

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมถึงการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศระหว่างองค์กรต่างๆ และเว็บเป็นเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลที่สุดต่อการดำเนินธุรกิจธนาคาร แนวโน้มของการบริหารจัดการของธนาคารในยุคปฏิรูปการเปลี่ยนแปลง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยในการจัดการ และบริหารกิจการของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพหากใช้อย่างถูกต้องเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง ธนาคารได้กำหนดรูปแบบการพัฒนาบุคลากรด้านสารสนเทศ จัดให้มีการเรียนรู้ ด้านการกระจายการใช้คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและทั่วถึง การรวมแหล่งสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนในรูปของสื่อผ่านเว็บ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลัก และธนาคารเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ออกผลิตภัณฑ์ต่างๆ ทางด้านการเงินมาบริการลูกค้าโดยผ่านทางเทคโนโลยีสื่อสารมาแข่งขันกัน ได้แก่ ด้านระบบบัตร ด้านข้อมูลโทรศัพท์อัตโนมัติ ด้านระบบข้อมูลที่สะดวกรวดเร็ว ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านระบบอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต ด้านระบบบริการทางบัญชี สอดคล้องกับที่กระทรวงการคลัง (2550) ได้มีนโยบายที่จะเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารของรัฐ เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของทุกธนาคารให้สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันอันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารของรัฐและกระทรวงการคลังโดยรวม ซึ่งจะดำเนินการร่วมกันในด้านต่างๆ ได้แก่ เครือข่ายศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง การจัดหา ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์ไอที อุปกรณ์เอทีเอ็มและระบบบัตรระบบซีบีเอส อีแบงก์กิ้ง ความปลอดภัยไอที อบรมไอที สำหรับการดำเนินการด้าน อบรมไอที เพื่อสนับสนุนงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารต่างๆ ได้แก่ บมจ. ธนาคารกรุงเทพ บมจ.ธนาคารกรุงไทย บมจ.ธนาคารกสิกรไทย บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา บมจ.ทหารไทย บมจ.ธนาคารนครหลวงไทย และ บมจ.ซี.ไอ.เอ็ม.บี.ไทย เป็นต้น ธนาคารต่างๆ มีการเตรียมพร้อมในการขยายธุรกิจ พัฒนาระบบงานบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เสริมสร้างความคล่องตัวในการบริหารเงินโดยใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบการให้บริการด้านการเงิน ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความรู้ สารสนเทศ ประสบการณ์ของบุคลากรจะเป็นตัวสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กรที่พร้อมจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กรในการบริหารความสำเร็จจำเป็นต้องขยายผลจากการทำวิสัยทัศน์ มีความชัดเจนขึ้น ซึ่งจะเพิ่มความกระตือรือร้นขององค์กรในการเรียนรู้ สร้างองค์กรและเพิ่มพูนสมรรถนะที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในการดำเนินการไปสู่เป้าหมายร่วมกันขององค์กร ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีของมาควอดท์ (Marquardt, 1996 : 20) กล่าวว่าไว้ว่าระบบเทคโนโลยี เป็นเครือข่ายเทคโนโลยี เครื่องมือทางสารสนเทศที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้แลกเปลี่ยนสารสนเทศหรือองค์ความรู้ระบบเทคโนโลยียังรวมถึงกระบวนการทางเทคนิค ระบบและโครงสร้างเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สำหรับทำงานร่วมกันและใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำงานร่วมกัน เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของเดวิด แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1973) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด เมื่อ ปี ค.ศ.1960 กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคลในองค์กรกับระดับทักษะความรู้ ความสามารถ โดยกล่าวว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่เหมาะกับการทำนายความสามารถ หรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมา ต่อมา สก็อต บี พาร์รี่ (Scott B. Parry) นิยามคำว่าสมรรถนะ คือ กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานนั้นๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถสร้างขึ้นได้โดยผ่านการฝึกอบรมและพัฒนา (สุกัญญา รัชมิธรรมโชติ, 2543 : 48) จากแนวคิดของแมคเคลแลนด์นั้น สก็อต บี พาร์รี่ เห็นควรจะรวมส่วนประกอบที่เป็นความคิดเกี่ยวกับตนเอง คุณลักษณะและแรงจูงใจเข้าเป็นกลุ่มเรียกว่า คุณลักษณะ (Attributes) ดังนั้นบางครั้งเมื่อพูดถึงองค์ประกอบของสมรรถนะ จึงมีเพียง 3 ส่วนคือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ซึ่งตามทัศนะของแมคเคลแลนด์กล่าวว่า สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ หรือความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจก่อให้เกิดสมรรถนะ

การเรียนรู้ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการอบรมในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการทดสอบความรู้ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นตัวนำในการสร้างแบบของธนาคารยุคใหม่ พนักงานจึงจำเป็นต้องพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self – Learning) โดยอาศัยความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อนำเข้าสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีผลงานเป็นตัวบ่งชี้ แสดงให้เห็นศักยภาพของตัวพนักงานเอง ส่งผลไปยังการพัฒนาธุรกิจธนาคารอย่างยั่งยืน หน่วยงานทั้งหลายต้องปรับท่าที เพื่อความอยู่รอดเน้นที่ในตัวคนหรือกลุ่มคนถูกปรับเปลี่ยนและจัดการอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะต้องอาศัยกระบวนการของการเรียนรู้ ความรู้ที่เกิดประโยชน์สำหรับคนทั้งองค์กร เพื่อการก้าวเข้าสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ธนาคารเป็นองค์กรธุรกิจหนึ่งที่มีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง เตรียมพร้อมในการขยายธุรกิจ พัฒนาระบบงานบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เสริมสร้างความคล่องตัวในการบริหารเงินโดยใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบการให้บริการด้านการเงิน ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจและธนาคารยังมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อความสำเร็จ เป็นพลังในการขับเคลื่อนขององค์กร และสนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงานอย่างมืออาชีพในทุกๆ ด้าน ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะต้องเรียนรู้ตลอดเวลา ผ่านทางวิชาการ วารสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต การใช้งานคอมพิวเตอร์ การเรียนรู้ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก พนักงานจึงจำเป็นต้องปรับปรุงโครงสร้างระบบพัฒนาองค์ความรู้ใหม่จะต้องมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยอาศัยความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อนำเข้าสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

การที่ธนาคารได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรธนาคารสำหรับแนวคิดเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งนอกจากจะเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับพนักงานแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและการแข่งขันในด้านการดำเนินธุรกิจของธนาคารอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย
2. เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย
3. เพื่อวิเคราะห์และประเมินการยอมรับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร พนักงานธนาคารพาณิชย์ภาคตะวันตกของประเทศไทย ที่ใช้ในการศึกษา การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย จำนวน 2,164 คน

กลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารพาณิชย์ภาคตะวันตกของประเทศไทย ที่ใช้ในการศึกษา การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย จำนวน 327 คน ได้จากการเปิดตารางของ เครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) สีน พันธุ์พินิจ (2549 : 153)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแปรต้น

2.1 ด้านสมรรถนะหลักของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย 3 ด้าน (David C. McClelland, 1973 : 14) ได้แก่

2.1.1 ความรู้ (Knowledge)

2.1.2 ทักษะ (Skill)

2.1.3 เจตคติ (Attitude)

2.2 ด้านความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย 6 ด้าน (ด้านการการใช้เทคโนโลยีธนาคาร) ได้แก่

2.2.1 ระบบบัตร (Card)

1) บัตร เดบิต(Debit Card)

2) บัตร เครดิต(Credit Card)

2.2.2 ระบบให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Centre)

1) ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อัตโนมัติ

2) ให้ข้อมูลเพื่อตอบข้อซักถาม

2.2.3 ระบบข้อมูลที่สะดวกรวดเร็ว (Corporate Banking)

1) บริการ เว็บไซต์

2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

2.2.4 ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce, Business)

1) ด้านชำระเงิน

2) ด้านความปลอดภัย

2.2.5 ระบบ อินเทอร์เน็ต และ อินทราเน็ต(Intranet & Internet)

1) อินทราเน็ต (Intranet)

2) อินเทอร์เน็ต (Internet)

2.2.6 ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E- Banking)

1) เทเล แบงก์กิ้ง (Tele – Banking)

3. องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการจัดการเทคโนโลยี (Technology Application) แนวคิดของไมเคิล มาควาร์ดท์ (Michael Marquardt) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

3.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2 เทคโนโลยีพื้นฐาน

3.3 ระบบอิเล็กทรอนิกส์

4. ด้านการยอมรับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้สำหรับพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ประกอบด้วย 3 ระดับ ได้แก่

4.1 ระดับปัจเจกบุคคล

4.2 ระดับทีมและกลุ่ม

4.3 ระดับองค์กรและการวัดผลองค์กรแห่งการเรียนรู้

5. ด้านประเมินองค์กรแห่งการเรียนรู้สำหรับพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย 6 ด้าน ได้แก่

5.1 คุณลักษณะเด่น

5.2 ความเป็นผู้นำขององค์กร

5.3 การบริหารงานลูกจ้าง

5.4 การประสานหรือยึดมั่นขององค์กร

5.5 การเน้นกลยุทธ์

5.6 มาตรการความสำเร็จ

ข้อตกลงเบื้องต้น

พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ที่ดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่ใช้เกณฑ์การคัดเลือกธนาคารพาณิชย์ไทยที่ประกอบกิจการตามพระราชบัญญัติธนาคารปี 2553 ประกอบด้วย 14 ธนาคาร (www.bot.or.th) ที่ลูกค้าใช้บริการของธนาคารด้วยตนเอง Self – service Banking (SSB) ด้านระบบบัตร ด้านข้อมูลโทรศัพท์อัตโนมัติ ด้านระบบข้อมูลที่สะดวกรวดเร็ว

ด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านระบบอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต ด้านระบบบริการทางบัญชี
คัดเลือกมา 8 อันดับแรก ด้วยกันดังนี้

1. ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) <http://www.bangkokbank.com>
2. ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) [http:// www.ktb.co.th](http://www.ktb.co.th)
3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) <http://www.krungsri.com>
4. ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) <http://www.kasikornbank.com>
5. ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) [http:// www.tmbbank.com](http://www.tmbbank.com)
6. ธนาคาร ซีไอเอ็มบี จำกัด (มหาชน) <http://www.cimbthai.com>
7. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) <http://www.scb.co.th>
8. ธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) <http://www.scib.co.th>

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ตัวบ่งชี้ หมายถึง ค่าที่วัดจากผลการประเมินการยอมรับจากองค์ประกอบการจัดการ
เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของ
ประเทศไทยให้เห็นอย่างชัดเจน
2. การพัฒนาตัวบ่งชี้ หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ การจัดการเทคโนโลยี
สารสนเทศ ในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย
เพื่อให้ได้ปัจจัยองค์ประกอบในการกำหนด เป็นตัวบ่งชี้ โดยผ่านการประเมินการยอมรับของ
พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย
3. พนักงานธนาคาร หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์ภาคตะวันตก
ของประเทศไทยมีการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ประกอบด้วย ผู้บริหารและพนักงาน
4. ธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในภูมิภาค
ตะวันตกของประเทศไทย 7 จังหวัด 8 ธนาคาร ได้แก่ กาญจนบุรี เพชรบุรี นครปฐม สมุทรสาคร
สมุทรสงคราม ราชบุรี และ ประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย บมจ.ธนาคารกรุงเทพ บมจ.ธนาคารกรุงไทย
บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา บมจ.ธนาคารกสิกรไทย บมจ.ธนาคารทหารไทย บมจ.ซีไอเอ็มบีไทย
บมจ.ไทยพาณิชย์ และ บมจ.ธนาคารนครหลวงไทย
5. สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ เจตคติ ที่จำเป็นด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ให้ได้ประสิทธิภาพ
และประสิทธิผล ประกอบด้วย

5.1 ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ ของธนาคารพาณิชย์ เป็นความรู้ความเข้าใจที่เป็นสาระสำคัญ เกี่ยวกับความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ระบบ บัตร ระบบให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ ระบบบริการข้อมูลธนาคาร ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบ Intranet & Internet ระบบบริการด้านบัญชี

5.2 ทักษะ (Skill) หมายถึง สิ่งที่ต้องการให้ทำให้อำนาจปฏิบัติในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ ของธนาคารพาณิชย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอด ความรู้ ระบบบัตร ระบบให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ ระบบบริการข้อมูลธนาคาร ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบ Intranet & Internet ระบบบริการด้านบัญชี เป็นทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว และชำนาญ

5.3 เจตคติ (Attitude) หมายถึง ทศนคติ แรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้ พนักงานธนาคารพาณิชย์ แสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศ ด้านคอมพิวเตอร์ ระบบบัตร ระบบให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ ระบบบริการข้อมูลธนาคาร ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบอินเทอร์เน็ต & อินเทอร์เน็ต ระบบบริการด้านบัญชี

6. ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ความเข้าใจ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารได้ เป็นอย่างดี ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารประกอบไปด้วย

6.1 ระบบบัตร (Card) หมายถึง ระบบเทคโนโลยีของบัตรเครดิตและบัตรเดบิตที่ อำนาจความสะดวกทางการเงินของธนาคาร

6.2 ระบบให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Centre) หมายถึง ระบบการอำนวยความสะดวก ในด้านการให้ข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี ได้แก่ ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อัตโนมัติ และข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถาม

6.3 ระบบบริการข้อมูลธนาคาร (Corporate Banking) หมายถึง ระบบการอำนวยความสะดวก ข้อมูลด้านการชำระเงิน ด้านบัญชี และบริการด้านอื่นๆ

6.4 พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce Business) หมายถึง ระบบการอำนวยความสะดวก ทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และระบบความปลอดภัย เกี่ยวกับการให้บริการ ด้านอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร

6.5 อินทราเน็ต และอินเทอร์เน็ต (Intranet & Internet) หมายถึง การอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีและระบบสื่อสารทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร

6.6 เทเล-แบงก์กิง (Tele Banking) หมายถึง การอำนวยความสะดวกและบริการให้แก่ลูกค้า ทางด้านการเงิน โอนเงิน สอบถามข้อมูลด้านบัญชี สามารถทำรายการโอนเงินระหว่างบัญชีด้วยตนเอง ชำระค่าสินค้าและบริการ ด้วยระบบกดปุ่มหมายเลข โทรศัพท์

7. องค์กรแห่งการเรียนรู้ทางเทคโนโลยี หมายถึง เป็นองค์กรที่สามารถเรียนรู้สร้างองค์ความรู้เพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะที่จะก่อเกิดความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการมุ่งไปสู่เป้าหมาย ความเป็นเลิศด้านเทคโนโลยีของธนาคาร ซึ่งประกอบไปด้วย

7.1 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ ความชำนาญ ความเข้าใจในการใช้ระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในธนาคารในการติดต่อสื่อสาร

7.2 ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของการเรียนรู้ หมายถึง ความรู้ ความชำนาญ ความเข้าใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีขั้นพื้นฐานที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในธนาคาร

7.3 ด้านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้ ความชำนาญ ความเข้าใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของธนาคาร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบความต้องการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย
2. ได้ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย
3. ได้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย
4. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารธนาคาร นำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร
5. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดสมรรถนะของพนักงานธนาคารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธนาคาร