคาร โดยเปิดบริการจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านทางสาขาต่าง ๆ ของธนาคารกรุงไทยทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด โดยมีที่ปรึกษาวางแผนทางการเงิน (Financial Planning Consultant–FPC) ซึ่งเป็นพนักงานประจำของบริษัทฯ ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านการวางแผนทางการเงินเป็นอย่างดี มาคอยทำหน้าที่ให้บริการแนะนำ และวางแผนทางการเงินแก่ลูกค้าโดยไม่เสีย

ค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น วิเคราะห์ความจำเป็นทางการเงินของลูกค้าแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

บริการประกันวินาศภัย

ธนาคารได้สนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารและของพันธมิตรรวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมการขายให้เกิดขึ้นภายในองค์กร
ส่งผลถึงการสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมให้กับธนาคารและสมาชิกมีโอกาสที่จะรับประโยชน์ต่างๆที่จะมอบให้โดยตรงซึ่งในส่วนของบริษัทประกันวินาศภัยที่ธนาคารให้การสนับสนุนได้แก่

บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด

มีรากฐานการให้บริการด้านการประกันวินาศภัยมากว่า 50 ปี ตลอดช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาความมั่นคงของฐานะทางการเงินการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาคุณภาพของพนักงานตลอดจนการให้บริการของบริษัทเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและรองรับสภาพการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงในสภาวะปัจจุบันเพื่อก้าวขึ้นเป็นที่หนึ่งในการให้บริการด้านการประกันวินาศภัย

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

กระทรวงการคลัง, ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารออมสิน และ การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่บริษัทฯ ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จากสถาบัน SGS Yarsley International Certification Services Limited แห่งประเทศอังกฤษ ทำให้ทิพยประกันภัยเป็น "บริษัทประกันวินาศภัยแห่งแรกของไทยที่ได้ ISO 9002 ทุกระบบขององค์กร" นอกจากนี้บริษัทฯเป็นผู้นำด้านประกันวินาศภัยของประเทศ โดยมีเบี้ยประกันภัยรับรวมติดอันดับ 2 ของกลุ่มบริษัทประกันวินาศภัยกว่า 77 บริษัท และมีเบี้ยประกันภัยเบ็ดเตล็ดสูงที่สุดเป็นอันดับ 1 ของประเทศ และเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศในการบริการ บริษัทฯจึงได้เปิด Dhipaya Service Center (DSC) หรือศูนย์ทิพยบริการเพื่อเพิ่มศักยภาพ การให้บริการแบบครบวงจร One Stop Service เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว สำหรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ติดต่อทำประกัน,การติดต่อสอบถาม, การติดต่อประสานงานเรื่องต่างๆ เป็นต้น รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้เปิด Claims Photo Center ศูนย์การบริการเคลมรูปแบบใหม่เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินไหมรถยนต์

บริการจัดการกองทุนรวม

<u>บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน)</u>

เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนแห่งเดียวที่มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ โดยธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 99.99 บริษัทรับจัดการบริหารสินทรัพย์ให้กับสถาบันองค์กรและรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ภายใต้ใบอนุญาตบริหารกองทุนรวมกองทุนส่วนบุคคลและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพธนาคารกรุงไทยรับเป็นตัวแทนสนับสนุนการขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุนกองทุนเปิดกรุงไทย ให้บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (KRUNG THAI MANAMENT PUBLIC COMPANY LIMITED : KTAM) โดยให้สาขาให้บริการซื้อ-ขายหน่วยลงทุนผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารทั่วประเทศ (ไม่รวมสาขาธนาคารชาริอะฮ์)

บริการด้านลิสซิ่ง

<u>บริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง จำกัด</u>

บริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง จำกัด เป็นหนึ่งในธุรกิจของบริษัทพันธมิตร ถือหุ้นโดยธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 100 % มุ่งให้บริการด้านการเงินที่ครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ทั้งบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล การดำเนินธุรกิจให้การสนับสนุนทางการเงินประเภท บริการเช่าซื้อ (Hire Purchase)s บริการเช่าแบบลีสซิ่ง (Financial Lease) และบริการเช่าลีสซิ่งแบบดำเนินงาน (Auto Maintenance Lease)KTB Leasing จะเป็นหนึ่งในผู้นำด้านการบริการทางการเงินอย่างครบวงจร ในลักษณะของ Asset – Based Financing

<u>บริษัท กรุงไทย ไอบีเจ ลิสซิ่ง จำกัด</u>

บริษัทกรุงไทยไอบีเจลิสซิ่ง จำกัดเกิดจากการร่วมทุนระหว่างธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ถาบันทางการเงินชั้นนำของประเทศที่มีรัฐบาลโดยกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นร่วมกับธนาคารเพื่อการอุตสาหกรรมแห่งประเทศญี่ปุ่น (ธนาคาร มิซูโฮ คอร์ปอเรต จำกัด ในปัจจุบัน) สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และบรรษัทเงินทุนระหว่างประเทศซึ่งเป็นหนึ่งในสมาชิกธนาคารโลกที่รู้จักในนาม IFC

ดำเนินธุรกิจการให้บริการทางการเงินในรูปแบบ ลิสซิ่ง สำหรับอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในระยะกลางถึงระยะยาว ซึ่งลูกค้าจะได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้อุปกรณ์ในกิจการ โดยไม่ต้องลงทุนในการเป็นเจ้าของ เพื่อช่วยให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศไทย ด้วยความชำนาญ และเชี่ยวชาญในธุรกิจลิสซิ่ง พร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ ทำงานอย่างใกล้ชิดกับลูกค้า และทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ ทำให้ในปัจจุบันเราได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าทั้งภาครัฐและภาคเอกชนนับพันรายครอบคลุมทุกอุตสาหกรรม

บริการด้านการลงทุน

<u>บริษัทหลักทรัพย์ ทรีนีตี้ จำกัด</u>

บริษัทฯดำเนินธุรกิจด้านหลักทรัพย์โดยให้บริการด้านการเป็นนายหน้าในการซื้อขายหลักทรัพย์ ทั้งตราสารทุน ตราสารหนี้ ตลอดจนตราสารอนุพันธ์ต่างๆ โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญอันจะสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าให้สามารถเลือกลงทุนในทิศทางที่ถูกต้องและได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า บริษัทฯ มีทีมงานที่ให้บริการเป็นที่ปรึกษาการลงทุนและบริหารทางการเงินในลักษณะ Portfolio Management ด้วยการจัดสรรเงินลงทุนของลูกค้าให้เหมาะสมกับสภาพตลาดในแต่ละขณะ โดยมีการผสมผสานการลงทุนในหุ้นและตราสารหนี้ในสัดส่วนที่เหมาะ

บริการด้านบัตรเครดิต

<u>บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (KTC)</u>

ธุรกิจของ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คือการให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคแบบไม่มีหลักประกันสำหรับผู้บริโภคทั่วประเทศ โดยสมาชิกส่วนใหญ่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ KTC มีธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจหลัก ซึ่ง KTC นับว่าเป็นหนึ่งในผู้ออกบัตรเครดิตสากลที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ นอกจากสินเชื่อบัตรเครดิตแล้ว KTC ยังมีสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคประเภทอื่นๆ อีกไม่ว่าจะเป็น สินเชื่อบุคคลและสินเชื่อเจ้าของกิจการ รวมทั้งยังมีผลิตภัณฑ์เพื่อการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น Corporate Card, Government Service Card, บัตรเติมน้ำมัน (Fleet Card), การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านอินเตอร์เน็ต

โครงการ "ธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank)"

ความมุ่งมั่นขององค์กร (Strategic Intent)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักถึงสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจในวงการทางการเงินในประเทศไทยเป็นอย่างดี ซึ่งสถาบันการเงินแต่ละแห่ง โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ต่างแสวงหาแนวทางการดำเนินธุรกิจของตนเองเพื่อให้ได้เปรียบคู่แข่งขัน เช่น เพิ่มช่องทางการให้บริการเพื่อให้เข้าถึงลูกค้าได้มากที่สุด, การออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุดเช่นกัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จึงมีแนวทางการดำเนินธุรกิจแบบร้านสะดวกซื้อ (Convenience Stroe) มาใช้เป็นแนวทางเพื่อสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขัน

แนวทางการดำเนินธุรกิจ (Concept)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเป็นธนาคารแสนสะดวก (Convenience Bank) โดยมีความมุ่งมั่นที่จะนำเสนอสินค้า

หรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าทุกกลุ่มของธนาคาร รวมถึงกลุ่มลูกค้ารายใหม่ โดยมีแนวทางในการดำเนินธุรกิจเพื่อก้าวไปสู่การเป็นธนาคารแสนสะดวก (Convenience Bank) ดังนี้

1. ธนาคารต้องเป็นศูนย์รวมของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย มีคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้าธนาคารและของบุคคลอื่น

2. สถานที่ตั้งของจุดให้บริการต้องอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถรองรับและสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. คำนึงถึงความสะดวกในการซื้อหรือใช้บริการการชำระค่าใช้จ่ายที่ง่าย สร้างความสะดวกสบายและไม่ทำให้เสียเวลา แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ

4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้ได้เมื่อต้องการ

4. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภางค์ เมืองแก้ว (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ การดำเนินการด้านการพัฒนาบุคคลของโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนในภาคเหนือ ประชากรเป็นโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนในเขต 17 จังหวัดภาคเหนือ รวมทั้งสิ้น 191 แห่ง พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการเรียนรู้เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เกิดจาก 1.การมีบุคลากรในการดำเนินงานไม่เพียงพอ 2.การขาดการประเมินและติดตามผล 3.บุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านการพัฒนาบุคลากรยังไม่มีความสามารถเพียงพอ

จิราพรณ์ โพธิเต็ง (2546) ได้ศึกษาสภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนบ้านหล่อดูก อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้คือผู้บริหาร 1 คน และ ครู 7 คน พบว่า ได้เตรียมความพร้อมด้านบุคลากร ปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนการสอน และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อที่จะนำองค์กรเข้าสู่ภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ บทบาทของผู้บริหาร บทบาทของคณะครูงบประมาณและทรัพยากรที่ต้องใช้ การทำงานร่วมกันเป็นทีม วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายของ โรงเรียน วัฒนธรรม และการมีส่วนร่วมของชุมชน

พรเทพ ชูศรี (2543) ได้ศึกษาการประเมินสภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคาร จำนวน 155 ราย โดยศึกษาสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันซึ่งเป็นผลมาจากการนำแนวความคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ในทางปฏิบัติ พบว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีสภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในขั้นชำนาญการ ในด้าน การเรียนรู้กลยุทธ์ การเรียนรู้วัฒนธรรม การเรียนรู้เชิงระบบ การเรียนรู้ภาวะผู้นำ การเรียนรู้กระบวนการคิดวิเคราะห์ การเรียนรู้กระบวนงาน การเรียนรู้ร่วมกัน และ การเรียนรู้ความเป็นเจ้าของธุรกิจ การพัฒนาพนักงานและทีมงาน การสนับสนุนทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐาน การปรับสภาวะแวดล้อมของธนาคาร และ การประกาศเกียรติคุณ

ภาวิณี จิตรบรรเทา (2546) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการบริหารของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบตัวแปร เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน การปรับปรุงพัฒนา การวางแผน และ การตรวจสอบประเมินผลไม่แตกต่างกัน

เกษกานดา คงทวีเลิศ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพของโรงเรียนในฐานะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกมัธยม จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นคณะผู้บริหาร 27 คน คณะครูจำนวน 100 คน และ คณะกรรมการนักเรียนจำนวน 45 คน รวมเป็น 172 คน จากการศึกษาพบว่า ระดับที่มีลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้าน

การพัฒนาความมีประสิทธิภาพของโรงเรียน ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านการมีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนด้านการบริหาร และ ด้านการพัฒนาบุคลากร ส่วนอีก 4 ด้าน ที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางได้แก่ด้าน ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และ ด้านการจูงใจเพื่อการสร้างสรรค์ กล่าวโดยสรุปว่า โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัยแผนกมัธยม จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานสาขา สังกัดสำนักงานเขตเอกมัย ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานสาขา สังกัดสำนักงานเขตเอกมัย ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 155 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 142 คน แบ่งตามสาขา ดังนี้

สาขา	จำนวนพนักงาน (คน)
1. กรมศุลกากร	11
2. ถนนพระราม 4	12
3. ถนนเพชรบุรีตัดใหม่	14
4. ทองหล่อ	8
5. การท่าเรือแห่งประเทศไทย	10
6. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	6
7. ศูนย์การค้าใบหยก	9
8. เอ็กเซนทาวเวอร์	6
9. ร้านสหกรณ์กรุงเทพ	5

10. ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์	**21**
11. อโศก	**15**
12. พี.เอส.ทาวเวอร์	**4**
13. อาคารเสริมมิตร	**10**
14. เอกมัย	**11**
รวม	**142**

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้น โดยศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ รวมทั้งค้นคว้าและสืบค้นข้อมูลทางอินเตอร์เนต เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาศึกษาและใช้เป็นฐานในการกำหนดตัวแปรที่จะนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย 3 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระยะเวลาทำงาน ระดับการศึกษา แผนกงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตเอกมัย ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้แบบสอบถามจัดลำดับคะแนน(Rating Scale) โดยให้ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเปิด เพื่อให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

3. การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบที่สร้างขึ้นสำหรับวิจัย ไปตรวจสอบความเที่ยงตรง(Validity) โดยนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ

1.นายประสาธน์ จันทรประสิทธิ์	ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารสำนักงานเขตเอกมัย บมจ.ธนาคารกรุงไทย
2.นายศักดา สมาโนตม์	หัวหน้าส่วน ผู้บริหารงาน สำนักงานเขตเอกมัย บมจ.ธนาคารกรุงไทย
3. นางสาวจินตนา พรหมมา	รองผู้จัดการบริการลูกค้า สาขาย่อยศูนย์การค้าใบหยก บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ทำการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น สามารถวัดความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และ กรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งการตรวจสอบความสอดคล้องของคำถามวัตถุประสงค์นั้น ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index Objective Congruency – IOC) ได้ค่า I.O.C เท่ากับ 0.94 นำมาหาค่าความเชื่อมั่น(Reliability) ของเครื่องมือ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Alpha) เท่ากับ 0.958

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ด้วยการแจกจ่ายแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ในการตอบไว้ในแบบสอบถาม และ นัดแนะวันที่ในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองช่วงวันที่ 17 สิงหาคม 2552 และ เก็บรวบรวมด้วยตนเองช่วงระหว่างวันที่ 20-21 สิงหาคม 2552 และตรวจนับ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

5.การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทุกฉบับ โดยทำการทดสอบวันต่อวันจนได้แบบสอบถามครบจำนวน 142 ชุด

2. นำข้อมูลทั้งหมดจากแบบสอบถามมาลงรหัส และ ให้คะแนนตามเกณฑ์ ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scalc) การวัดความคิดเห็น ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในสำนักงานเขตเอกมัยในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนไว้ดังนี้

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

3. นำคะแนนที่ได้นำไปคำนวณค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น โดยจำแนกตามตัวแปร แล้ว แปรผลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2535 : 101)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

4. นำคะแนนไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรู้ SPSS for Windows หาร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สถิติทดสอบ t- test และ F-test (One-way ANOVA)

5. วิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ t- test และ F-test (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงาน จำนวน 142 คน และ นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และแปลผล เพื่อเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ให้กับผู้ที่ต้องการศึกษา แบ่งได้เป็นดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาทำงาน ระดับการศึกษา แผนกงาน อัตราเงินเดือน และ ระดับตำแหน่งงาน

สถานภาพลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	64	45.10
หญิง	78	54.90
อายุ		
20 - 30 ปี	68	47.90
31 - 40 ปี	39	27.50
41 - 50 ปี	29	20.40
51 ปีขึ้นไป	6	4.20
ระยะเวลาทำงาน		
1 - 5 ปี	67	47.20
6 -10 ปี	19	13.40
11 - 15 ปี	29	20.40
16 - 20 ปี	20	14.10
21 ปีขึ้นไป	7	49.00
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	134	94.40
ปริญญาโท	8	5.60
หน่วยงานที่สังกัด		
แผนกบริการสินค้า	101	71.10
แผนกสินเชื่อ	41	28.90

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาทำงาน ระดับการศึกษา แผนกงาน อัตราเงินเดือน และ ระดับตำแหน่งงาน

สถานภาพลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
อัตราเงินเดือน		
10,000.00 - 20,000.00	63	44.40
20,001.00 - 30,000.00	9	6.30
30,001.00 - 40,000.00	30	21.10
40,0001 ขึ้นไป	40	28.20
ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่	79	55.60
เจ้าหน้าที่อาวุโส	48	33.80
หัวหน้าส่วน	12	8.50
หัวหน้าส่วนผู้บริหาร	1	0.70
อื่น ๆ	2	1.40

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 78 ราย (ร้อยละ 45.10) รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 64 ราย(ร้อยละ 54.90)

เมื่อจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่ มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 68 ราย(ร้อยละ 47.90) รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 31-40 ปี จำนวน 39 ราย(ร้อยละ 27.50) ถัดไปคืออายุ 41-50 ปี จำนวน 29 ราย (ร้อยละ 20.40) และน้อยที่สุดคืออายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 6 ราย (ร้อยละ 4.20)

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการทำงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 – 5 ปี จำนวน 67 ราย(ร้อยละ 47.20) รองลงมาคือมีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 29 ราย(ร้อยละ 20.40) ถัดไปคือ มีอายุงาน 16-20 ปี 20 ราย (ร้อยละ 14.10) และน้อยที่สุดคือมีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 19 ราย (ร้อยละ 13.40)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 134 ราย (ร้อยละ 94.40) และน้อยที่สุดมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 8 ราย(ร้อยละ 5.60)

เมื่อจำแนกตามแผนกงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานแผนกบริการลูกค้า จำนวน 101 ราย (ร้อยละ 71.1) และน้อยที่สุดเป็นพนักงานแผนกสินเชื่อ จำนวน 41 ราย(ร้อยละ 28.90)

เมื่อจำแนกตามอัตราเงินเดือนส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือน 10,000- 20,000 บาท จำนวน 63 ราย (ร้อยละ 44.40) รองลงมาได้รับเงินเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 40 ราย(ร้อยละ 28.20) ถัดไปคือได้รับเงินเดือน 30,000 – 40,001 บาท จำนวน 30 ราย (ร้อยละ 21.10) และน้อยที่สุด ได้รับเงินเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 9 ราย(ร้อยละ 6.30)

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ จำนวน 79 ราย (ร้อยละ 55.60) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 48 ราย(ร้อยละ 33.80) ถัดไปคือ พนักงานตำแหน่ง หัวหน้าส่วน จำนวน 12 ราย(ร้อยละ 8.50) ถัดไปคือพนักงานตำแหน่งหัวหน้าส่วนผู้บริหาร จำนวน 1 ราย (ร้อยละ 0.70) และน้อยที่สุด คือ พนักงานตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 2 ราย(ร้อยละ 1.40)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ด้านการเรียนรู้	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
พนักงานเข้าใจความสำคัญของการเรียนรู้	3.95	0.65	มาก
พนักงานในองค์กรพร้อมที่จะเปิดใจรับฟังผู้อื่น	3.85	0.70	มาก
พนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ	3.51	0.84	มาก
พนักงานได้รับการฝึกสอนโดยการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง	3.45	0.83	ปานกลาง
พนักงานมีทักษะในการหาสาเหตุของปัญหา	3.33	0.78	ปานกลาง
พนักงานมีทักษะในการวางแผนป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อน	3.24	0.80	ปานกลาง
พนักงานมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน	3.42	0.82	ปานกลาง
พนักงานมีความคิดอย่างเป็นระบบ	3.35	0.73	ปานกลาง
พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบตามตำแหน่งหน้าที่	3.58	0.73	มาก
พนักงานมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง	3.70	0.81	มาก
หน่วยงานต่างๆ มีการประชุมหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน	3.32	0.84	ปานกลาง
หน่วยงานต่างๆมีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์แก่กันและกัน	3.38	0.82	ปานกลาง
หน่วยงานต่างๆ มีการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้	3.43	0.76	ปานกลาง
ธนาคารมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ในองค์กร	3.61	0.80	มาก
การเรียนรู้ในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นทั่วทั้งธนาคารในทุกแผนกงาน	3.78	2.58	มาก
รวม	**3.52**	**0.90**	**มาก**

จากตาราง 4.2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการเรียนรู้ของพนักงานโดยรวมในระดับความคิดเห็น มาก ($\overline{X}$ = 3.52) เมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อพบว่าการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นทั่วทั้งธนาคารในทุกแผนกงาน มีสูงสุด ในระดับความคิดเห็น มาก ($\overline{X}$ = 3.78) และ หน่วยงานต่างๆ มีการประชุมหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีต่ำสุด ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.32)

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ด้านองค์กร	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
พนักงานเข้าใจความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	3.75	0.73	มาก
หน่วยงานต่างๆมีความร่วมมือในการเรียนรู้ร่วมกัน	3.53	0.75	มาก
ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	3.51	0.84	ปานกลาง
ผู้บริหารธนาคารสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้	3.44	0.78	ปานกลาง
พนักงานของธนาคารให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ในทุกระดับ	3.48	0.76	ปานกลาง
พนักงานของธนาคารมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	3.47	0.74	ปานกลาง
ธนาคารมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานในด้านเส้นทางความก้าวหน้า	3.80	0.85	มาก
พนักงานมีโอกาสเรียนรู้ในทุกกระบวนการทำงาน	3.86	2.61	มาก
ธนาคารส่งเสริมการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร	3.63	0.90	มาก
ธนาคารมีระดับชั้นการบริหารที่เหมาะสม	3.54	0.84	มาก
รวม	**3.59**	**0.97**	**มาก**

จากตาราง 4.3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านองค์กรโดยรวมในระดับความคิดเห็น มาก ($\overline{X}$ = 3.59) เมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อพบว่าพนักงานมีโอกาสเรียนรู้ในทุกกระบวนการทำงาน มีสูงสุด ในระดับความคิดเห็น มาก ($\overline{X}$ = 3.86) และ หัวข้อ ผู้บริหารธนาคารสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้ มีต่ำสุด ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.44)

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ด้านบุคลากร	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
พนักงานมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง	3.59	0.76	มาก
ผู้จัดการและพนักงานแก้ไขปัญหาร่วมกัน	3.46	0.73	ปานกลาง
ผู้จัดการสร้างโอกาสในการเรียนรู้แก่พนักงาน	3.40	0.74	ปานกลาง
ผู้จัดการมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในเรียนรู้	3.47	1.75	ปานกลาง
ผู้จัดการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีม	3.24	0.81	ปานกลาง
ผู้บริหารธนาคารมีการสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้แก่หน่วยงานภายในต่างๆ	3.38	0.74	ปานกลาง
รวม	**3.42**	**0.92**	**ปานกลาง**

จากตาราง 4.4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านบุคลากรโดยรวมในระดับความคิดเห็น ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.42) เมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อพบว่าพนักงานมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง มีสูงสุด ในระดับความคิดเห็น มาก ($\overline{X}$ = 3.59) และ หัวข้อผู้จัดการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีม มีต่ำสุด ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.24)

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ด้านความรู้	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
ข้อมูลความรู้ในธนาคารถูกจัดเก็บเป็นหมวดหมู่	4.11	3.36	มาก
ธนาคารเปิดโอกาสในการเรียนรู้ให้กับพนักงาน	3.73	0.78	มาก
ธนาคารผลักดันให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์	3.60	0.73	มาก
ธนาคารมีกลยุทธ์ในการแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งองค์กร	3.50	0.73	ปานกลาง
ธนาคารมีการวัดประสิทธิภาพการทำงานเทียบคู่แข่ง	3.33	0.80	ปานกลาง
ธนาคารมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่พนักงานสามารถเข้าสู่ระบบได้ง่าย	3.84	3.45	มาก
พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นในการเก็บรักษาความรู้ของธนาคาร	3.59	0.66	มาก
พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นในการแบ่งปันความรู้กับผู้อื่น	3.54	0.71	มาก
รวม	**3.52**	**0.90**	**มาก**

จากตาราง 4.5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรู้โดยรวมในระดับความคิดเห็น มาก ($\overline{X}$ = 3.65) เมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อพบว่าข้อมูลความรู้ในธนาคารถูกจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ในระดับความคิดเห็น มาก ($\overline{X}$ = 4.11) และ หัวข้อ ธนาคารมีการวัดประสิทธิภาพการทำงานเทียบกับคู่แข่ง มีต่ำสุด ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.33)

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ด้านเทคโนโลยี	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
พนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.30	0.75	มาก
พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ	4.14	0.75	มาก
ธนาคารใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้	3.71	0.81	มาก
ธนาคารปรับระบบในการเรียนรู้ตามความต้องการของพนักงาน	3.71	0.81	มาก
ธนาคารมีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้เป็นทีม	4.08	4.37	มาก
ธนาคารมีระบบ E-Learning ที่มีประสิทธิภาพ	3.89	0.81	มาก
ธนาคารมีระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บฐานข้อมูลความรู้	3.97	0.75	มาก
ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้	4.02	0.72	มาก
รวม	**4.02**	**1.20**	**มาก**

จากตาราง 4.6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านเทคโนโลยี โดยรวมในระดับความคิดเห็น มาก ($\overline{X}$ = 4.02) เมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อพบว่าพนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ในระดับความคิดเห็น มาก ($\overline{X}$ = 4.30) และ หัวข้อ ธนาคารปรับระบบในการเรียนรู้ตามความต้องการของพนักงาน มีต่ำสุด ในระดับความคิดเห็น มาก ($\overline{X}$ = 3.71)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่า t แยกตามเพศ

องค์กรแห่งการเรียนรู้	ชาย		หญิง		t
	$\overline{X}$	S.D	$\overline{X}$	S.D	
ด้านการเรียนรู้	3.47	0.75	3.57	0.98	0.63
ด้านองค์กร	3.62	0.85	3.58	1.04	0.44
ด้านบุคลากร	3.45	1.50	3.40	1.01	0.49
ด้านความรู้	3.66	1.29	3.65	1.18	0.68
ด้านเทคโนโลยี	3.93	0.80	4.10	1.36	0.62

จากตารางที่ 4.7 ไม่พบความแตกต่าง ของความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เมื่อจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.8 แสดงผลวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว one way ANOVA ของความคิดเห็นเมื่อจำแนกตาม กลุ่มอายุ

องค์กรแห่งการเรียนรู้	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	6.12	3	2.04	1.88	0.23
	ภายในกลุ่ม	139.35	138	1.01		
	รวม	145.47	141			
ด้านองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4.45	3	1.48	1.78	0.24
	ภายในกลุ่ม	173.17	138	1.25		
	รวม	177.62	141			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3.15	3	1.05	1.63	0.31
	ภายในกลุ่ม	137.35	138	0.99		
	รวม	140.50	141			
ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	5.86	3	1.95	1.32	0.43
	ภายในกลุ่ม	462.19	138	3.34		
	รวม	468.05	141			
ด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	8.33	3	2.77	0.75	0.53
	ภายในกลุ่ม	400.42	138	2.90		
	รวม	**408.75**	**141**			

จากตารางที่ 4.8 ไม่พบความแตกต่าง ของความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ

ตารางที่ 4.9 แสดงผลวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว one way ANOVA ของความคิดเห็น เมื่อจำแนกตาม กลุ่มระยะเวลาทำงาน

องค์กรแห่งการเรียนรู้	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	7.19	4	1.79	1.64	0.25
	ภายในกลุ่ม	138.28	137	1.00		
	รวม	145.47	141			
ด้านองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4.96	4	1.24	1.64	0.24
	ภายในกลุ่ม	172.65	137	1.26		
	รวม	177.61	141			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3.63	4	0.90	1.41	0.36
	ภายในกลุ่ม	136.88	137	0.99		
	รวม	140.51	141			
ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	5.78	4	1.44	1.06	0.45
	ภายในกลุ่ม	462.27	137	3.37		
	รวม	468.05	141			
ด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	13.52	4	3.38	0.89	0.51
	ภายในกลุ่ม	408.75	137	2.88		
	รวม	**408.75**	**141**			

จากตารางที่ 4.9 ไม่พบความแตกต่าง ของความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เมื่อจำแนกตามกลุ่มระยะเวลาทำงาน

ตารางที่ 4.10 แสดงผลวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว one way ANOVA ของความคิดเห็นเมื่อจำแนกตาม กลุ่มระดับการศึกษา

องค์กรแห่งการเรียนรู้	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	2.44	1	2.44	4.06	0.21
	ภายในกลุ่ม	143.03	140	1.02		
	รวม	145.47	141			
ด้านองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.38	1	0.38	0.57	0.56
	ภายในกลุ่ม	177.22	140	1.26		
	รวม	177.60	141			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.28	1	0.28	0.47	0.55
	ภายในกลุ่ม	140.22	140	1.00		
	รวม	140.50	141			
ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.57	1	0.57	1.13	0.52
	ภายในกลุ่ม	467.47	140	3.33		
	รวม	468.04	141			
ด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	0.46	1	0.46	0.45	0.58
	ภายในกลุ่ม	408.29	140	2.91		
	รวม	**408.75**	**141**			

จากตารางที่ 4.10 ไม่พบความแตกต่าง ของความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เมื่อจำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.11 แสดงผลวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว one way ANOVA ของความคิดเห็นเมื่อจำแนกตาม กลุ่มหน่วยงานที่สังกัด

องค์กรแห่งการเรียนรู้	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.56	1	0.56	0.86	0.48
	ภายในกลุ่ม	144.91	140	1.03		
	รวม	145.47	141			
ด้านองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.57	1	0.57	0.58	0.61
	ภายในกลุ่ม	177.03	140	1.26		
	รวม	177.60	141			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.70	1	0.70	1.08	0.42
	ภายในกลุ่ม	139.81	140	0.99		
	รวม	140.51	141			
ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.56	1	1.56	0.26	0.64
	ภายในกลุ่ม	466.49	140	3.33		
	รวม	468.05	141			
ด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	3.32	1	3.32	1.35	0.37
	ภายในกลุ่ม	405.43	140	2.89		
	รวม	**408.75**	**141**			

จากตารางที่ 4.11 ไม่พบความแตกต่าง ของความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เมื่อจำแนกตามกลุ่มหน่วยงานที่สังกัด

ตารางที่ 4.12 แสดงผลวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว one way ANOVA ของความคิดเห็นเมื่อจำแนกตาม กลุ่มรายได้

องค์กรแห่งการเรียนรู้	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	4.95	3	1.65	1.86	0.24
	ภายในกลุ่ม	140.52	138	1.01		
	รวม	145.47	141			
ด้านองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	11.57	3	3.85	1.59	0.32
	ภายในกลุ่ม	166.04	140	1.20		
	รวม	177.61	141			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	13.46	3	4.48	2.57	0.31
	ภายในกลุ่ม	127.04	138	0.92		
	รวม	140.50	141			
ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	4.34	3	1.44	0.51	0.67
	ภายในกลุ่ม	463.71	138	3.36		
	รวม	468.05	141			
ด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	5.73	3	1.91	0.67	0.58
	ภายในกลุ่ม	403.02	138	2.92		
	รวม	**408.75**	**141**			

จากตารางที่ 4.12 ไม่พบความแตกต่าง ของความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้

ตารางที่ 4.13 แสดงผลวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว one way ANOVA ของความคิดเห็นเมื่อจำแนกตาม กลุ่มระดับตำแหน่งงาน

องค์กรแห่งการเรียนรู้	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	7.08	4	1.77	0.87	0.60
	ภายในกลุ่ม	138.39	137	1.01		
	รวม	145.47	141			
ด้านองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.17	4	0.54	0.64	0.64
	ภายในกลุ่ม	175.44	137	1.28		
	รวม	177.61	141			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3.19	4	0.80	1.20	0.41
	ภายในกลุ่ม	137.31	137	1.00		
	รวม	140.50	141			
ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	4.69	4	1.17	0.79	0.56
	ภายในกลุ่ม	463.26	137	3.38		
	รวม	467.95	141			
ด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	26.55	4	6.63	0.80	0.61
	ภายในกลุ่ม	382.20	137	2.79		
	รวม	**408.75**	**141**			

จากตารางที่ 4.13 ไม่พบความแตกต่าง ของความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เมื่อจำแนกตามกลุ่มระดับตำแหน่งงาน

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานสาขาสังกัดสำนักงานเขตเอกมัย ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากจำนวนพนักงาน 142 คน ได้รับกลับคืนมาสมบูรณ์ทุกฉบับ ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผล

1. จากการศึกษาประชากรจำนวน 142 คน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสาขาสังกัดสำนักงานเขตเอกมัย ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง ในด้านอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20 -30 ปี รองลงมาเป็นช่วงอายุ 31-40ปี ในด้านระยะเวลาการทำงาน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปี รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี ในด้านการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี รองลงมาเป็นการศึกษาจบปริญญาโท ในด้านแผนกงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานแผนกบริการลูกค้า รองลงมาเป็นพนักงานแผนกสินเชื่อ ในด้านอัตราเงินเดือนส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,000.00 – 20,000.00 บาท รองลงมาได้รับเงินเดือนอยู่ระหว่าง 40,000.00 บาท ขึ้นไป ในด้านตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ รองลงมาเป็นพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส

2 ผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความคิดเห็น มาก มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านการเรียนรู้ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานในด้านการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับ มาก คือ พนักงานเข้าใจความสำคัญของการเรียนรู้ พนักงานในองค์กรพร้อมที่จะเปิดใจรับฟังผู้อื่น พนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ พนักงานปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบตามตำแหน่งหน้าที่ พนักงานมี

ความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง ธนาคารมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ในองค์กร การเรียนรู้ในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นทั่วทั้งธนาคารในทุกแผนกงาน

2.2 ด้านองค์กร ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานใน ด้านองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานเข้าใจความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หน่วยงานต่างๆมีความร่วมมือในการเรียนรู้ร่วมกัน ธนาคารมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานในด้านเส้นทางความก้าวหน้า พนักงานมีโอกาสเรียนรู้ในทุกกระบวนการทำงาน ธนาคารส่งเสริมการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กรและมีระดับชั้นการบริหารที่เหมาะสม

2.3 ด้านบุคลากร ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานใน ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้จัดการและพนักงานมีการแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ให้กับพนักงาน ผู้จัดการมีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ มีการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีม และ สนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้แก่หน่วยงานภายในต่างๆ

2.4 ด้านความรู้ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานใน ด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ข้อมูลความรู้ในธนาคารถูกจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ เปิดโอกาสในการเรียนรู้ให้กับพนักงาน ผลักดันให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ มีระบบจักเก็บข้อมูลที่พนักงานสามารถเข้าสู่ระบบได้ง่าย และ พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นในการเก็บรักษาความรู้ของธนาคาร และ เข้าใจถึงความจำเป็นในการแบ่งปันความรู้กับผู้อื่น

2.5 ด้านเทคโนโลยี ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานใน ด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีการสนับสนุนให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ ผ่านระบบ E-Learning ในการจัดเก็บฐานข้อมูลความรู้ที่มีประสิทธิภาพเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้พนักงานสามารถเข้าไปเรียนรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด สังกัดสำนักงานเขตเอกมัย ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

4. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด สังกัดสำนักงานเขตเอกมัย ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร

จำแนกตาม กลุ่มอายุ กลุ่มระยะเวลาทำงาน ตามกลุ่มระดับการศึกษา ตามกลุ่มแผนกงาน ตามกลุ่มรายได้และตามกลุ่มตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นโดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตเอกมัย ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาอภิปรายผลที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

1. พนักงานเห็นว่า การเรียนรู้ทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านความรู้ ด้านเทคโนโลยี โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จากผลการศึกษาดังกล่าว เห็นว่า พนักงานเข้าใจความสำคัญของการเรียนรู้และพร้อมที่จะเปิดใจรับฟังผู้อื่น และ ได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบตาม ตำแหน่ง หน้าที่ พนักงานมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง องค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ในทุกแผนกงานทั่วทั้งองค์กร ผู้บริหารองค์กรให้ความสำคัญและสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในทุกระดับชั้น องค์กรมีการจัดเก็บข้อมูลความรู้เป็นหมวดหมู่ซึ่งง่ายต่อการเข้าถึงและเรียนรู้ องค์กรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพและมีความพร้อมที่จะให้พนักงานได้ใช้เพื่อการเรียนรู้ ด้านบุคลากร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ในส่วนผู้บริหารระดับกลางมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้น้อย มีการแก้ไขปัญหาร่วมกันน้อย ไม่ค่อยสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีมเท่ามีควร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิราพรณ์ โพธิเต็ง(2546) ได้ศึกษาเรื่อง สภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ โรงเรียนบ้านหล่อดูก อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ได้เตรียมความพร้อมด้านบุคลากร เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนการสอน และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจะนำองค์กรเข้าสู่สภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ บทบาทของผู้บริหาร บทบาทของคณะครูงบประมาณและทรัพยากรที่ต้องใช้ การทำงานร่วมกันเป็นทีม วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายของ โรงเรียน วัฒนธรรม และการมีส่วนร่วมของชุมชน

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด สังกัดสำนักงานเขตเอกมัย ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มี เพศ อายุ ระยะเวลาทำงาน ระดับการศึกษา แผนกงาน รายได้ และ ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน พบว่าความคิดเห็นของพนักงานทั้ง 5 ด้าน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปได้ว่า

พนักงานทุกคนรับทราบและเข้าใจในวิสัยทัศน์ของธนาคารที่จะนำพาธนาคารไปสู่จุดหมายและสามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆ พนักงานในองค์กรมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถและพัฒนาตนเอง ในการบริหารงานอย่างมีส่วนร่วมกันทุกฝ่ายทุกแผนก โดยภาพกว้างและสอดคล้องกับ ภาวิณี จิตรบรรเทา(2546) ที่ศึกษาพบว่า การบริหารงานของพนักงานแบบมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงาน การปรับปรุง พัฒนา การวางแผน และ การตรวจสอบประเมินผล ที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาทำงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกัน ประกอบกับการที่ธนาคารมีโครงการร่วมใจจากให้พนักงานลาออก ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบันจึงต้องพยายามที่จะเรียนรู้เพื่อให้สามารถอยู่ในองค์กรได้ และ ปัจจุบันการแข่งขันทางด้านสถาบันการเงินทั้งทางด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกต่างๆ เริ่มเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงิน หากสถาบันการเงินจัดให้มีการการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือเรียนรู้จากประสบการณ์ ก็จะพัฒนาองค์กรได้ ผู้บริหารความสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ตามโครงสร้างการเรียนรู้ขององค์กร ให้มีระดับการปฏิบัติที่สูงขึ้นในทุกๆ ด้าน เพื่อรองรับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นทุกวัน และ ยังสามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างมีแบบแผน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งนี้

3.1.1 การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ของพนักงานในองค์กรควรมีการกำหนด ไว้ในแผนให้ชัดเจน และ ให้พนักงานทุกคนได้ร่วมกันปฏิบัติ

3.1.2 ควรมีการประเมินผลการเรียนรู้ของพนักงานโดยสาขาหรือหัวหน้าแผนกงานเพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าของเรียนรู้ของพนักงาน

3.1.3 ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญและส่งเสริมพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชา ให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

3.1.4 ผู้บริหารควรหาวิธีกระตุ้นให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนาองค์กร

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเรียนรู้ของพนักงาน เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงอันจะนำมาซึ่งการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

3.2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างธนาคารฯต่างๆที่อยู่ในธุรกิจเดียวกัน ว่าความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างไร

3.2.3 ควรศึกษาประชากรในสำนักงานเขตอื่น เพื่อยืนยันความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

3.2.4 ควรศึกษาถึงแนวโน้ม ทางการเรียนรู้อื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาหรือ กับการปรับปรุงองค์กร ให้เข้าสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ดีมากยิ่งขึ้น

3.2.5 ควรนำระดับความคิดเห็น ปานกลาง ของทุกๆ ด้าน ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงาน ไปปรับปรุงและแก้ไขเพื่อให้พนักงานมีการยอมรับมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

จิราภรณ์ โพธิเต็ง **สภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนบ้านหล่อดูก อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่** วิทยานิพนธ์ ศศม.เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2546

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2546

พรเทพ ชูศรี **การประเมินสภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่** วิทยานิพนธ์ บธม เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2543

วีรวุธ มาฆะศิรานนท์ **คัมภีร์บริหารองค์กรเรียนรู้สู่ TQM** กรุงเทพฯ ธีระป้อม วรรณกรรม 2545

วรภัทร์ ภู่เจริญ ดร.**องค์กรแห่งการเรียนรู้. และการบริหารความรู้** กรุงเทพฯ บริษัท อาริยชน จำกัด 2548

ภาวิณี จิตรบรรเทา **การมีส่วนร่วมในการบริหารของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา** ภาคนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตรกุล 2546

บุญชม ศรีสะอาด **การวิจัยเบื้องต้น** พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ สุวีริยาสาส์น 2545

การจัดการความรู้ **(ม.ป.ป.)** **http://www.dopa.go.th/iad/km/km_des.html.** 25 กันยายน 2552

วิจารณ์ พานิช **การจัดการความรู้** Productivity Word. 8(47), 17-28 2546

วิเชียร วิทยาอุดม **พฤติกรรมองค์การ** กรุงเทพฯ ธีระฟิล์มและไวเท็กซ์ 2547

สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา **การจัดการความรู้ในสถานศึกษา.** กรุงเทพฯ กระทรวงศึกษาธิการ 2548

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ **พฤติกรรมองค์การ** กรุงเทพฯ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ 2542

พรธิดา วิเชียรปัญญา **การจัดการความรู้พื้นฐานและการประยุกต์ใช้** กรุงเทพฯ เอ็กเปอร์เน็ท 2547

มนต์ชัย พินิจจิตสมุทร **องค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้** ฟอร์ดคอวลิดี้ 11(88) , 43-47 2548

เยาวลักษณ์ สุจริตธรรม **พื้นฐานสำคัญของการจัดการความรู้ ตอนที่ 1** Producttivity World 9(48), 87-90 2547

วันทนา เมืองจันทร์ และเต็มจิต จันทคา **การจัดการความรู้ในสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา** **http://www.moe.go.th/idea.doc/MKIDA.pdf** 15 กันยายน 2552

เดชน์ เทียมรัตน์ และกานต์สุดา มาฆะศิรานนท์ **วินัยสำหรับองค์การเรียนรู้**. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ เอ็กซ์เปอร์เน็ท 2545

ประพนธ์ ผาสุกยืด **การจัดการความรู้ Knowledge Management** พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ ใยไหม 2548

ประศักดิ์ หอมสนิท และอรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. **องค์การเอื้อการเรียนรู้และการจัดการความรู้** http://hpc7.anamai.moph.go.th/ 10 กันยายน 2552

ดุลยา จิตตะโศธร **จิตวิทยาเบื้องต้น** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2545

ยุทธนา แซ่เตียว **การจัดการความรู้ : สร้างองค์การอัจฉริยะ** : กรุงเทพ : 2547

สุณี เชื้อสุวรรณ **ปัจจัยที่มีอิธิพลต่อการพัฒนาตนเองของพยาบาล** มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , 2542

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้า

เรื่อง

ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนของสาขา สังกัดสำนักงานเขตเอกมัย ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้จะเก็บไว้เป็นความลับและเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษา เท่านั้น
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน
   ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
   ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
   ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี
☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 ขึ้นไป

3. ระยะเวลาการทำงาน ☐ 1 - 5 ปี ☐ 6 - 10 ปี
☐ 11 - 15 ปี ☐ 16 - 20 ปี
☐ 21 ขึ้นไป

4. การศึกษา
☐ อนุปริญญา/ปวท./ปวส. ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

5. แผนก ☐ บริการลูกค้า ☐ สินเชื่อ
☐ อื่น.....

6. อัตราเงินเดือน
☐ 10,000 - 20,000 บาท ☐ 20,001 - 30,000 บาท
☐ 30,001 - 40,000 บาท ☐ 40,001 บาท ขึ้นไป

7. ตำแหน่งงาน
☐ เจ้าหน้าที่ ☐ เจ้าหน้าที่อาวุโส
☐ หัวหน้าส่วน ☐ หัวหน้าส่วนผู้บริหาร
☐ อื่นๆ .....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามเกณฑ์ต่อไปนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการเรียนรู้ของพนักงาน					
1. พนักงานเข้าใจความสำคัญของการเรียนรู้					
2. พนักงานในองค์กรพร้อมที่จะเปิดใจรับฟังผู้อื่น					
3. พนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
4. พนักงานได้รับการฝึกสอนโดยการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง					
5. พนักงานมีทักษะในการหาสาเหตุของปัญหา					
6. พนักงานมีทักษะในการวางแผนป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อน					
7. พนักงานมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน					
8. พนักงานมีความคิดอย่างเป็นระบบ					
9. พนักงานปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบตามตำแหน่งหน้าที่					
10.พนักงานมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง					
11.หน่วยงานต่างๆ มีการประชุมหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน					
12.หน่วยงานต่างๆ มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์แก่กันและกัน					
13.หน่วยงานต่างๆ มีการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้					
14.ธนาคารมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ในองค์กร					
15.การเรียนรู้ในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นทั่วทั้งธนาคารในทุกแผนกงาน					

ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านองค์การ					
16. พนักงานเข้าใจความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้					
17. หน่วยงานต่างๆมีความร่วมมือในการเรียนรู้ร่วมกัน					
18. ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้					
19. ผู้บริหารธนาคารสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้					
20. พนักงานของธนาคารให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ในทุกระดับ					
21. พนักงานของ ธนาคารมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง					
22. ธนาคารมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานในด้านเส้นทางความก้าวหน้า					
23. พนักงานมีโอกาสเรียนรู้ในทุกกระบวนการทำงาน					
24. ธนาคารส่งเสริมการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร					
25. ธนาคารมีระดับชั้นการบริหารที่เหมาะสม					

ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากร					
26. พนักงานมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง					
27. ผู้จัดการและพนักงานแก้ไขปัญหาร่วมกัน					
28. ผู้จัดการสร้างโอกาสในการเรียนรู้แก่พนักงาน					
29. ผู้จัดการมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้					
30. ผู้จัดการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีม					
31. ผู้บริหารธนาคารมีการสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้แก่หน่วยงานภายในต่างๆ					

ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความรู้					
32. ข้อมูลความรู้ในธนาคารถูกจัดเก็บเป็นหมวดหมู่					
33. ธนาคารเปิดโอกาสในการเรียนรู้ให้กับพนักงาน					
34. ธนาคารผลักดันให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์					
35. ธนาคารมีกลยุทธ์ในการแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งองค์กร					
36. ธนาคารมีการวัดประสิทธิภาพการทำงานเทียบกับคู่แข่ง					
37. ธนาคารมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่พนักงานสามารถเข้าสู่ระบบได้ง่าย					
38. พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นในการเก็บรักษาข้อมูลความรู้ของธนาคาร					
39. พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นในการแบ่งปันความรู้กับผู้อื่น					

ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านเทคโนโลยี					
40. พนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์					
41. พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ					
42. ธนาคารใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้					
43. ธนาคารปรับระบบในการเรียนรู้ตามความต้องการของพนักงาน					
44. ธนาคารมีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้เป็นทีม					
45. ธนาคารมีระบบ E-Learning ที่มีประสิทธิภาพ					
46. ธนาคารมีระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บฐานข้อมูลความรู้					
47. ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติศึกษา

ชื่อ	นายพีรพงษ์ เหลืองรุ่งทรัพย์
วัน เดือน ปีเกิด	30 กันยายน 2509
สถานที่เกิด	อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี
ประวัติการศึกษา	บธบ. มหาวิทยาลัยสยาม 2534
สถานที่ทำงาน	บมจ.ธนาคารกรุงไทย จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่อาวุโส งานติดตามและบริหารงานกฎหมาย
	บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตเอกมัย