

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ

ทัศนคติของพนักงานธนาคารเพื่อคนไทยสำนักงานใหญ่ ต่อ
การเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้

ผู้เขียน

นางรัชดาพร พุฒคำ

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร. นฤมล กิมภากรณ์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานธนาคารเพื่อคนไทยสำนักงานใหญ่ต่อการเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้ โดยทำการศึกษาจากพนักงานที่ทำหน้าที่เป็นวิทยากรกระบวนการ (KM Facilitator) ของธนาคารเพื่อคนไทย สำนักงานใหญ่ที่มีการดำเนินโครงการการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 3 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ฝ่ายปฏิบัติการผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีหลักประกัน และฝ่ายปฏิบัติการเงินสดและการชำระเงิน ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 132 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) รวมทั้งการใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ประกอบด้วย F-Test และสมการถดถอย (Regression Test)

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 45 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาโท มีตำแหน่งองค์กรอยู่ในระหว่างผู้ช่วยหัวหน้าส่วนถึงหัวหน้าส่วน และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ในด้านทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กรอยู่ในระดับเข้าใจ โดยข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ ความเข้าใจมากที่สุดคือ การจัดการความรู้ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้จากการปรับโครงสร้างองค์กรของธนาคาร

ด้านทัศนคติด้านความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือด้านกระบวนการจัดการความรู้ และด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยทุกด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ หากพิจารณารายข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผู้บริหารระดับสูงเอาใจใส่ต่อความต้องการของพนักงานในด้านการส่งเสริมความรู้

ด้านแนวโน้มของการเกิดของพฤติกรรม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มของพฤติกรรมที่ปฏิบัติระหว่างดำเนินโครงการจัดการความรู้ในระดับบางครั้ง โดยข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มของการเกิดของพฤติกรรมที่ปฏิบัติบ่อยครั้งที่สุดคือ การปฏิบัติงานตามขั้นตอน และ/หรือกระบวนการทำงานตามที่ธนาคารกำหนด

เมื่อจำแนกผลการศึกษาตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า แนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมส่งผลต่อระดับความรู้ ความเข้าใจต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อีกทั้งแนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ ยังส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคลากรและด้านกระบวนการจัดการความรู้มากที่สุด และแนวโน้มของพฤติกรรมด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Attitude of Thai People Bank Employees, Headquarter
Officer Towards Participation in Knowledge Management
Program

Author Mrs. Ratchadaporn Putkam

Degree Master of Business Administration

Advisor Lecturer Dr. Narumon Kimpakorn

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the attitude of Thai people bank employees, headquarter officer, towards participation in knowledge management program. The samples, KM Facilitator, were collected by 132 questionnaires from 3 departments in headquarter officer, Credit Service Fulfillment Department, Unsecured Credit and Merchant Product Service Fulfillment Department and Cash and Payment Processing Department, and analyzed by descriptive statistics namely frequency, percentage, mean, F-Test and Regression Test. The result was found as follow

The most of the samples were female, more than 45 years old, graduated in master's degree and job position between assistant unit managers to unit manager, their working experience in Thai People Bank more than 10 years. The attitude of Thai people bank, headquarter officer, towards participation in knowledge management program for cognitive component is understands level. The most understanding was knowledge management program can prevent knowledge loss from Re-Organization structure.

For affective component in element of knowledge management, this research found that the overall satisfaction of employees in element of knowledge management was middle level.

The most satisfaction in element of knowledge management was information technology, the second was knowledge management process and the third was people element. For detail of element of knowledge management, the most satisfaction was executive management is interested in employee requirement for knowledge management program

For behavioral component, this research found that the activity trend of employee in knowledge management program was action sometimes and the most activity do in knowledge management program was doing align with Thai People Bank process. On the other hand, the overall satisfaction of Thai People Bank employees separate by key success factor of knowledge management was middle level, the most satisfaction that separate by key success factor in knowledge management was link to economics and industry values and trend of behavior in link to economics and industry values was most effect to the understanding level of knowledge management program. In additional, the trend of behavior in Knowledge-Oriented Culture was most effect to the satisfaction of people and knowledge management process in knowledge management program. Finally, the trend of behavior in Nontrivial Motivation Aids was most effect to the satisfaction of information technology in knowledge management program.