

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทย เริ่มต้นดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2447 (ร.ศ. 123) มีที่ทำการอยู่ที่ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ณ ตำบลบ้านหม้อในชื่อ “บุคคัลย์” โดยพระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นมหิศราหฤทัย พระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงริเริ่มดำเนินการ ธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนาม “บุคคัลย์” (BOOK CLUB)

บุคคัลย์ได้ดำเนินการเรื่อยมา จนถึงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทาน พระบรมราชานุญาตให้ตั้ง “บริษัทเบงกัลสยามกัมมาจล ทุนจำกัฏ” ขึ้นจากบุคคัลย์ นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทย โดยได้รับพระราชทานตราอาร์ม แผ่นดินให้เป็นตราประจำธนาคาร

ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงยกเลิก ตราอาร์มแผ่นดิน เปลี่ยนเป็นตราครุฑ โดยมีข้อความจารึกพิเศษว่า “ตั้งโดยพระบรมราชานุญาต” อยู่ในแถบแพรเป็นกรณีพิเศษตั้งแต่นั้นมา บริษัทเบงกัลสยามกัมมาจลทุนจำกัฏ ได้ดำเนินการด้วยความเจริญรุดหน้ามาเป็นลำดับและกิจการขยายตัวอย่างรวดเร็ว

ในช่วงก่อนหน้าที่จะเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ไม่นานนัก (พ.ศ. 2482) ได้มีการเปลี่ยนชื่อประเทศจาก “สยาม” มาเป็น “ไทย” ส่งผลให้ชื่อของสถาบัน องค์กรต่างๆที่เคยใช้คำว่า “สยาม” ต้องปรับเปลี่ยนมาใช้คำว่า “ไทย” แทน เพื่อความสอดคล้องและความเหมาะสม บริษัทเบงกัลสยามกัมมาจล ทุนจำกัฏ จึงเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ และยุคสมัยนับตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม 2482 โดยมีสำนักงานทรัพย์สินส่วน พระมหากษัตริย์ และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้ดำเนินการรุดหน้าไปด้วยดีและเป็นรากฐานให้กับระบบธนาคารไทย จนมีธนาคารพาณิชย์อื่นๆเกิดขึ้นอีกมากมายหลายธนาคาร จวบจนกระทั่งปี พ.ศ. 2514 ธนาคารไทยพาณิชย์ จึงได้ขยายงานรองรับความเติบโตโดยย้ายสำนักงานใหญ่จากตำบลตลาดน้อยมาอยู่ที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ซึ่งเป็นถนนสายธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ ในขณะนั้น

ต่อมาในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2518 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับสถานภาพ โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” และใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “SAIM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED” ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ธนาคารไทยพาณิชย์ ยังคงดำเนินงานภายใต้ปณิธานอันแน่วแน่ ด้วยคุณภาพควบคู่คุณธรรม และด้วยวิสัยทัศน์อันก้าวไกลในการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมสู่ยุค เศรษฐกิจ และนโยบายการก้าวสู่ระดับมาตรฐานสากลธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้สร้าง สำนักงานใหญ่ที่ทันสมัยสมบูรณ์พร้อมด้วยเทคโนโลยี บริเวณถนนรัชดาภิเษก ใกล้สี่แยกรัชโยธิน โดยเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2539

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารซึ่งเป็นธนาคารแห่งแรกของประเทศไทย เป็นธนาคารที่มีฐานะทางการเงินมั่นคง มีกำไรสูงสุดเป็นอันดับ 1 ในปี 2547 ในการรายงานประจำปีของธนาคารแห่งประเทศไทย และยังเป็นธนาคารยอดเยี่ยมด้านธุรกิจลูกค้าบุคคล ปี 2547 (Best Retail Bank in Thailand 2004) จาก The Asian Banker นิตยสารการเงินที่แพร่หลายที่สุดในภูมิภาค โดยมีการประเมินผลงานธุรกิจลูกค้าบุคคลของธนาคาร 75 แห่งทั่วเอเชียด้วยการสอบถามความคิดเห็นของบุคคลสำคัญและนักวิชาการในแวดวงการเงินรวมถึงการใช้ผลสำรวจความคิดเห็นจากลูกค้าซึ่งจัดทำโดยบริษัท AC Nielsen โดยธนาคารไทยพาณิชย์มีความโดดเด่นชัดเจนถึง 6 ด้าน ได้แก่บริการสาขาที่ยอดเยี่ยม (Value of Franchise) ด้วยขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพ (Processes, Technology and Efficiency) มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และส่งเสริมการใช้ผลิตภัณฑ์เพิ่มยอดขายจนเป็นผู้นำในตลาดลูกค้าบุคคล (Sales Capability) พนักงานได้รับการฝึกอบรมในผลิตภัณฑ์และบริการเป็นอย่างดี (People Skills) มีระบบการจัดการความเสี่ยงที่ดี (Risk management) ส่งผลให้ธุรกิจลูกค้าบุคคลมีบทบาทสำคัญต่อผลประกอบการโดยรวมของธนาคาร (Annual Performance)

ในความเติบโตของธนาคารนั้น ต้องมีการขยายสาขา ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตต่างจังหวัด มีการดำเนินงานที่รวดเร็ว มุ่งขยายสาขาทั้งที่เป็นสาขาเต็มรูปแบบ (Full Branch) และสาขาย่อย (Sub Branch) ทำให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรที่จะมาทำงานตามหน้าที่ต่าง ๆ พนักงานตำแหน่งรักษาสิน (Teller) ก็เช่นเดียวกัน ทำให้เกิดการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำหน้าที่ดังกล่าว เนื่องจากพนักงานที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อความต้องการขยายสาขา

แต่เดิมนั้น พนักงานรักษาเงินสด (Teller) ก่อนที่จะมาทำงานหน้าที่ได้นั้น ต้องผ่านงานด้าน สนับสนุนสาขา (Back Office) มานานประมาณ 2 ปี เพื่อที่จะได้เรียนรู้ในงานสาขาก่อน ศึกษาการทำงานในภาพรวม จึงจะได้ปฏิบัติงานจริง แต่ปัจจุบันพนักงานที่เข้ามาใหม่นั้นได้ผ่านการฝึกอบรมจากหน่วยงานฝึกอบรมของธนาคารเป็นเวลา 4 สัปดาห์ แล้วเสร็จจึงมาช่วยงานด้านสาขาอีก 8 สัปดาห์ ก่อนที่จะมาปฏิบัติงานจริง จึงเกิดปัญหาต่างๆ ขึ้น ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่นั้นไม่ว่าจะเป็นปัญหาเล็กหรือปัญหาใหญ่ก็ตาม ล้วนทำให้เกิดความเสียหายกับธนาคารทั้งสิ้น พนักงานที่ทำตามหน้าที่นั้นๆ ต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำให้เกิดความเสียหาย

ปัญหาเรื่อง เช็ค นับเป็นปัญหาส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 70 ของปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานรักษาเงินสด (Teller) เช่นเดียวกัน จึงเห็นความสำคัญของเรื่องนี้ ประกอบกับได้ใช้บทเรียนคอมพิวเตอร์สื่อประสมให้เป็นประโยชน์ เพื่อปิดช่องทางความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ผู้วิจัยจึงนำเรื่องเช็คมานำมาพัฒนาบทเรียนสื่อประสม เพื่อเป็นสื่อการเรียนการสอนสำหรับพนักงานบรรจุใหม่ ธนาคารไทยพาณิชย์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างบทเรียนสื่อประสมเรื่องเช็คสำหรับพนักงานบรรจุใหม่ ธนาคารไทยพาณิชย์
2. เพื่อหาประสิทธิภาพของบทเรียนสื่อประสมเรื่องเช็คสำหรับพนักงานบรรจุใหม่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ตามเกณฑ์ 80/80
3. เพื่อเปรียบเทียบคะแนนในการเรียนระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยบทเรียนสื่อประสมเรื่องเช็คสำหรับพนักงานบรรจุใหม่ ธนาคารไทยพาณิชย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้บทเรียนสื่อประสม เรื่อง เช็ค สำหรับพนักงานบรรจุใหม่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ที่สามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. สามารถนำบทเรียนสื่อประสมเรื่องเช็คสำหรับพนักงานบรรจุใหม่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ไปใช้ในการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการสร้างบทเรียนสื่อประสมเรื่องเช็คสำหรับพนักงานบรรจุใหม่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งจะศึกษาเฉพาะพนักงานบรรจุใหม่ อายุงานไม่เกิน 6 เดือน
2. ประชากร คือ พนักงานบรรจุใหม่ ตำแหน่งพนักงานรักษาเงินสด (Teller) ในเขต กรุงเทพมหานคร
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรต้น (independent variables) การเรียนด้วยบทเรียนสื่อประสมเรื่องเช็ค สำหรับพนักงานบรรจุใหม่ ธนาคารไทยพาณิชย์
 - 3.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้วยบทเรียน สื่อประสม เรื่อง เช็ค สำหรับพนักงานบรรจุใหม่ ธนาคารไทยพาณิชย์

ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย

1. การศึกษาการวิจัยครั้งนี้ไม่คำนึงถึงเพศ อายุ และอารมณ์ของผู้เรียน
2. ผู้เรียนที่มีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน ไม่นำมาเป็นตัวแปรในการศึกษา
3. ผู้เรียนที่ใช้เวลาเรียนแตกต่างกัน จะไม่นำมาเป็นตัวแปรในการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน
4. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวัดหลังจากจบการเรียนด้วยบทเรียนสื่อประสมทันที

นิยามศัพท์

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยให้นิยามศัพท์ต่าง ๆ เพื่อให้ความเข้าใจตรงกัน ดังนี้

บทเรียนสื่อประสม หมายถึง บทเรียนที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนการสอน เป็นการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการสอน โดยนำเนื้อหาเรื่องเช็กมาสร้างบทเรียนสื่อประสม

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง คะแนนที่พนักงานบรรจุใหม่ หรือกลุ่มตัวอย่างทำได้จากแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หลังจากเรียนเนื้อหาวิชาจากบทเรียนสื่อประสมเรื่องเช็ก สำหรับพนักงานบรรจุใหม่ ธนาคารไทยพาณิชย์

ประสิทธิภาพของบทเรียนสื่อประสม หมายถึง คุณภาพของบทเรียน ซึ่งวัดจากวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน จากบทเรียนสื่อประสม ตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ 80/80

เกณฑ์ 80/80 หมายถึง ระดับคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละที่ใช้ในการหาประสิทธิภาพของบทเรียน

80 ตัวแรก หมายถึง คะแนนทางการเรียนของบทเรียนหน่วยย่อย ซึ่งคำนวณจากค่าคะแนนเฉลี่ยที่นักเรียนตอบถูก จากการทำแบบฝึกหัดท้ายบทเรียนแต่ละเรื่อง โดยคิดเป็นร้อยละ

80 ตัวหลัง หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทั้งหมด ซึ่งคำนวณจากค่าคะแนนเฉลี่ยที่พนักงานตอบถูกจากการทำแบบทดสอบหลังบทเรียนทั้งหมด โดยคิดเป็นร้อยละ

แบบทดสอบ หมายถึง แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินผล เมื่อผู้เรียนเรียนจบบทเรียนสื่อประสมเรื่องเช็กสำหรับพนักงานบรรจุใหม่ ธนาคารไทยพาณิชย์