

ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
คงศักดิ์ ไชคสุริยา



เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่
เมษายน 2542

ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร



บทคัดย่อ
ของ
คงศักดิ์ โชคสุริยา

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่
เมษายน 2542

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ใน 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และ ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน จากนั้นเปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามตัวแปร เพศ, อายุ, วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน และเพื่อรวบรวมปัญหาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตที่ 5 จำนวน 100 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างมีขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และแบบสอบถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม โดยใช้ t-test

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1 พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานครมีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

2 เปรียบเทียบการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ตามตัวแปร เพศ, อายุ, วุฒิการศึกษา และ ตำแหน่งงาน พบว่า

2.1 พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัย
สำคัญทางสถิติ

3 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มี
ปัญหาการปฏิบัติงานที่มีความถี่สูงสุด คือการขาดความต่อเนื่องของบุคลากร เพราะมีการโยก
ย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่ง ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ที่มีความถี่สูงสุดคือ ควรจัดให้มี
การฝึกอบรมเรียนรู้เพิ่มเติม



Needs of Knowledge for Improving Work Efficiency of the
Thai Farmers Bank Personnels in Bangkok Metropolis



AN ABSTRACT
BY
KONGSAK CHOKSURIYA

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Adult Education
April 1999

The purposes of this research were to study needs of knowledge for improving work efficiency of the Thai Farmers Bank personnels in Bangkok Metropolis in two areas : general knowledge and specific knowledge, and to compare those needs according to sex, age, education level and position. The problem and suggestions were included.

The samples were 100 Thai Farmers Bank personnel in zone 5 . A rating scale questionnaires was used to collect the data and then analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation and t-test.

The research finding were as follows :

1. The needs of knowledge for improving work efficiency of the Thai Farmers Bank personnel in Bangkok Metropolis in total was at high level, when considered in each area it was found that the general knowledge was at high level and specific knowledge was at modorate level.

2. To compare the needs according to sex, age, educational level and position, it was found that :

2.1 There was no significantly different in sex both in total and in each area.

2.2 There was no significantly different in age both in total and in each area.

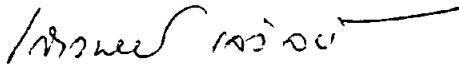
2.3 There was no significantly different in educational level both in total and in each area.

2.4 There was no significantly different in position in total, when considered in each area it was found that there was significantly differently at .05 in general knowledge and at .01 in specific knowledge.

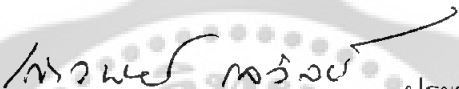
3. The highest frequency problem of the Thai Farmers Bank personnel was the uncontinuing of personnel according to tranferring. The highest frequency of the suggestion was to provide more training .

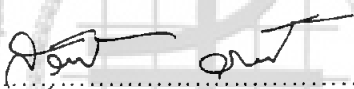
อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็น
สมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ ของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษา

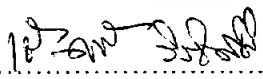

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เล่วลิ้ม)

คณะกรรมการการสอบ


.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เล่วลิ้ม)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


.....ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
(รองศาสตราจารย์ ไชยศรี วิวิธศิริ)

วันที่ 30 เดือน เมษายน พ.ศ. 2542

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความช่วยเหลือแนะนำและให้กำลังใจเป็นอย่างดีจากรองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลย์ อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ ซึ่งเป็นกรรมการสอบปากเปล่า ขอขอบพระคุณที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.เชียรศรี วิวิธสิริ อาจารย์ที่ปรึกษานิสิตภาคการศึกษาผู้ใหญ่ รุ่นที่ 8 (ภาคพิเศษ) และคณาจารย์ในภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้ให้ความรู้ในรายวิชาต่าง ๆ ของหลักสูตร

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายกิจการสาขา ทำหน้าที่ผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย สาขาซอยจรัลรัตน์ นายอนุกุล สัจจิกุล ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานตามสาขาต่าง ๆ เพื่อนิสิตวิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ รุ่นที่ 8 (ภาคพิเศษ) และรุ่นพี่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ คุณพรณี ทองย้อย ที่เป็นกำลังใจในการศึกษาค้นคว้าจนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ ความรู้ที่ได้ และประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยน้อมบูชาพระคุณบิดา มารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนมา

นายคงศักดิ์ โชคสุริยา

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า.....	2
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ.....	6
	ความต้องการความรู้.....	11
	แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	12
	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).....	14
	ประวัติความเป็นมา.....	14
	นโยบายการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย.....	15
	การเสริมสร้างความรู้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร.....	16
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
	งานวิจัยในประเทศ.....	17
	งานวิจัยในต่างประเทศ.....	18
	สมมุติฐานการค้นคว้า.....	19
3	การดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	20
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25

บทที่	หน้า
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขต กรุงเทพมหานคร.....	27
ตอนที่ 2 ความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร.....	28
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพ มหานคร	32
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ งานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร	50
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	52
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	52
กลุ่มตัวอย่าง.....	52
เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	54
การอภิปรายผล.....	56
ข้อเสนอแนะ.....	63
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	68
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจคุณภาพเครื่องมือ.....	69
ข หนังสือติดต่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม.....	71
ค แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	73
ประวัติผู้วิจัย.....	79

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	21
2	ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารกสิกรไทย	27
3	ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน.....	28
4	ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน.....	29
5	ความต้องการความรู้เพิ่มเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน.....	31
6	เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ	32
7	เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน.....	33
8	เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน.....	35
9	เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน.....	36
10	เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน.....	37
11	เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน.....	39
12	เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม วุฒิ การศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	40

13	เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน.....	41
14	เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน.....	43
15	เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานครรายด้านจำแนกตาม ตำแหน่งงาน โดยรวมและรายด้าน.....	45
16	เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ตำแหน่งงาน ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน.....	46
17	เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่ง งานด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน.....	48
18	ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	49
19	ข้อเสนอแนะของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	50

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปรัชญาของการทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ในขณะที่มีการแข่งขันมากมายในระบบการค้าเสรีคือ “การหยุดอยู่กับที่ เท่ากับเป็นการถอยหลัง เพราะในเวลาเดียวกัน คนอื่นเขาเดินรุดหน้าห่างไปแล้ว” ดังนั้นการทำธุรกิจจึงไม่อนุญาตให้หน่วยงานใดชอยเท้าอยู่กับที่ได้ ธนาคารกสิกรไทย เป็นธนาคารใหญ่ในระดับแนวหน้าของประเทศไทย ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2488 โดยมีพนักงานเริ่มแรก 21 คน มีเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน 53 ปี มีสาขาทั่วประเทศ 527 สาขา มีพนักงานทั้งหมด 15,370 คน มีเงินทุนจดทะเบียนประมาณ 7,000 ล้านบาท มีเป้าหมายชัดเจนในการจัดการ การบริหารธนาคารที่พนักงานนับหมื่นคนให้คล่องตัว ส่วนหนึ่งของเป้าหมายนั้นก็คือ “ส่งเสริมด้านการศึกษาให้แก่พนักงาน” (ธนาคารกสิกรไทย 2540)

ธนาคารกสิกรไทย ตระหนักดีว่า การศึกษามีความสำคัญพื้นฐานในการสร้าง การพัฒนาคนในสังคม และในองค์การอันเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ ธนาคารจึงได้มีการส่งเสริมการศึกษาของชาติ ทั้งทางตรง และทางอ้อม เป็นจำนวนมาก เช่นการให้ทุนแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา ทุกระดับการศึกษามาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2512 ให้ทุนแก่อุดหนุนการวิจัยหรือการค้นคว้าเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโท มอบชุดเสื้อผ้า อุปกรณ์การเรียน-การสอน ให้แก่โครงการต่าง ๆ ที่ขาดแคลนในถิ่นทุรกันดาร (ธนาคารกสิกรไทย 2531 : 20)

สำหรับการส่งเสริมบุคลากรภายในธนาคารกสิกรไทย ธนาคารให้ทุนการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ รวมทั้งการให้ทุนการศึกษาดูงานในต่างประเทศ ทุนส่งเสริมการฝึกอบรมด้านภาษาต่างประเทศ และทุนการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย มีการจัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่ “ศูนย์ฝึกอบรมบางปะกง” มีจำนวนทั้งสิ้น 111 หลักสูตร ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-study) มี “หลักสูตรสัจจการศึกษา” เน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ ด้วยการส่งคู่มือและวีดิทัศน์ ให้แก่พนักงานทั่วประเทศได้ศึกษาแบบอย่างและวิธีให้บริการ “หลักสูตรระบบสื่อนวสัมผัสศึกษา” (Multimedia) เป็นหลักสูตรการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นสื่อการสอน โดยศึกษาจากคอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดหาให้ หรือพนักงานที่มีคอมพิวเตอร์ที่บ้านก็สามารถยืมข้อมูลจากธนาคารซึ่งสามารถนำไปเรียนรู้ด้วยตนเอง ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ “หลักสูตรระบบสื่อสารศึกษา” เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองจากตำรา เทปเสียง และวีดิทัศน์ โดยมีวัตถุประสงค์ ให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย มี

ความรู้ เข้าใจในการประกอบธุรกิจการธนาคาร (ธนาคารกสิกรไทย 2539: 7) พนักงานธนาคารกสิกรไทย จึงได้รับการศึกษา การฝึกอบรมจากธนาคารกสิกรไทยเป็นอย่างดี แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน เพราะพนักงานของธนาคารมีเป็นจำนวนมาก ตามสาขาต่าง ๆ ของธนาคารฯ ทั่วประเทศ มีความรู้ในการปฏิบัติงานไม่เท่าเทียมกัน บางครั้งธนาคารจัดฝึกอบรมได้ไม่ทั่วถึง พนักงานจึงต้องหาความรู้เพิ่มเติมเองด้วยการ ศึกษาระบบงานใหม่ที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ในความดูแลรับผิดชอบ ให้เข้าใจ และดีที่สุด และศึกษางานที่ตนเองจะต้องก้าวสูงขึ้นไปในตำแหน่งงานที่สูงกว่า ให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะ ในงานด้านที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนงานที่ธนาคารกสิกรไทยได้วางไว้

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำจัดเนื้อหา และหลักสูตรในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานธนาคารกสิกรไทยให้สอดคล้องกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความเจริญก้าวหน้าของทั้งพนักงานและธนาคารต่อไป

ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกเป็น 2 ด้านคือ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และ ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ, อายุ, วุฒิการศึกษา, และตำแหน่งงาน
3. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแก่พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการความรู้ เพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำไปใช้เพื่อวางโครงการพัฒนาพนักงานธนาคารกสิกรไทยได้อย่างเหมาะสมด้วย

2. ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะทำให้ได้ข้อมูลด้านความต้องการความรู้ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยแต่ละกลุ่มที่มีความแตกต่างกันสามารถทำการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ได้อย่างเหมาะสม

3. ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะทำให้เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนสัมมนาของธนาคารกสิกรไทยโดยรวม

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่พนักงานธนาคารประจำสาขาต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งสิ้น 8 เขต รวม 154 สาขา มีพนักงานทั้งสิ้น 4,805 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มอย่างมีขั้นตอน คือจากจำนวนเขต 8 เขต เลือกมา 1 เขต ได้เขตที่ 5 ซึ่งมีสาขา 9 สาขา แล้วเลือกมา 4 สาขา และใช้พนักงานทั้งหมด ในสาขาเหล่านั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 100 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

3.1.1 เพศ

- 1) เพศหญิง
- 2) เพศชาย

3.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 40 ปี
- 2) 40 ปีขึ้นไป

3.1.3 วุฒิการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

3.1.4 ตำแหน่งงาน

- 1) ระดับหัวหน้างาน (ธนกรสาขาขึ้นไป)
- 2) ระดับพนักงาน (ต่ำกว่าธนกรสาขา)

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใน 2 ด้านคือ

3.2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

3.2.2 ความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความต้องการความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหมายถึง ความต้องการความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกร ไทยเกี่ยวกับกิจกรรมที่ธนาคารจัดให้ แบ่งเป็น 2 ด้านดังนี้

1.1 ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ความคิดริเริ่ม ที่พนักงานทุกคนควรต้องรู้ ต้องปฏิบัติ ได้แก่ความรู้ในการควบคุมงาน การตรวจสอบ การให้คำแนะนำ การติดต่อประสานงาน การสังเกต ประเมินงานและแก้ไขงานที่ตนเองปฏิบัติ ตามกฎระเบียบและข้อบังคับทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้เฉพาะในสายงานที่พนักงานต้องปฏิบัติอยู่ในขณะนั้นในแต่ละด้าน ได้แก่ ความรู้ในการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า การบริการลูกค้ารายใหญ่และรายย่อย การให้กู้ยืม ให้คำปรึกษาด้านสินเชื่อ การเข้าเช็คเคลียร์ การโอนบัญชี การบันทึกรายการลงบัญชีของธนาคาร การตรวจสอบควบคุมภายใน การจัดทำรายงาน ควบคุมการบันทึกบัญชี การสอบสวนกรณีทุจริต และการควบคุมด้านเงินกู้ยืม

2. พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานให้กับธนาคารกสิกรไทย สาขาต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในที่นี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มระดับหัวหน้างาน (ชนกรสาขาขึ้นไป) และกลุ่มระดับพนักงาน (ต่ำกว่าชนกรสาขา)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเนื้อหาของเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

- 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
- 2 แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)
- 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

สวัญ วัฒนวงศ์ (2525 : 14) ได้ให้ความหมายของ “ความต้องการ” (Need) ว่าความต้องการคือสภาพที่ปรากฏระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่ (What is) กับสิ่งที่จะให้เป็นไป (What should be) ซึ่งหมายถึงสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกับสิ่งที่คาดหวังในอนาคตและเราเรียกว่าเป็นความต้องการ

สุนทร โคตรบรรเทา (Kothbantau. 1978 : 25) ได้ให้นิยามความต้องการว่าความต้องการเป็นความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เป็นจริงกับผลลัพธ์ที่พึงประสงค์หรือความต้องการเป็นความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่กับสภาพที่ควรจะเป็น

วิรุฬห์ นิลโมจน์ (2530 : 87 - 88) ได้กล่าวว่าความต้องการหมายถึง สภาพที่เป็นความรู้สึกซึ่งเกิดจากแรงผลักดันของสภาพความไม่สมดุลย์ของภาวะทางจิตและทางร่างกายและแรงกระตุ้นจากการวิเคราะห์เห็นสภาพที่ควรจะต้องปรับปรุงแก้ไข หรือเติมเต็มในส่วนที่บกพร่องหรือขาดแคลนนั่นให้สมบูรณ์พอที่จะรักษาสุขภาพความสมดุลย์ของชีวิตให้คงอยู่ได้ ซึ่งการวิเคราะห์นั้นได้อาศัยความรู้ ประสบการณ์ และความรู้สึกประกอบกันอย่างเหมาะสมกับสภาพของแต่ละบุคคลสิ่งที่ทำให้ชีวิตเสียสุขภาพความสมดุลย์ก็คือปัญหานั้นเอง ปัญหาและความต้องการเป็นสิ่งที่คู่กันและมีความสัมพันธ์กัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นความต้องการก็จะตามมาไม่ว่าในระดับปัจเจกบุคคลหรือระดับชุมชน เพราะบุคคลก็คือส่วนหนึ่งของชุมชน ทั้งนี้เพื่อรักษาสุขภาพสมดุลของชีวิตของบุคคลและชุมชนไว้นั่นเอง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่มีชื่อเสียง ได้แก่ทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งส่วนใหญ่นิยมเรียกว่าทฤษฎีความต้องการมาสโลว์ ทฤษฎีนี้เชื่อว่า มนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการในการแสวงหาสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ และจะมีการพัฒนาต่อไปเรื่อย ๆ แม้ว่าบุคคลอื่นจะมองเห็นหรือ

ไม่ก็ตาม มาสโลว์ มีความเห็นว่าชีวิตของบุคคลจะต้องมีการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานเสียก่อนแล้วจึงจะตอบสนองความต้องการขั้นอื่น ๆ ที่สูงขึ้น

มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 80 - 92) ได้แบ่งลำดับขั้นของความต้องการไว้ดังนี้

- 1 ของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการสนองตอบแล้ว ชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ในขั้นแรกนี้ องค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคน โดยการจ่ายค่าจ้างเพื่อคนงานหรือลูกจ้างจะได้นำเงินไปใช้จ่าย เพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นมูลฐานของชีวิต เพื่อการดำรงชีวิตของแต่ละคน
- 2 ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม มนุษย์ปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบและสามารถคาดหมายได้ ความต้องการความปลอดภัยหมายความว่าความรวมถึงความรู้ของแต่ละบุคคลถึงข้อจำกัด หรือขอบเขตของพฤติกรรม ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในสังคมในองค์กร ความปลอดภัยหรือความมั่นคงในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของลูกจ้างทุกคน ถ้าคนเราทำงานด้วยความรู้สึกหวั่นไหวอยู่ตลอดเวลาถึงความมั่นคงของตำแหน่งที่ทำอยู่แล้ว งานที่ทำไปย่อมไม่เป็นผลดีแก่องค์การ หัวหน้างานจึงมีหน้าที่จัดให้คนงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน เช่นการปลดออกหรือไล่ออก ควรจะมีการพิจารณาอย่างไร ระบบความชอปปอส่วนตัว การเลือกปฏิบัติเป็นสิ่งที่กระทบกระเทือนต่อท่าที ขวัญและกำลังใจของคนงานมากที่สุด
- 3 ความต้องการทางสังคมและความรัก (The Belongingness and Love needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าก็จะเข้าครอบงำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ความต้องการทางสังคมหมายถึง ความต้องการที่จะเป็น เข้าร่วมและได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตรภาพและความรักจากเพื่อนร่วมงาน ความต้องการในขั้นนี้ของบุคคลเป็นความต้องการที่จะให้บุคคลหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำเร็จของตน องค์กรที่ย่อมตอบสนองความต้องการของลูกจ้าง โดยการให้ลูกจ้างสามารถแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (The Esteem Needs) ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ และรวมถึงความที่จะมีฐานะดีเด่น

เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนแล้วแต่ทำให้ฐานะของคนเด่นขึ้น

- 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (The Need for Self Actualization) ความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นความต้องการพิเศษ ซึ่งคนธรรมดาเป็นส่วนมากนึกอยากจะเป็น นึกอยากจะได้ แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ ก็ได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษไป

มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2532 : 250 - 252) มีความคิดเห็นว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่บุคคลได้สร้างขึ้นก่อให้เกิดความรู้สึกซาบซึ้ง ความต้องการนี้บางครั้งเกิดขึ้นเนื่องจากแรงกระตุ้น ภายในของบุคคล และบางครั้งอาจเกิดความต้องการเนื่องจากสภาพสังคมก็ได้หรืออาจกล่าวได้ว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากสภาพทางร่างกายและสภาพทางจิตใจนั่นเองพอสรุปได้ดังนี้

- 1 ความต้องการที่จะเอาชนะด้วยการแสดงออกทางความก้าวร้าว (Need for Aggression) ความต้องการที่จะเอาชนะผู้อื่น เอาชนะต่อสิ่งขัดขวางทั้งปวงด้วยความรุนแรง มีการต่อสู้ การแก้แค้น การทำร้ายร่างกาย หรือฆ่าฟันกัน เช่น การพุดจากระทบกระแทกกับเพื่อนที่ไม่ชอบ เป็นต้น
- 2 ความต้องการ ที่จะเอาชนะฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ (Need for Counteraction) ความต้องการที่จะเอาชนะนี้เป็นความต้องการที่จะฟันฝ่าอุปสรรค ความล้มเหลวต่าง ๆ ด้วยการสร้างความพยายามขึ้นมา เช่น เมื่อได้รับคำดูถูกดูหมิ่น ผู้ได้รับจะเกิดความพากเพียรพยายามเพื่อเอาชนะคำสบประมาทจนประสบผลสำเร็จ
- 3 ความต้องการที่จะยอมแพ้ (Need for Abasement) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่จะยอมแพ้ ยอมรับผิด ยอมรับคำวิพากษ์วิจารณ์ หรือยอมรับการถูกลงโทษ เช่น การเผาตัวตายเพื่อประท้วงระบบการปกครอง
- 4 ความต้องการในการที่จะป้องกันตนเอง (Need for Denfendance) เป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเองจากคำวิพากษ์วิจารณ์ การตำหนิตติเตียน ซึ่งเป็นการป้องกันทางด้านจิตใจ พยายามหาเหตุผลมาอธิบายการกระทำของตน มีการป้องกันตนเองเพื่อให้พ้นผิดจากการกระทำต่าง ๆ ทั้งปวง เช่น ให้เหตุผลว่าสอบตกเพราะครูสอนไม่ดี เป็นต้น
- 5 ความต้องการเป็นอิสระ (Need for Autonomy) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่ปรารถนาจะเป็นอิสระจากสิ่งกดขี่ทั้งปวง ต้องการที่จะต่อสู้ดิ้นรนเพื่อ

เป็นตัวของตัวเอง เช่น เด็กมักจะแต่งตัวหรือรับประทานอาหารเองโดยไม่ต้องการความช่วยเหลือจากมารดาหรือบุคคลอื่น เป็นต้น

- 6 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) คือ ความต้องการที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่ยากลำบากให้ประสบความสำเร็จ หรือพยายามเอาชนะอุปสรรคทั้งปวง เพื่อให้การทำงานของตนประสบความสำเร็จ จนการศึกษาพบว่าเพศชายจะมีระดับความต้องการความสำเร็จสูงกว่าเพศหญิง
- 7 ความต้องการสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่น (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะทำให้ผู้อื่นรักใคร่ ต้องการรู้จักหรือมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการเอาอกเอาใจ มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนฝูง พยายามสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคลอื่น
- 8 ความต้องการความสนุกสนาน (Need for Play) เป็นความต้องการที่จะแสดงความสนุกสนาน ต้องการหัวเราะเพื่อการผ่อนคลายความตึงเครียด มีการสร้างหรือเล่าเรื่องตลกขบขัน เช่น มีการพักผ่อนหย่อนใจ มีส่วนร่วมในเกมสันทนาการ
- 9 ความต้องการแยกตนเองออกจากผู้อื่น (Need for Rejection) บุคคลมักจะมี ความปรารถนาในการที่จะแยกตนเองออกจากผู้อื่น ไม่มีความรู้สึกยินดีในร้ายกับบุคคลอื่น ต้องการเมินเฉยจากผู้อื่น
- 10 ความต้องการช่วยเหลือจากบุคคลอื่น (Need for Succorance) ความต้องการประเภทนี้จะเป็นความต้องการให้บุคคลอื่นมีความสนใจ เห็นอกเห็นใจ มีความสงสารในตนเอง ต้องการได้รับความช่วยเหลือ การดูแล ให้คำชี้แนะดูแลจากบุคคลอื่นนั่นเอง
- 11 ความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น (Need for Nurturance) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมในการทำกิจกรรมกับบุคคลอื่น โดยการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือตนเองได้ หรือให้ความช่วยเหลือให้บุคคลอื่นพ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ ได้
- 12 ความต้องการที่จะสร้างความประทับใจในตนเองให้กับผู้อื่น (Need for Exhibition) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นได้เห็น ได้ยินเกี่ยวกับเรื่องราวของตนเอง ต้องการให้ผู้อื่นมีความสนใจ สนุกสนาน แปลกใจ หรือตกใจในเรื่องราวของตนเอง เช่น เล่าเรื่องตลกขบขันให้บุคคลอื่นฟังเพื่อ บุคคลอื่นจะได้เกิดความประทับใจในตนเอง เป็นต้น
- 13 ความต้องการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น (Need for Dominance) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นมีการกระทำตามคำสั่งของตนมีอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่น

- 14 ความต้องการที่จะยอมรับนับถือผู้อื่น (Need for Deference) เป็นความต้องการที่ยอมรับนับถือผู้อื่นที่มีอาวุโสกว่าด้วยความยินดี รวมทั้งนิยมชมชื่นในบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่า พร้อมทั้งจะให้ความร่วมมือช่วยเหลือกับบุคคลดังกล่าวด้วยความยินดี
- 15 ความต้องการหลีกเลี่ยงความรู้สึกล้มเหลว (Need for Avoidance of Inferiority) เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงพ้นจากความอับอายทั้งหลาย ต้องการหลีกเลี่ยงการดูถูก หรือการกระทำต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความละอายใจ
- 16 ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากอันตราย (Need for Avoidance Harm) ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดทางด้านร่างกาย ต้องการได้รับความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง
- 17 ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากการถูกตำหนิหรือถูกลงโทษ (Need for Avoidance of Blame) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการลงโทษด้วยการคล้อยตามกลุ่ม หรือยอมรับคำสั่ง หรือปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของกลุ่มเพราะกลัวถูกลงโทษ
- 18 ความต้องการความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Need for Orderliness) เป็นความต้องการที่จะจัดสิ่งของต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปรารถนาดีงาม เช่น การจัดหนังสือในชั้นหนังสือให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
- 19 ความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียง (Need for Inviolacy) ความต้องการประเภทนี้จะเป็นความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียงของคนที่มียุติธรรมสูงสุดความสามารถ เช่น การไม่ยอมขโมยแม้ว่าตนเองจะหิว หรือไม่ยอมทำความผิด ไม่คดโกงผู้ใดเพื่อชื่อเสียงของวงศ์ตระกูล เป็นต้น
- 20 ความต้องการให้ตนเองมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น (Need for Contrariness) เป็นความต้องการที่จะกระทำให้ตนเองไม่เหมือนกับบุคคลอื่น เช่น เพื่อนในกลุ่มใส่กระโปรงมาโรงเรียน แต่ตนต้องการให้แตกต่างจากบุคคลอื่น โดยการใส่กางเกงมาโรงเรียน เป็นต้น

ความต้องการความรู้

แนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นนั้น เป็นความต้องการทั่ว ๆ ไปของมนุษย์ เป็นทั้งความต้องการทางด้านร่างกาย และเป็นความต้องการทางด้านจิตใจ แต่ความต้องการดังกล่าวก็จะมี ความเกี่ยวข้องกับความต้องการความรู้และทักษะต่าง ๆ อีกมาก มีนักการศึกษากล่าวถึง ความรู้และทักษะหลายท่านได้แก่

บลูม (Bloom. 1956 : 89-96) ได้อธิบายความหมายของ “ความรู้” หมายถึง พฤติกรรม และสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำ ไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ก็ตาม เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวบรวมสารต่าง ๆ เหล่านั้น จนกระทั่งพัฒนาไปสู่เรื่องที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นต่อไป โดยความรู้นี้อาจแบ่งออกเป็นความรู้ เฉพาะสิ่ง ความรู้ในเรื่องระเบียบการ และความรู้เรื่องสากล เป็นต้น

สุนันท์ ศลโกสุม (2524 : 4) ได้กล่าวถึงความรู้ว่า หมายถึงความสามารถในการคงไว้ รักษาไว้ ซึ่งข้อเท็จจริง เรื่องราวรายละเอียดต่าง ๆ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งมวลของผู้เรียน

ไพศาล หวังพานิช (2526 : 96) กล่าวถึง “ความรู้” หมายถึงบรรดาข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องราวอันเป็นประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันไป

ปราณี งามสุด (2528 : 148 - 149) ได้กล่าวเกี่ยวกับ “ทักษะ” คือกระบวนการของพฤติกรรมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นผลมาจากการพัฒนาความสามารถของบุคคล ทำให้บุคคลทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

เฮอร์เชย์ และเบลนชาร์ด (Hersey and Blanchard. 1971 : 7) กล่าวถึงทักษะทาง มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการใช้วิจารณญาณในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ รวมทั้งความเข้าใจในการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และการจูงใจบุคคลอื่นให้ปฏิบัติงาน

สรุปแล้วเห็นว่า “ความรู้” เป็นการที่ทราบถึงรายละเอียด รู้ลึกถึงกิจกรรมต่าง ๆ สามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นรับทราบได้และคงไว้ซึ่งเรื่องราวอันเป็นประสบการณ์ที่ได้สะสมไว้สืบต่อกันมา

แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

“มนุษย์” เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในกระบวนการบริหาร การพัฒนาคน พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น จึงเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจจะศึกษามากผู้วิจัยจึงได้นำเสนอรายละเอียดให้ความหมาย เหตุผลความจำเป็นในการพัฒนาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานดังนี้

1. ความหมายของการพัฒนา

คำว่า“พัฒนา” ความหมายที่ให้ไว้ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 591) หมายถึง การทำให้เจริญในปัจจุบันจะใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลาย เช่น การพัฒนาประเทศ พัฒนาเศรษฐกิจ พัฒนาชนบท และแม้กระทั่งการพัฒนาการศึกษา

ศรีเพ็ญ ศุภพิทยากุล (2523 : 42) ได้กล่าวว่า การพัฒนาก็คือ กระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นนั่นเอง

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2526 : 3) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาว่า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกำหนดทิศทาง (Directed Change) หรือการเปลี่ยนแปลงที่ได้วางแผนไว้แน่นอนล่วงหน้า (Planned Change) อาจเรียกได้ว่าการพัฒนาเป็นการเปลี่ยนแปลงที่พึงปรารถนา (Desired Change)

จะเห็นได้ว่า ความหมายของการพัฒนาก็คือกระบวนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามความปรารถนาที่เป็นประโยชน์หรือเป็นไปในทางที่ดี ซึ่งก่อให้เกิดความเจริญงอกงาม

2. ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ชูป กาญจนประกร (2502 : 40) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับการบริหารงานด้านธุรกิจ แต่เป็นการบริหารงานในระบบราชการ และบวกกับความพึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือ ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตยในอันที่จะให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คู่กับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศและจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชญ (2510 : 5) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพหมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

สมพงษ์ เกษมสิน (2519 : 12) ได้อธิบายถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้ว่า การดำเนินการให้เป็นไปตามที่หมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณางานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็พิจารณาได้จากผลงาน

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

สุรศักดิ์ นานานุกูล และคนอื่น ๆ (2527 : 149 - 150) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า การปฏิบัติงานใด ๆ จะมีตัวแปรใหญ่ ๆ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เป็นตัวแปรที่ใส่เข้าไปในการปฏิบัติงาน (Input) อันได้แก่ เงิน เครื่องจักร วัตถุดิบ การจัดการ และคน ซึ่งตัวแปรเหล่านี้สามารถที่จะจัดสรรโยกย้ายถ่ายเทให้มากน้อยอย่างไรก็ได้ ซึ่งนับว่าเป็นตัวแปรอิสระ ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งคือ ผลผลิต (Output) ที่ได้จากการปฏิบัติงานโดยอาศัยตัวแปรอิสระดังกล่าวผลผลิตที่ได้ก็นับว่าเป็นตัวแปรตาม ดังนั้นการที่เราจะพิจารณาว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพหรือไม่จึงต้องไปพิจารณากันที่ตัวแปรที่ใส่เข้าไป และผลผลิตที่ออกมาหรือมองกันที่อัตราส่วน Output/Input น้อยลง แต่ได้ Output เท่าเดิม หรือได้ Input น้อยลง กลับได้ Output มากขึ้น หรือได้ Input เท่าเดิม แต่ได้ Output มากขึ้น ดังนั้นระดับ (Degree) ของประสิทธิภาพจึงสามารถที่จะแตกต่างกันได้

สมยศ นาวิการ (2529 : 5) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J. Peters ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

นอกจากนี้พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 511) ยังให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ว่าความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน นอกจากนี้คำว่าประสิทธิภาพยังใช้ควบคู่กับคำอื่น ๆ เช่น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพของการศึกษา ประสิทธิภาพในการสอน เป็นต้น

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมา

ธนาคารกสิกรไทย (2531 : 15) ได้เริ่มเปิดดำเนินการ เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ด้วยทุนทะเบียน 5 ล้านบาท มีพนักงานเริ่มแรก 21 คน ดำเนินกิจการโดยมี นายโชติ ลำชา เป็นกรรมการผู้จัดการคนแรก และมีสำนักงานบริการด้านการเงินการธนาคารแก่ลูกค้า ประชาชนเพียงแห่งเดียวอยู่ที่ถนนเสือป่า จนกระทั่งวันที่ 10 ธันวาคม 2488 จึงได้มีสำนักงานสาขา เป็นแห่งแรก คือ สาขาหาดใหญ่ และเมื่อสิ้นปี 2488 มียอดเงินทุกประเภท 18,144,903.13 บาท ซึ่งถือว่าเป็นมูลค่าจำนวนมากสำหรับภาวะเศรษฐกิจการเงินในสมัยนั้น

ในปี 2491 นายเกษม ลำชา ได้รับตำแหน่งเป็นกรรมการผู้จัดการคนที่สองการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นไปด้วยความราบรื่นได้รับทั้งความศรัทธาและความเชื่อถือจากประชาชนและในปลายปี 2503 ได้มียอดเงินฝากถึง 120.6 ล้านบาท สินทรัพย์ 288.7 ล้านบาท และมีสาขาทั้งสิ้น 29 สาขา นายเกษม ลำชา ได้บริหารงานเรื่อยมาจนกระทั่งถึงปี 2506

นายบัญชา ลำชา ได้รับหน้าที่กรรมการผู้จัดการสืบต่อมา และในสิ้นปี 2506 ธนาคารกสิกรไทย มีเงินจดทะเบียนทั้งสิ้น 20 ล้านบาท มียอดเงินฝาก 634 ล้านบาท มีสาขาในประเทศ 37 สาขา การประกอบกิจการของธนาคารได้เจริญก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ ดังนั้นในปี 2509 ธนาคารจึงได้มีการเพิ่มทุนจากเดิม 20 ล้านบาท เป็น 50 ล้านบาท เพื่อให้เป็นการรองรับการเติบโตของธนาคารและมีกองทุนสูงพอสำหรับการขยายสินเชื่อให้กับกิจการต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง และในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2510 ได้ย้ายสำนักงานใหญ่จากถนนเสือป่า มาตั้งอยู่ ณ อาคาร 9 ชั้น เลขที่ 142 ถนนสีลม และในวันที่ 2 ตุลาคม 2510 ธนาคารได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าพระราชทานตรึงตั้ง (ตราครุฑ) ให้ธนาคารกสิกรไทย เป็นธนาคารพาณิชย์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว การดำเนินกิจการของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตลอดมา ปลายปี 2513 มียอดเงินฝากเพิ่มขึ้นเป็น 2,233.5 ล้านบาท สินทรัพย์ 2,719 ล้านบาท มีสาขา 78 สาขา และมีพนักงาน 1,645 คน

ต่อมาปี 2519 นายบัญชา ลำชา ได้รับเลือกจากคณะกรรมการให้ดำรงตำแหน่ง ประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และแต่งตั้งนายบรรยงค์ ลำชา เป็นกรรมการผู้จัดการ ในช่วงนี้นับว่าธนาคารได้เจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็วในทุกด้าน จนก้าวขึ้นเป็นธนาคารแนวหน้าอันดับ 2 ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศทั้งหมด มียอดเงินฝาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2525 ถึง 47,655 ล้านบาท สินทรัพย์ 59,990 ล้านบาท มีสาขาทั่วประเทศ 243 สาขา และสำนักงานสาขากับต่างประเทศรวม 6 แห่ง มีพนักงาน 7,983 คน ด้วยการเจริญเติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้ที่ทำการสำนักงานใหญ่ ถนนสีลมคับแคบ การทำงานของพนักงานและการให้บริการแก่ลูกค้าไม่คล่องตัว เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2526 ธนาคารจึงได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาเปิดดำเนินการที่ตึก 19 ชั้น เลขที่ 400 ถนนพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร 10400

ในปี 2534 นายบัญชา ล่ำซำ ได้ขอลาออกจากการเป็นกรรมการ ประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เนื่องจากสุขภาพไม่อำนวยต่อการปฏิบัติงาน และที่ประชุมคณะกรรมการของธนาคารได้พิจารณาเห็นว่า นายบัญชา ล่ำซำ ได้ประกอบคุณงามความดีสร้างความเป็นปึกแผ่นและความเจริญรุ่งเรืองให้แก่ธนาคารเป็นอันมาก คณะกรรมการจึงมีมติเป็นเอกฉันท์แต่งตั้งให้ นายบัญชา ล่ำซำ ดำรงตำแหน่งเป็นประธานกิตติมศักดิ์ และแต่งตั้งนายบรรยงค์ ล่ำซำ ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ และประธานกรรมการอำนวยการ และแต่งตั้งนายบัณฑิต ล่ำซำ ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2535 เป็นต้นไป และเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2538 ได้ทำการย้ายสำนักงานใหญ่ มาเปิดดำเนินการอยู่ที่อาคาร 46 ชั้น เลขที่ 1 ซอยธนาคารกสิกรไทย ถนนราชวิถี กรุงเทพมหานคร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2540 ธนาคารมีสินทรัพย์รวม 795,385 ล้านบาท มีสาขาในประเทศรวมทั้งสิ้น 527 สาขา เป็นสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร 154 สาขา ส่วนภูมิภาค 373 สาขา เป็นสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร 8 แห่ง และสำนักงานในส่วนภูมิภาค 14 แห่ง มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 15,370 คน เป็นพนักงานในสำนักงานใหญ่ 4,939 คน เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร 7,805 คน สาขาส่วนภูมิภาค 5,472 คน และสาขาในต่างประเทศ 154 คน

นโยบายการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทยมีนโยบายหลักที่สำคัญอันเปรียบประดุจเป้าหมายหลักในการดำเนินงานที่มีส่วนสร้างสรรค์ความก้าวหน้าให้แก่ธนาคาร รวม 5 ประการ คือ (ธนาคารกสิกรไทย 2528 : 13)

- 1 เพื่อให้บริการธนาคารที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ และประชาชนโดยส่วนรวมอย่างแท้จริง
- 2 เพื่อสร้างให้ธนาคารมีฐานะมั่นคงที่สุด เป็นที่อบอุ่นใจของผู้ฝากเงินและผู้ฝากทรัพย์สินไว้กับธนาคาร
- 3 เพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกประเภทของธนาคารได้รับบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประทับใจ
- 4 เพื่อให้ผู้ถือหุ้นในฐานะผู้ลงทุนได้รับผลตอบแทนในอัตราที่เป็นธรรมและสูงตามสมควร

- 5 เพื่อให้พนักงานได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต ให้โอกาสในการศึกษาและอบรมเพิ่มเติมและได้รับความผาสุกตามควรแก่สภาพของพนักงานแต่ละระดับชั้น

การเสริมสร้างความรู้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร

จากนโยบายในการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย ที่จะให้พนักงานได้รับความรู้ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต ให้โอกาสในการศึกษา และอบรมเพิ่มเติม อันส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1 กำหนดเป้าหมายการทำงาน ให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะเมื่อทุกคนทราบเป้าหมายของการทำงานและมีการวางแผนการทำงานเฉพาะบุคคลขึ้นแล้วจะทำให้พนักงานทุกคนเกิดความเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายของ

2 การทำงานและพยายามทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ และเพื่อให้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ก็ได้จัดการอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ให้กับพนักงานของธนาคารเป็นประจำ

3 ด้านผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ซึ่งได้แก่ผู้จัดการสาขา มีหน้าที่ในการบริหารและปกครองบังคับบัญชาพนักงานในสาขาและรับผิดชอบในการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด ดังนั้นผู้บริหารสาขาต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในด้านการนิเทศงาน การให้ความยุติธรรมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ผู้บังคับบัญชาจึงต้องมีความรู้ด้านจิตวิทยาการบริหารงาน ในการสร้างความสัมพันธ์ภาพ ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาให้ดียิ่งขึ้น ผู้บังคับบัญชาจึงต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมโดยการเข้ารับการฝึกอบรมและเรียนรู้ด้วยตนเอง นอกเหนือจากที่ธนาคารจัดให้

4 ด้านพนักงาน ธนาคารจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่พนักงานแต่ละด้าน เป็นประจำที่ศูนย์ฝึกอบรมบางปะกง จัดให้มีการถ่ายทอดความรู้ทางสื่อ TV โดยการถ่ายทอดผ่านดาวเทียม ซึ่งเป็นสถานีของธนาคารกสิกรไทยเอง พนักงานที่มีความรู้น้อยเช่น จบการศึกษาระดับ ปวช. ก็จัดให้มีการไปศึกษาเพิ่มเติมนอกเวลาปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

บุญเหลือ กองทอง (2533 : 142) ได้ศึกษาความต้องการได้รับการพัฒนาสมรรถภาพในการทำงานของบุคลากรในวิทยาลัย สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 9, 10 และ 11 พบว่า ผู้บริหาร ครูสายการสอน และครูสายบริหารทั้ง 3 กลุ่ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อวิธีการพัฒนาความรู้โดยการศึกษาต่อในสถานศึกษาของรัฐ การศึกษาต่อในระดับต่าง ๆ ในสถานศึกษาทั้งที่อยู่ในประเทศและต่างประเทศ การศึกษาดูงานในสถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ การสัมมนาทางวิชาการ ได้เชิญวิทยากรมาให้ความรู้เป็นครั้งคราว การประชุมเชิงปฏิบัติการ รวมทั้งการอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นระยะเวลาดสั้น ๆ สำหรับรูปแบบที่ควรจะใช้ในการพัฒนาบุคลากรของวิทยาลัยสังกัดกรมอาชีวศึกษา ส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่ารูปแบบการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ควรเป็นโปรแกรมยาว จัดในช่วงใดช่วงหนึ่งของสัปดาห์ ติดต่อกัน 1-2 สัปดาห์ หรืออาจเป็นโปรแกรมสั้น ๆ จัดเฉพาะวันหยุด 1-2 วัน โดยจัดหลักสูตรให้ต่อเนื่อง และถือลักษณะงานที่บุคลากรรับผิดชอบ หรือปฏิบัติอยู่เป็นแนวในการพัฒนา โดยมุ่งเน้นการเพิ่มความรู้ใหม่ ๆ ฝึกการปฏิบัติทักษะใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันก็สอดแทรกการสร้างจิตสำนึกให้มีความรับผิดชอบ การทำงานเป็นทีม

อุทุมพร ศรีสรณ์ (2533 : 1 – 2) ได้ศึกษาการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่าการพัฒนาองค์การและการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดและกระบวนการฝึกอบรมจะเกิดประโยชน์สูงสุดโดยส่วนรวมก็ต่อเมื่อมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบโดยต้องดำเนินการตามขั้นตอนการวางแผนอย่างถูกต้องโดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ขั้นตอนต่อไปคือขั้นตอนการวางแผน โดยอาศัยข้อมูลที่ได้รับจากขั้นตอนแรกเป็นแนวทาง ขั้นตอนที่สามเป็นขั้นตอนการนำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติและขั้นตอนสุดท้ายคือ ขั้นตอนการประเมินและติดตามผลเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการปรับปรุงแผนงานและโครงการฝึกอบรมต่อไป

ศจี อนันต์นพคุณ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานการพัฒนาคณาจารย์ของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลสังกัดงานวิทยาลัยพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ระดับการปฏิบัติงานการพัฒนาคณาจารย์ของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลที่ปฏิบัติจริง ตามทักษะของอาจารย์ที่มีอายุต่างกัน โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุชาติ ทาตะนาม (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักวิชาการศึกษาตามความคิดเห็นของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ พบว่า ด้านวิชาชีพ คือ สามารถประสานงานระหว่างองค์กรทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพเป็นทีม ร่วมกับบุคคลอื่น มีการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักวิชาการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กนกกร ชลายนนาวัน (2539 : 84) ได้ศึกษาความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน กระทรวงมหาดไทย พบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายตำแหน่งพบว่า เจ้าหน้าที่ระดับ 3-5 มีความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ระดับ 6-7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประภาศรี อัมวณิช (2539 : 104) ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายตำแหน่ง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

วันสาธิต ศรีสุวรรณ (2540 : 161) ได้ศึกษาความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ พบว่า นักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอที่มีระดับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานระดับ 3-5 มีความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันกับนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอที่มีระดับตำแหน่งระดับ 6 กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายตำแหน่งทั้ง 2 ตำแหน่ง มีความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยในต่างประเทศ

สำหรับแนวคิดในเรื่อง ปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาวิจัย และสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจ ดังนี้

อารีนิกา (Areiniega. 1972 : 1052-A) ได้วิจัยการจัดโปรแกรมส่งเสริมครูประจำการ และสรุปผลการวิจัยว่า การจัดโปรแกรมอย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกจากครูจะได้รับความรู้ด้าน ทฤษฎีและแนวคิดทางการศึกษาหลัก ยังทำให้เกิดทักษะและสามารถนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในการสอน เมื่อครูได้รับสิ่งใหม่ ๆ จากโปรแกรมที่จัดแล้วครูจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการสอนใหม่ ซึ่งจะมีผลต่อสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักเรียน

แคทซ์ และคาร์น (Katz and Kahn. 1978 : d 226) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด (Open System) ได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เขากล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสพการณ์ ความรู้สีกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

คริสตี้ (Christy. 1991 : 160) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาผู้นำทางด้านการศึกษาและการบริหารที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจเกี่ยวกับยุทธวิธีการวางแผน และการเตรียมการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านการพัฒนา บุคลากร ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทรัพยากร และกรณีตัวอย่างที่จะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและควบคุมดูแลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง มีเนื้อหา 5 บท เป็นงานวิจัย แนวโน้ม การประยุกต์และเลือกที่ควรปฏิบัติ

สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า

- 1 พนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 2 พนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 3 พนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 4 พนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

บทที่ 3

การดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าหาความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอเกี่ยวกับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทยประจำสาขาต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งสิ้น 8 เขต รวม 154 สาขา มีพนักงานทั้งสิ้น 4,805 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน ได้มาจากการสุ่มอย่างมีชั้นตอน (Stratified Random Sampling) ดังนี้

- 2.1 จากพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งสิ้น 8 เขต ตั้งแต่เขตที่ 1 ถึงเขตที่ 8 จับฉลากเลือกมา 1 เขต ได้เขตที่ 5
- 2.2 กลุ่มพนักงานในเขตที่ 5 มี 9 สาขา คือ ชอยจาร์รัตน์, ถนนวิฑู, ถนนรัชดา-พระราม 4, สุขุมวิท 39, สุขุมวิท 57, ราชดำริ, นานาเหนือ, ถนนหลังสวน และบางกะปิ
- 2.3 จาก 9 สาขาดังกล่าวได้เจาะจงเลือกสาขาชอยจาร์รัตน์ สาขาถนนวิฑู สาขารัชดา-พระราม 4 และสาขาสุขุมวิท 39 ประกอบด้วยพนักงาน รวมทั้งสิ้น 100 คน
- 2.4 ใช้พนักงานทุกคนของ 4 สาขาเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะได้หัวหน้างานจำนวน 46 คน และพนักงาน จำนวน 54 คน รวมทุกกลุ่มตำแหน่งทั้งสิ้น 100 คน ดังปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตที่ 5				
สาขา	หัวหน้างาน	พนักงาน	รวม	กลุ่มตัวอย่าง
ชอยจาร์รัตน์	14	15	29	29
ถนนวิฑู	11	14	25	25
ถนนรัชดา-พระราม 4	11	11	22	22
สุขุมวิท 39	10	14	24	24
สุขุมวิท 57	16	19	35	
ราชดำริ	12	32	44	
นานาเหนือ	16	15	31	
ถนนหลังสวน	15	16	31	
บางกะปิ	23	20	43	
รวม	128	156	284	100

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ตามขอบข่ายประเด็นที่ศึกษา โดยศึกษาจากเอกสาร งานวิชาการ และงานวิจัย ซึ่งมีส่วนประกอบ 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงานในการปฏิบัติงาน และเติมคำลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน 2 ด้านคือ

1. ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
2. ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า โดยให้ผู้ตอบ บอกระดับความต้องการ 5 ระดับดังนี้

- 1 หมายถึง ระดับความต้องการน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับความต้องการน้อย
- 3 หมายถึง ระดับความต้องการปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความต้องการมาก
- 5 หมายถึง ระดับความต้องการมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความรู้เฉพาะทางที่จำเป็นใช้ในการปฏิบัติงาน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือแบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ร่างแบบสอบถามจากตำรา เอกสาร บทความ หลักการทางวิชาการ ตามความต้องการแต่ละด้านให้ครอบคลุมเนื้อหา
3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาเพื่อขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย
4. นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงอีกครั้งหนึ่ง
5. แบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุง เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และจัดพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมีการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ เพื่อออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยัง กรรมการผู้จัดการ ธนาคารกสิกรไทย
2. ผู้วิจัยไปประสานงานกับผู้จัดการเขตที่ 5 ธนาคารกสิกรไทย เพื่อขอความช่วยเหลือในการอำนวยความสะดวก และขอให้แจ้งกับผู้จัดการสาขาได้รับทราบ
3. ผู้วิจัยไปประสานงานกับผู้จัดการแต่ละสาขา ตามที่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถามต่อไป
4. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละสาขาตามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 สาขาจำนวน 100 ฉบับ ในระหว่างวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2542 ถึงวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2542 ด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามกลับมารอบ 100 ฉบับ ในวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2542 คิดเป็นร้อยละ 100
5. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาพิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ ของการตอบแบบสอบถาม และคัดเลือกฉบับสมบูรณ์ไว้เพื่อวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาพบว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำมาจัดลงรหัส และกรอกตัวเลขลงในกระดาษรหัส
2. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Science)
 - 2.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนที่เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากแบบสอบถามซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า เมื่อตรวจให้คะแนนแล้ว ใช้สถิติด้วยการแจกแจงความถี่ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
 - 2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบ (t-test)

- 2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิดใช้วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการ การความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเปรียบเทียบความต้องการความรู้ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย คือ เพศ, อายุ, วุฒิการศึกษา, และตำแหน่งงาน สำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างนั้น ผู้วิจัยใช้สถิติค่า (t-test) ซึ่งการวิเคราะห์ผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการแปลความหมายข้อมูลดังนี้

N	แทน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
n	แทน กลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลที่นำเสนอในบทนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารกสิกรไทย วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ร้อยละ และจำแนกตาม เพศ, อายุ, วุฒิการศึกษา, และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิเคราะห์ความต้องการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มี 2 ด้านคือ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกร

ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครนั้น ผู้วิจัยได้แปลความหมาย คะแนนเฉลี่ยจากเกณฑ์ประมาณค่า 5 ระดับดังต่อไปนี้

1.00 - 1.50	หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด
1.51 - 2.50	หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับ	น้อย
2.51 - 3.50	หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับ	ปานกลาง
3.51 - 4.50	หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับ	มาก
4.51 - 5.00	หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับ	มากที่สุด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

- 1 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ คือ เพศชาย และเพศหญิง
- 2 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ คือ ต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป
- 3 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม วุฒิการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป
- 4 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ตำแหน่งงาน คือ ระดับหัวหน้างาน (ธนกรสาขาขึ้นไป) และระดับพนักงาน (ต่ำกว่าธนกรสาขา)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 2 ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	100	100.00
1. เพศ		
เพศชาย	72	72.00
เพศหญิง	28	28.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 40 ปี	44	44.00
40 ปีขึ้นไป	56	56.00
3. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	36.00
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	64	64.00
4. ตำแหน่งงาน		
ระดับหัวหน้างาน(ชนกรสาขาขึ้นไป)	46	46.00
ระดับพนักงาน(ต่ำกว่าชนกรสาขา)	54	54.00

จากตาราง 2 แสดงว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ที่เป็นเพศชาย มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 เพศหญิงมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และอายุต่ำกว่า 40 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 พบว่าพนักงานที่มีวุฒิการตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ศึกษา ส่วนที่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 พบว่าพนักงานที่มี และระดับพนักงานมีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน(ชนกรสาขาสัมพัทธ์ขึ้นไป) มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46

ตอนที่ 2 ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 3 – 5

ตาราง 3 ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน

ความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
ก.ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.76	0.91	มาก
ข.ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	3.42	0.93	ปานกลาง
รวม	3.59	0.92	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) ส่วนด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$)

ตาราง 4 ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ต้องการ
1.ข้อสังเกตธนบัตรไทยและธนบัตรต่างประเทศ	3.70	0.85	มาก
2. การให้บริการลูกค้า	4.03	0.77	มาก
3. การโอนเงินต่างประเทศอย่างถูกวิธี	3.81	0.96	มาก
4. ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.02	1.07	มาก
5. การปฏิบัติงานอย่างถูกขั้นตอน	4.22	0.79	มาก
6. การฝึกอบรมก่อนเข้ารับงาน	3.98	0.91	มาก
7. การดูเช็คก่อนการเข้าบัญชี	3.90	0.87	มาก
8. การแก้ไขงานที่รับผิดชอบ	3.83	0.82	มาก
9. การปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคาร	4.21	0.82	มาก
10. กฎหมายเกี่ยวกับการเงินการธนาคาร	3.98	0.88	มาก
11. เอกสารการบัญชีต่าง ๆ	3.58	0.81	มาก
12. การจัดเงินเข้าตู้เอทีเอ็ม	3.21	0.98	ปานกลาง
13. การวิเคราะห์ตลาด	3.65	1.07	มาก
14. การปล่อยสินเชื่อ	3.63	1.19	มาก
15. ข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า	3.72	0.99	มาก
16. รอบรู้เกี่ยวกับธุรกิจรอบด้าน	3.72	0.93	มาก
17. ลักษณะองค์ประกอบของตราสารหนี้	3.49	0.86	ปานกลาง
18. การหมุนเวียนของเงินตราในประเทศ	3.49	0.88	ปานกลาง
19. การใช้คอมพิวเตอร์	4.00	0.95	มาก
20. ความสัมพันธ์กับพนักงานด้านอื่น ๆ	3.88	0.74	มาก
21. การหาเงินฝาก	3.62	0.80	มาก
22. การตามหนี้	3.70	1.10	มาก
23. การวางแผนการเข้าพบลูกค้า	3.58	0.82	มาก
24. การพยากรณ์เศรษฐกิจการเงิน	3.42	1.03	ปานกลาง
รวม	3.76	0.91	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยรวมมีความต้องการอยู่
ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก
มี 20 ข้อ ($\bar{X} = 3.58 - 4.22$) ข้อที่มีความต้องการในระดับปานกลางมี 3 ข้อ ($\bar{X} = 3.21 -$

3.49) สำหรับข้อที่มีความต้องการสูงสุดคือ การปฏิบัติงานอย่างถูกขั้นตอน ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาได้แก่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคาร ($\bar{X} = 4.21$) และการให้บริการลูกค้า ($\bar{X} = 4.03$) ส่วนข้อที่มีความต้องการต่ำสุดคือ การจัดเงินเข้าตู้เอทีเอ็ม ($\bar{X} = 3.21$)



ตาราง 5 ความต้องการความรู้เพิ่มเติมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

ความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ต้องการ
1. การบัญชีเบื้องต้น	3.70	0.80	มาก
2 ระบบเงินฝากต่างประเทศ FCD	3.59	0.90	มาก
3. การทำเช็คเคลียร์ริง	3.68	0.75	มาก
4. การทำเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด	3.55	0.80	มาก
5. การทำรายงานส่งธนาคารแห่งประเทศไทย	3.21	0.98	ปานกลาง
6. การขายเช็ค เช็คของขวัญ แคชเชียร์เช็ค ดราฟ	3.37	0.97	ปานกลาง
7. การตั้งสำรองดอกเบี้ยเงินฝาก	3.24	0.90	ปานกลาง
8. เทคนิคการจัดเก็บเอกสาร	3.22	0.89	ปานกลาง
9. การวิเคราะห์ระบบบัญชี	3.52	0.94	มาก
10. การวิเคราะห์ความเสี่ยงต่อหนี้สูญ	3.52	1.15	มาก
11. กำหนดเวลาของอายุเอกสาร	2.96	0.94	ปานกลาง
12. การรับชำระสาธารถูปโภค	3.19	0.92	ปานกลาง
13. การอนุมัติและควบคุมบัญชี	3.39	1.02	ปานกลาง
14. การตรวจสอบเอกสาร	3.47	0.96	ปานกลาง
15. คุณสมบัติและหลักเกณฑ์การอนุมัติวงเงิน	3.43	1.08	ปานกลาง
16. ระเบียบเกี่ยวกับบัญชีธนาคาร	3.70	0.93	มาก
รวม	3.42	0.93	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากมี 7 ข้อ ($\bar{X} = 3.52 - 3.70$) ข้อที่มีความต้องการในระดับปานกลางมี 9 ข้อ ($\bar{X} = 2.96 - 3.47$) สำหรับข้อที่มีความต้องการสูงสุดคือ การบัญชีเบื้องต้นและระเบียบเกี่ยวกับบัญชีธนาคาร ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมาได้แก่ การทำเช็คเคลียร์ริง ($\bar{X} = 3.68$) และระบบเงินฝากต่างประเทศ FCD ($\bar{X} = 3.59$) ส่วนข้อที่มีความต้องการต่ำสุดคือ กำหนดเวลาของอายุเอกสาร ($\bar{X} = 2.96$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ในตอนนี้เป็นการเปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
งานซึ่งกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เปรียบเทียบโดยใช้ t-test ดังตาราง 6 – 17

ตาราง 6 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ชาย N = 72		หญิง N = 28		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ก.ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.78	0.62	3.72	0.60	0.51
ข.ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	3.44	0.69	3.35	0.56	0.73
รวม	3.65	0.62	3.56	0.56	0.62

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร เพศชาย และเพศ
หญิง มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตก
ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 7 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ด้านความรู้ทั่วไป เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ชาย N = 72		หญิง N = 28		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.ข้อสังเกตธนบัตรไทยและธนบัตรต่างประเทศ	3.70	0.84	3.67	0.86	0.16
2. การให้บริการลูกค้า	4.11	0.81	3.82	0.61	1.93
3. การโอนเงินต่างประเทศอย่างถูกวิธี	3.72	0.96	4.03	0.92	1.51
4. ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.97	1.10	4.14	1.00	0.74
5. การปฏิบัติงานอย่างถูกขั้นตอน	4.22	0.80	4.21	0.73	0.05
6. การฝึกอบรมก่อนเข้ารับงาน	4.08	0.91	3.71	0.85	1.90
7. การดูเช็คก่อนการเข้าบัญชี	3.88	0.91	3.92	0.76	0.22
8. การแก้ไขงานที่รับผิดชอบ	3.77	0.84	3.96	0.74	1.08
9. การปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคาร	4.26	0.83	4.07	0.76	1.10
10. กฎหมายเกี่ยวกับการเงินการธนาคาร	3.97	0.88	4.00	0.86	0.14
11. เอกสารการบัญชีต่าง ๆ	3.61	0.79	3.50	0.83	0.60
12. การจัดเงินเข้าตู้เอทีเอ็ม	3.15	0.98	3.35	0.95	0.95
13. การวิเคราะห์ตลาด	3.72	1.05	3.46	1.10	1.06
14. การปล่อยสินเชื่อ	3.66	1.18	3.53	1.20	0.49
15. ข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า	3.80	1.00	3.50	0.90	1.45
16. รอบรู้เกี่ยวกับธุรกิจรอบด้าน	3.75	0.94	3.64	0.91	0.52
17. ลักษณะองค์ประกอบของตราสารหนี้	3.51	0.85	3.42	0.87	0.44
18. การหมุนเวียนของเงินตราในประเทศ	3.50	0.83	3.46	0.99	.017
19. การใช้คอมพิวเตอร์	4.02	0.96	3.92	0.94	0.47
20. ความสัมพันธ์กับพนักงานด้านอื่น ๆ	3.86	0.79	3.92	0.60	0.46

ตาราง 7 (ต่อ)

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ชาย N = 72		หญิง N = 28		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
21. การหาเงินฝาก	3.58	0.83	3.71	0.71	0.79
22. การตามหนี้	3.77	1.11	3.50	1.03	1.18
23. การวางแผนการเข้าพบลูกค้า	3.63	0.79	3.42	0.87	1.10
24. การพยากรณ์เศรษฐกิจการเงิน	3.50	1.08	3.21	0.83	1.41
รวม	3.78	0.62	3.72	0.60	0.51

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เพศชาย และเพศหญิง มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานพบว่า โดยรวมและรายข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตาราง 8 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

ความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ชาย N = 72		หญิง N = 28		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
25. การบัญชีเบื้องต้น	3.75	0.76	3.57	0.87	0.95
26 ระบบเงินฝากต่างประเทศ FCD	3.61	0.92	3.53	0.83	0.39
27. การทำเช็คเคลียร์	3.66	0.76	3.71	0.71	0.29
28. การทำเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด	3.54	0.80	3.57	0.79	0.17
29. การทำรายงานส่งธนาคารแห่งประเทศไทย	3.27	0.99	3.03	0.92	1.15
30. การขายเช็ค เช็คของขวัญ แคชเชียร์เช็ค ดราฟ	3.41	0.98	3.25	0.92	0.79
31. การตั้งสำรองดอกเบี้ยเงินฝาก	3.22	0.92	3.28	0.85	0.33
32. เทคนิคการจัดเก็บเอกสาร	3.26	0.91	3.10	0.83	0.82
33. การวิเคราะห์ระบบบัญชี	3.59	0.92	3.32	0.94	1.32
34. การวิเคราะห์ความเสี่ยงต่อหนี้สูญ	3.58	1.16	3.35	1.12	0.89
35. กำหนดเวลาของอายุเอกสาร	3.04	0.97	2.75	0.84	1.49
36. การรับชำระสาธารถูปโภค	3.15	0.98	3.28	0.71	0.75
37. การอนุมัติและควบคุมบัญชี	3.38	1.09	3.39	0.83	0.02
38. การตรวจสอบเอกสาร	3.48	0.96	3.42	0.95	0.27
39. คุณสมบัติและหลักเกณฑ์การอนุมัติวงเงิน	3.44	1.08	3.39	1.06	0.22
40. ระเบียบเกี่ยวกับบัญชีธนาคาร	3.73	0.96	3.60	0.83	0.66
รวม	3.44	0.69	3.35	0.56	0.73

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เพศชาย และเพศหญิง มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 40 ปี N = 44		40 ปี ขึ้นไป N = 56		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ก.ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.68	0.70	3.82	0.53	1.10
ข.ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	3.33	0.71	3.48	0.60	1.12
รวม	3.54	0.68	3.69	0.53	1.15

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และ มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตาราง 10 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 40 ปี N = 44		40 ปี ขึ้นไป N = 56		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ข้อสังเกตธนบัตรไทยและธนบัตรต่างประเทศ	3.68	1.00	3.71	0.70	0.18
2. การให้บริการลูกค้า	3.93	0.87	4.10	0.67	1.10
3. การโอนเงินต่างประเทศอย่างถูกต้อง	3.81	1.01	3.80	0.92	0.07
4. ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.93	1.12	4.08	1.03	0.72
5. การปฏิบัติงานอย่างถูกขั้นตอน	4.04	0.91	4.35	0.64	1.92
6. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน	3.88	1.08	4.05	0.74	0.87
7. การดูเช็คก่อนการเข้าบัญชี	3.59	0.97	4.14	0.69	3.18*
8. การแก้ไขงานที่รับผิดชอบ	3.56	0.81	4.03	0.76	2.95*
9. การปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคาร	4.09	0.93	4.30	0.71	1.25
10. กฎหมายเกี่ยวกับการเงินการธนาคาร	3.95	1.03	4.00	0.73	0.25
11. เอกสารการบัญชีต่าง ๆ	3.47	0.92	3.66	0.69	1.09
12. การจัดเงินเข้าตู้เอทีเอ็ม	2.95	1.01	3.41	0.91	2.34*
13. การวิเคราะห์ตลาด	3.63	1.16	3.66	0.99	0.11
14. การปล่อยสินเชื่อ	3.61	1.14	3.64	1.22	0.12
15. ข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า	3.56	1.16	3.83	0.80	1.31
16. รอบรู้เกี่ยวกับธุรกิจรอบด้าน	3.72	1.12	3.71	0.75	0.07
17. ลักษณะองค์ประกอบของตราสารหนี้	3.45	0.87	3.51	0.85	0.36
18. การหมุนเวียนของเงินตราในประเทศ	3.45	0.82	3.51	0.93	0.36
19. การใช้คอมพิวเตอร์	4.20	0.93	3.83	0.94	1.93
20. ความสัมพันธ์กับพนักงานด้านอื่น ๆ	3.77	0.77	3.96	0.71	1.27

ตาราง 10 (ต่อ)

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 40 ปี N = 44		40 ปี ขึ้นไป N = 56		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
21. การหาเงินฝาก	3.47	0.90	3.73	0.70	1.54
22. การตามหนี้	3.72	1.16	3.67	1.04	0.22
23. การวางแผนการเข้าพบลูกค้า	3.54	0.84	3.60	0.80	0.37
24. การพยากรณ์เศรษฐกิจการเงิน	3.36	1.12	3.46	0.95	0.48
รวม	3.68	0.70	3.82	0.53	1.10

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ ต่ำกว่า 40 ปี และ ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 7 การดูเช็คก่อนการเข้าบัญชี ข้อ 8 การแก้ไขงานที่รับผิดชอบ และข้อ 12 การจัดเงินเข้าตู้เอทีเอ็ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

ความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 40 ปี N = 44		40 ปี ขึ้นไป N = 56		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
25. การบัญชีเบื้องต้น	3.79	0.85	3.62	0.75	1.05
26 ระบบเงินฝากต่างประเทศ FCD	3.65	0.88	3.53	0.91	0.68
27. การทำเช็คเคลียร์	3.63	0.81	3.71	0.70	0.51
28. การทำเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด	3.52	0.90	3.57	0.71	0.29
29. การทำรายงานส่งธนาคารแห่งประเทศไทย	3.02	1.08	3.35	0.86	1.67
30. การขายเช็ค เช็คของขวัญ แคชเชียร์เช็ค ดราฟ	3.18	1.01	3.51	0.91	1.71
31. การตั้งสำรองดอกเบี้ยเงินฝาก	3.18	0.89	3.28	0.90	0.57
32. เทคนิคการจัดเก็บเอกสาร	3.06	1.06	3.33	0.72	1.45
33. การวิเคราะห์ระบบบัญชี	3.38	1.01	3.62	0.86	1.24
34. การวิเคราะห์ความเสี่ยงต่อหนี้สูญ	3.47	1.21	3.55	1.11	0.32
35. กำหนดเวลาของอายุเอกสาร	2.70	1.09	3.16	0.75	2.36*
36. การรับชำระสาธารถูปโภค	2.90	0.96	3.41	0.82	2.76*
37. การอนุมัติและควบคุมบัญชี	3.43	1.08	3.35	0.98	0.36
38. การตรวจสอบเอกสาร	3.34	1.05	3.57	0.87	1.17
39. คุณสมบัติและหลักเกณฑ์การอนุมัติวงเงิน	3.38	1.10	3.46	1.06	0.36
40. ระเบียบเกี่ยวกับบัญชีธนาคาร	3.68	0.98	3.71	0.88	0.17
รวม	3.33	0.71	3.48	0.60	1.12

จากตาราง 11 แสดงว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อ 35 กำหนดเวลาของอายุเอกสาร และข้อ 36 การรับชำระสาธารถูปโภค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม วุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า ปริญญาตรี N = 36		ตั้งแต่ ปริญญาตรี ขึ้นไป N = 64		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ก. ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.78	0.56	3.75	0.64	0.19
ข. ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	3.51	0.68	3.37	0.64	1.02
รวม	3.67	0.58	3.60	0.62	0.57

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ตั้งแต่ ปริญญาตรี ขึ้นไป		t
	N = 36		N = 64		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.ข้อสังเกตธนบัตรไทยและธนบัตรต่างประเทศ	3.86	0.68	3.60	0.91	1.56
2. การให้บริการลูกค้า	4.25	0.69	3.90	0.79	2.26*
3. การโอนเงินต่างประเทศอย่างถูกวิธี	3.80	0.92	3.81	0.99	0.04
4. ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.97	0.97	4.04	1.13	0.35
5. การปฏิบัติงานอย่างถูกขั้นตอน	4.30	0.57	4.17	0.88	0.91
6. การฝึกอบรมก่อนเข้ารับงาน	4.00	0.71	3.96	1.00	0.18
7. การดูเช็คก่อนการเข้าบัญชี	4.11	0.78	3.78	0.89	1.91
8. การแก้ไขงานที่รับผิดชอบ	3.80	0.88	3.84	0.78	0.22
9. การปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคาร	4.36	0.36	4.12	0.88	1.49
10. กฎหมายเกี่ยวกับการเงินการธนาคาร	4.05	0.79	3.93	0.92	0.67
11. เอกสารการบัญชีต่าง ๆ	3.69	0.71	3.51	0.85	1.12
12. การจัดเงินเข้าตู้เอทีเอ็ม	3.44	0.90	3.07	0.99	1.87
13. การวิเคราะห์ตลาด	3.47	0.94	3.75	1.12	1.32
14. การปล่อยสินเชื่อ	3.38	1.10	3.76	1.21	1.58
15. ข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า	3.75	0.84	3.70	1.06	0.24
16. รอบรู้เกี่ยวกับธุรกิจรอบด้าน	3.58	0.87	3.79	0.96	1.13
17. ลักษณะองค์ประกอบของตราสารหนี้	3.44	0.84	3.51	0.87	0.40
18. การหมุนเวียนของเงินตราในประเทศ	3.44	0.87	3.51	0.89	0.39
19. การใช้คอมพิวเตอร์	3.91	0.87	4.04	0.99	0.68
20. ความสัมพันธ์กับพนักงานด้านอื่น ๆ	4.02	0.77	3.79	0.71	1.47

ตาราง 13 (ต่อ)

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า ปริญญาตรี N = 36		ตั้งแต่ ปริญญาตรี ขึ้นไป N = 64		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
21. การหาเงินฝาก	3.58	0.77	3.64	0.82	0.35
22. การตามหนี้	3.50	1.05	3.81	1.11	1.39
23. การวางแผนการเข้าพบลูกค้า	3.52	0.87	3.60	0.78	0.46
24. การพยากรณ์เศรษฐกิจการเงิน	3.41	0.87	3.42	1.11	0.03
รวม	3.78	0.56	3.75	0.64	0.19

จากตาราง 13 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อ 2 การให้บริการลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา ด้านความรู้ เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

ความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า ปริญญาตรี N = 36		ตั้งแต่ ปริญญาตรี ขึ้นไป N = 64		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
25. การบัญชีเบื้องต้น	3.66	0.75	3.71	0.82	0.32
26 ระบบเงินฝากต่างประเทศ FCD	3.58	0.84	3.59	0.93	0.06
27. การทำเช็คเคลียร์	3.94	0.67	3.53	0.75	2.82*
28. การทำเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด	3.75	0.77	3.43	0.79	1.93
29. การทำรายงานส่งธนาคารแห่งประเทศไทย	3.47	0.94	3.06	0.97	2.06*
30. การขายเช็ค เช็คของขวัญ แคชเชียร์เช็ค ดราฟ	3.75	0.87	3.15	0.96	3.14*
31. การตั้งสำรองดอกเบี้ยเงินฝาก	3.19	0.92	3.26	0.89	0.37
32. เทคนิคการจัดเก็บเอกสาร	3.44	0.84	3.09	0.90	1.94
33. การวิเคราะห์ระบบบัญชี	3.50	0.91	3.53	0.95	0.16
34. การวิเคราะห์ความเสี่ยงต่อหนี้สูญ	3.41	1.07	3.57	1.19	0.69
35. กำหนดเวลาของอายุเอกสาร	3.25	0.80	2.79	0.97	2.36*
36. การรับชำระสาธารถูปโภค	3.44	0.90	3.04	0.89	2.11*
37. การอนุมัติและควบคุมบัญชี	3.27	1.05	3.45	1.00	0.81
38. การตรวจสอบเอกสาร	3.47	0.91	3.46	0.99	0.02
39. คุณสมบัติและหลักเกณฑ์การอนุมัติวงเงิน	3.36	1.07	3.46	1.08	0.48
40. ระเบียบเกี่ยวกับบัญชีธนาคาร	3.66	0.95	3.71	0.91	0.27
รวม	3.51	0.68	3.37	0.64	1.02

จากตาราง 14 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 27 การทำเช็คเคลียร์ ข้อ 29 การทำรายงานส่งธนาคารแห่งประเทศไทย ข้อ 30 การขายเช็ค เช็คของขวัญ แคชเชียร์เช็ค

ดราฟ ข้อ 35 กำหนดเวลาของอายุเอกสาร และข้อ 36 การรับชำระสาธารณูปโภค แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตาราง 15 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวมและราย ด้าน

ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ระดับ หัวหน้างาน N = 46		ระดับ พนักงาน N = 54		t
	X	S.D.	X	S.D.	
ก.ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.91	0.48	3.64	0.68	2.30*
ข.ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	3.45	0.53	3.38	0.75	0.54
รวม	3.73	0.47	3.54	0.68	1.62

จากตาราง 15 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานระดับ หัวหน้างาน(ธนกรสาขาขึ้นไป) และ ระดับพนักงาน (ต่ำกว่าธนกรสาขา) มีความต้องการความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ระดับ หัวหน้างาน N = 46		ระดับ พนักงาน N = 54		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ข้อสังเกตธนบัตรไทยและธนบัตรต่างประเทศ	3.73	0.77	3.66	0.91	0.43
2. การให้บริการลูกค้า	4.10	0.70	3.96	0.82	0.95
3. การโอนเงินต่างประเทศอย่างถูกวิธี	3.95	0.78	3.68	1.07	1.45
4. ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.15	1.01	3.90	1.12	1.15
5. การปฏิบัติงานอย่างถูกขั้นตอน	4.36	0.67	4.09	0.85	1.81
6. การฝึกอบรมก่อนเข้ารับงาน	4.15	0.78	3.83	0.98	1.80
7. การดูเช็คก่อนการเข้าบัญชี	3.80	0.88	3.98	0.85	1.01
8. การแก้ไขงานที่รับผิดชอบ	3.86	0.74	3.79	0.87	0.45
9. การปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคาร	4.30	0.78	4.12	0.84	1.07
10. กฎหมายเกี่ยวกับการเงินการธนาคาร	4.08	0.75	3.88	0.96	1.15
11. เอกสารการบัญชีต่าง ๆ	3.60	0.77	3.55	0.83	0.33
12. การจัดเงินเข้าตู้เอทีเอ็ม	3.21	1.00	3.20	0.95	0.07
13. การวิเคราะห์ตลาด	4.02	0.90	3.33	1.09	3.43*
14. การปล่อยสินเชื่อ	4.02	0.97	3.29	1.25	3.25*
15. ข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า	4.08	0.69	3.40	1.09	3.77*
16. รอบรู้เกี่ยวกับธุรกิจรอบด้าน	3.97	0.68	3.50	1.06	2.72*
17. ลักษณะองค์ประกอบของตราสารหนี้	3.63	0.64	3.37	0.99	1.57
18. การหมุนเวียนของเงินตราในประเทศ	3.58	0.71	3.40	1.00	1.04
19. การใช้คอมพิวเตอร์	4.08	0.93	3.92	0.96	0.84
20. ความสัมพันธ์กับพนักงานด้านอื่น ๆ	3.86	0.65	3.88	0.81	0.13

ตาราง 16 (ต่อ)

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ระดับ หัวหน้างาน N = 46		ระดับ พนักงาน N = 54		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
21. การหาเงินฝาก	3.78	0.66	3.48	0.88	1.94
22. การตามหนี้	4.10	0.87	3.35	1.15	3.73*
23. การวางแผนการเข้าพบลูกค้า	3.73	0.68	3.44	0.90	1.86
24. การพยากรณ์เศรษฐกิจการเงิน	3.58	1.04	3.27	0.99	1.50
รวม	3.91	0.48	3.64	0.68	2.30*

จากตาราง 16 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างาน(ธนกรสาขาขึ้นไป) และ ระดับพนักงาน (ต่ำกว่าธนกรสาขา) มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ข้อ 13 การวิเคราะห์ตลาด ข้อ 14 การปล่อยสินเชื่อ ข้อ 15 ข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า ข้อ 16 รอบรู้เกี่ยวกับธุรกิจรอบด้าน และข้อ 22 การตามหนี้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้านความรู้ เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

ความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ระดับ หัวหน้างาน N = 46		ระดับ พนักงาน N = 54		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
25. การบัญชีเบื้องต้น	3.78	0.84	3.62	0.76	0.95
26 ระบบเงินฝากต่างประเทศ FCD	3.63	0.77	3.55	1.00	0.42
27. การทำเช็คเคลียร์	3.50	0.65	3.83	0.79	2.29*
28. การทำเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด	3.43	0.65	3.64	0.89	1.37
29. การทำรายงานส่งธนาคารแห่งประเทศไทย	3.19	0.77	3.22	1.12	0.14
30. การขายเช็ค เช็คของขวัญ แคชเชียร์เช็ค ดราฟ	3.13	0.83	3.57	1.03	2.37*
31. การตั้งสำรองดอกเบี้ยเงินฝาก	3.34	0.67	3.14	1.05	1.14
32. เทคนิคการจัดเก็บเอกสาร	3.30	0.78	3.14	0.97	0.88
33. การวิเคราะห์ระบบบัญชี	3.65	0.84	3.40	1.00	1.32
34. การวิเคราะห์ความเสี่ยงต่อหนี้สูญ	3.84	0.94	3.24	1.24	2.77*
35. กำหนดเวลาของอายุเอกสาร	2.95	0.86	2.96	1.00	0.03
36. การรับชำระสาธารถูปโภค	3.04	0.81	3.31	0.98	1.51
37. การอนุมัติและควบคุมบัญชี	3.50	0.91	3.29	1.11	1.01
38. การตรวจสอบเอกสาร	3.50	0.88	3.38	1.01	0.96
39. คุณสมบัติและหลักเกณฑ์การอนุมัติวงเงิน	3.65	0.84	3.24	1.21	1.99*
40. ระเบียบเกี่ยวกับบัญชีธนาคาร	3.80	0.74	3.61	1.05	1.07
รวม	3.45	0.53	3.38	0.75	0.54

จากตาราง 17 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานระดับ หัวหน้างาน(ธนกรสาขาขึ้นไป) และ ระดับพนักงาน (ต่ำกว่าธนกรสาขา) มีความต้องการความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน โดย รวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อ 27 การทำเช็ค เคลียร์ ข้อ 30 การขายเช็ค เช็คของขวัญ แคชเชียร์เช็ค ดราฟ ข้อ 34 การวิเคราะห์ความเสี่ยง ต่อหนี้สูญ และข้อ 39 คุณสมบัติและหลักเกณฑ์การอนุมัติวงเงินมีความแตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ ข้อมูลเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิดของกลุ่มตัวอย่างที่เขียนตอบ จำนวน 100 คน มีผู้ตอบคำถามปลายเปิดจำนวน 88 คน โดยทำการวิเคราะห์เนื้อหาและหาความถี่ตามตาราง 18 - 19

ตาราง 18 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัญหาในการปฏิบัติงาน	ความถี่
1. ขาดความต่อเนื่องของบุคลากร เพราะมีการโยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่ง	20
2. ขาดทักษะในการจัดลำดับความสำคัญของงาน	16
3. พนักงานไม่ทราบถึงระเบียบใหม่ที่ธนาคารประกาศ	13
4. ระเบียบการปฏิบัติงานล้าสมัย	10
5. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญคอยชี้แนะ	6
6. ขาดความแม่นยำในการตรวจนับเงิน จำนวนเลข	5
7. พื้นฐานความรู้ของพนักงานมีความแตกต่างกัน	5
8. ขาดทักษะในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน	5
9. การมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานมีน้อย	5
10. ขั้นตอนการฝากประจำยุ่งยาก	3
รวม	88

จากตาราง 18 พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานครมีปัญหาการปฏิบัติงานข้อที่มีความถี่มากที่สุดคือปัญหาขาดความต่อเนื่องของบุคลากร เพราะมีการโยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่ง จำนวน 20 คน รองลงมาคือขาดทักษะในการจัดลำดับความสำคัญของงาน จำนวน 16 คน และ ปัญหาพนักงานไม่ทราบถึงระเบียบใหม่ที่ธนาคารประกาศ จำนวน 13 คน

ตาราง 19 ข้อเสนอแนะของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. จัดให้มีการฝึกอบรม เรียนรู้เพิ่มเติม	35
2. จัดประชุมและแจ้งถึงกฎ ระเบียบให้พนักงานทราบทุกเดือน	20
3. ให้พนักงานได้ฝึกฝนความแม่นยำ	5
4. จัดพนักงานที่มีความรู้ใกล้เคียงกันปฏิบัติงานด้วยกัน	4
5. เพิ่มข้อมูล ข่าวสาร ให้พนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง	2
6. แจ้งให้สำนักงานใหญ่ดำเนินการแก้ไขระเบียบที่ล้าสมัยนำไปปรับปรุงใหม่	1
รวม	67

จากตาราง 19 พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ข้อที่มีความถี่มากที่สุดคือ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเรียนรู้เพิ่มเติมจำนวน 35 คน รองลงมาคือจัดประชุมแจ้งถึงกฎ ระเบียบให้พนักงานทราบทุกเดือนมีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 20 คน



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในบทนี้จะสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความต้องการความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกเป็น 2 ด้านคือ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และ ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ, อายุ, วุฒิการศึกษา, และตำแหน่งงาน
3. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแก่พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจาก พนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มอย่างมีขั้นตอน คือจากจำนวนเขต 8 เขต เลือกมา 1 เขต ได้เขตที่ 5 ซึ่งมีสาขา 9 สาขา แล้วเลือกมา 4 สาขา และใช้พนักงานทั้งหมด ในสาขาเหล่านั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 100 คน

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีส่วนประกอบ 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร 2 ด้านคือ

1. ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
2. ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความรู้เฉพาะทางที่จำเป็นใช้ในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองไปยังสาขากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 สาขา คือ สาขาชอยจารุรัตน์, สาขาถนนวิทย์, สาขานนรัชดา-พระราม 4 และสาขาสุขุมวิท 39 จำนวน 100 ชุด และได้รับกลับคืนมา จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้รับทุกชุด จำนวน 100 ชุด
2. นำแบบสอบถามที่ได้มาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้
3. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยค่าความถี่ร้อยละจำนวนเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน
4. วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้วยสถิติการแจกแจงความถี่ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Science)
5. ทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบ (t-test)
6. ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิดใช้วิเคราะห์เนื้อหาและค่าความถี่

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1 ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ที่เป็นเพศชาย มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 เพศหญิงมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และอายุต่ำกว่า 40 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 พบว่าพนักงานที่มีวุฒิการตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ศึกษา ส่วนที่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 พบว่าพนักงานที่มี และระดับพนักงานมีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน(ธนกรสาขาสัมพันธ์ขึ้นไป) มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46

2 ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับความต้องการมากที่สุดคือ ความต้องการการปฏิบัติงานอย่างถูกขั้นตอน ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาคือ ความต้องการปฏิบัติงานตามระเบียบของธนาคาร ($\bar{X} = 4.21$)

2.2 ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การบัญชีเบื้องต้น และระเบียบเกี่ยวกับบัญชีธนาคาร ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมาคือ การทำเช็คเคลียร์ ($\bar{X} = 3.68$)

3 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ตามตัวแปร เพศ, อายุ, วุฒิการศึกษา และ ตำแหน่งงาน พบว่า

3.1 พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกันมีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกันมีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ขาดความต่อเนื่องของบุคลากรเพราะเกิดจากการโยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่ง ขาดทักษะในการจัดลำดับความสำคัญของงาน และพนักงานไม่ทราบถึงระเบียบใหม่ที่ธนาคารประกาศ ส่วนข้อเสนอแนะคือควรจัดให้มีการฝึกอบรมเรียนรู้เพิ่มเติม และจัดประชุมแจ้งถึงกฎ ระเบียบให้พนักงานทราบทุกเดือน

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและเปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัย ในครั้งนี้มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1 ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความต้องการความรู้มากที่สุดคือด้านความต้องการความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับปฏิบัติ ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะพนักงานธนาคารกสิกรไทย ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี และสารสนเทศในยุคปัจจุบัน ธนาคารได้มีการปรับปรุงรูปแบบของธนาคารกสิกรไทยใหม่หมดทุกด้าน เป็นระบบ รีเอ็นจิเนียริง ซึ่งเป็นธนาคารแห่งแรกของประเทศไทยที่นำระบบนี้มาใช้ ดังนั้นพนักงานธนาคารกสิกรไทย จึงจำเป็นอย่างมากที่จะต้องการความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้ปฏิบัติหน้าที่และให้ความร่วมมือกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธนาคารกสิกรไทย งานวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเหลือ กองทอง (2533 : 142) ที่ได้ศึกษาความต้องการได้รับการพัฒนาสมรรถภาพในการทำงานของบุคลากรในวิทยาลัย สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 9, 10 และ 11 พบว่า ผู้บริหาร ครูสายการสอน และครูสายบริหารทั้ง 3 กลุ่ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อวิธีการพัฒนาความ โดยมุ่งเน้นการเพิ่มความรู้ใหม่ ๆ ฝึกการปฏิบัติทักษะใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันก็สอดคล้องกับการสร้างจิตสำนึกให้มีความรับผิดชอบ การทำงานเป็นทีม

2 เปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความต้องการความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับปฏิบัติงาน และด้านความต้องการความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานจำแนกตาม เพศ, อายุ, วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน พบว่า

2.1 พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะพนักงานทั้งที่เป็นเพศชายและเพศหญิงต่างปฏิบัติงานร่วมกัน ลักษณะงานเหมือนกัน มีการประสานงานร่วมกัน ซึ่งลักษณะการปฏิบัติงานดังกล่าวนี้จะขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสำคัญมากกว่าที่จะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงเป็นหลัก ประกอบกับในปัจจุบัน ภายในธนาคารกสิกรไทยเอง ก็ยอมรับความสามารถของเพศหญิงทัดเทียมกับเพศชาย ดังจะเห็นได้จากหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ได้เปิดโอกาสให้เพศหญิงสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งสำคัญ ๆ ขององค์กร

อย่างเท่าเทียมกับเพศชาย ด้วยเหตุผลดังกล่าว พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของประภาศรี อิมวณิช (2539 : 104) ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาด้านความรู้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการพัฒนาด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน

2.2 พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีอายุมากหรืออายุน้อยนั้นการปฏิบัติงานภายในธนาคารนั้นคล้ายกันการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศต่าง ๆ ขยายตัว ประกอบกับธนาคารได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาเสริมให้พนักงานได้ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น และธนาคารได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทำให้ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกันโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ ศจี อนันต์นพคุณ (2534 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานการพัฒนาคณาจารย์ของผู้บริหารวิทยาลัยสังกัดงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ระดับการปฏิบัติงาน การพัฒนาคณาจารย์ของผู้บริหารวิทยาลัยที่ปฏิบัติจริง ตามทัศนะของอาจารย์ที่มีอายุต่างกันโดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านความรู้ทั่วไปในการปฏิบัติงานพบว่า การดูเช็คก่อนการเข้าบัญชี , การแก้ไขงานที่รับผิดชอบ และการจัดเงินเข้าตู้เอทีเอ็ม แตกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นเพราะว่าการดูเช็คก่อนการเข้าบัญชีนั้นสำคัญมาก เนื่องจากหากเกิดข้อผิดพลาดในการรับเช็คเข้าบัญชี จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร การแก้ไขงานที่รับผิดชอบนั้นพนักงานจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาทางแก้ไขให้ได้ เนื่องจากหากเกิดข้อผิดพลาดก็จะเกิดผลเสียหายเช่นเดียวกัน พนักงานจึงต้องการความรู้ในการแก้ไขงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างมาก ดังนั้นเพื่อให้ถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิ จึงจำเป็นที่ต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในส่วนที่ยังขาดไป ซึ่งสอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2532 : 250 - 252) มีความคิดเห็นว่าการต้องการเป็นสิ่งที่บุคคลได้สร้างขึ้นก่อให้เกิดความรู้สึกรับรู้ ซึ่งความต้องการนี้

บางครั้งเกิดขึ้นเนื่องจากแรงกระตุ้น ภายในของบุคคล และบางครั้งอาจเกิดความต้องการเนื่องจากสภาพสังคมก็ได้หรืออาจกล่าวได้ว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากสภาพทางร่างกายและสภาพทางจิตใจนั่นเองดังข้อที่ 17 ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากการถูกตำหนิหรือถูกลงโทษ (Need for Avoidance of Blame) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการลงโทษด้วยการคล้อยตามกลุ่มหรือยอมรับคำสั่ง หรือปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของกลุ่มเพราะกลัวถูกลงโทษ และข้อที่ 18 ความต้องการความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Need for Orderliness) เป็นความต้องการที่จะจัดสิ่งของต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปราณีตงดงาม เช่น การจัดหนังสือในชั้นหนังสือให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และการจัดเงินเข้าตู้เอทีเอ็มซึ่งเป็นไปในทางตรงกันข้ามพนักงานส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญในการต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เพราะจะมีพนักงานจำนวนน้อยที่คอยดูแลในเรื่องตู้เอทีเอ็ม นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานพบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กำหนดเวลาของอายุเอกสารและการรับชำระสาธาณูปโภค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เป็นเพราะว่า กำหนดเวลาของอายุเอกสารนั้นเป็นการรับผิดชอบเฉพาะบุคคล เมื่อได้มีการได้รับมอบหมายให้ได้รับงานนี้ จะใช้เวลาในการเรียนรู้ไม่มาก เช่นเดียวกันกับการชำระสาธาณูปโภค เป็นความรู้ที่เรียนรู้ได้รวดเร็วในระยะสั้น ๆ ที่ได้รับถ่ายทอดกันมาสั่งสมกันมา ก่อให้เกิดทักษะการพัฒนาความสามารถของบุคคลโดยอัตโนมัติ สอดคล้องกับ ไพศาล หวังพานิช (2526 : 96) กล่าวถึง “ความรู้” หมายถึงบรรดาข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องราวอันเป็นประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันไป และปราณี รามสูตร (2528 : 148 - 149) ได้กล่าวเกี่ยวกับ “ทักษะ” คือกระบวนการของพฤติกรรมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นผลมาจากการพัฒนาความสามารถของบุคคล ทำให้บุคคลทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2.3 พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานที่มีคุณสมบัติต่างกันั้นนั้นดูจากผลการปฏิบัติงานความชำนาญและประสบการณ์ จะมีผลต่อการดำเนินงานให้รวดเร็วหรือไม่ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับวุฒิการศึกษา จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติ ทาตะนาม (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ของนักวิชาการศึกษาตามความคิดเห็นของศึกษานิเทศก์ในภาคใต้ พบว่า ด้านวิชาชีพ คือ สามารถประสานงานระหว่างองค์กรทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพเป็นทีม ร่วมกับบุคคลอื่น มีการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของศึกษานิเทศก์ในภาคใต้ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักวิชาการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานพบว่า การให้บริการลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นเพราะว่า หนาคำนวณเป็นงานที่คอยให้บริการแก่ลูกค้าความรู้การให้บริการแก่ลูกค้าจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานจะต้องมีความรู้ เช่นเมื่อลูกค้าเข้ามาในธนาคาร พนักงานจะต้องทราบดีและเข้าไปสอบถามว่าลูกค้าต้องการทำอะไร พนักงานควรจะแนะนำอย่างไร และให้ลูกค้าดำเนินการอย่างไร เพื่อเป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากบางครั้งลูกค้าที่เข้ามาภายในธนาคารต้องการให้พนักงานช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2532 : 250 - 252) มีความคิดเห็นว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่บุคคลได้สร้างขึ้นก่อให้เกิดความรู้สึกขาดซึ่ง ความต้องการนี้บางครั้งเกิดขึ้นเนื่องจากแรงกระตุ้น ภายในของบุคคล และบางครั้งอาจเกิดความต้องการเนื่องจากสภาพสังคมก็ได้หรืออาจกล่าวได้ว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากสภาพทางร่างกายและสภาพทางจิตใจนั่นเอง ดังข้อที่ 10 ความต้องการช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ความต้องการประเภทนี้จะเป็นความต้องการให้บุคคลอื่นมีความสนใจ เห็นอกเห็นใจ มีความสงสารในตนเอง ต้องการได้รับความช่วยเหลือ การดูแล ให้คำชี้แนะดูแลจากบุคคลอื่นนั่นเอง

ส่วนด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 27 การทำเช็คเคลียร์ริง ข้อ 29 การทำรายงานส่งธนาคารแห่งประเทศไทย ข้อ 30 การขายเช็ค เช็คของขวัญ แคชเชียร์เช็ค ดราฟ ข้อ 35 กำหนดเวลาของอายุเอกสาร และข้อ 36 การรับชำระสาธารถูปโภค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เป็นเพราะการทำเช็คเคลียร์ริง การทำรายงานส่งธนาคารแห่งประเทศไทย การขายเช็ค เช็คของขวัญ แคชเชียร์เช็ค ดราฟ การกำหนดเวลาของอายุเอกสาร และการชำระสาธารถูปโภค เป็นความรับผิดชอบเฉพาะบุคคล เมื่อใดที่มีการได้รับมอบหมายให้ได้รับงานนี้ จะใช้เวลาในการเรียนรู้ไม่มาก เป็นความรู้ที่เรียนรู้ได้รวดเร็วในระยะสั้น ๆ เพียงแต่ได้รับการสอนเพียงครั้งหรือสองครั้งก็สามารถปฏิบัติงานได้ ซึ่งก่อให้เกิดทักษะการพัฒนาความสามารถของบุคคลโดยอัตโนมัติ สอดคล้องกับ ไพศาล หวังพานิช (2526 : 96) กล่าวถึง “ความรู้” หมายถึงบรรดาข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องราวอันเป็นประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกัน

ไป และปราณี งามสุด (2528 : 148 - 149) ได้กล่าวเกี่ยวกับ “ทักษะ” คือกระบวนการของพฤติกรรมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นผลมาจากการพัฒนาความสามารถของบุคคล ทำให้บุคคลทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2.4 พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานต่างกันความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นเพราะว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทยมีการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกัน นอกจากนี้ธนาคารก็ได้กำหนดขอบเขตของการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่งเป็นที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในตำแหน่งงานใด ก็ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบที่ธนาคารได้วางไว้ แม้ว่าตำแหน่งงานต่างกัน แต่การปฏิบัติงานคล้ายคลึงกันในทางปฏิบัติ สอดคล้องกับวันساد ศรีสุวรรณ (2540 : 161) ได้ศึกษาความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาศำนักงานศึกษาธิการอำเภอ พบว่า นักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอที่มีระดับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานระดับ 3-5 มีความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันกับนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอที่มีระดับตำแหน่งระดับ 6 กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานธนาคารกสิกรไทย ส่วนใหญ่จะมีความรู้เฉพาะทางที่ใช้ในการปฏิบัติงานในแต่ละคนแต่ละหน้าที่รับผิดชอบกันอยู่แล้ว จึงมีความต้องการความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมากขึ้น เนื่องจากธนาคารกสิกรไทยมีนโยบายให้พนักงาน ได้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเพื่อให้พนักงานนั้นมีความรู้ในทุก ๆ ด้านและทุกเรื่อง และสิ่งที่พนักงานมีความต้องการความรู้ทั่วไปมากกว่าความต้องการความรู้เฉพาะทางที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นเพราะ พนักงานทุกคนจะต้องสอบแข่งขัน ในการเลื่อนตำแหน่งงานให้อยู่ในตำแหน่งที่สูงขึ้น พนักงานจึงจำเป็นต้องความรู้ให้ครบทุกส่วนงาน ทั้งในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ และส่วนอื่นที่ตนเองเกี่ยวข้อง การปฏิบัติงานจึงมีการพัฒนาขึ้นการเรียนรู้ก็มีความต้องการมากขึ้น สอดคล้องกับ ศรีเพ็ญ ศุภพิทยากุล (2523 : 42) ได้กล่าวว่า การพัฒนามาก็คือ กระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นนั่นเอง และสอดคล้องกับสัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2526 : 3) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาว่า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกำหนดทิศทาง (Directed Change)

หรือการเปลี่ยนแปลงที่ได้วางแผนไว้แน่นอนล่วงหน้า (Planned Change) อาจเรียกว่าการพัฒนาเป็นการเปลี่ยนแปลงที่พึงปรารถนา (Desired Change)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานพบว่า การวิเคราะห์ตลาด, การปล่อยสินเชื่อ, ข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า, รอบรู้เกี่ยวกับธุรกิจรอบด้าน และการตามหนี้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เป็นเพราะ ในยุคเศรษฐกิจฟองสบู่ ธนาคารได้มีกฎเหล็กจากธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ดูแลการปล่อยสินเชื่อ การเร่งรัดตามหนี้ เพื่อการหนีจากการตั้งสำรองหนี้สูญ เพราะธนาคารเมื่อปล่อยสินเชื่อออกไปแล้ว แต่ไม่ได้รับการผ่อนชำระจากลูกหนี้ ธนาคารก็ต้องนำเงินของธนาคารอีกส่วนหนึ่งนำไปตั้งสำรองหนี้สูญจำนวนเท่ากับสินเชื่อที่ปล่อยออกไป ดังนั้นธนาคารจะต้องเสียเงินและเสียรายได้เพิ่มขึ้นเป็นทวีคูณ พนักงานธนาคารกสิกรไทยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการวิเคราะห์ตลาด การปล่อยสินเชื่อ และที่ขาดไม่ได้คือข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าที่จะมาขอสินเชื่อจากธนาคาร ดังนั้นตำแหน่งงานในระดับพนักงานกิตติ และระดับหัวหน้างานกิตติ พนักงานจึงต้องการความรู้เพิ่มเติมทางด้านความรู้ทั่วไปเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับ กนกกร ชลาชนาวิน (2539 : 84) ได้ศึกษาความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน กระทรวงมหาดไทย พบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ระดับ 3-5 มีความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ระดับ 6-7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานพบว่า การทำเช็คเคลียร์, การขายเช็ค เช็คของขวัญ แคชเชียร์เช็ค ดราฟ, การวิเคราะห์ความเสี่ยงต่อหนี้สูญ และคุณสมบัติและหลักเกณฑ์การอนุมัติวงเงินมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นเพราะว่า กำหนดเวลาของอายุเอกสารนั้นเป็นการรับผิดชอบเฉพาะบุคคล เมื่อใดมีการได้รับมอบหมายให้ได้รับงานนี้ จะใช้เวลาในการเรียนรู้ไม่มาก เช่นเดียวกันกับการชำระสาธารณูปโภค เป็นความรู้ที่เรียนรู้ได้รวดเร็วในระยะสั้น ๆ ที่ได้รับถ่ายทอดกันมาสั่งสมกันมา ก่อให้เกิดทักษะการพัฒนาความสามารถของบุคคลโดยอัตโนมัติ สอดคล้องกับไพศาล หวังพานิช (2526 : 96) กล่าวถึง “ความรู้” หมายถึงบรรดาข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องราวอันเป็นประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันไป และปราณี งามสุด (2528 : 148 - 149) ได้กล่าวเกี่ยวกับ “ทักษะ” คือกระบวนการของพฤติกรรมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นผลมาจากการพัฒนาความ

สามารถของบุคคล ทำให้บุคคลทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานครมีปัญหาการปฏิบัติงานมากที่สุดในเรื่องปัญหาขาดความต่อเนื่องของบุคลากร เพราะมีการโยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่ง เนื่องจากการโยกย้ายตำแหน่ง หรือเลื่อนตำแหน่งนั้น ยังไม่มีพนักงานที่สำรองตำแหน่งรองรับ และยังมีพนักงานขึ้นมารับตำแหน่งทดแทน การมอบหมายงานที่รับผิดชอบให้ผู้เข้ามารับงานต่อจึงไม่มี ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง รองลงมาคือขาดทักษะในการจัดลำดับความสำคัญของงาน พนักงานส่วนใหญ่นั้นยังขาดทักษะในการจัดลำดับความสำคัญของงานพนักงานไม่ทราบว่างานใดที่เป็นงานเร่งด่วน งานใดที่ไม่เร่งด่วน จึงส่งผลให้งานของธนาคารชงกเนื่องจากพนักงานที่ต้องประสานงานด้วยนั้นจะต้องรองานที่ติดต่อด้วยล่าช้า และปัญหาพนักงานไม่ทราบถึงระเบียบใหม่ที่ธนาคารประกาศ พนักงานที่ไม่ทราบระเบียบที่ทางธนาคารประกาศออกมาให้ทราบนั้นมีส่วนเป็นอย่างมากที่ทำให้ธนาคารได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากไม่ทราบถึงระเบียบที่ออกประกาศมาใหม่

พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานครได้ให้ข้อเสนอแนะมากที่สุดคือธนาคารกสิกรไทยควรจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้เพิ่มเติมจากการปฏิบัติงานจริง เพื่อเสริมทักษะและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานให้มีความรู้มากยิ่งขึ้น ทั้งด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และด้านความรู้เฉพาะทางที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะความต้องการความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง จัดประชุมและแจ้งถึงกฎระเบียบให้พนักงานได้ทราบทุกเดือน เพราะพนักงานบางส่วนนั้นยังไม่ทราบถึงกฎ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ธนาคารได้ประกาศ ธนาคารจึงต้องจัดประชุมชี้แจง เพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะเกิดผลดีและประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร และพนักงานทุกคน ให้พนักงานได้ฝึกฝนความแม่นยำ เพื่อเป็นการไม่ให้เสียเวลาในการค้นหาและแก้ไขข้อผิดพลาด จะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สมพงษ์ เกษมสิน (2519 : 12) ได้อธิบายถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้ว่า การดำเนินการให้เป็นไปตามที่หมายไว้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็พิจารณาได้จากผลงาน ซึ่งสอดคล้องกับ รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชฎ (2510 : 5) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพหมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยสามารถเสนอแนะได้ 2 ลักษณะ คือ ข้อเสนอแนะทั่วไปและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป โดยข้อเสนอแนะแต่ละลักษณะมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

- 1.1 จากการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความต้องการความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทยจึงควรจัดอบรมในด้านนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการปฏิบัติงานอย่างถูกขั้นตอน และการปฏิบัติงานตามระเบียบของธนาคาร
- 1.2 ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องควรกระตุ้นความสนใจและส่งเสริมให้พนักงาน ของธนาคารกสิกรไทยที่เป็นระดับพนักงาน ได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น เพราะผลจากการศึกษาพบว่าพนักงานในระดับพนักงาน (ต่ำกว่าธนกรสาขา) มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าระดับหัวหน้างาน (ธนกรสาขาขึ้นไป) และในขณะเดียวกันควรจัดกิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาในส่วนที่เขาต้องการให้มากขึ้นโดยเฉพาะด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- 1.3 ผู้บริหารควรสนับสนุนด้านทุนการศึกษาให้พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีได้มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมให้สูงขึ้นถึงระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี เพื่อจะได้ทำให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคารกสิกรไทยเอง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

- 2.1 ควรวิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ในแต่ละด้านของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ให้ครบทุกคน และครบทุกตำแหน่ง
- 2.2 ควรทำการวิจัยผลกระทบของการโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งของบุคลากรในธนาคารกสิกรไทย
- 2.3 ควรวิจัยในเรื่องความต้องการทางการศึกษา เพื่อยกระดับพนักงานให้มีตำแหน่งงานสูงขึ้น
- 2.4 ควรวิจัยในเรื่องความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกกร ชลายนนาวิณ. ความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน กระทรวงมหาดไทย. ปริญญาโท กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.
- ชุบ กาญจนประกร. รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : มงคลการพิมพ์, 2502.
- ธนาคารกสิกรไทย. ธนาคารกสิกรไทยและระเบียบเกี่ยวกับพนักงาน. กรุงเทพฯ : ส่วนโรงพิมพ์ ธนาคาร, 2528.
- _____. ระเบียบเกี่ยวกับพนักงานธนาคารกสิกรไทย. กรุงเทพฯ : ส่วนโรงพิมพ์ ธนาคารฯ, 2531.
- _____. รายงานคณะกรรมการและงบดุล ณ วันที่ 31 ธค. 2538. กรุงเทพฯ : กราฟิค เดสค์, 2538.
- _____. รายงานคณะกรรมการและงบดุล ณ วันที่ 31 มีย. 2539. กรุงเทพฯ : กราฟิค เดสค์, 2539.
- _____. รายงานคณะกรรมการและงบดุล ณ วันที่ 31 ธค. 2539. กรุงเทพฯ : กราฟิค เดสค์, 2540.
- นเรศ ภูโกลสูง. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร. กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. 2541. อัดสำเนา.
- บุญเหลือ กองทอง. ความต้องการได้รับการพัฒนาสมรรถภาพในการทำงานของบุคลากรในวิทยาลัยสังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 9, 10, และ 11. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.
- _____. ความต้องการได้รับการพัฒนาสมรรถภาพทางด้านวิชาการของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา.
- ประภาศรี อิมวณิช. การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. ปริญญาโท กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.
- ปราณี รามสุต. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูธนบุรี, 2528.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536.

- ไพศาล หวังพานิช. การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- รพี แก้วเจริญ และ ชิตยา สุวรรณะชัย. การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับนักบริหารอาวุโส. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี, 2510.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2538.
- รามคำแหง, มหาวิทยาลัย. วิชาจิตวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 4. ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง . 453 หน้า, 2532.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร, 2528
- วันสาด ศรีสุวรรณ. ความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2540.
- วิรุฬ นิลโมจน์. บทบาทและงานของนักการศึกษาผู้ใหญ่ระดับวิชาชีพ. กรุงเทพฯ, 2530.
- ศจี อนันต์นพคุณ. การปฏิบัติงานการพัฒนาคณาจารย์ของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล สังกัดงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุขในภาคใต้ของประเทศไทย. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, 2534. อัดสำเนา.
- ศรีเพ็ญ สุภพิทยากุล. "จะสอนกันอย่างไรในมหาวิทยาลัย" วารสารครุศาสตร์. 9(4) : 41-53 กค.-พย. 2523.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2519.
- สมยศ นาวิการ. การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร : MBO. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พันธ์บรรณกิจ, 2529.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. การพัฒนาชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- สุชาติ ทาตะนาม. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักวิชาการศึกษาตามความคิดเห็นของศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.
- สุนันท์ ศลโกสุม. การวัดพฤติกรรมด้านความรู้และความคิด. นครปฐม : เอกสารวิชาการโรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย, 2524. อัดสำเนา.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคนอื่น ๆ. การบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : ภูมิบัณฑิต, 2527.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. การวางแผนและการประเมินผลการศึกษาผู้ใหญ่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ทิพย์อักษร, 2525.
- อุทุมพร ศรีสรจันต์. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์กร : ศึกษาเฉพาะการฝึกอบรมวิทยากรบินแห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ สศ.ม. กรุงเทพฯ, 2533. อัดสำเนา.

- Areiniega, Buillermo Mignel, "Teacher In-service Education Model" Dissertation Abstract. International, 33(3):1052-a; September, 1972
- Bloom, Benjamin. S. Taxonomy of Educational Objectives Handbook Cognitive Domain. New York, 1956.
- Christy, Dipple. Planned Change for Personnel Development Strategies Planning and The CSDP Mid-South. Regional Resource Center. Lexington : Document Reproduction Series, 1991
- Cronbach, Lee Joseph. Essential of Psychological Testing. 3rd ed. New york : Herper and Row, 1970.
- Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education. Tokyo : McGraw-Hill, 1981.
- Hersey, Paul and Kenneth H. Blanchard. Management of Organization Behavior : Utilizing Human Resources. Englewood Cliffs : Prentice-Hall, Inc. 1971.
- Katz, Daniel and Robert. L. Kahn. The Social Psychology of Organization. 2nd ed. New York : John Wiley Sons, 1978.
- Kohtbantau, Sunthorn. Adult Education in Thailand : A Needs Assessment. Doctor's Thesis Degree, The University of Oregon, 1978.
- Maslow, Abraham H. Motivation and Personality in the Classroom. New York : Harper And Brother, 1954.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจคุณภาพเครื่องมือ



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจคุณภาพเครื่องมือ

นายอนุกุล สัจจีกุล

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายกิจการสาขา
ทำหน้าที่ผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย
สาขาชอยจาร์รัตน์

นางจรัส ยิ่งสุนทรวัฒนา

ชนกรสาขาชอยจาร์รัตน์



ภาคผนวก ข
หนังสือติดต่อของความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม





ที่ กญ 1005 / พิเศษ

ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

พฤศจิกายน 2541

เรื่อง ขอมูลความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน

ด้วยภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ขอรับรองว่า นายคงศักดิ์ โชคสุริยา เป็นนิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นิสิตผู้นี้มีความประสงค์จะมาติดต่อเพื่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมของ รศ. ดร. เสาวนีย์ เลวลัย สิ่งทีมนิสิตใคร่ขอความอนุเคราะห์คือ ขอให้พนักงานในสาขาของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงมาทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(รองศาสตราจารย์เชียรศรี วิวิธศิริ)

หัวหน้าภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่

โทร. 2583997 ต่อ 20

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล



แบบสอบถาม

เรื่อง

ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

- คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพ ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
- ตอนที่ 2 ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย



แบบสอบถาม

ตอนที่ 1

คำชี้แจง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพ ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ต่อไปนี้

1) เพศ

() เพศชาย

() เพศหญิง

2) อายุ

() ต่ำกว่า 40 ปี

() 40 ปีขึ้นไป

3) วุฒิการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

4) ตำแหน่งงาน

() ระดับหัวหน้างาน (ธนากรสาขาขึ้นไป)

() ระดับพนักงาน (ต่ำกว่าธนากรสาขา)

ตอนที่ 2 ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่าแต่ละข้อ ตรงกับความต้องการ
ของท่านมากน้อยเพียงใด โดยใช้เครื่องหมาย (✓) ให้ตรงกับความต้องการของ
ท่าน

ข้อ	ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ใน การปฏิบัติงาน	ระดับความต้องการ				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ก	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
	1.ข้อสังเกตธนบัตรไทยและธนบัตรต่างประเทศ					
	2. การให้บริการลูกค้า					
	3. การโอนเงินต่างประเทศอย่างถูกวิธี					
	4. ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
	5. การปฏิบัติงานอย่างถูกขั้นตอน					
	6. การฝึกอบรมก่อนเข้ารับงาน					
	7. การดูเช็คก่อนการเข้าบัญชี					
	8. การแก้ไขงานที่รับผิดชอบ					
	9. การปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคาร					
	10. กฎหมายเกี่ยวกับการเงินการธนาคาร					
	11. เอกสารการบัญชีต่าง ๆ					
	12. การจัดเงินเข้าตู้เอทีเอ็ม					
	13. การวิเคราะห์ตลาด					
	14. การปล่อยสินเชื่อ					
	15. ข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า					
	16. รอบรู้เกี่ยวกับธุรกิจรอบด้าน					
	17. ลักษณะองค์ประกอบของตราสารหนี้					
	18. การหมุนเวียนของเงินตราในประเทศ					
	19. การใช้คอมพิวเตอร์					
	20. ความสัมพันธ์กับพนักงานด้านอื่น ๆ					

ข้อ	ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ใน การปฏิบัติงาน	ระดับความต้องการ				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
	21. การหาเงินฝาก					
	22. การตามหนี้					
	23. การวางแผนการเข้าพบลูกค้า					
	24. การพยากรณ์เศรษฐกิจการเงิน					
ข	ความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติ งาน					
	25. การบัญชีเบื้องต้น					
	26. ระบบเงินฝากต่างประเทศ FCD					
	27. การทำเช็คเคลียร์ริง					
	28. การทำเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด					
	29. การทำรายงานส่งธนาคารแห่งประเทศไทย					
	30. การขายเช็ค เช็คของขวัญ แคชเชียร์เช็ค ดราฟ					
	31. การตั้งสำรองดอกเบี้ยเงินฝาก					
	32. เทคนิคการจัดเก็บเอกสาร					
	33. การวิเคราะห์ระบบบัญชี					
	34. การวิเคราะห์ความเสี่ยงต่อหนี้สูญ					
	35. กำหนดเวลาของอายุเอกสาร					
	36. การรับชำระสาธารถูปโภค					
	37. การอนุมัติและควบคุมบัญชี					
	38. การตรวจสอบเอกสาร					
	39. คุณสมบัติและหลักเกณฑ์การอนุมัติวงเงิน					
	40. ระเบียบเกี่ยวกับบัญชีธนาคาร					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย โปรดแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี โดยเขียนเติมลงในช่องว่าง ข้างล่างต่อไปนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ปัญหา.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข.....

.....

.....

.....

2. ความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

ปัญหา.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างยิ่งในความร่วมมือของท่าน
กนกศักดิ์ โชคสุริยา

ประวัติย่อของผู้วิจัย



ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	นายคงศักดิ์ โชคสุริยา
วันเดือนปีเกิด	11 มกราคม 2509
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลหัวเฉียว กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	16/44 หมู่ที่ 10 ซอยวัดกำแพง (แยกซอยภูโสภา) ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง นนทบุรี 11000
ตำแหน่งหน้าที่การทำงานปัจจุบัน	พนักงานชั้นกลาง (ตำแหน่งธนาคารสาขาสัมพันธ์) ทำหน้าที่งานด้านการบัญชีและเคลียร์
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาซอยจรัญรัตน์ 1091/43-45 ซ.เพชรบุรี 31 แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทร. 01-6175549
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2525	มัธยมตอนต้น โรงเรียนยานนาเวศวิทยาคม
พ.ศ. 2531	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) วิชาเอกการขาย โรงเรียนพนิชยการสีลม (ภาคบ่าย)
พ.ศ. 2533	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิชาเอกการตลาด โรงเรียนพนิชยการสีลม (ภาคบ่าย)
พ.ศ. 2536	ศิลปศาสตรบัณฑิต (กศ.บป) เอกการจัดการทั่วไป วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
พ.ศ. 2542	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม) เอกการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ประสบการณ์	
	วุฒิปัตร์หลักสูตรบรรเทาสาธารณภัย และดับเพลิง กองบังคับการตำรวจดับเพลิง กรมตำรวจ วุฒิปัตร์หลักสูตรการกู้ภัยเบื้องต้น มูลนิธิร่วมกตัญญู