

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทยในครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัยที่กำหนดไว้ นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

ตอนที่ 2 การยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

ตอนที่ 3 การยอมรับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

ตอนที่ 4 ผลการประเมินการยอมรับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

ตอนที่ 1 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ

พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการยอมรับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ จากพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย นำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน และตำแหน่ง ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 327)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	101.00	30.89
- หญิง	226.00	69.11
รวม	327.00	100.00
2. อายุ		
- 21 - 30 ปี	117.00	35.78
- 31 - 40 ปี	91.00	27.83
- 41 - 50 ปี	96.00	29.36
- 51 ปีขึ้นไป	23.00	7.03
รวม	327.00	100.00
3. ประสบการณ์ทำงาน		
- 1 - 10 ปี	119.00	36.39
- 11 - 20 ปี	135.00	41.28
- 21 - 30 ปี	60.00	18.35
- 31 ปีขึ้นไป	13.00	3.98
รวม	327.00	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 327)	ร้อยละ
4. วุฒิการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	21.00	6.42
- ปริญญาตรี	262.00	80.12
- ปริญญาโท	43.00	13.15
- สูงกว่าปริญญาโท	1.00	0.31
รวม	327.00	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 15,000 บาท	70.00	21.41
- 15,001 - 30,000 บาท	95.00	29.05
- 30,001 - 60,000 บาท	141.00	43.12
- สูงกว่า 60,000 บาท	21.00	6.42
รวม	327.00	100.00
6. ตำแหน่ง		
- ระดับผู้ปฏิบัติงาน	274.00	83.79
- ระดับหัวหน้างาน	53.00	16.21
รวม	327.00	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.11) มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 30 ปี (ร้อยละ 35.78) มีประสบการณ์ทำงาน 1 - 10 ปี (ร้อยละ 36.39) มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 80.12) มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 60,000 บาท (ร้อยละ 43.12) และมีตำแหน่งเป็นระดับผู้ปฏิบัติงาน (ร้อยละ 83.79)

2. ระดับการยอมรับของพนักงานมหาวิทยาลัยข้อมูลตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยี โดยรวม และรายด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม และรายด้าน

ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ยอมรับ	ลำดับที่
1. ด้านความรู้	3.95	0.58	มาก	2
2. ด้านทักษะ	3.94	0.59	มาก	3
3. ด้านเจตคติ	4.09	0.60	มาก	1
เฉลี่ยรวม	4.00	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานธนาคารยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ยอมรับตัวบ่งชี้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจตคติ มาก เป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาได้แก่ ด้านความรู้ ($\bar{X} = 3.95$) และด้านทักษะ ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

3. ระดับการยอมรับของพนักงานมาวิเคราะห์ข้อมูล ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีด้านความรู้โดยรวม เป็นรายด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม ด้านความรู้

ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ยอมรับ	ลำดับที่
1. ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน	3.99	0.60	มาก	2
2. ความรู้ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน	4.00	0.64	มาก	1
3. ความรู้ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของ พนักงาน	3.87	0.65	มาก	3
เฉลี่ยรวม	3.95	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาตามความรู้แต่ละด้าน พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในความรู้ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาได้แก่ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ($\bar{X} = 3.99$) และความรู้ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

4. ระดับการยอมรับของพนักงานมาวิเคราะห์ข้อมูล ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีด้านความรู้เป็นรายข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน

ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับยอมรับ	ลำดับที่
1. มีความรู้ความสามารถในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการใช้บัตร เอ.ที.เอ็มและบัตรเดบิตได้เป็นอย่างดี	4.20	0.71	มาก	1
2. มีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการข้อมูลทางบัญชีธนาคาร	3.89	0.74	มาก	4
3. สามารถใช้ความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตในการให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	3.87	0.75	มาก	5
4. มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	4.02	0.80	มาก	3
5. มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการโอนเงินและชำระเงิน การรับชำระสินค้าและบริการ	4.15	0.76	มาก	2
6. สามารถให้บริการลูกค้าในการตอบคำถามทางด้าน Web Site ของธนาคารได้	3.79	0.84	มาก	6
เฉลี่ยรวม	3.99	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานธนาคารยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ยอมรับตัวบ่งชี้ การจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในทุกตัวบ่งชี้อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ มีความรู้ความสามารถในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการใช้บัตร เอ.ที.เอ็มและบัตรเดบิตได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมา คือมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการโอนเงินและชำระเงิน การรับชำระสินค้าและบริการ ($\bar{X} = 4.15$) และมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

5. ระดับการยอมรับของพนักงานมาวิเคราะห์ข้อมูล ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยี
ด้านความรู้เป็นรายชื่อ ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้
ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน

ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ยอมรับ	ลำดับที่
1. มีความสามารถใช้เครื่อง เอ.ที.เอ็ม ในพื้นฐาน เบื้องต้นได้เป็นอย่างดี	4.39	0.73	มาก	1
2. มีความรู้ในการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์โดย อาศัยพื้นฐานเทคโนโลยีเบื้องต้นได้	4.15	0.77	มาก	2
3. สามารถใช้เทคโนโลยีวิเคราะห์ความแตกต่าง ของอัตราดอกเบี้ยให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.76	0.81	มาก	3
4. มีความรู้เกี่ยวกับการโอนเงินและชำระเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ต	3.71	0.86	มาก	4
เฉลี่ยรวม	4.00	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานธนาคารยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ด้านความรู้ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ยอมรับตัวบ่งชี้ การจัดการความรู้
ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน ในทุกตัวบ่งชี้ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย
คือ มีความสามารถใช้เครื่อง เอ.ที.เอ็ม ในพื้นฐานเบื้องต้นได้เป็นอย่างดี เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.39$)
รองลงมา คือมีความรู้ในการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์โดยอาศัยพื้นฐานเทคโนโลยีเบื้องต้นได้ ($\bar{X} = 4.15$)
และสามารถใช้เทคโนโลยีวิเคราะห์ความแตกต่างของอัตราดอกเบี้ยให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.76$)
ตามลำดับ

6. ระดับการยอมรับของพนักงานมาวิเคราะห์ข้อมูล ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยี
ด้านความรู้เป็นรายชื่อ ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้
ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน

ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ยอมรับ	ลำดับที่
1. มีความรู้ความสามารถทางระบบสื่อสาร อิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการให้ข้อมูลทาง โทรศัพท์	3.83	0.73	มาก	3
2. มีความรู้และให้ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยได้	4.00	0.79	มาก	1
3. มีความรู้ความสามารถในการชี้แจงการให้ บริการเปิดบัญชีทางอินเทอร์เน็ตแก่ลูกค้าให้ ได้รับความสะดวกสบาย ลูกค้าสามารถกรอก ข้อมูลเพื่อเปิดบัญชีใหม่ได้	3.82	0.83	มาก	5
4. สามารถใช้โปรแกรม Windows XP, Windows Vista ได้เป็นอย่างดี	3.83	0.85	มาก	4
5. มีความรู้ความสามารถในการรับ-ส่งข้อมูล และรายงานอิเล็กทรอนิกส์	3.89	0.84	มาก	2
เฉลี่ยรวม	3.87	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานธนาคารยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ด้านความรู้ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทยยอมรับตัวบ่งชี้การจัด
การความรู้ ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน ในทุกตัวบ่งชี้ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อย คือ มีความรู้และให้ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยได้ เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา
คือมีความรู้ความสามารถในการรับ-ส่งข้อมูลและรายงานอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 3.89$) และมีความรู้
ความสามารถทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 3.83$)
ตามลำดับ

7. ระดับการยอมรับของพนักงานมาวิเคราะห์ข้อมูล ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีด้านทักษะโดยรวม เป็นรายด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมด้านทักษะ

ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ยอมรับ	ลำดับที่
1. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน	3.89	0.65	มาก	2
2. ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน	4.07	0.63	มาก	1
3. ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน	3.87	0.67	มาก	3
เฉลี่ยรวม	3.94	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทยยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทักษะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาตามทักษะ แต่ละด้าน พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในทักษะทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับมากไปหาน้อย คือ ยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในทักษะด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน มากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาได้แก่ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ($\bar{X} = 3.89$) และทักษะด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

8. ระดับการยอมรับของพนักงานมาวิเคราะห์ข้อมูล ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีด้านทักษะเป็นรายชื่อ ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน

ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับยอมรับ	ลำดับที่
1. มีทักษะในการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ได้เป็นอย่างดี	3.99	0.71	มาก	1
2. มีทักษะในการให้บริการข้อมูลของเครื่องบริการข้อมูลชำระเงิน	3.91	0.73	มาก	2
3. พนักงานมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลงทะเบียนการศึกษา	3.79	0.78	มาก	4
4. มีทักษะในการสื่อสารการใช้เทคโนโลยีการบริการจัดการด้านการเงิน	3.88	0.78	มาก	3
เฉลี่ยรวม	3.89	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานธนาคารยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ยอมรับตัวบ่งชี้ การจัดการทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในทุกตัวบ่งชี้ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มีทักษะในการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ได้เป็นอย่างดี เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมา คือมีทักษะในการให้บริการข้อมูลของเครื่องบริการข้อมูลชำระเงิน ($\bar{X} = 3.91$) และมีทักษะในการสื่อสารการใช้เทคโนโลยีการบริการจัดการด้านการเงิน ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

9. ระดับการยอมรับของพนักงานมาวิเคราะห์ข้อมูล ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีด้านทักษะเป็นรายชื่อ ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทักษะ ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน

ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับยอมรับ	ลำดับที่
1. มีทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้บัตรเดบิต และบัตรเอทีเอ็ม	4.25	0.73	มาก	1
2. พนักงานมีความชำนาญตอบข้อซักถามในเบื้องต้นได้ถูกต้อง รวดเร็ว	4.15	0.74	มาก	2
3. มีทักษะการให้บริการข้อมูลเทคโนโลยีพื้นฐานการชำระเงินได้เป็นอย่างดี	4.05	0.74	มาก	3
4. มีความชำนาญในการให้บริการลงทะเบียนการศึกษาได้เป็นอย่างดี	3.85	0.83	มาก	5
5. มีทักษะในการสื่อสารและสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว	4.02	0.75	มาก	4
เฉลี่ยรวม	4.07	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานธนาคารยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทักษะด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทยยอมรับตัวบ่งชี้ การจัดการทักษะด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน ในทุกตัวบ่งชี้ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มีทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้บัตรเดบิต และบัตรเอทีเอ็ม เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมา คือพนักงานมีความชำนาญตอบข้อซักถามในเบื้องต้นได้ถูกต้องรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.15$) และมีทักษะการให้บริการข้อมูลเทคโนโลยีพื้นฐานการชำระเงินได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

10. ระดับการยอมรับของพนักงานมาวิเคราะห์ข้อมูล ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยี
ด้านทักษะเป็นรายชื่อ ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน
ทักษะ ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน

ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ยอมรับ	ลำดับที่
1. มีความชำนาญในการตอบข้อซักถามทาง โทรศัพท์ หรือแนะนำเข้าถึงศูนย์บริการลูกค้า สัมพันธ์ได้	3.93	0.76	มาก	1
2. มีทักษะการบริหารจัดการด้านการเงินต่างๆ ด้วยตนเองผ่าน Web Site ของธนาคาร	3.78	0.78	มาก	6
3. มีทักษะในการใช้งานฟังก์ชัน Search, Web Board เพื่อการเข้าถึงข้อมูลอัตราต่างๆ และหนังสือคำสั่ง	3.87	0.83	มาก	3
4. มีทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ช่วย ให้การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้สะดวก	3.91	0.78	มาก	2
5. มีทักษะในการค้นหาไฟล์และโฟลเดอร์ โดยทราบ ข้อมูลและมีวิธีการค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	3.84	0.81	มาก	5
6. มีทักษะในการชี้แจงข้อมูลต่างๆ และสาระสำคัญ ในอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ให้ลูกค้าได้เข้าใจมากขึ้น	3.86	0.80	มาก	4
เฉลี่ยรวม	3.87	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานธนาคารยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ด้านทักษะด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ยอมรับตัวบ่งชี้ การ
จัดการทักษะด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน ในทุกตัวบ่งชี้ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อย คือ มีความชำนาญในการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์หรือแนะนำเข้าถึงศูนย์บริการ
ลูกค้าสัมพันธ์ได้ เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมา คือ มีทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์
ช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้สะดวก ($\bar{X} = 3.91$) และมีทักษะในการใช้งานฟังก์ชัน Search, Web
Board เพื่อการเข้าถึงข้อมูลอัตราต่างๆ และหนังสือคำสั่ง ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

11. ระดับการยอมรับของพนักงานมาวิเคราะห์ข้อมูล ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีด้านเจตคติโดยรวม เป็นรายด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมด้านเจตคติ

ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ยอมรับ	ลำดับที่
1. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน	4.10	0.61	มาก	1
2. ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน	4.07	0.65	มาก	3
3. ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน	4.10	0.65	มาก	2
เฉลี่ยรวม	4.09	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานธนาคารยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านเจตคติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาตามเจตคติ แต่ละด้าน พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทยยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในเจตคติทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในเจตคติ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน มากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาได้แก่ เจตคติด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน ($\bar{X} = 4.10$) และเจตคติ ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

12. ระดับการยอมรับของพนักงานมาวิเคราะห์ข้อมูล ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยี
ด้านเจตคติ เป็นรายชื่อ ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน
เจตคติ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน

ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ยอมรับ	ลำดับที่
1. มีจิตสำนึกในการให้บริการสื่อสารทาง เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับบัตรเดบิตและบัตร เอทีเอ็ม	4.15	0.70	มาก	1
2. รับฟังและเข้าใจความคิดเห็นของลูกค้า และ ตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์เกี่ยวกับเทคโนโลยี ใหม่ๆ ได้	4.09	0.72	มาก	3
3. มีเจตคติที่ดีตอบข้อซักถามต่อระบบความ ปลอดภัยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	4.06	0.72	มาก	4
4. มีเจตคติที่ดีในการให้ความสำคัญด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และ บริการ	4.09	0.69	มาก	2
เฉลี่ยรวม	4.10	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานธนาคารยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ด้านเจตคติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ยอมรับตัวบ่งชี้ การ
จัดการเจตคติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในทุกตัวบ่งชี้ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อย คือ มีจิตสำนึกในการให้บริการสื่อสารทางเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับบัตรเดบิต
และบัตรเอทีเอ็ม เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา คือรับฟังและเข้าใจความคิดเห็น ของลูกค้า และ
ตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ ($\bar{X} = 4.09$) และรับฟังและเข้าใจความ
คิดเห็นของลูกค้า และตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ ($\bar{X} = 4.09$)
ตามลำดับ

13. ระดับการยอมรับของพนักงานมาวิเคราะห์ข้อมูล ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยี
ด้านเจตคติโดยรวม เป็นรายด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจตคติ
ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน

ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ยอมรับ	ลำดับที่
1. พนักงานมีความรู้สึกที่ดีและมีจิตใจให้ตอบข้อ ซักถามทางโทรศัพท์เกี่ยวกับเทคโนโลยีพื้นฐาน	4.10	0.77	มาก	2
2. มีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับการบริการ Web Site ของ ธนาคาร	4.07	0.76	มาก	4
3. มีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับระบบความปลอดภัย อิเล็กทรอนิกส์	4.03	0.74	มาก	5
4. มีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับเทคโนโลยีพื้นฐานของ ธนาคารด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.09	0.75	มาก	3
5. พนักงานมีจิตสำนึกในการให้ข้อมูลพื้นฐาน เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธนาคาร	4.14	0.76	มาก	1
6. มีจิตสำนึกและเข้าใจระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบดูแลลูกค้า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	4.00	0.75	มาก	6
เฉลี่ยรวม	4.07	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานธนาคารยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ด้านเจตคติ ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทยยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการ
เจตคติด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของพนักงาน ในทุกตัวบ่งชี้ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมาก
ไปหาน้อย คือ คือพนักงานมีจิตสำนึกในการให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธนาคาร เป็น
อันดับแรก ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา คือพนักงานมีความรู้สึกที่ดีและมีจิตใจให้ตอบข้อซักถามทาง
โทรศัพท์เกี่ยวกับเทคโนโลยีพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.10$) และมีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับเทคโนโลยีพื้นฐานของ
ธนาคารด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

14. ระดับการยอมรับของพนักงานมาวิเคราะห์ข้อมูล ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยี
ด้านเจตคติโดยรวม เป็นรายด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจตคติ
ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน

ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ยอมรับ	ลำดับที่
1. ให้บริการด้วยความเต็มใจเกี่ยวกับการตอบข้อ ซักถามทางโทรศัพท์	4.27	0.75	มาก	1
2. มีเจตคติที่ดีในการใช้ระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับบริการ Web Site ของธนาคาร	4.00	0.78	มาก	8
3. มีความตั้งใจที่จะสืบค้น ทางระบบสื่อสาร อิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ	4.07	0.79	มาก	5
4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการค้นหา สื่อ บนเว็บไซต์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธนาคาร	4.10	0.79	มาก	4
5. มีจิตสำนึกที่ดีในการชี้แจงข้อมูลต่างๆ และ สาระสำคัญในอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ให้ลูกค้า ได้เข้าใจมากขึ้น	4.14	0.79	มาก	3
6. มีเจตคติที่ดีในการประชาสัมพันธ์บริการสำหรับ ลูกค้าใช้บริหารจัดการด้านการเงินต่างๆ ด้วย ตนเองผ่าน Website ของธนาคารได้อย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายยิ่งขึ้น	4.06	0.76	มาก	6
7. มีเจตคติที่ดีสามารถชี้แจงถึงความสะดวก ง่ายดายเกี่ยวกับเครื่องบริการทางการเงิน อัตโนมัติในการทำธุรกรรมได้ครบวงจรทั้ง เครื่องฝาก ADM และเครื่องถอน ATM	4.15	0.78	มาก	2
8. มีเจตคติที่ดีในการกำหนดภาพเคลื่อนไหวเพื่อพัก หน้าจอเมื่อไม่ได้ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ โดย กำหนดจาก Screen Saver หน้าต่าง Display Properties	4.04	0.78	มาก	7
เฉลี่ยรวม	4.10	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานธนาคารยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านเจตคติด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ยอมรับตัวบ่งชี้ การจัดการเจตคติด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน ในทุกตัวบ่งชี้ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ให้บริการด้วยความเต็มใจเกี่ยวกับการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมา คือมีเจตคติที่ดีสามารถชี้แจงถึงความสะดวกง่ายดายเกี่ยวกับเครื่องบริการทางการเงินอัตโนมัติในการทำธุรกรรมได้ครบวงจรทั้งเครื่องฝาก ADM และเครื่องถอน ATM ($\bar{X} = 4.15$) และมีจิตสำนึกที่ดีในการชี้แจง ข้อมูลต่างๆ และสาระสำคัญในอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ให้ลูกค้าได้เข้าใจมากขึ้น ($\bar{X} = 4.14$) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กร แห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่พนักงานธนาคารยอมรับเป็นตัวพยากรณ์ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ จำนวน 48 ตัวแปร ดังนี้

ตัวพยากรณ์

- Kaa มีความรู้ความสามารถในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการใช้บัตร เอ.ที.เอ็มและบัตรเดบิตได้เป็นอย่างดี
- Kab มีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการข้อมูลทางบัญชีธนาคาร
- Kac สามารถใช้ความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตในการให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- Kad มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน
- Kae มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการโอนเงินและชำระเงิน การรับชำระสินค้าและบริการ
- Kaf สามารถให้บริการลูกค้าในการตอบคำถามทางด้านWeb Site ของธนาคารได้
- Kba มีความสามารถใช้เครื่อง เอ.ที.เอ็มในพื้นที่เบื้องต้นได้เป็นอย่างดี
- Kbb มีความรู้ในการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์โดยอาศัยพื้นฐานเทคโนโลยีเบื้องต้นได้
- Kbc สามารถใช้เทคโนโลยีวิเคราะห์ความแตกต่างของอัตราดอกเบี้ยให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี
- Kbd มีความรู้เกี่ยวกับการโอนเงินและชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ต
- Kca มีความรู้ความสามารถทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์
- Kcb มีความรู้และให้ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยได้
- Kcc มีความรู้ความสามารถในการชี้แจงการให้บริการเปิดบัญชีทางอินเทอร์เน็ตแก่ลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบาย ลูกค้าสามารถกรอกข้อมูลเพื่อเปิดบัญชีใหม่ได้
- Kcd สามารถใช้โปรแกรม Windows XP, Windows Vista ได้เป็นอย่างดี
- Kce มีความรู้ความสามารถในการรับ-ส่งข้อมูลและรายงานอิเล็กทรอนิกส์
- Saa มีทักษะในการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ได้เป็นอย่างดี
- Sab มีทักษะในการให้บริการข้อมูลของเครื่องบริการข้อมูลชำระเงิน
- Sac พนักงานมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลงทะเบียนการศึกษา

- Sad มีทักษะในการสื่อสารการใช้เทคโนโลยีการบริการจัดการด้านการเงิน
- Sba มีทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้บัตรเดบิต และบัตรเอทีเอ็ม
- Sbb พนักงานมีความชำนาญตอบข้อซักถามในเบื้องต้นได้ถูกต้อง รวดเร็ว
- Sbc มีทักษะการให้บริการข้อมูลเทคโนโลยีพื้นฐานการชำระเงินได้เป็นอย่างดี
- Sbd มีความชำนาญในการให้บริการลงทะเบียนการศึกษาได้เป็นอย่างดี
- Sbe มีทักษะในการสื่อสารและสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว
- Sca มีความชำนาญในการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ หรือแนะนำเข้าถึงศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ได้
- Scb มีทักษะการบริหารจัดการด้านการเงินต่างๆ ด้วยตนเองผ่าน Web Site ของธนาคาร
- Scd มีทักษะในการใช้งานฟังก์ชัน Search, Web Board เพื่อการเข้าถึงข้อมูลอัตราต่างๆ และหนังสือคำสั่ง
- Scd มีทักษะ ในการใช้ อินทราเน็ต เว็บไซต์ ช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้สะดวก
- Sce มีทักษะในการค้นหาไฟล์และโฟลเดอร์ โดยทราบข้อมูลและมีวิธีการค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
- Scf มีทักษะในการชี้แจง ข้อมูลต่างๆ และสาระสำคัญในอินทราเน็ต เว็บไซต์ ให้ลูกค้าได้เข้าใจมากขึ้น
- Aaa มีจิตสำนึกในการให้บริการสื่อสารทางเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับบัตรเดบิตและบัตรเอทีเอ็ม
- Aab รับฟังและเข้าใจความคิดเห็น ของลูกค้า และตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้
- Aac มีเจตคติที่ดีตอบข้อซักถามต่อระบบความปลอดภัยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- Aad มีเจตคติที่ดีในการให้ความสำคัญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
- Aba พนักงานมีความรู้สึกที่ดีและมีจิตใจให้ตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ เกี่ยวกับเทคโนโลยีพื้นฐาน
- Abb มีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับการบริการ Web Site ของธนาคาร
- Abc มีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับระบบความปลอดภัยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- Abd มีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับเทคโนโลยีพื้นฐานของธนาคารด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
- Abe พนักงานมีจิตสำนึกในการให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธนาคาร
- Abf มีจิตสำนึกและเข้าใจระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบดูแลลูกค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- Aca ให้บริการด้วยความ เต็มใจเกี่ยวกับการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์
- Acb มีเจตคติที่ดีในการใช้ระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับบริการ Web Site ของธนาคาร
- Acc มีความตั้งใจที่จะสืบค้น ทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
- Acd พนักงานมีความกระตือรือร้นในการค้นหา สืบบนเว็บไซต์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธนาคาร
- Ace มีจิตสำนึกที่ดีในการชี้แจง ข้อมูลต่างๆ และสาระสำคัญในอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ให้ลูกค้า ได้เข้าใจมากขึ้น
- Acf มีเจตคติที่ดีในการประชาสัมพันธ์บริการสำหรับลูกค้าใช้บริหารจัดการด้านการเงินต่างๆ ด้วยตนเองผ่าน Website ของธนาคาร ได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายขึ้น
- Acg มีเจตคติที่ดีสามารถชี้แจงถึงความสะดวกง่ายดายเกี่ยวกับเครื่องบริการทางการเงินอัตโนมัติ ในการทำธุรกรรมได้ครบวงจรทั้งเครื่องฝาก ADM และเครื่องถอน ATM
- Ach มีเจตคติที่ดีในการกำหนดภาพเคลื่อนไหวเพื่อพิกหน้าจอเมื่อไม่ได้ใช้งานเครื่อง คอมพิวเตอร์ โดยกำหนดจาก Screen Saver หน้าต่าง Display Properties
- ICTK การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านความรู้
- ICTS การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทักษะ
- ICTA การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านเจตคติ
- ICTM การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

ตารางที่ 4.15 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

ตัวพหุกรณ์	N=327		ICTM	ICTK	ICTS	ICTA
	Mean	S.D.				
ICTK	3.955	0.576	.920**			
ICTS	3.941	0.587	.933**	.804**		
ICTA	4.090	0.597	.913**	.745**	.774**	-
	3.995	0.541				

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมตัวแปรด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านเจตคติ พบว่า ตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.16 สมการถดถอยพหุ เพื่อคัดกรององค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยนำปัจจัยทุกด้านเข้าในสมการ

ตัวแปร	B	SE	Beta	t	p-Value
ICTK	.332	0.001	.354	628.910	.000
ICTS	.334	0.001	.363	612.970	.000
ICTA	.333	0.000	.368	696.635	.000
Constant = 0.00047 ; $SE_{est} = \pm .00309$					
R = 1.000 ; $R^2 = 1.000$; F = 3335906 ; p-value < .000					

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วย การถดถอยพหุ พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ มีความสัมพันธ์กับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 1.000 และสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 100 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ $\pm .00309$

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบทุกตัวสามารถพยากรณ์ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สมการพยากรณ์ เมื่อนำปัจจัยทุกด้านเข้าสมการในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$ICTM = 0.00047 + .332 \text{ ICTK} + .334 \text{ ICTS} + .333 \text{ ICTA}$$

ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .354 \text{ ICTK} + .363 \text{ ICTS} + .368 \text{ ICTA}$$

ตารางที่ 4.17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านความรู้

ตัวพยากรณ์	N=327		ICTK	Kaa	Kab	Kac	Kad	Kae	Kaf	Kba	Kbb	Kbc	Kbd	Kca	Kcb	Kcc	Kcd
	Mean	S.D.															
Kaa	4.205	0.712	0.673														
Kab	3.887	0.745	0.754	0.605													
Kac	3.872	0.748	0.730	0.447	0.601												
Kad	4.015	0.801	0.732	0.479	0.564	0.510											
Kae	4.147	0.757	0.699	0.564	0.546	0.445	0.548										
Kaf	3.792	0.836	0.760	0.530	0.548	0.521	0.550	0.543									
Kba	4.385	0.725	0.630	0.506	0.496	0.414	0.418	0.545	0.426								
Kbb	4.153	0.768	0.778	0.487	0.583	0.493	0.575	0.547	0.551	0.654							
Kbc	3.765	0.808	0.794	0.425	0.552	0.548	0.603	0.503	0.617	0.375	0.631						
Kbd	3.713	0.863	0.778	0.455	0.565	0.536	0.539	0.421	0.567	0.364	0.548	0.681					
Kca	3.832	0.726	0.760	0.470	0.538	0.581	0.522	0.452	0.508	0.351	0.503	0.581	0.574				
Kcb	3.997	0.785	0.756	0.506	0.519	0.448	0.683	0.517	0.518	0.433	0.535	0.642	0.537	0.548			
Kcc	3.820	0.833	0.713	0.450	0.511	0.455	0.436	0.416	0.514	0.258	0.451	0.479	0.593	0.579	0.548		
Kcd	3.835	0.853	0.637	0.298	0.323	0.510	0.296	0.337	0.442	0.282	0.381	0.406	0.431	0.530	0.384	0.493	
Kce	3.887	0.838	0.737	0.373	0.451	0.588	0.382	0.432	0.531	0.370	0.456	0.495	0.506	0.609	0.456	0.586	0.772
	3.955	0.576															

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ตัวแปรการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้ ไม่มีคู่ใดมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.18 สมการถดถอยพหุ เพื่อคัดกรององค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้ โดยนำปัจจัยทุกด้านเข้าในสมการ

ตัวแปร	B	SE	Beta	t	p-Value
Kaa	0.055	0.000	0.068	181.468	.000
Kab	0.056	0.000	0.072	175.187	.000
Kac	0.056	0.000	0.073	186.393	.000
Kad	0.056	0.000	0.078	188.266	.000
Kae	0.056	0.000	0.073	194.599	.000
Kaf	0.056	0.000	0.081	207.169	.000
Kba	0.083	0.000	0.104	268.216	.000
Kbb	0.083	0.000	0.111	255.653	.000
Kbc	0.083	0.000	0.117	255.883	.000
Kbd	0.083	0.000	0.125	303.910	.000
Kca	0.066	0.000	0.084	210.861	.000
Kcb	0.067	0.000	0.091	214.428	.000
Kcc	0.067	0.000	0.097	246.325	.000
Kcd	0.067	0.000	0.099	232.311	.000
Kce	0.066	0.000	0.096	200.316	.000
Constant = 0.00246 ; SE _{est} = ± .00273					
R = 1.000 ; R ² = 1.000 ; F = 970246.7; p-value <.000					

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้ ด้วยการถดถอยพหุ พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบทุกตัว มีความสัมพันธ์กับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านความรู้ โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ 1.000 และสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 100 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ±.00273

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบทุกตัวสามารถพยากรณ์ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมการพยากรณ์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้
ด้านความรู้ เมื่อนำปัจจัยทุกด้านเข้าสมการในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ICTK} = & 0.000246 + 0.055\text{Kaa} + 0.056\text{Kab} + 0.056\text{Kac} + 0.056\text{Kad} + 0.056\text{Kae} \\ & + 0.056\text{Kaf} + 0.083\text{Kba} + 0.083\text{Kbb} + 0.083\text{Kbc} + 0.083\text{Kbd} + 0.066\text{Kca} \\ & + 0.067\text{Kcb} + 0.067\text{Kcc} + 0.067\text{Kcd} + 0.066\text{Kce} \end{aligned}$$

ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} Z = & 0.068\text{Kaa} + 0.072\text{Kab} + 0.073\text{Kac} + 0.078\text{Kad} + 0.073\text{Kae} + 0.081\text{Kaf} + 0.104\text{Kba} \\ & + 0.111\text{Kbb} + 0.117\text{Kbc} + 0.125\text{Kbd} + 0.084\text{Kca} + 0.091\text{Kcb} + 0.097\text{Kcc} + \\ & 0.099\text{Kcd} + 0.096\text{Kce} \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านทักษะ

ตัวพยากรณ์	N=327		ICTS	Saa	Sab	Sac	Sad	Sba	Sbb	Sbc	Sbd	Sbe	Sca	Scb	Scc	Scd	Sce
	Mean	S.D.															
Saa	3.994	0.714	0.755														
Sab	3.905	0.735	0.791	0.654													
Sac	3.789	0.784	0.805	0.59	0.705												
Sad	3.878	0.782	0.816	0.576	0.695	0.729											
Sba	4.254	0.730	0.728	0.586	0.536	0.495	0.538										
Sbb	4.153	0.740	0.782	0.583	0.574	0.548	0.595	0.672									
Sbc	4.049	0.737	0.787	0.525	0.626	0.564	0.628	0.62	0.746								
Sbd	3.850	0.832	0.73	0.494	0.594	0.708	0.637	0.441	0.581	0.642							
Sbe	4.021	0.753	0.811	0.588	0.613	0.631	0.651	0.553	0.661	0.683	0.647						
Sca	3.933	0.756	0.75	0.585	0.562	0.535	0.546	0.525	0.539	0.495	0.423	0.579					
Scb	3.777	0.781	0.734	0.46	0.53	0.564	0.568	0.455	0.495	0.504	0.473	0.488	0.577				
Scc	3.869	0.828	0.736	0.492	0.433	0.486	0.516	0.466	0.484	0.448	0.39	0.561	0.584	0.619			
Scd	3.911	0.780	0.713	0.407	0.413	0.461	0.47	0.459	0.486	0.514	0.343	0.525	0.546	0.577	0.761		
Sce	3.844	0.808	0.713	0.461	0.409	0.446	0.46	0.488	0.481	0.445	0.357	0.494	0.58	0.572	0.689	0.727	
Scf	3.859	0.798	0.766	0.505	0.474	0.502	0.513	0.509	0.489	0.518	0.412	0.556	0.635	0.639	0.71	0.729	0.812
	3.941	0.587															

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ตัวแปรการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านทักษะ "ไม่มีคู่ใดมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.20 สมการถดถอยพหุ เพื่อคัดกรององค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านทักษะ โดยนำปัจจัยทุกด้านเข้าในสมการ

ตัวแปร	B	SE	Beta	t	p-Value
Saa	0.083	0.000	0.101	265.572	.000
Sab	0.084	0.000	0.105	248.621	.000
Sac	0.084	0.000	0.111	248.819	.000
Sad	0.084	0.000	0.112	263.948	.000
Sba	0.067	0.000	0.083	224.970	.000
Sbb	0.066	0.000	0.084	193.802	.000
Sbc	0.067	0.000	0.084	184.895	.000
Sbd	0.067	0.000	0.094	231.636	.000
Sbe	0.067	0.000	0.085	202.721	.000
Sca	0.056	0.000	0.072	191.203	.000
Scb	0.055	0.000	0.074	197.648	.000
Scd	0.055	0.000	0.078	176.786	.000
Scd	0.055	0.000	0.074	162.925	.000
Sce	0.056	0.000	0.077	165.646	.000
Scf	0.056	0.000	0.075	151.484	.000
Constant = -0.00160 ; SE _{est} = $\pm$.00263					
R = 1.000 ; R ² = 1.000 ; F = 1083600; p-value <.000					

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านทักษะ ด้วย การถดถอยพหุ พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบทุกตัว มีความสัมพันธ์กับ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านทักษะ โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ 1.000 และสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 100 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ $\pm$.00263

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบทุกตัวสามารถพยากรณ์ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านทักษะได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมการพยากรณ์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้
ด้านทักษะ เมื่อนำปัจจัยทุกด้านเข้าสมการในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ICTS} = & -0.00160 + 0.083\text{Saa} + 0.084\text{Sab} + 0.084\text{Sac} + 0.084\text{Sad} + 0.067\text{Sba} + 0.066\text{Sbb} \\ & + 0.067\text{Sbc} + 0.067\text{Sbd} + 0.067\text{Sbe} + 0.056\text{Sca} + 0.055\text{Scb} + 0.055\text{Scc} \\ & + 0.055\text{Scd} + 0.056\text{Sce} + 0.056\text{Scf} \end{aligned}$$

ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} Z = & +0.101\text{Saa} + 0.105\text{Sab} + 0.111\text{Sac} + 0.112\text{Sad} + 0.083\text{Sba} + 0.084\text{Sbb} + 0.084\text{Sbc} \\ & + 0.094\text{Sbd} + 0.085\text{Sbe} + 0.072\text{Sca} + 0.074\text{Scb} + 0.078\text{Scc} + 0.074\text{Scd} + 0.077\text{Sce} \\ & + 0.075\text{Scf} \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านเจตคติ

ตัวพยา กรณ์	N=327		ICTA	Aaa	Aab	Aac	Aad	Aba	Abb	Abc	Abd	Abe	Abf	Aca	Acb	Acc	Acd	Ace	Acf	Acg	Ach
	Mean	S.D.																			
Aaa	4.153	0.697	0.800																		
Aab	4.086	0.717	0.805	0.71																	
Aac	4.055	0.724	0.802	0.633	0.629																
Aad	4.092	0.690	0.818	0.628	0.641	0.732															
Aba	4.098	0.769	0.789	0.613	0.597	0.59	0.653														
Abb	4.067	0.760	0.848	0.611	0.642	0.65	0.684	0.697													
Abc	4.028	0.736	0.779	0.578	0.582	0.636	0.623	0.602	0.753												
Abd	4.086	0.750	0.85	0.685	0.653	0.657	0.672	0.719	0.732	0.706											
Abe	4.144	0.756	0.795	0.599	0.583	0.635	0.639	0.63	0.656	0.599	0.654										
Abf	3.997	0.753	0.841	0.632	0.637	0.686	0.679	0.652	0.707	0.675	0.711	0.712									
Aca	4.272	0.753	0.746	0.587	0.587	0.507	0.519	0.526	0.584	0.54	0.567	0.583	0.58								
Acb	3.997	0.781	0.8	0.564	0.647	0.548	0.564	0.557	0.713	0.608	0.649	0.577	0.672	0.721							
Acc	4.067	0.792	0.795	0.576	0.573	0.55	0.561	0.593	0.634	0.549	0.656	0.604	0.653	0.643	0.689						
Acd	4.098	0.789	0.766	0.547	0.56	0.495	0.519	0.55	0.597	0.492	0.628	0.594	0.594	0.632	0.677	0.755					
Ace	4.141	0.794	0.8	0.582	0.566	0.557	0.587	0.61	0.68	0.576	0.649	0.59	0.626	0.649	0.639	0.731	0.732				
Acf	4.055	0.761	0.766	0.539	0.542	0.579	0.592	0.515	0.629	0.517	0.604	0.557	0.647	0.573	0.629	0.64	0.675	0.692			
Acg	4.153	0.776	0.761	0.569	0.572	0.536	0.575	0.556	0.58	0.545	0.615	0.59	0.573	0.606	0.633	0.642	0.617	0.632	0.629		
Ach	4.043	0.778	0.765	0.559	0.549	0.546	0.587	0.587	0.602	0.523	0.582	0.605	0.612	0.551	0.626	0.642	0.668	0.641	0.664	0.685	
	4.090	0.597																			

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ตัวแปรการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเจตคติ ไม่มีคู่ใดมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.22 สมการถดถอยพหุ เพื่อคัดกรององค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเจตคติ โดยนำปัจจัยทุกด้านเข้าในสมการ

ตัวแปร	B	SE	Beta	t	p-Value
Aaa	0.083	0.001	0.097	68.278	.000
Aab	0.087	0.001	0.104	72.915	.000
Aac	0.084	0.001	0.102	69.859	.000
Aad	0.083	0.001	0.096	63.947	.000
Aba	0.056	0.001	0.072	50.482	.000
Abb	0.056	0.001	0.071	40.929	.000
Abc	0.056	0.001	0.069	47.232	.000
Abd	0.055	0.001	0.069	42.202	.000
Abe	0.054	0.001	0.069	48.404	.000
Abf	0.052	0.001	0.066	41.216	.000
Aca	0.041	0.001	0.052	36.924	.000
Acb	0.041	0.001	0.054	32.941	.000
Acc	0.041	0.001	0.054	34.846	.000
Acd	0.043	0.001	0.057	35.873	.000
Ace	0.043	0.001	0.057	36.632	.000
Acf	0.043	0.001	0.055	38.557	.000
Acg	0.042	0.001	0.054	39.123	.000
Ach	0.041	0.001	0.053	37.219	.000
Constant = -0.00334 ; SE _{est} = ± .00930					
R = 1.000 ; R ² = 1.000 ; F = 74523.39; p-value <.000					

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเจตคติ ด้วยการถดถอยพหุ พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบทุกตัว มีความสัมพันธ์กับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านเจตคติ โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ 1.000 และสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 100 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ±.00930

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบทุกตัวสามารถพยากรณ์ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเจตคติ ได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมการพยากรณ์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านเจตคติ เมื่อนำปัจจัยทุกด้านเข้าสมการในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ICTA} = & -0.00334 + 0.083\text{Aaa} + 0.087\text{Aab} + 0.084\text{Aac} + 0.083\text{Aad} + 0.056\text{Aba} \\ & + 0.056\text{Abb} + 0.056\text{Abc} + 0.055\text{Abd} + 0.054\text{Abe} + 0.052\text{Abf} + 0.041\text{Aca} \\ & + 0.041\text{Acb} + 0.041\text{Acc} + 0.043\text{Acd} + 0.043\text{Ace} + 0.043\text{Acf} + 0.042\text{Acg} \\ & + 0.041\text{Ach} \end{aligned}$$

ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} Z = & +0.097\text{Aaa} + 0.104\text{Aab} + 0.102\text{Aac} + 0.096\text{Aad} + 0.072\text{Aba} + 0.071\text{Abb} \\ & + 0.069\text{Abc} + 0.069\text{Abd} + 0.069\text{Abe} + 0.066\text{Abf} + 0.052\text{Aca} + 0.054\text{Acb} \\ & + 0.054\text{Acc} + 0.057\text{Acd} + 0.057\text{Ace} + 0.055\text{Acf} + 0.054\text{Acg} + 0.053\text{Ach} \end{aligned}$$

ตอนที่ 3 การยอมรับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตก ของประเทศไทย

ตารางที่ 4.23 มิตินิยามแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรการเรียนรู้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
โดยรวมทุกด้าน

มิตินิยามแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ยอมรับ	ลำดับที่
ระดับปัจเจกบุคคล	4.88	0.78	มาก	2
ระดับทีมและกลุ่ม	4.77	0.78	มาก	3
ระดับองค์กร	4.88	0.76	มาก	1
เฉลี่ยรวม	4.84	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาแต่ละระดับ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทยทุกระดับอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ระดับองค์กรยอมรับมากเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ($\bar{X} = 4.88$) และระดับทีมและกลุ่ม ($\bar{X} = 4.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 มิตินิยามแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรการเรียนรู้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ระดับปัจเจกบุคคล

มิติแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ยอมรับ	ลำดับที่
1. ในองค์กรของข้าพเจ้า, เปิดใจกว้างรับฟังความคิดเห็น เพื่อที่จะได้เรียนรู้จากเทคโนโลยี	4.88	0.94	มาก	5
2. ในองค์กรของข้าพเจ้า, จำแนกความชำนาญ ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับภาระงานในอนาคต	4.68	0.88	มาก	9
3. ในองค์กรของข้าพเจ้า, พนักงานช่วยซึ่งกันและกันเรียนรู้	4.95	0.93	มาก	3
4. ในองค์กรของข้าพเจ้า, ได้รับเวลาเพื่อสนับสนุน การเรียนรู้	4.82	1.02	มาก	7
5. ในองค์กรของข้าพเจ้า, สำรวจปัญหาและความ ต้องการเพื่อนำมาร่วมกันแก้ไข	4.82	0.95	มาก	6
6. ในองค์กรของข้าพเจ้า, ให้ปฏิกิริยาตอบสนองที่ เปิดเผยและซื่อสัตย์ซึ่งกันและกัน	4.94	0.96	มาก	4
7. ในองค์กรของข้าพเจ้า, รับฟังข้อคิดเห็นของ ผู้อื่นก่อนที่จะแสดงความคิดเห็น	4.81	0.94	มาก	8
8. ในองค์กรของข้าพเจ้า, พนักงานปฏิบัติต่อกัน ด้วยความเคารพ	5.02	0.92	มาก	1
9. ในองค์กรของข้าพเจ้า, พนักงานให้ความเคารพ และสร้างความเชื่อถือซึ่งกันและกัน	5.02	0.94	มาก	2
เฉลี่ยรวม	4.88	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับปัจเจกบุคคล โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.88$) เมื่อพิจารณาการยอมรับแต่ละตัวบ่งชี้ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ระดับปัจเจกบุคคล ยอมรับทุกตัวบ่งชี้ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ในองค์กรของข้าพเจ้า, พนักงานปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 5.02$) รองลงมาคือในองค์กรของข้าพเจ้า, พนักงานให้ความเคารพและสร้างความเชื่อถือซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 5.02$) และในองค์กรของข้าพเจ้า, พนักงานช่วยซึ่งกันและกันเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.95$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 มิตินิของแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรการเรียนรู้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับทีมและกลุ่ม

มิตินิแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ยอมรับ	ลำดับที่
1. ในองค์กรของข้าพเจ้า, มีเสรีภาพที่จะปรับ เป้าหมายตามความคิดเห็นขององค์กร	4.79	0.89	มาก	4
2. ในองค์กรของข้าพเจ้า, ปฏิบัติต่อสมาชิกอย่าง เท่าเทียมโดยไม่คำนึงถึงตำแหน่ง, วัฒนธรรม หรือความแตกต่างอื่นๆ	4.73	1.03	มาก	5
3. ในองค์กรของข้าพเจ้า, มีความกระตือรือร้นใน การทำงานเป็นทีม	4.87	0.96	มาก	1
4. ในองค์กรของข้าพเจ้า, ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ เนื่องจากผลของการอภิปรายของกลุ่มหรือ ข้อมูลที่ได้รับรวมได้	4.84	0.92	มาก	3
5. ในองค์กรของข้าพเจ้า, ได้รับรางวัลสำหรับ ความสำเร็จของการทำงานเป็นทีม	4.55	1.03	มาก	6
6. ในองค์กรของข้าพเจ้า, มีความมั่นใจในองค์กร จะปฏิบัติตามคำแนะนำขององค์กร	4.85	0.91	มาก	2
เฉลี่ยรวม	4.77	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับทีมและกลุ่ม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาการยอมรับแต่ละตัวบ่งชี้ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ระดับทีมและกลุ่มยอมรับทุกตัวบ่งชี้ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือในองค์กรของข้าพเจ้า, มีความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นทีม เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือในองค์กรของข้าพเจ้า, มีความมั่นใจในองค์กรจะปฏิบัติตามคำแนะนำขององค์กร ($\bar{X} = 4.85$) และในองค์กรของข้าพเจ้า, ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะเนื่องจากผลของการอภิปรายของกลุ่มหรือข้อมูลที่ได้รับรวมได้ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 มิตินิของแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรการเรียนรู้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ระดับองค์กร

มิตินิแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ยอมรับ	ลำดับที่
1. ในองค์กรของข้าพเจ้า, มีการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์แบบ 2 ทางเป็นประจำ	4.78	0.97	มาก	14
2. ในองค์กรของข้าพเจ้า, พนักงานสามารถได้รับข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเป็นประจำตลอดเวลาด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.88	0.97	มาก	8
3. ในองค์กรของข้าพเจ้า, รักษาไว้ซึ่งฐานข้อมูลระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยความชำนาญของพนักงานให้ทันสมัย	4.89	0.91	มาก	4
4. ในองค์กรของข้าพเจ้า, พนักงานควบคุมทรัพยากรที่เขาต้องการเพื่อที่จะประสบความสำเร็จในงาน	4.88	0.87	มาก	6
5. ในองค์กรของข้าพเจ้า, สร้างเจตคติที่เป็นแนวเดียวกันไปยังระดับต่างๆ และกลุ่ม	4.82	0.90	มาก	9
6. ในองค์กรของข้าพเจ้า, สนับสนุนให้พนักงานคิดจากอิสระชนะทั่วไป	4.79	0.89	มาก	10
7. ในองค์กรของข้าพเจ้า, สนับสนุนทุกคนให้นำเจตคติของลูกค้าเข้าสู่ขบวนการตัดสินใจ	4.79	0.90	มาก	12
8. ในองค์กรของข้าพเจ้า, คำนึงถึงผลกระทบของการตัดสินใจในจริยธรรมของพนักงาน	4.97	0.92	มาก	2
9. ในองค์กรของข้าพเจ้า, ทำงานร่วมกับชุมชนภายนอกเพื่อได้รับความต้องการร่วมกัน	4.77	0.99	มาก	13
10. ในองค์กรของข้าพเจ้า, สนับสนุนให้พนักงานหาคำตอบจากทั่วทั้งองค์กรเมื่อทำการแก้ไขปัญหา	4.86	0.93	มาก	11
11. ในองค์กรของข้าพเจ้า, สนับสนุนคำขอสำหรับโอกาสในการศึกษาและการฝึกงาน	4.93	1.01	มาก	3

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

มิติแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ยอมรับ	ลำดับที่
12. ในองค์กรของข้าพเจ้า, ให้การยอมรับกับ คำแนะนำของผู้บังคับบัญชา	5.07	0.89	มาก	1
13. ในองค์กรของข้าพเจ้า, หาโอกาสในการศึกษา อยู่เสมอ	4.92	0.94	มาก	7
14. ในองค์กรของข้าพเจ้า, การดำเนินการของ องค์กรสอดคล้องกับมูลค่าขององค์กร	4.91	0.90	มาก	5
เฉลี่ยรวม	4.88	0.76	มาก	

จากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.88$) เมื่อพิจารณาการยอมรับแต่ละตัวบ่งชี้ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ระดับองค์กรยอมรับ ทุกตัวบ่งชี้ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือในองค์กรของข้าพเจ้า, ให้การยอมรับกับคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 5.07$) รองลงมา คือในองค์กรของข้าพเจ้า, คำนึงถึงผลกระทบของการตัดสินใจในจริยธรรมของพนักงาน ($\bar{X} = 4.97$) และในองค์กรของข้าพเจ้า, สนับสนุนคำขอสำหรับโอกาสในการศึกษาและการฝึกงาน ($\bar{X} = 4.93$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 มิตินของแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์การการเรียนรู้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
การวัดผลขององค์การในระดับองค์กร

การวัดผลขององค์การในระดับองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ยอมรับ	ลำดับที่
1. ในองค์กรของข้าพเจ้า, มีเปอร์เซ็นต์ต้นทุนต่อ การดำเนินธุรกิจต่อครั้งน้อยลง	6.67	1.72	มาก	5
2. ในองค์กรของข้าพเจ้า, จำนวนผลิตภัณฑ์และ การบริการดีขึ้น	7.40	1.85	มาก	1
3. ในองค์กรของข้าพเจ้า, ร้อยละของพนักงาน ที่มีความชำนาญด้านเทคโนโลยีเปรียบเทียบ กับพนักงานทั้งหมด มากกว่าปีที่แล้ว	7.33	1.85	มาก	3
4. ในองค์กรของข้าพเจ้า, เปอร์เซ็นต์ของการใช้ จ่ายเทคโนโลยีและการจัดการข้อมูลเพิ่มขึ้น	7.15	1.82	มาก	4
5. ในองค์กรของข้าพเจ้า, จำนวนของพนักงานที่ เรียนรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ มี จำนวนเพิ่มขึ้น	7.36	1.83	มาก	2
เฉลี่ยรวม	7.18	1.62	มาก	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดผลขององค์การในระดับองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 7.18$) เมื่อพิจารณาการยอมรับแต่ละตัวบ่งชี้ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ยอมรับตัวบ่งชี้การวัดผลขององค์การในระดับองค์กรทุกตัวในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือในองค์กรของข้าพเจ้า, จำนวนผลิตภัณฑ์และการบริการดีขึ้น เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 7.40$) รองลงมา คือในองค์กรของข้าพเจ้า, จำนวนของพนักงานที่เรียนรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 7.36$) และเปอร์เซ็นต์ของพนักงานที่มีความชำนาญด้านเทคโนโลยีเปรียบเทียบกับพนักงานทั้งหมด มากกว่าปีที่แล้ว ($\bar{X} = 7.33$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ข้อมูลเพิ่มเติมสถานภาพองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 327)	ร้อยละ
1. บทบาทของพนักงาน		
- ผู้บริหารอาวุโส	8.00	2.45
- ผู้บริหารระดับกลาง	37.00	11.31
- ผู้ควบคุมดูแล	29.00	8.87
- ผู้ชำนาญการด้านบริการ	108.00	33.03
- ลูกจ้างปฏิบัติงาน	145.00	44.34
รวม	327.00	100.00
2. ประสบการณ์การศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	21.00	6.42
- ระดับปริญญาตรี	262.00	80.12
- ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	44.00	13.46
รวม	327.00	100.00
3. จำนวนลูกจ้างในองค์กร		
- 1 – 500 คน	97.00	29.66
- 501 – 1,000 คน	38.00	11.62
- 1,001 – 10,000 คน	55.00	16.82
- 10,001 – 50,000 คน	115.00	35.17
- มากกว่า 50,000 คน	22.00	6.73
รวม	327.00	100.00
4. ประเภทของธุรกิจ		
- ธุรกิจบริการภาครัฐ		
- ธุรกิจบริการภาครัฐวิสาหกิจ	11.00	3.36
- ธุรกิจบริการภาคเอกชน	204.00	62.39
- อื่นๆ	112.00	34.25
รวม	327.00	100.00

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 327)	ร้อยละ
5. รายรับต่อปีขององค์กร		
- ต่ำกว่า 500 ล้านบาท	41.00	12.54
- 501 - 1,000 ล้านบาท	75.00	22.94
- 1,001 - 10,000 ล้านบาท	95.00	29.05
- มากกว่า 10,000 ล้านบาท	116.00	35.47
รวม	327.00	100.00

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากมีบทบาทเป็นลูกจ้างปฏิบัติงาน จำนวน 145 คน (ร้อยละ 44.34) มีประสบการณ์การศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 262 คน (ร้อยละ 80.12) มีลูกจ้างในองค์กร 10,001 – 50,000 คน จำนวน 115 คน (ร้อยละ 35.17) เป็นธุรกิจประเภทธุรกิจบริการภาคเอกชน จำนวน 204 คน (ร้อยละ 62.39) และรายรับต่อปีขององค์กรมากกว่า 10,000 ล้านบาท จำนวน 116 คน (ร้อยละ 35.47)

ตอนที่ 4 ผลการประเมินการยอมรับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร ภาคตะวันตกของประเทศไทย

ตารางที่ 4.29 การประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน
ธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ด้านคุณลักษณะเด่น

ประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้	ปัจจุบัน	ชอบมากกว่า
1. องค์กรคือสถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัวสูง เหมือนกับ ครอบครัวที่ ขยายออกไป พนักงานแบ่งปันซึ่งกัน และกันอย่างมาก	27.80	28.06
2. องค์กรเป็นสถานที่บริหารกิจการและมีพลังขับเคลื่อน สูง พนักงานยินดีและเตรียมพร้อมกับความเสี่ยง	24.63	23.95
3. องค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้เข้าใจผลลัพธ์อย่างมาก สิ่งที่ สนใจที่สุดคือการทำงานให้สำเร็จ พนักงานมีการ แข่งขันสูง และทำให้เข้าใจการบรรลุผลสำเร็จ	23.69	24.26
4. องค์กรเป็นสถานที่ที่มีแบบแผนและระเบียบควบคุม อย่างเคร่งครัด โดยทั่วๆ ไปมีระเบียบควบคุมให้ พนักงานปฏิบัติ	23.88	23.73
รวม	100.00	100.00

จากตารางที่ 4.29 พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ประเมินด้าน
คุณลักษณะเด่นขององค์กรว่า

ในสภาวะปัจจุบัน ว่าองค์กรคือสถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัวสูง เหมือนกับครอบครัวที่
ขยายออกไป พนักงานแบ่งปันซึ่งกันและกันอย่างมาก มีค่าสูงสุด (ร้อยละ 27.80)

ในอีก 5 ปีข้างหน้า องค์กรควรเป็นสถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัวสูง เหมือนกับครอบครัว
ที่ขยายออกไป พนักงานแบ่งปันซึ่งกันและกันอย่างมาก (ร้อยละ 28.06)

ตารางที่ 4.30 การประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน
ธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ด้านความเป็นผู้นำขององค์กร

ประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้	ปัจจุบัน	ชอบมากกว่า
1. ความเป็นผู้นำในองค์กร โดยทั่วไปถูกพิจารณาว่าเป็น ตัวอย่างอธิบายถึงการให้คำปรึกษา ให้ความสะดวก หรือสนับสนุน	29.10	28.15
2. ความเป็นผู้นำในองค์กร โดยทั่วไปถูกพิจารณาว่าเป็น ตัวอย่างอธิบายถึงการเป็นผู้บริหารกิจการ ทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงหรือการรับกับความเสี่ยง	24.94	24.15
3. ความเป็นผู้นำในองค์กร โดยทั่วไปถูกพิจารณาว่าเป็น ตัวอย่างอธิบายถึงไม่มีสิ่งที่ไร้สาระ, ก้าวร้าว, จุดสนใจ ที่ทำให้เข้าใจผลลัพธ์	22.17	22.02
4. ความเป็นผู้นำในองค์กร โดยทั่วไปถูกพิจารณาว่าเป็น ตัวอย่างอธิบายถึงการประสานกัน,การจัดตั้ง หรือการ ดำเนินไปอย่างราบรื่นของประสิทธิภาพ	23.79	25.68
รวม	100.00	100.00

จากตารางที่ 4.30 พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ประเมินด้าน
ความเป็นผู้นำ ขององค์กรว่า

ในสภาวะปัจจุบันว่า ความเป็นผู้นำในองค์กรโดยทั่วไปถูกพิจารณาว่าเป็นตัวอย่างอธิบาย
ถึงการให้คำปรึกษา ให้ความสะดวก หรือสนับสนุน มีค่าสูงสุด (ร้อยละ 29.10)

ในอีก 5 ปีข้างหน้า ความเป็นผู้นำในองค์กร โดยทั่วไปถูกพิจารณาว่าเป็นตัวอย่าง
อธิบายถึงการให้คำปรึกษา ให้ความสะดวก หรือสนับสนุน (ร้อยละ 28.15)

ตารางที่ 4.31 การประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน
ธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ด้านการบริหารงานลูกจ้าง

ประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้	ปัจจุบัน	ชอบมากกว่า
1. รูปแบบการบริหารในองค์กรถูกระบุลักษณะโดยการทำงานเป็นทีมความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่, และการมีส่วนร่วม	29.16	30.17
2. รูปแบบการบริหารในองค์กรถูกระบุลักษณะโดยการรับความเสี่ยงของแต่ละบุคคล, นวัตกรรม, เสรีภาพและความมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว	23.56	23.58
3. รูปแบบการบริหารในองค์กรถูกระบุลักษณะโดยการผลักดันการแข่งขันอย่างสูง, มีความต้องการสูง และการบรรลุผลสำเร็จ	25.11	23.09
4. รูปแบบการบริหารในองค์กรถูกระบุลักษณะ ความมั่นคงของการจ้างงาน ความลงรอยกัน สามารถคาดการณ์ได้ และมีเสถียรภาพในความสัมพันธ์	22.17	23.16
รวม	100.00	100.00

จากตารางที่ 4.31 พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ประเมินด้านการบริหารงานลูกจ้าง ขององค์กรว่า

ในสถานะปัจจุบันว่าเป็นรูปแบบการบริหารในองค์กรถูกระบุลักษณะโดยการทำงานเป็นทีมความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่, และการมีส่วนร่วม มีค่าสูงสุด (ร้อยละ 29.16)

ในอีก 5 ปีข้างหน้า องค์กรควรเป็นรูปแบบการบริหารในองค์กรถูกระบุลักษณะโดยการทำงานเป็นทีมความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่, และการมีส่วนร่วม (ร้อยละ 30.17)

ตารางที่ 4.32 การประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน
ธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ด้านการประสานหรือการผูกพันขององค์กร

ประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้	ปัจจุบัน	ขอมากกว่า
1. การที่ยึดองค์กรไว้ด้วยกันคือความจงรักภักดีและความเชื่อถือซึ่งกันและกัน การให้คำมั่นสัญญาต่อองค์กรดำเนินไปอย่างสูง	27.78	28.52
2. การที่ยึดองค์กรไว้ด้วยกันคือการให้คำมั่นสัญญาต่อนวัตกรรมและการพัฒนา มีการเน้นถึงการอยู่บนเส้นแบ่งเขต	23.13	22.43
3. การที่ยึดองค์กรไว้ด้วยกันคือการเน้นถึงการบรรลุผลและเป้าหมายของความสำเร็จ ความเข้มแข็ง และการชนะคือสาระสำคัญทั่วไป	25.02	25.06
4. การที่ยึดองค์กรไว้ด้วยกันคือกฎระเบียบและนโยบายตามธรรมเนียมปฏิบัติ การรักษาไว้ซึ่งธรรมเนียมปฏิบัติในการดำเนินงานขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญ	24.07	23.99
รวม	100.00	100.00

จากตารางที่ 4.32 พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ประเมินด้านการประสานหรือการยึดมั่นขององค์กรว่า

ในสภาวะปัจจุบัน ว่าเป็นการที่ยึดองค์กรไว้ด้วยกันคือความจงรักภักดีและความเชื่อถือซึ่งกันและกัน การให้คำมั่นสัญญาต่อองค์กรดำเนินไปอย่างสูง (ร้อยละ 27.78)

ในอีก 5 ปีข้างหน้า องค์กรควรจะเป็นการที่ยึดองค์กรไว้ด้วยกันคือความจงรักภักดีและความเชื่อถือซึ่งกันและกัน การให้คำมั่นสัญญาต่อองค์กรดำเนินไปอย่างสูง (ร้อยละ 28.52)

ตารางที่ 4.33 การประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน
ธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ด้านการเน้นหนักกลยุทธ์

ประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้	ปัจจุบัน	ชอบมากกว่า
1. องค์กรเน้นการพัฒนามนุษย์, ความเชื่อถือสูง, การเปิดกว้างและขึ้นหยัดการมีส่วนร่วม	27.20	28.15
2. องค์กรเน้นการได้มาซึ่งทรัพยากรใหม่ๆ และสร้างความท้าทายใหม่ๆ ทดลองสิ่งใหม่ๆ และความหวังสำหรับโอกาสที่จะเพิ่มมูลค่า	23.63	24.37
3. องค์กรเน้นปฏิบัติทางการแข่งขัน และความสำเร็จ การบรรลุเป้าหมายที่ยืดหยุ่นและการชนะในตลาดคือปัจจัยที่สำคัญ	25.99	23.95
4. องค์กรเน้นลักษณะที่ถาวรและมีความมีเสถียรภาพ ประสิทธิภาพ การควบคุม และการดำเนินงานที่ราบรื่นเป็นสิ่งที่สำคัญ	23.18	23.53
รวม	100.00	100.00

จากตารางที่ 4.33 พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ประเมินด้านการเน้นหนักกลยุทธ์ ขององค์กรว่า

ในสถานะปัจจุบัน ว่าเป็นองค์กรเน้นการพัฒนามนุษย์, ความเชื่อถือสูง, การเปิดกว้างและขึ้นหยัดการมีส่วนร่วม มีค่าสูงสุด (ร้อยละ 27.20)

ในอีก 5 ปีข้างหน้า องค์กรควรเป็นองค์กรเน้นการพัฒนามนุษย์, ความเชื่อถือสูง, การเปิดกว้างและขึ้นหยัดการมีส่วนร่วม (ร้อยละ 28.15)

ตารางที่ 4.34 การประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน
ธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ด้านมาตรการของความสำเร็จ

ประเมินมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้	ปัจจุบัน	ชอบมากกว่า
1. องค์กรให้คำจำกัดความของความสำเร็จบนพื้นฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, การทำงานเป็นทีม, ค่านิยมสัญญาของลูกค้าและห่วงใยต่อพนักงาน	28.38	29.92
2. องค์กรให้คำจำกัดความของความสำเร็จบนพื้นฐานของการมีผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์มากที่สุดหรือผลิตภัณฑ์ที่ใหม่ที่สุด การเป็นผู้นำทางด้านผลิตภัณฑ์และผู้นำด้านเทคโนโลยี	26.34	25.61
3. องค์กรให้คำจำกัดความของความสำเร็จบนพื้นฐานของการครองตลาดและก้าวหน้าการแข่งขัน ความเป็นผู้นำในตลาดที่มีการแข่งขันคือคู่แข่ง	24.79	23.37
4. องค์กรให้คำจำกัดความของความสำเร็จบนพื้นฐานของประสิทธิภาพการส่งที่เชื่อถือได้ กำหนดการที่ราบรื่นและต้นทุนการผลิตต่ำคือ จุดวิกฤต	20.49	21.10
รวม	100.00	100.00

จากตารางที่ 4.34 พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ประเมินด้านมาตรการของความสำเร็จขององค์กรว่า

ในสถานะปัจจุบัน ว่าเป็นองค์กรให้คำจำกัดความของความสำเร็จบนพื้นฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีม ค่านิยมสัญญาของลูกค้าและห่วงใยต่อพนักงาน มีค่าสูงสุด (ร้อยละ 28.38)

ในอีก 5 ปีข้างหน้า องค์กรควรเป็นองค์กรให้คำจำกัดความของความสำเร็จบนพื้นฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีม ค่านิยมสัญญาของลูกค้าและห่วงใยต่อพนักงาน (ร้อยละ 29.92)