



การวิเคราะห์กรอบแนวคิดการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับพนักงานธนาคาร

The Conceptual Framework Analysis of Information Technology Management for Bank Employees

สุนันทา ภัคดิโยธิน¹

ผศ.ดร.ทองประวิทย์ จำปาเงิน²

ผศ.(พิเศษ)ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข³



ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the conceptual framework of information technology management for employee of bank. The research studied employee's competencies in 3 aspects: knowledge, skill and attitude in three areas 1) Information technology, 2) Foundation technology, and 3) Electronic information systems. To indicated the acceptance of key performance indicators of Information technology management and Electronic Information Systems divided the employee by gender, age, work experience, level of education, income per month, and working position.

The research method conducted focus group of 30 Western bank employee who were expertise on customer service, supervisor, and department operator employee of bank using survey questionnaire and purposive sampling.

Keyword Information Technology Management, Information Technology, Bank Employee

¹ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

² ประธานที่ปรึกษาสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

³ กรรมการที่ปรึกษาภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



บทคัดย่อ

การวิเคราะห์กรอบแนวคิดการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานธนาคารครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาวิจัยและพัฒนาพนักงาน ในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยศึกษาสมรรถนะของพนักงานด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านเจตคติ ของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมและรายด้านสามด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีพื้นฐาน และด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร และเพื่อหาระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์กรอบแนวคิดนี้เป็นพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ชำนาญด้านการบริการลูกค้า ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ของธนาคาร จำนวน 30 คน โดยวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์กลุ่มย่อย (Focus Group) แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประเมินค่า สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะพนักงานธนาคาร ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านเจตคติ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจตคติดระดับการยอมรับมากที่สุด โดยมีด้านทักษะและด้านความรู้อยู่ในระดับมากตามลำดับ สำหรับผลการวิเคราะห์การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยทักษะด้านเทคโนโลยีพื้นฐานของการเรียนรู้อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่เจตคติด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน และความรู้ด้านพื้นฐานของการเรียนรู้อยู่ในระดับมากตามลำดับ

คำสำคัญ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ พนักงานธนาคาร

บทนำ

การวิเคราะห์กรอบแนวคิดการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานธนาคารนี้เป็นส่วนแรกของการวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ส่วนที่สองเป็นงานวิจัย เรื่องการวิเคราะห์การจัดการ

เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานธนาคาร และส่วนที่สามเป็นงานวิจัยเรื่อง การประเมินการยอมรับองค์กรแห่งการเรียนรู้สำหรับพนักงานธนาคาร

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมถึงการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศระหว่างองค์กรต่าง ๆ

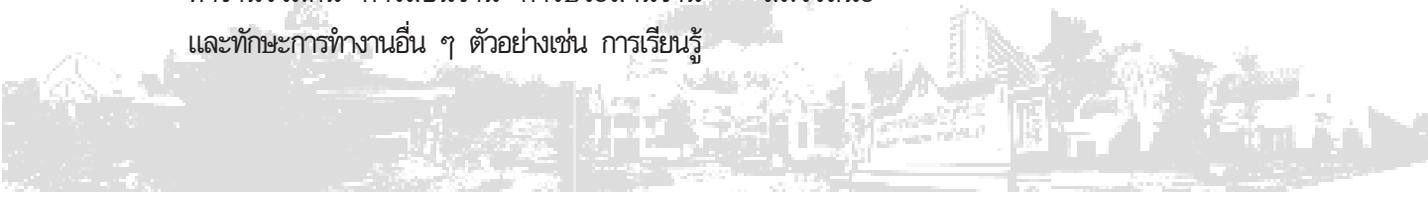


การเปลี่ยนแปลงในทางสังคม เทคโนโลยี กฎหมาย เศรษฐกิจ และการเมือง ก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญเพิ่มขึ้นในการดำเนินธุรกิจและการบริการลูกค้า เว็บไซต์เป็นเครื่องมือที่มีอิทธิพลที่สุดต่อการดำเนินธุรกิจธนาคาร แนวโน้มของการบริหารจัดการธนาคารในยุคปฏิรูปการเปลี่ยนแปลง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยในการจัดการและบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพหากใช้อย่างถูกต้องเป็นระบบและต่อเนื่อง

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ปี 2545 – 2548 ได้กำหนดให้การบริหารงานภาครัฐเข้าสู่ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งการบริหารจัดการสมัยใหม่และการจัดการความรู้ ทำให้องค์กรและหน่วยงานทั้งหลายต้องปรับทำที่เพื่อความอยู่รอด การปรับเปลี่ยนที่ตัวบุคคลต้องดำเนินการและจัดการอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยกระบวนการของการเรียนรู้ สร้างความรู้ที่เกิดประโยชน์สำหรับคนทั้งองค์กร เพื่อการก้าวเข้าสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามแนวคิดของมาควอดท์ (Marquardt. 1996 : 20) กล่าวไว้ว่า ระบบเทคโนโลยีและเครือข่ายเป็นเครื่องมือทางสารสนเทศที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้แลกเปลี่ยนสารสนเทศหรือองค์ความรู้ ระบบเทคโนโลยียังรวมถึงกระบวนการทางเทคนิค ระบบและโครงสร้างเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สำหรับทำงานร่วมกัน การสอนงาน การประสานงาน และทักษะการทำงานอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น การเรียนรู้

งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้คอมพิวเตอร์สร้างสถานการณ์จำลองและใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำงานร่วมกัน เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของแมคเคลแลนด์ (McClelland. 1973) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคลในองค์กรกับระดับทักษะความรู้และความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัดระดับสติปัญญาและการทดสอบบุคลิกภาพยังไม่เหมาะกับการทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมา ต่อมาพารี (Parry) ให้นิยามคำว่าสมรรถนะ คือ กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานและสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ สมรรถนะเป็นสิ่งที่สามารถสร้างขึ้นได้โดยผ่านการฝึกอบรมและพัฒนา (Parry; อ้างถึงในสุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2004 : 48) แนวคิดของแมคเคลแลนด์นั้นพารีได้หลอมรวมคุณลักษณะของบุคคลและแรงจูงใจเข้าเป็นกลุ่มเรียกว่าคุณลักษณะ (Attributes) ดังนั้นบางครั้งเมื่อพูดถึงองค์ประกอบของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 ส่วน คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ซึ่งตามทัศนะของแมคเคลแลนด์กล่าวว่า สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และเจตคติหรือแรงจูงใจ หรืออาจกล่าวได้ว่าความรู้ ทักษะ และเจตคติหรือแรงจูงใจก่อให้เกิดสมรรถนะ





ในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความรู้ สารสนเทศ ประสบการณ์ของ บุคลากรเป็นสิ่งสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร และพร้อมจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ใน การบริหารความสำเร็จ จึงต้องขยายผล จากการพัฒนาวิสัยทัศน์ให้มีความชัดเจนขึ้น การเพิ่มความกระตือรือร้นขององค์กรใน การเรียนรู้ การเพิ่มพูนสมรรถนะที่ก่อให้เกิด ความก้าวหน้าในการดำเนินการไปสู่เป้าหมาย ร่วมกันขององค์กร ธนาคารได้กำหนดรูปแบบ การพัฒนาบุคลากรด้านสารสนเทศโดยจัดให้มีการเรียนรู้ด้านการกระจายการใช้คอมพิวเตอร์ ที่ทันสมัยและทั่วถึง การรวมแหล่งสารสนเทศ สื่อการเรียนการสอนในรูปแบบของสื่อผ่านเว็บ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลักที่ ธุรกิจใช้ในการแข่งขันกันอย่างรุนแรง การออกผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ทางด้านการเงินมา บริการลูกค้าโดยผ่านทางเทคโนโลยีสื่อสารมา แข่งขันกัน ได้แก่ ระบบบัตร ข้อมูลโทรศัพท์ อัตโนมัติ ระบบข้อมูลที่สะดวกรวดเร็ว พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ ระบบอินเทอร์เน็ตและ อินเทอร์เน็ต ระบบบริการทางบัญชี กระทรวง การคลัง (2550) ได้มีนโยบายที่จะเชื่อมโยง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร ของรัฐเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของทุกธนาคารให้สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกัน อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของธนาคารของรัฐและกระทรวงการคลัง โดยส่วนรวม ซึ่งจะดำเนินการร่วมกันในด้าน ต่าง ๆ ได้แก่ เครือข่ายศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง (Disaster Recovery Center : DRC) การจัดหา ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์ทางด้านไอที (IT Equipment) เอทีเอ็มและระบบการ์ด

(ATM & Card System) ระบบงานหลักของ ธนาคาร (Core Banking System) ธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ระบบความมั่นคง ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security) การฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Training) สำหรับการดำเนินการด้าน การฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศของ ธนาคารโดยมุ่งที่จะให้บริการความสะดวกใน การฝึกอบรมทั้งในส่วนของ การฝึกอบรมแบบ ห้องเรียนและฝึกอบรมด้วยตนเอง อันจะยัง ประโยชน์ให้กับเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถเร่งรัดและเพิ่มพูนทักษะทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศได้มากขึ้น

การเรียนรู้ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ การเป็นตัวนำในการสร้างแบบของธนาคาร ยุคใหม่ พนักงานจึงจำเป็นต้องพัฒนา องค์กรความรู้ใหม่ด้วยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) โดยอาศัยความสามารถทาง เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อ นำเข้าสู่องค์กร แห่งการเรียนรู้ มีผลงานเป็นตัวบ่งชี้แสดงให้เห็น ศักยภาพของตัวพนักงานเอง ส่งผลไปยัง การพัฒนาธุรกิจธนาคารอย่างยั่งยืน

ธนาคารเป็นองค์กรธุรกิจหนึ่งที่มีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง มีธนาคาร ใหญ่ ๆ ชั้นนำในประเทศ ได้แก่ ธนาคาร กรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ทหารไทย ธนาคารนครหลวงไทย และ ซี.ไอ.เอ็ม.บี.ไทย เป็นต้น มีการเตรียมพร้อม ในการขยายธุรกิจ พัฒนาระบบงานบริการ ลูกค้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เสริมสร้าง ความคล่องตัวในการบริหารเงินโดยใช้



ช่องทางการสื่อสาร ระบบการให้บริการด้านการเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นับเป็นความสำคัญอย่างยิ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ธนาคารยังมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อความสำเร็จ เป็นพลังในการขับเคลื่อนขององค์กร จึงต้องสนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงานอย่างมีอาชีพในทุก ๆ ด้าน

ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นผลจากการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องผ่านวารสารเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต การใช้งานคอมพิวเตอร์ การเรียนรู้ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก พนักงานจึงจำเป็นต้องปรับปรุงโครงสร้างระบบพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ จะต้องมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยอาศัยความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อ นำเข้าสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

จากความจำเป็นที่ธนาคารได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะวิเคราะห์กรอบแนวคิดการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานธนาคาร มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร โดยการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสำคัญยิ่งซึ่งนอกจากจะเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับพนักงานแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อธนาคารผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและการแข่งขันในด้านการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์สร้างกรอบแนวคิดการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานธนาคาร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแปรต้น

1. ด้านสมรรถนะหลักของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย 3 ด้าน (McClelland,1973 : 14) ได้แก่

1.1 ความรู้ (Knowledge)

1.2 ทักษะ (Skill)

1.3 เจตคติ (Attitude)

2. ด้านความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย 6 ด้าน (การบริการทางการเงินของธนาคาร) ได้แก่

2.1 ระบบบัตร (Card)

- บัตรเดบิต (Debit Card)

- บัตรเครดิต (Credit Card)

2.2 ระบบให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Centre)

- ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อัตโนมัติ

- ให้ข้อมูลเพื่อตอบข้อซักถาม

2.3 ระบบข้อมูลทางบัญชีของธนาคาร (Corporate Banking)

- บริการข้อมูลบัญชี

- บริการข้อมูลการชำระเงิน

- บริการอื่นๆ

2.4 พาณิซย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

- ให้บริการด้านชำระเงิน



- ด้านความปลอดภัยทางเทคนิค
- บทบาทและความรับผิดชอบการอนุมัติรายการ

2.5 ระบบอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต (Intranet and Internet)

- อินทราเน็ต
- อินเทอร์เน็ต

2.6 ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Banking) ได้แก่ เทเล แบงคิง (Tele-Banking)

3. องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการจัดการเทคโนโลยี แนวคิดของไมเคิล มาควอร์ดท์ (Michael Marquardt) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

3.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

3.2 เทคโนโลยีพื้นฐานของการเรียนรู้ของพนักงาน (Foundation Technology)

3.3 ระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน (Electronic Information Systems)

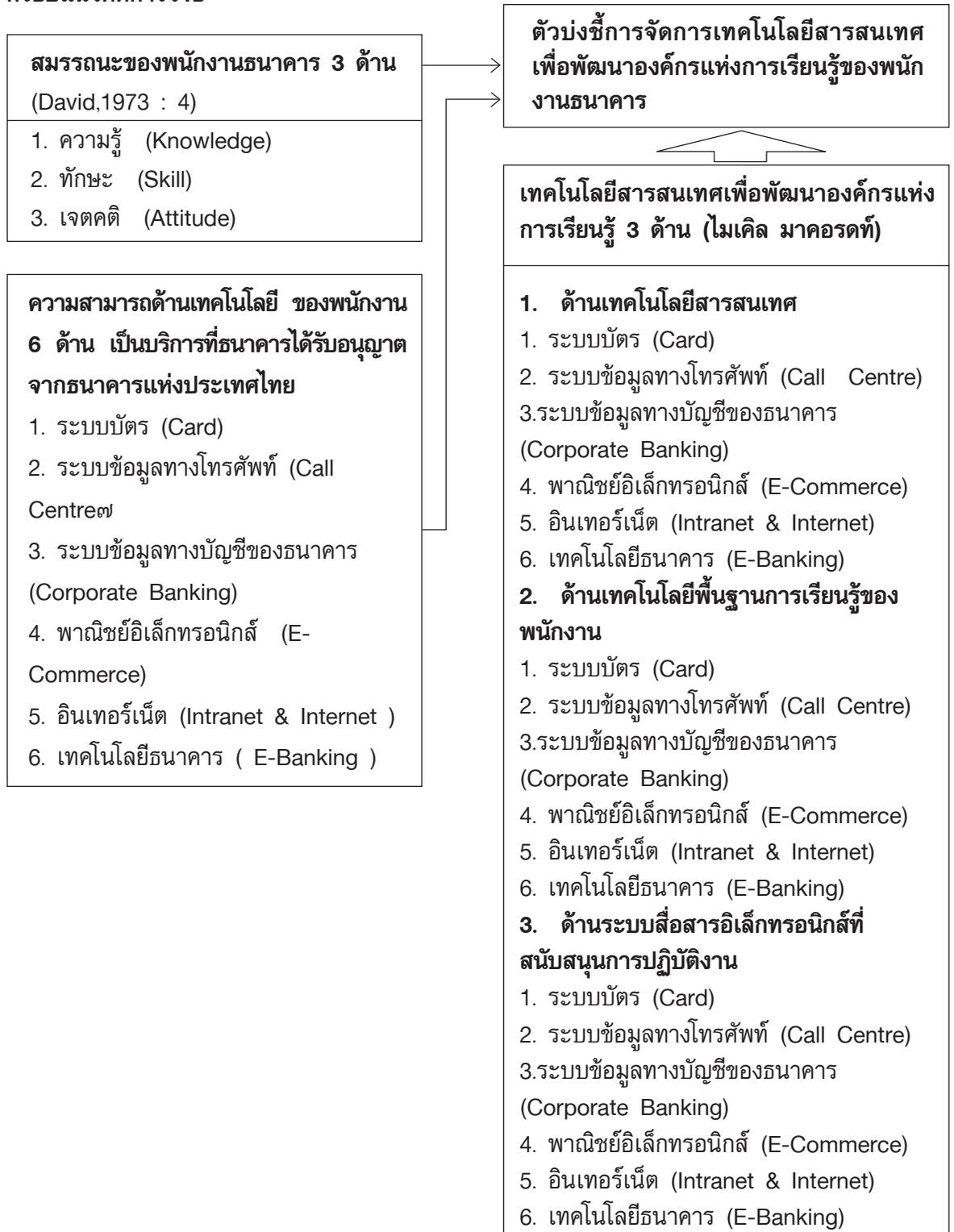
ตัวแปรตามคือ ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร

จากรายละเอียดของตัวแปรดังกล่าวสามารถเขียนแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังภาพประกอบ 1





กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 1 แบบจำลองกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตก



ได้นำผลจากการสอบถามการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้มาทำการคัดกรองประกอบ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนา องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการวิเคราะห์เพื่อ สร้างกรอบแนวคิดการจัดการเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

ขั้นตอนการพัฒนารูปแบบและพัฒนา ตัวบ่งชี้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ พัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดำเนินการโดย การสัมมนากลุ่มย่อย ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ชำนาญด้านบริการที่เป็น พนักงานระดับหัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 30 คน เป็นผู้พิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้อง และความชัดเจนของการรูปแบบ และตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 70 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็น ร้อยละ 23.30 วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี ร้อยละ 83.30 และระดับ ปริญญาโทร้อยละ 16.70 พนักงานมีรายได้ ต่อเดือน 30,001 - 60,000 บาท ร้อยละ 80.00 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับผู้ปฏิบัติงานร้อยละ 86.70

2. ผลการวิเคราะห์สมรรถนะของ พนักงานเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานธนาคาร โดยรวมทุกด้านมีระดับการยอมรับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านความรู้

พนักงานมีระดับการยอมรับการ พัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการสารสนเทศเกี่ยวกับ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ยอมรับเป็น อันดับแรกคือความรู้ด้านเทคโนโลยีพื้นฐาน การเรียนรู้ของพนักงาน

2.2 ด้านทักษะ

พนักงานมีระดับการยอมรับการ พัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการสารสนเทศเกี่ยวกับ ทักษะด้านเทคโนโลยีพื้นฐานการเรียนรู้ของ พนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนทักษะด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านระบบสื่อสาร อิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของ พนักงานอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านเจตคติ

พนักงานมีระดับการยอมรับเกี่ยวกับ การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยี สารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระบบสื่อสาร อิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของ พนักงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ เจตคติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และพนักงาน มีเจตคติด้านเทคโนโลยีพื้นฐานการเรียนรู้ของ พนักงาน

บทสรุป

การวิเคราะห์กรอบแนวคิดเป็นส่วนหนึ่ง ของการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยี สารสนเทศโดยพนักงานธนาคารภาคตะวันตก ของประเทศไทยสำหรับพนักงานธนาคาร เนื่องจากพนักงานต้องมีสมรรถนะ ด้านความรู้



ทักษะและเจตคติ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเน้นด้านเจตคติให้เกิดความตระหนัก ความเต็มใจและความรู้สึกที่ดีต่อการสร้างความรู้ และพัฒนาทักษะความสามารถของตนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการแข่งขันกันสูง การมีเจตคติ ด้านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานที่ดี จะส่งผลให้พนักงานเข้าใจถึงความสะดวกง่ายดายของเครื่องบริการทางการเงินอัตโนมัติในการทำธุรกรรมได้ครบวงจรทั้งเครื่องฝากเงิน ADM และเครื่องถอนเงิน ATM การบริการลูกค้าด้านต่าง ๆ เช่น การให้บริการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ด้วยความเต็มใจ มีจิตสำนึกที่ดีในการชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ และการชี้แจงเกี่ยวกับสาระสำคัญใน

อินทราเน็ตและเว็บไซต์ให้ลูกค้าเข้าใจมากขึ้น นอกจากนั้นควรมีการพัฒนาเจตคติที่ดีของพนักงานในเรื่องอื่น ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์บริการสำหรับลูกค้าใช้บริหารจัดการด้านการเงินด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร การกำหนดภาพเคลื่อนไหวเพื่อพิกหน้าจอเมื่อไม่ได้ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ ความกระตือรือร้นในการค้นหาสื่อบนเว็บไซต์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธนาคาร

กรอบแนวคิดที่ได้จากการวิเคราะห์นี้จะนำไปทดสอบ และยืนยันผลทางสถิติในลำดับต่อไป เพื่อให้ได้ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการคลัง. (2550). **ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร**. [online]. แหล่งที่มา : [http:// www.mof.go.th\[2549, สิงหาคม 16\].](http://www.mof.go.th[2549, สิงหาคม 16].)
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2004, พ.ย.-ธ.ค.). “Competency : เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้”. **การศึกษา**. 9(53) : 44-48.
- Marquardt, M.J. (1996). **Building the Learning Organization : a Systems Approach to Quantum Improvement and Global Success**. New York : McGraw-Hill.
- McClelland, D.C. (1973). “Testing for Competence Rather than for Intelligence.”. **American Psychologist**. 28 : 1-14.

