



วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 : กรกฎาคม - ธันวาคม 2552

ISSN 1906 - 7062

บทความวิชาการ

ความอยู่รอดของมหาวิทยาลัยไทยในอนาคต : ว่าด้วยการพัฒนาบุคลากร

ดร.สุชาติ เมืองแก้ว

การพัฒนาวิชาชีพเพื่อพัฒนาผู้เรียน

รศ.ดร.กิงฟ้า สิ้นสูงษ์

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

รศ.ดร.สุนทร โคตรบรรเทา

การอพยพย้ายถิ่นของชาวกูย

รศ.ดร.ภูมิจิต เรืองเดช

บทความวิจัย

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ยุภาวรรณ เพ็ชรรักษา ศ.ดร.สิน พันธุ์พินิจ ดร.ทวีศักดิ์ พุฒสุรีย์

การวิเคราะห์กรอบแนวคิดการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานธนาคาร

สุนันทา ภักดีโยธิน ผศ.ดร.ทองประวิทย์ จำปาเงิน ผศ.(พิเศษ)ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข

การใช้ปุ๋ยอินทรีย์ของเกษตรกรในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ณัฐณิชา สมศรีใส จักรพงษ์ พวงงามชื่น

ความเข้มแข็งของชุมชนชาวส่วยบ้านหนองตาตำ อำเภอนหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

วิยะดา แก้วก่อง ผศ.ดร.สุนันทา วีรกุลเทวัญ

The Production Process of Local Pottery in Thai and Cambodian Community

Maenwad Rajaneekronkrilas

The Role of Buddhist Monks on Community Economic in Nakornratchasima Province

Suriya Rukkarnsil

การวิเคราะห์กรอบแนวคิดการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับพนักงานธนาคาร

The Conceptual Framework Analysis of Information Technology Management for Bank Employees

สุนันทา ภักดีโยธิน¹

ผศ.ดร.ทองประวิทย์ จำปาเงิน²

ผศ.(พิเศษ)ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข³

บทคัดย่อ

การวิเคราะห์กรอบแนวคิดการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานธนาคารครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาวิจัยและพัฒนาพนักงาน ในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยศึกษาสมรรถนะของพนักงานด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านเจตคติ ของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมและรายด้านสามด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีพื้นฐาน และด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร และเพื่อหาระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์กรอบแนวคิดนี้เป็นพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเป็นผู้เชี่ยวชาญ ชำนาญด้านการบริการลูกค้า ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ของธนาคาร จำนวน 30 คน โดยวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์กลุ่มย่อย (Focus Group) แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประเมินค่า สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะพนักงานธนาคาร ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านเจตคติ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจตคติดระดับการยอมรับมากที่สุด โดยมีด้านทักษะและด้านความรู้อยู่ในระดับมากตามลำดับ สำหรับผลการวิเคราะห์

¹ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

² ประธานที่ปรึกษาสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

³ กรรมการที่ปรึกษาภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยทักษะด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของการเรียนรู้อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่เจตคติด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน และความรู้ด้านพื้นฐานของการเรียนรู้ในระดับมากตามลำดับ

คำสำคัญ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ พนักงานธนาคาร

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the acceptance framework of information technology management for employee of bank. The research studied employee's competencies in 3 aspects: knowledge, skill and attitude in three areas 1) Information technology, 2) Foundation technology, and 3) Electronic information systems. To indicated the acceptance of key performance indicators of Information technology management and Electronic Information Systems divided the employee by gender, age, work experience, level of education, income per month, and working position.

The research method conducted focus group of 30 Western bank employee who were expertise on customer service, supervisor, and department operator employee of bank using survey questionnaire and purposive sampling. Focus group technique, rating scale questionnaires are used for collecting data. The statistics used in this study included percentage, mean and standard deviation.

The results of the research found that the competence of bank employee on the state of knowledge, skill and attitude in the overall and each items were high level. The overall acceptance level of the development of information technological management indicators was high. The acceptance level in terms of attitude was highest, and in terms of skill, as well as, knowledge were high, respectively. The overall analytic result of information technological management indicators was high. The analytic result in terms of skill in basic technology learning was highest, and in terms of attitude on practical support of electronic media system, as well as, knowledge on learning basic were high, respectively.

Keyword : Information Technology Management, Information Technology, Bank Employee



บทนำ

การวิเคราะห์กรอบแนวคิดการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานธนาคารนี้เป็นส่วนแรกของการวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ส่วนที่สองเป็นงานวิจัย เรื่องการวิเคราะห์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานธนาคาร และส่วนที่สามเป็นงานวิจัยเรื่อง การประเมินการยอมรับองค์กรแห่งการเรียนรู้สำหรับพนักงานธนาคาร

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมถึงการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศระหว่างองค์กรต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงในทางสังคม เทคโนโลยีกฎหมาย เศรษฐกิจ และการเมือง ก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญเพิ่มขึ้นในการดำเนินธุรกิจและการบริการลูกค้า เว็บไซต์เป็นเครื่องมือที่มีอิทธิพลที่สุดต่อการดำเนินธุรกิจธนาคาร แนวโน้มของการบริหารจัดการธนาคารในยุคปฏิรูปการเปลี่ยนแปลง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยในการจัดการและบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพหากใช้อย่างถูกต้องเป็นระบบและต่อเนื่อง

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ปี 2545 - 2548 ได้กำหนดให้การบริหารงานภาครัฐเข้าสู่ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งการบริหารจัดการสมัยใหม่และการจัดการความรู้ ทำให้องค์กรและหน่วยงานทั้งหลายต้องปรับตัวที่เพื่อความอยู่รอด การปรับเปลี่ยน

ที่ตัวบุคคลต้องดำเนินการและจัดการอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยกระบวนการของการเรียนรู้ สร้างความรู้ที่เกิดประโยชน์สำหรับคนทั้งองค์กร เพื่อการก้าวเข้าสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามแนวคิดของมาร์ควาร์ดท์ (Marquardt. 1996 : 20) กล่าวไว้ว่า ระบบเทคโนโลยีและเครือข่ายเป็นเครื่องมือทางสารสนเทศที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้แลกเปลี่ยนสารสนเทศหรือองค์ความรู้ ระบบเทคโนโลยียังรวมถึงกระบวนการทางเทคนิค ระบบและโครงสร้างเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สำหรับทำงานร่วมกัน การสอนงาน การประสานงาน และทักษะการทำงานอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น การเรียนรู้ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้คอมพิวเตอร์สร้างสถานการณ์จำลองและใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำงานร่วมกัน เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของแมคเคลแลนด์ (McClelland. 1973) นักจิตวิทยา แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคลในองค์กรกับระดับทักษะความรู้และความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัดระดับสติปัญญาและการทดสอบบุคลิกภาพยังไม่เหมาะกับการทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริง ออกมา ต่อมาพารี (Parry) ให้นิยามคำว่าสมรรถนะ คือ กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานและสามารถวัดผลเทียบกับ





มาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ สมรรถนะเป็นสิ่งที่สามารถสร้างขึ้นได้โดยผ่านการฝึกอบรมและพัฒนา (Pary; อ้างถึงในสุกัญญา รัตมิตร์มโชคติ. 2004 : 48) แนวคิดของแมคเคิลแลนดั้นั้น พารีได้หลอมรวมคุณลักษณะของบุคคลและแรงจูงใจเข้าเป็นกลุ่มเรียกว่าคุณลักษณะ (Attributes) ดังนั้นบางครั้งเมื่อพูดถึงองค์ประกอบของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 ส่วน คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ซึ่งตามทัศนะของแมคเคิลแลนดักกล่าวว่า สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และเจตคติหรือแรงจูงใจ หรืออาจกล่าวได้ว่าความรู้ ทักษะ และเจตคติหรือแรงจูงใจก่อให้เกิดสมรรถนะ

ในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความรู้ สารสนเทศ ประสบการณ์ของบุคลากรเป็นสิ่งสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร และพร้อมจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารความสำเร็จ จึงต้องขยายผลจากการพัฒนาวิสัยทัศน์ให้มีความชัดเจนขึ้น การเพิ่มความกระตือรือร้นขององค์กรในการเรียนรู้ การเพิ่มพูนสมรรถนะที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในการดำเนินการไปสู่เป้าหมายร่วมกันขององค์กร ธนาคารได้กำหนดรูปแบบการพัฒนาบุคลากรด้านสารสนเทศโดยจัดให้มีการเรียนรู้ด้านการกระจายการใช้คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและทั่วถึง การรวมแหล่งสารสนเทศ สื่อการเรียนการสอนในรูปของสื่อผ่านบนเว็บ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลักที่ธุรกิจใช้ในการแข่งขันกันอย่างรุนแรง การออกผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ทางด้านการเงินมาบริการลูกค้าโดยผ่านทางเทคโนโลยีสื่อสารมาแข่งขันกัน ได้แก่ ระบบบัตร ข้อมูลโทรศัพท์

อัตโนมัติ ระบบข้อมูลที่สะดวกรวดเร็ว พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต ระบบบริการทางบัญชี กระบวนการคลัง (2550) ได้มีนโยบายที่จะเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารของรัฐเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของทุกธนาคารให้สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกัน อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารของรัฐและกระทรวงการคลัง โดยส่วนรวม ซึ่งจะดำเนินการร่วมกันในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เครือข่ายศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง (Disaster Recovery Center : DRC) การจัดหา ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์ทางด้านไอที (IT Equipment) เอทีเอ็มและระบบการ์ด (ATM & Card System) ระบบงานหลักของธนาคาร (Core Banking System) ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ระบบความมั่นคงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security) การฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Training) สำหรับการดำเนินการด้านการฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารโดยมุ่งที่จะให้บริการความสะดวกในการฝึกอบรมทั้งในส่วนของการฝึกอบรมแบบห้องเรียนและฝึกอบรมด้วยตนเอง อันจะยังประโยชน์ให้กับเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเร่งรัดและเพิ่มพูนทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้มากขึ้น

การเรียนรู้ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศการเป็นตัวนำในการสร้างแบบของธนาคารยุคใหม่ พนักงานจึงจำเป็นต้องพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ด้วยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) โดยอาศัยความสามารถทาง





เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อนำเข้าสู่องค์กร
แห่งการเรียนรู้ มีผลงานเป็นตัวบ่งชี้แสดงให้เห็น
เห็นศักยภาพของตัวพนักงานเอง ส่งผลไปยัง
การพัฒนาธุรกิจธนาคารอย่างยั่งยืน

ธนาคารเป็นองค์กรธุรกิจหนึ่งที่มีความ
ความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง มีธนาคาร
ใหญ่ ๆ ชื่อนำในประเทศ ได้แก่ ธนาคาร
กรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย
ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
ธนาคารทหารไทย ธนาคารนครหลวงไทย
และธนาคารซี.ไอ.เอ็ม.บี.ไทย เป็นต้น มีการ
เตรียมพร้อม ในการขยายธุรกิจ พัฒนาระบบ
งานบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว
เสริมสร้างความคล่องตัวในการบริหารเงิน
โดยใช้ช่องทางการสื่อสาร ระบบการให้บริการ
ด้านการเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นับเป็น
ความสำคัญอย่างยิ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศ
ต่อการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ธนาคารยังมี
ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อความสำเร็จ
เป็นพลังในการขับเคลื่อนขององค์กร จึงต้อง
สนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานมีความพร้อม
ในการทำงานอย่างมืออาชีพในทุก ๆ ด้าน

ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
เป็นผลจากการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องผ่าน
วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจน
ฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต การใช้งาน
คอมพิวเตอร์ การเรียนรู้ในยุคเทคโนโลยี
สารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก พนักงาน
จึงจำเป็นต้องปรับปรุงโครงสร้างระบบพัฒนา
องค์ความรู้ใหม่ จะต้องมีการเรียนรู้ด้วย
ตนเอง โดยอาศัยความสามารถทางเทคโนโลยี
สารสนเทศเป็นสื่อนำเข้าสู่องค์กรแห่ง
การเรียนรู้

จากความจำเป็นที่ธนาคารได้นำ
เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมี
ความสนใจที่จะวิเคราะห์กรอบแนวคิด
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงาน
ธนาคาร มาประยุกต์ในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคาร โดยการพัฒนาตัวบ่งชี้
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนา
องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร
ภาคตะวันตกของประเทศไทย การจัดการ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสำคัญยิ่งซึ่ง
นอกจากจะเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับ
พนักงานแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร
ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและการแข่งขันในด้านการ
ดำเนินธุรกิจของธนาคาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์สร้างกรอบแนวคิด
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับ
พนักงานธนาคาร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแปรต้น

1. ด้านสมรรถนะหลักของพนักงาน
ธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย 3 ด้าน
(McClelland,1973 : 14) ได้แก่

- 1.1 ความรู้ (Knowledge)
- 1.2 ทักษะ (Skill)
- 1.3 เจตคติ (Attitude)

2. ด้านความสามารถทางเทคโนโลยี
สารสนเทศของพนักงานธนาคารภาคตะวันตก
ของประเทศไทย 6 ด้าน (การบริการทาง
การเงินของธนาคาร) ได้แก่





- 2.1 ระบบบัตร (Card)
- บัตรเดบิต (Debit Card)
 - บัตรเครดิต (Credit Card)
- 2.2 ระบบให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center)
- ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อัตโนมัติ
 - ให้ข้อมูลเพื่อตอบข้อซักถาม
- 2.3 ระบบข้อมูลทางบัญชีของธนาคาร (Corporate Banking)
- บริการข้อมูลบัญชี
 - บริการข้อมูลการชำระเงิน
 - บริการอื่นๆ
- 2.4 พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)
- ให้บริการด้านชำระเงิน
 - ด้านความปลอดภัยทางเทคนิค
 - บทบาทและความรับผิดชอบการอนุมัติรายการ
- 2.5 ระบบอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต (Intranet and Internet)
- อินทราเน็ต
 - อินเทอร์เน็ต

2.6 ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Banking) ได้แก่ เทเลแบงก์กิ้ง (Tele-Banking)

3. องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการจัดการเทคโนโลยี แนวคิดของไมเคิล มาร์ควาร์ดท์ (Michael Marquardt) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

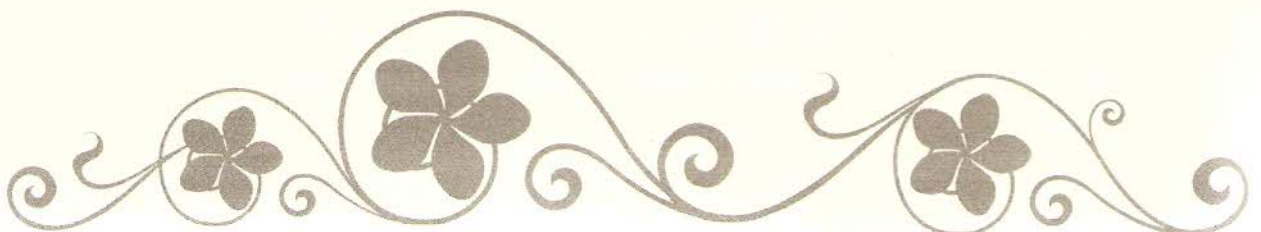
3.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

3.2 เทคโนโลยีพื้นฐานของการเรียนรู้ของพนักงาน (Foundation Technology)

3.3 ระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน (Electronic Information Systems)

ตัวแปรตามคือ ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร

จากรายละเอียดของตัวแปรดังกล่าว สามารถเขียนแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังภาพประกอบ 1





กรอบแนวคิดการวิจัย

สมรรถนะของพนักงานธนาคาร 3 ด้าน (David,1973 : 4)

1. ความรู้ (Knowledge)
2. ทักษะ (Skill)
3. เจตคติ (Attitude)

ความสามารถด้านเทคโนโลยี ของพนักงาน 6 ด้าน เป็นบริการที่ธนาคารได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย

1. ระบบบัตร (Card)
2. ระบบข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center)
3. ระบบข้อมูลทางบัญชีของธนาคาร (Corporate Banking)
4. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)
5. อินเทอร์เน็ต (Intranet & Internet)
6. เทคโนโลยีธนาคาร (E-Banking)

ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร

เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ 3 ด้าน (ไมเคิล มาคอร์ดท์)

1. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 1. ระบบบัตร (Card)
 2. ระบบข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Centre)
 - 3.ระบบข้อมูลทางบัญชีของธนาคาร (Corporate Banking)
 4. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)
 5. อินเทอร์เน็ต (Intranet & Internet)
 6. เทคโนโลยีธนาคาร (E-Banking)
2. ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานการเรียนรู้ของพนักงาน
 1. ระบบบัตร (Card)
 2. ระบบข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Centre)
 - 3.ระบบข้อมูลทางบัญชีของธนาคาร (Corporate Banking)
 4. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)
 5. อินเทอร์เน็ต (Intranet & Internet)
 6. เทคโนโลยีธนาคาร (E-Banking)
3. ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน
 1. ระบบบัตร (Card)
 2. ระบบข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Centre)
 - 3.ระบบข้อมูลทางบัญชีของธนาคาร (Corporate Banking)
 4. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)
 5. อินเทอร์เน็ต (Intranet & Internet)
 6. เทคโนโลยีธนาคาร (E-Banking)

ภาพประกอบ 1 แบบจำลองกรอบแนวคิดการวิจัย เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตก





ได้นำผลจากการสอบถามการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้มาทำการคัดเลือกประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการวิเคราะห์เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

ขั้นตอนการพัฒนารูปแบบและพัฒนาตัวบ่งชี้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดำเนินการโดยการสัมมนากลุ่มย่อย ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญและผู้ชำนาญด้านบริการที่เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานจำนวน 30 คน เป็นผู้พิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้อง และความชัดเจนของการรูปแบบและตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 70) รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 23.30) วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 83.30 และระดับปริญญาโทร้อยละ 16.70 พนักงานมีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 60,000 บาท ร้อยละ 80.00 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับผู้ปฏิบัติงานร้อยละ 86.70

2. ผลการวิเคราะห์สมรรถนะของพนักงานเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานธนาคารโดยรวมทุกด้านมีระดับการยอมรับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านความรู้

พนักงานมีระดับการยอมรับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการสารสนเทศเกี่ยวกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ยอมรับเป็นอันดับแรกคือความรู้ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานการเรียนรู้ของพนักงาน

2.2 ด้านทักษะ

พนักงานมีระดับการยอมรับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการสารสนเทศเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีพื้นฐานการเรียนรู้ของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านเจตคติ

พนักงานมีระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่เจตคติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และพนักงานมีเจตคติด้านเทคโนโลยีพื้นฐานการเรียนรู้ของพนักงาน

บทสรุป

การวิเคราะห์กรอบแนวคิดเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทยสำหรับพนักงานธนาคารเนื่องจากพนักงานต้องมีสมรรถนะ ด้านความรู้



