

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ข้อดกมลเบื้องต้น.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิด ทฤษฎี หลักการ.....	9
ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย.....	11
สมรรถนะของพนักงานธนาคารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	13
เทคโนโลยีสารสนเทศธนาคาร.....	40
องค์กรแห่งการเรียนรู้.....	62
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	73
บทสังเคราะห์ หลักการ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในธนาคาร.....	85
แนวคิดการพัฒนาตัวบ่งชี้.....	94
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	105
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	107
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	107
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	108

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	111
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	112
4 ผลการวิจัย.....	115
ตอนที่ 1 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย.....	116
ตอนที่ 2 การยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กร แห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย.....	132
ตอนที่ 3 การยอมรับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาค ตะวันตกของประเทศไทย.....	145
ตอนที่ 4 ผลการประเมินการยอมรับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย.....	153
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	159
สรุปผลการวิจัย.....	159
อภิปรายผล.....	167
ข้อเสนอแนะ.....	169
บรรณานุกรม.....	171
ภาคผนวก.....	177
ภาคผนวก ก หนังสือเชิญประชุมกลุ่มย่อย.....	178
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	181
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	184
ภาคผนวก ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	187
ประวัติผู้วิจัย.....	206

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	12
2.2 IT ของ 8 ธนาคาร.....	98
3.1 วิธีดำเนินการวิจัย.....	114
4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	116
4.2 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม รายด้าน.....	118
4.3 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม ด้านความรู้.....	119
4.4 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน.....	120
4.5 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน.....	121
4.6 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน.....	122
4.7 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม ด้านทักษะ.....	123
4.8 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน ทักษะ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน.....	124
4.9 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน ทักษะ ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน.....	125
4.10 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน ทักษะ ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน.....	126
4.11 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม ด้านเจตคติ.....	127
4.12 ระดับการยอมรับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจตคติ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน.....	128

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 ระดับการยอมรับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจตคติ ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน.....	129
4.14 ระดับการยอมรับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจตคติ ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน.....	130
4.15 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้.....	134
4.16 สมการถดถอยพหุ เพื่อคัดกรององค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนา องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยนำปัจจัยทุกด้านเข้าในสมการ.....	135
4.17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านความรู้.....	136
4.18 สมการถดถอยพหุ เพื่อคัดกรององค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ พัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้ โดยนำปัจจัยทุกด้านเข้าในสมการ.....	137
4.19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านทักษะ.....	139
4.20 สมการถดถอยพหุ เพื่อคัดกรององค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อ พัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านทักษะ โดยนำปัจจัยทุกด้านเข้าในสมการ.....	140
4.21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านเจตคติ.....	142
4.22 สมการถดถอยพหุ เพื่อคัดกรององค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อ พัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเจตคติ โดยนำปัจจัยทุกด้านเข้าในสมการ.....	143
4.23 มิติของแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรการเรียนรู้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมทุกด้าน.....	145
4.24 มิติของแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรการเรียนรู้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับปัจเจกบุคคล.....	146
4.25 มิติของแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรการเรียนรู้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับทีมและกลุ่ม.....	147
4.26 มิติของแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรการเรียนรู้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับองค์กร.....	148

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.27 มิติของแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรการเรียนรู้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดผลขององค์กรในระดับองค์กร.....	150
4.28 ข้อมูลเพิ่มเติมสถานภาพองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	151
4.29 การประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ด้านคุณลักษณะเด่น.....	153
4.30 การประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ด้านความเป็นผู้นำขององค์กร.....	154
4.31 การประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ด้านการบริหารงานลูกจ้าง.....	155
4.32 การประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ด้านการประสานหรือการผูกพันขององค์กร.....	156
4.33 การประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ด้านการเน้นหนักกลยุทธ์.....	157
4.34 การประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ด้านมาตรการของความสำเร็จ.....	158

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 การรักษาความปลอดภัยทรัพยากรสารสนเทศ.....	34
2.2 วงจรของระบบการจัดการองค์ความรู้.....	68
2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านระบบบัตร.....	99
2.4 เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านระบบสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์.....	100
2.5 เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านระบบบริการข้อมูลทางบัญชีของธนาคาร.....	101
2.6 เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	102
2.7 เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านระบบเทคโนโลยีและระบบสื่อสารทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร.....	103
2.8 เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านระบบระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์การอำนวยความสะดวกและบริการข้อมูลด้วยการกดปุ่มหมายเลขโทรศัพท์.....	104
2.9 กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร.....	106
3.1 กรอบกระบวนการวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย.....	109