บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อวิเคราะห์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย และวิเคราะห์และประเมินการยอมรับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย รวมพนักงานทั้งสิ้นจำนวน 327 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ขั้นตอนการวิจัยนี้ ได้นำผลจากการสอบถามการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ มาทำการคัดองค์ประกอบ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุ เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยการถดถอยพหุ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นำผลจากการสอบถามการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้มาทำการคัดองค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยการวิเคราะห์เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

ขั้นตอนการพัฒนารูปแบบและพัฒนาตัวบ่งชี้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการสัมมนากลุ่มย่อย จากความถูกต้องและความชัดเจนของการพัฒนารูปแบบและพัฒนาตัวบ่งชี้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน โดยการคำนวณหาจำนวน พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 60,000 บาท ตำแหน่งระดับผู้ปฏิบัติงาน

1.2 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานธนาคาร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากเมื่อพิจาณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1.2.1 ด้านความรู้ พนักงานมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงานยอมรับเป็นอันดับแรกคือ ความรู้ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานการเรียนรู้ของพนักงาน

1.2.2 ด้านทักษะ พนักงานมีทักษะด้านเทคโนโลยีพื้นฐานการเรียนรู้ของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก และทักษะด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก

1.2.3 ด้านเจตคติ พนักงานมีระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เจตคติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และพนักงานมีเจตคติด้านเทคโนโลยีพื้นฐานการเรียนรู้ของพนักงานมากที่สุดเป็นลำดับสุดท้าย

2. ความสอดคล้องพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถามตัวบ่งชี้ที่ได้ จำนวน 48 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

2.1 มีความรู้ความสามารถในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม และบัตรเดบิตได้เป็นอย่างดี

2.2 มีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการข้อมูลทางบัญชีธนาคาร

2.3 สามารถใช้ความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตอินทราเน็ตในการให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2.4 มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

2.5 มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการโอนเงินและชำระเงิน การรับชำระสินค้าและบริการ

2.6 สามารถให้บริการลูกค้าในการตอบคำถามทางด้านWeb Site ของธนาคารได้

2.7 มีความสามารถใช้เครื่อง เอ.ที.เอ็มในพื้นฐานเบื้องต้นได้เป็นอย่างดี

2.8 มีความรู้ในการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์โดยอาศัยพื้นฐานเทคโนโลยีเบื้องต้นได้

2.9 สามารถใช้เทคโนโลยีวิเคราะห์ความแตกต่างของอัตราดอกเบี้ยให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2.10 มีความรู้เกี่ยวกับการโอนเงินและชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ต

2.11 มีความรู้ความสามารถทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์

2.12 มีความรู้และให้ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยได้

2.13 มีความรู้ความสามารถในการชี้แจงการให้บริการเปิดบัญชีทางอินเทอร์เน็ตแก่ลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบาย ลูกค้าสามารถกรอกข้อมูลเพื่อเปิดบัญชีใหม่ได้

2.14 สามารถใช้โปรแกรม Windows XP, Windows Vista ได้เป็นอย่างดี

2.15 มีความรู้ความสามารถในการรับ-ส่งข้อมูลและรายงานอิเล็กทรอนิกส์

2.16 มีทักษะในการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ได้เป็นอย่างดี

2.17 มีทักษะในการให้บริการข้อมูลของเครื่องบริการข้อมูลชำระเงิน

2.18 พนักงานมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารเทศในการให้บริการลงทะเบียนการศึกษา

2.19 มีทักษะในการสื่อสารการใช้เทคโนโลยีการบริการจัดการด้านการเงิน

2.20 มีทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้บัตรเดบิต และบัตรเอทีเอ็ม

2.21 พนักงานมีความชำนาญตอบข้อซักถามในเบื้องต้นได้ถูกต้อง รวดเร็ว

2.22 มีทักษะการให้การบริการข้อมูลเทคโนโลยีพื้นฐานการชำระเงินได้เป็นอย่างดี

2.23 มีความชำนาญในการให้บริการลงทะเบียนการศึกษาได้เป็นอย่างดี

2.24 มีทักษะในการสื่อสารและสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็ว

2.25 มีความชำนาญในการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ หรือแนะนำเข้าถึงศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ได้

2.26 มีทักษะการบริหารจัดการด้านการเงินต่างๆด้วยตนเองผ่าน Web Site ของธนาคาร

2.27 มีทักษะในการใช้งานฟังชั่น Search, Web Board เพื่อการเข้าถึงข้อมูลอัตราต่างๆ และหนังสือคำสั่ง

2.28 มีทักษะในการใช้อินทราเน็ต เว็บไซท์ ช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้สะดวก

2.29 มีทักษะในการค้นหาไฟล์และโฟลเดอร์ โดยทราบข้อมูลและมีวิธีการค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

2.30 มีทักษะในการชี้แจง ข้อมูลต่างๆ และ สาระสำคัญ ใน อินทราเน็ต เว็บไซท์ ให้ลูกค้าได้เข้าใจมากขึ้น

2.31 มีจิตสำนึกในการให้บริการสื่อสารทางเทคโนโลยีสารเทศเกี่ยวกับบัตรเดบิต และบัตรเอทีเอ็ม

2.32 รับฟังและเข้าใจความคิดเห็น ของลูกค้า และตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆได้

2.33 มีเจตคติที่ดีตอบข้อซักถามต่อระบบความปลอดภัยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2.34 มีเจตคติที่ดีในการให้ความสำคัญด้านเทคโนโลยีสารเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และบริการ

2.35 พนักงานมีความรู้สึกที่ดีและมีจิตใจให้ตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ เกี่ยวกับเทคโนโลยีพื้นฐาน

2.36 มีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับการบริการWeb Site ของธนาคาร

2.37 มีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับระบบความปลอดภัยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2.38 มีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับเทคโนโลยีพื้นฐานของธนาคารด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

2.39 พนักงานมีจิตสำนึกในการให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธนาคาร

2.40 มีจิตสำนึกและเข้าใจระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบดูแลลูกค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2.41 ให้บริการด้วยความ เต็มใจเกี่ยวกับการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์

2.42 มีเจตคติที่ดีในการใช้ระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับบริการWeb Site ของธนาคาร

2.43 มีความตั้งใจที่จะสืบค้น ทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และบริการ

2.44 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการค้นหา สื่อบนเว็บไซต์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธนาคาร

2.45 มีจิตสำนึกที่ดีในการชี้แจง ข้อมูลต่างๆ และสาระสำคัญ ในอินทราเน็ต เว็บไซท์ ให้ลูกค้าได้เข้าใจมากขึ้น

2.46 มีเจตคติที่ดีในการประชาสัมพันธ์บริการสำหรับลูกค้าใช้บริหารจัดการด้านการเงินต่างๆ ด้วยตนเองผ่าน Website ของธนาคารได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายยิ่งขึ้น

2.47 มีเจตคติที่ดีสามารถชี้แจงถึงความสะดวกง่ายดายเกี่ยวกับเครื่องบริการทางการเงินอัตโนมัติในการทำธุรกรรมได้ครบวงจรทั้งเครื่องฝากADM และเครื่องถอน ATM

2.48 มีเจตคติที่ดีในการกำหนดภาพเคลื่อนไหวเพื่อพักหน้าจอเมื่อไม่ได้ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดจาก Screen Saver หน้าต่าง Display Properties

3. ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วย การถดถอยพหุ พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ มีความสัมพันธ์กับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 1.000 และสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 100 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยองค์ประกอบทุกตัว สามารถพยากรณ์ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้อย่างมีนัย สำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.1 ด้านความรู้ ปัจจัยองค์ประกอบทุกตัว มีความสัมพันธ์กับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านความรู้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 1.000 และสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 100 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยองค์ประกอบทุกตัว สามารถพยากรณ์ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้อย่างมีนัย สำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.2 ด้านทักษะ ปัจจัยองค์ประกอบทุกตัว มีความสัมพันธ์กับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านทักษะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 1.000 และสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 100 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยองค์ประกอบทุกตัว สามารถพยากรณ์ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านทักษะได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.3 ด้านเจตคติ ปัจจัยองค์ประกอบทุกตัว มีความสัมพันธ์กับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านเจตคติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 1.000 และสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 100 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยองค์ประกอบทุกตัว สามารถพยากรณ์ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเจตคติ ได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. การยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

4.1 ด้านความรู้ พนักงานยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในความรู้ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน และความรู้ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน

4.1.1 ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พนักงานยอมรับตัวบ่งชี้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่พนักงานยอมรับมากเป็นระดับแรกคือ มีความรู้ความสามารถในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการใช้บัตร เอ.ที.เอ็มและบัตรเดบิตได้เป็นอย่างดี รองลงมา คือมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการโอนเงินและชำระเงิน การรับชำระสินค้าและบริการ และมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

4.1.2 ความรู้ด้านเทคโนโลยีพื้นฐาน พนักงานยอมรับตัวบ่งชี้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ยอมรับมากเป็นระดับแรกคือ มีความสามารถใช้เครื่อง เอ.ที.เอ็มในพื้นฐานเบื้องต้นได้เป็นอย่างดีรองลงมา คือมีความรู้ในการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์โดยอาศัยพื้นฐานเทคโนโลยีเบื้องต้นได้และ สามารถใช้เทคโนโลยีวิเคราะห์ความแตกต่างของอัตราดอกเบี้ยให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

4.1.3 ความรู้ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานยอมรับตัวบ่งชี้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ยอมรับมากเป็นระดับแรกคือ มีความรู้และให้ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยได้ รองลงมา คือมีความรู้ความสามารถในการรับส่งข้อมูลและรายงานอิเล็กทรอนิกส์และมีความรู้ความสามารถทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์

4.2 ด้านทักษะ พนักงานยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทักษะโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามทักษะ แต่ละด้าน พบว่า พนักงานยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน มากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน และทักษะด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน

4.2.1 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพนักงานยอมรับตัวบ่งชี้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงาน ยอมรับมากเป็นระดับแรกคือมีทักษะในการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ได้เป็นอย่างดีรองลงมา คือมีทักษะในการให้บริการข้อมูลของเครื่องบริการข้อมูลชำระเงินและมีทักษะในการสื่อสารการใช้เทคโนโลยีการบริการจัดการด้านการเงิน

4.2.2 ทักษะด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงาน ยอมรับมากเป็นระดับแรกคือ มีทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้บัตรเดบิต และบัตรเอทีเอ็มรองลงมา คือพนักงานมีความชำนาญตอบข้อซักถามในเบื้องต้นได้ถูกต้อง รวดเร็วและมีทักษะการให้การบริการข้อมูลเทคโนโลยีพื้นฐานการชำระเงินได้เป็นอย่างดี

4.2.3 ทักษะด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงาน ยอมรับมากเป็นระดับแรกคือมีความชำนาญในการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ หรือแนะนำเข้าถึงศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ได้รองลงมา คือมีทักษะ

ในการใช้ อินทราเน็ต เว็บไซท์ ช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้สะดวก และมีทักษะในการใช้งานฟังชั่น Search, Web board เพื่อการเข้าถึงข้อมูลอัตราต่างๆ และหนังสือคำสั่ง

4.3 ด้านเจตคติ พนักงานยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจตคติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามเจตคติ แต่ละด้าน พบว่า พนักงานยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน มากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ เจตคติด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน และเจตคติ ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน ตามลำดับ

4.3.1 เจตคติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงาน ยอมรับมากเป็นระดับแรกคือมีจิตสำนึกในการให้บริการสื่อสารทางเทคโนโลยีสารเทศเกี่ยวกับบัตรเดบิตและบัตรเอทีเอ็ม รองลงมา คือรับฟังและเข้าใจความคิดเห็นของลูกค้า และตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้และรับฟังและเข้าใจความคิดเห็น ของลูกค้า และตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้

4.3.2 เจตคติด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงาน ยอมรับมากเป็นระดับแรกคือ พนักงานมีจิตสำนึกในการให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธนาคาร รองลงมา คือพนักงานมีความรู้สึกที่ดีและมีจิตใจให้ตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ เกี่ยวกับเทคโนโลยีพื้นฐานและมีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับเทคโนโลยีพื้นฐานของธนาคารด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

4.3.3 เจตคติด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงาน ยอมรับมากเป็นระดับแรกคือให้บริการด้วยความเต็มใจเกี่ยวกับการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์รองลงมา คือมีเจตคติที่ดีสามารถชี้แจงถึงความสะดวกง่ายดายเกี่ยวกับเครื่องบริการทางการเงินอัตโนมัติในการทำธุรกรรมได้ครบวงจรทั้งเครื่องฝากADM และเครื่องถอน ATM และมีจิตสำนึกที่ดีในการชี้แจง ข้อมูลต่างๆ และสาระสำคัญ ในอินทราเน็ต เว็บไซท์ ให้ลูกค้าได้เข้าใจมากขึ้น

5. ระดับการยอมรับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละระดับ พบว่า พนักงานธนาคาร ทุกระดับในระดับมาก โดยระดับองค์กรยอมรับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล และ ระดับทีมและกลุ่ม ตามลำดับ

5.1 ระดับปัจเจกบุคคล พนักงานธนาคาร การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับปัจเจกบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาการยอมรับแต่ละตัวบ่งชี้ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ระดับปัจเจกบุคคล ยอมรับ ทุกตัวบ่งชี้ในระดับมาก

5.2 ระดับทีมและกลุ่ม พนักงานธนาคาร การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับทีมและกลุ่ม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาการยอมรับแต่ละตัวบ่งชี้ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ระดับทีมและกลุ่ม ยอมรับ ทุกตัวบ่งชี้ในระดับมาก

5.3 ระดับองค์กร พนักงานธนาคาร การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาการยอมรับแต่ละตัวบ่งชี้ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ระดับองค์กร ยอมรับทุกตัวบ่งชี้ในระดับมาก การวัดผลขององค์การในระดับองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาการยอมรับแต่ละตัวบ่งชี้ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ยอมรับตัวบ่งชี้การวัดผลขององค์การในระดับองค์กรทุกตัวในระดับมาก พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากมีบทบาทเป็นลูกจ้างปฏิบัติงาน มีประสบการณ์การศึกษาระดับปริญญาตรี มีลูกจ้างในองค์กร 10,001 - 50,000 คน เป็นธุรกิจประเภทธุรกิจบริการภาคเอกชน และรายรับต่อปีขององค์กรมากกว่า 10,000 ล้านบาท

6. ผลการประเมินการยอมรับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร พบว่า

6.1 ประเมินด้านคุณลักษณะเด่น ขององค์กรว่า ในสภาวะปัจจุบัน ว่าองค์กรคือสถานที่มีความเป็นส่วนตัวสูงเหมือนกับครอบครัวที่ขยายออกไป พนักงานแบ่งปันซึ่งกันและกันอย่างมาก มีค่าสูงสุด ในอีก 5 ปีข้างหน้า เป็นไปในทางเดียวกัน

6.2 ประเมินด้านความเป็นผู้นำขององค์กรว่า ในสภาวะปัจจุบันว่า ความเป็นผู้นำในองค์กร โดยทั่วไปถูกพิจารณาว่าเป็นตัวอย่างอธิบายถึงการให้คำปรึกษา ให้ความสะดวก หรือสนับสนุน มีค่าสูงสุด ในอีก 5 ปีข้างหน้า เป็นไปในทางเดียวกัน

6.3 ประเมินด้านการบริหารงานลูกจ้าง ขององค์กรว่า ในสภาวะปัจจุบัน ว่าเป็นรูปแบบการบริหารในองค์กรถูกระบุลักษณะโดยการทำงานเป็นทีมความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่, และการมีส่วนร่วม มีค่าสูงสุด ในอีก 5 ปีข้างหน้า เป็นไปในทางเดียวกัน

6.4 ประเมินด้านการประสานหรือการยึดมั่นขององค์กร ว่าในสภาวะปัจจุบันว่าเป็นการที่ยึดองค์กรไว้ด้วยกันคือความจงรักภักดีและความเชื่อถือซึ่งกันและกัน การให้คำมั่นสัญญาต่อองค์กรดำเนินไปอย่าง ในอีก 5 ปีข้างหน้า เป็นไปในทางเดียวกัน

6.5 ประเมินด้านการเน้นหนักกลยุทธ์ขององค์กรว่า ในสภาวะปัจจุบัน ว่าเป็นองค์กรเน้นการพัฒนามนุษย์, ความเชื่อถือสูง, การเปิดกว้างและยืนหยัดการมีส่วนร่วม มีค่าสูงสุดในอีก 5 ปีข้างหน้า เป็นไปในทางเดียวกัน

6.6 ประเมินด้านมาตรการของความสำเร็จขององค์กรว่า ในสภาวะปัจจุบัน ว่าเป็นองค์กรให้คำจำกัดความของความสำเร็จบนพื้นฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, การทำงานเป็นทีม, คำมั่นสัญญาของลูกจ้างและห่วงใยต่อพนักงาน มีค่าสูงสุด ในอีก 5 ปีข้างหน้า เป็นไปในทางเดียวกัน

อภิปรายผล

1. การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย มีจำนวน 48 ปัจจัยองค์ประกอบที่มีความสอดคล้องกัน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีพื้นฐาน และด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานธนาคารจะต้องมีความรู้ด้านระบบบัตร ระบบข้อมูลโทรศัพท์อัตโนมัติ ระบบข้อมูลที่สะดวกรวดเร็ว พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบอินทราเน็ตและอินเทอร์เน็ต ระบบบริการทางบัญชี ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการบริการข้อมูลทางบัญชีธนาคารใช้ความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตอินทราเน็ตในการให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยได้อย่างถูกต้องและชัดเจน และตอบคำถามทางด้าน Web Site ของธนาคารได้ เช่นเดียวกับคำกล่าวของ นภนนท์ หอมสุด (2548 : 74 - 75)

1.2 ทักษะ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานและด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานธนาคารจะต้องมีทักษะในการใช้ระบบบัตร ระบบข้อมูลโทรศัพท์อัตโนมัติ ระบบข้อมูลที่สะดวกรวดเร็ว พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบอินทราเน็ตและอินเทอร์เน็ต ระบบบริการทางบัญชี มีทักษะการให้การบริการข้อมูลเทคโนโลยีพื้นฐานการชำระเงิน มีความชำนาญในการให้บริการลงทะเบียนการศึกษา มีทักษะในการสื่อสารและสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว ความชำนาญในการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ หรือแนะนำเข้าถึงศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ได้ มีทักษะด้านการเงินต่างๆ ด้วยตนเองผ่าน เว็บไซท์ของธนาคาร ใช้งานฟังชั่นค้นหาเพื่อการเข้าถึงข้อมูลอัตราต่างๆ และหนังสือคำสั่งในการใช้อินทราเน็ต เว็บไซท์ ช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้สะดวก รวดเร็ว ชี้แจง สาระสำคัญ ในอินทราเน็ต เว็บไซท์ ให้ลูกค้าได้เข้าใจมากขึ้น เช่นเดียวกับคำกล่าวของ นภนนท์ หอมสุด (2548 : 376 - 386)

1.3 เจตคติ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีพื้นฐาน และด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีพื้นฐาน และด้านระบบสื่อสาร

อิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน พนักงานธนาคารจะต้องมีเจตคติด้านระบบบัตร ระบบข้อมูลโทรศัพท์อัตโนมัติ ระบบข้อมูลที่สะดวกรวดเร็ว พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบอินทราเน็ต และอินเทอร์เน็ต ระบบบริการทางบัญชี มีจิตสำนึกในการให้บริการสื่อสารทางเทคโนโลยีสารเทศเกี่ยวกับ รับฟังและเข้าใจความคิดเห็น ของลูกค้า และตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ ตอบข้อซักถามต่อระบบความปลอดภัยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีจิตสำนึกในการให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธนาคารเข้าใจระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบดูแลลูกค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เต็มใจเกี่ยวกับการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ ตั้งใจที่จะสืบค้นทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ กระตือรือร้นในการค้นหา มีสำนึกที่ดีในการชี้แจง ข้อมูลต่างๆ และสาระสำคัญในอินทราเน็ต เว็บไซท์ ให้ลูกค้าได้เข้าใจมากขึ้น มีเจตคติที่ดีในการประชาสัมพันธ์บริการสำหรับลูกค้าใช้บริหารจัดการด้านการเงินต่างๆ ด้วยตนเองผ่าน Website ของธนาคารได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายยิ่งขึ้น ชี้แจงถึงความสะดวกง่ายดายเกี่ยวกับเครื่องบริการทางการเงินอัตโนมัติในการทำธุรกรรมได้ครบวงจรทั้งเครื่องฝาก ADM และเครื่องถอน ATM

2. การยอมรับตัวบ่งชี้ ด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ มีความสัมพันธ์กับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 1.000 และสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 100 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการศึกษาระดับการยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของข้อมูลพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย พบว่า โดยรวมยอมรับอยู่ในระดับมาก และยอมรับทุกด้านอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงเป็นการแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยองค์ประกอบทุกด้านบ่งชี้และสอดคล้องกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสมรรถนะของ กู๊ด (Good, 1973 : 121)

3. การยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคาร พบว่า โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคาร ยอมรับตัวบ่งชี้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าธนาคารเป็นองค์กรธุรกิจหนึ่งที่มีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง มีการเตรียมพร้อมในการขยายธุรกิจ พัฒนาระบบงานบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เสริมสร้างความคล่องตัวในการบริหารเงินโดยใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบการให้บริการด้านการเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจ และธนาคารยังมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อความสำเร็จเป็นพลังในการขับเคลื่อนขององค์กร และสนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงานอย่างมืออาชีพในทุกๆ ด้าน

4. ระดับการยอมรับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้สำหรับพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย พบว่า มีปัจจัยองค์ประกอบในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้สำหรับพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย มีความสอดคล้องกัน ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบด้านระดับปัจเจกบุคคล ระดับทีมและกลุ่ม ระดับองค์กรและการวัดผลขององค์กร มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับเช่นเดียวกับคำกล่าวของ ปีเตอร์ เซนแก (Senge, 1990 : 112, 115)

5. ผลประเมินการยอมรับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้สำหรับพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ผลการประเมินการยอมรับเพื่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบด้านคุณลักษณะเด่น ความเป็นผู้นำขององค์กร การบริหารงานลูกจ้าง การประสานหรือผูกพันต่อองค์กร การเน้นกลยุทธ์ มาตรการความสำเร็จ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ยอมรับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับมิติของการแบ่งเป็นระดับของ MOQ ซึ่งถูกนำเสนอโดย Bass และ Avolio (1990) และการแบ่งระดับพฤติกรรมความเป็นผู้นำ ของ Wang (2000)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ผลจากการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ ดังนี้

1.1 การนำการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารนั้น ธนาคารควรมีการวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและวิเคราะห์การยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานธนาคาร โดยใช้ปัจจัยองค์ประกอบ ด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ เพื่อที่จะได้องค์ประกอบของการพัฒนาตัวบ่งชี้ที่แท้จริง ส่งผลให้ธนาคารสามารถจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 การเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร มีปัจจัยองค์ประกอบด้านระดับปัจเจกบุคคล ระดับทีมและกลุ่ม ระดับองค์กร และการวัดผลขององค์กร มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความสอดคล้องกัน และผลการประเมินการยอมรับเพื่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีปัจจัยองค์ประกอบด้านคุณลักษณะเด่น ความเป็นผู้นำขององค์กร การบริหารงานลูกจ้าง การประสานหรือผูกพันต่อองค์กร การเน้นกลยุทธ์ มาตรการความสำเร็จ ยอมรับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

ดังนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยให้เห็นว่าพนักงานธนาคารยอมรับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีความพร้อมที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งส่งผลให้สามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรธนาคารเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ผลจากการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 การศึกษาในอนาคตสำหรับธนาคารในประเทศไทย ต้องนำการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัด การเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิจัยต่อเนื่อง และพัฒนาให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศธนาคารในระบบต่างๆ ที่เพิ่มมากขึ้น

2.2 การวิจัยการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารครั้งต่อไปใช้ปัจจัยองค์ประกอบ ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ หรือคุณลักษณะเป็นสมรรถนะของพนักงานธนาคาร

2.3 ควรมีการวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้สำหรับพนักงานธนาคารในประเทศไทย เพื่อเป็นการสร้างรูปแบบของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ