

### ภาคผนวก ก

#### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงาน  
ธนาคารกสิกรไทยที่ได้รับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงาน**  
**ธนาคารกสิกรไทยที่ได้รับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ได้รับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบรายการ (Check Lists) จำนวน 6 ข้อ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของพนักงาน ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบวัดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน

2.1 ปัจจัยด้านผู้เรียนและผู้ใช้ จำนวน 5 ข้อ

2.2 ปัจจัยด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน จำนวน 5 ข้อ

2.3 ปัจจัยด้านสื่อการสอน จำนวน 5 ข้อ

2.4 ปัจจัยเทคโนโลยี จำนวน 5 ข้อ

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามด้านความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบวัดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ

3. การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จได้ด้วยดี ด้วยความร่วมมือจากท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ตามความคิดเห็นของท่าน ในสภาพที่เป็นจริง ณ ปัจจุบันซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย คำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวมณีนุช นิธิพงษ์วนิช

นักศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

คณะวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี  2. 25-30 ปี  3. 31-35 ปี  
 4. 36-45 ปี  5. 46-55 ปี  6. มากกว่า 55 ปี

3. สถานภาพ

1. โสด  2. สมรส  3. หม้าย/หย่า/แยก

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
 3. ปริญญาโทหรือเทียบเท่า  4. ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า

5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

1. พนักงานขั้นต้น  2. พนักงานชั้นกลาง  3. ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน  
 4. หัวหน้าส่วน  5. ผู้ช่วยผู้อำนวยการ  6. อื่นๆ.....

6. ประสบการณ์ในการทำงาน

1. ต่ำกว่า 2 ปี  2. 2-5 ปี  3. 5-10 ปี  
 4. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามปัจจัยด้านผู้เรียนและผู้ใช้ ด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน ด้านสื่อการสอน และด้านเทคโนโลยี

**คำชี้แจง** พิจารณปัจจัยแต่ละข้อความแล้ว โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพอใจที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง สภาพองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด  
 4 หมายถึง สภาพองค์การอยู่ในระดับมาก  
 3 หมายถึง สภาพองค์การอยู่ในระดับปานกลาง  
 2 หมายถึง สภาพองค์การอยู่ในระดับน้อย  
 1 หมายถึง สภาพองค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด

| ปัจจัยด้านสภาพต่างๆ   | ระดับความคิดเห็น |            |                |             |                   |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>ด้านผู้ใช้และผู้เรียน</b>  |                  |            |                |             |                   |
| 1. ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)                                   |                  |            |                |             |                   |
| 2. การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) กระตุ้นให้ผู้เรียนอยากที่จะเรียนรู้                                 |                  |            |                |             |                   |
| 3. ผู้เรียนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อปรับปรุงรูปแบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)                       |                  |            |                |             |                   |
| 4. พฤติกรรมของผู้เรียนส่งเสริมให้ผู้เรียน อยากเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ด้วยตัวเอง   |                  |            |                |             |                   |
| 5. ผู้เรียนมีความเข้าใจในเนื้อหาและรูปแบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)                               |                  |            |                |             |                   |
| <b>ด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน</b>   |                  |            |                |             |                   |
| 1. การสนับสนุนของผู้บริหาร เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ให้ประสบความสำเร็จ |                  |            |                |             |                   |
| 2. กำหนดนโยบายการพัฒนาการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความตื่นตัวและเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากร          |                  |            |                |             |                   |
| 3. ผู้บริหารคอยสนับสนุนการเข้าเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) อยู่อย่างต่อเนื่อง                          |                  |            |                |             |                   |
| 4. ผู้พัฒนาหลักสูตรมีความรู้และความชำนาญในการพัฒนาบทเรียนที่มีความเหมาะสมต่อผู้เรียน                                  |                  |            |                |             |                   |
| 5. ผู้บริหารเป็นแบบอย่างในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) แก่ฝ่ายงานของท่าน                            |                  |            |                |             |                   |
| <b>ด้านสื่อการสอน</b>   |                  |            |                |             |                   |
| 1. บทเรียนที่มีภาพเคลื่อนไหวและภาพวีดิทัศน์ช่วยสร้างความสนใจในการเรียน และเกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น                    |                  |            |                |             |                   |
| 2. ความเสมือนจริงของบทเรียนเป็นการจูงใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)                               |                  |            |                |             |                   |
| 3. เนื้อหาบทเรียนมีส่วนสำคัญในการพัฒนาตัวผู้เรียนให้เกิดความรู้ ทักษะใหม่ๆ ด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง                   |                  |            |                |             |                   |
| 4. ผู้ออกแบบและสร้างบทเรียนมีส่วนสำคัญที่ทำให้สื่อการเรียนรู้อ่านอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ                        |                  |            |                |             |                   |
| 5. รูปแบบการนำเสนอบทเรียนมีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และนำไปสู่การเรียนรู้ที่ประสบความสำเร็จ                            |                  |            |                |             |                   |

| ปัจจัยด้านสภาพต่างๆ  | ระดับความคิดเห็น |            |                |             |                   |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>ด้านเทคโนโลยี</b>   |                  |            |                |             |                   |
| 1. เทคโนโลยีช่วยให้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น                 |                  |            |                |             |                   |
| 2. เครื่องช่วยคอมพิวเตอร์ ส่งผลต่อการจัดการรูปแบบการเรียนรู้สมัยใหม่   |                  |            |                |             |                   |
| 3. ความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนอยากเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)       |                  |            |                |             |                   |
| 4. เทคโนโลยีได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการข้อมูลการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)                   |                  |            |                |             |                   |
| 5. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลต่อการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ของบุคคลที่ช่วงอายุที่แตกต่างกัน |                  |            |                |             |                   |

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามด้านความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

**คำชี้แจง** พิจารณาความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ในแต่ละข้อโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพอใจที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง สภาพองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง สภาพองค์การอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง สภาพองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง สภาพองค์การอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง สภาพองค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด

| ความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)  | ระดับความคิดเห็น |            |                |             |                   |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>ความพึงพอใจในการเรียนรู้</b>  |                  |            |                |             |                   |
| 1. ท่านสามารถเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ได้สะดวก รวดเร็ว ได้ทุกที่ ทุกเวลา มากกว่าการเรียนผ่านสื่อชนิดอื่นๆ |                  |            |                |             |                   |

| ความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์<br>(e-Learning)   | ระดับความคิดเห็น |            |                |             |                   |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 2. ท่านมุ่งมั่นในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้พัฒนาทักษะใหม่ๆ |                  |            |                |             |                   |
| 3. การใช้ระบบมัลติมีเดียในการเรียนรู้ทำให้ผู้เรียนเกิดความสนใจที่จะเรียน                                       |                  |            |                |             |                   |
| 4. เนื้อหาของบทเรียนมีความเชื่อมโยงกับงานปัจจุบัน เป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและองค์กร                              |                  |            |                |             |                   |
| 5. ในการทดสอบมีผลคะแนนตอบกลับทันที ช่วยให้ผู้เรียนประเมินความสามารถของตนเองได้                                 |                  |            |                |             |                   |
| <b>พฤติกรรมในการเรียนรู้</b>   |                  |            |                |             |                   |
| 1. ท่านเป็นคนใฝ่รู้ ใฝ่เรียน พร้อมทั้งจะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ                                       |                  |            |                |             |                   |
| 2. ท่านมีการพัฒนาเชิงแนวคิด และพฤติกรรมการปฏิบัติงานหลังจากการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)      |                  |            |                |             |                   |
| 3. ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมด้วยตัวท่านเอง เมื่อมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับ e-Learning                    |                  |            |                |             |                   |
| 4. ท่านเข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลงลักษณะการเรียนรู้จากเรียนรู้ร่วมกันเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง                |                  |            |                |             |                   |
| 5. ท่านสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ผ่านสื่อ e-Learning มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน                                   |                  |            |                |             |                   |
| <b>แรงจูงใจในการเรียนรู้</b>   |                  |            |                |             |                   |
| 1. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมการแจกรางวัล เมื่อพนักงานมีการเข้าร่วมเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)    |                  |            |                |             |                   |
| 2. หน่วยงานมีการยกย่องชมเชยผู้เข้าร่วมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ที่เหมาะสม                |                  |            |                |             |                   |
| 3. การส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ทางบวกโดยชื่นชมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างมีความสุข                                   |                  |            |                |             |                   |
| 4. มีการเสริมสร้างโอกาสและการนำแนวคิดใหม่ๆ มาสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)            |                  |            |                |             |                   |

| ความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์<br>(e-Learning)   | ระดับความคิดเห็น |            |                |             |                   |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 5. หน่วยงานมีการยกย่องและให้รางวัลกับทีมงานที่ประสบผลสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)                                     |                  |            |                |             |                   |
| <b>การจัดการเรียนรู้</b>   |                  |            |                |             |                   |
| 1. การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) เป็นสื่อสำเร็จรูปที่สามารถเอาสื่อที่เป็นข้อความ ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว มาไว้ด้วยกันในการเรียน |                  |            |                |             |                   |
| 2. ธนาคารมีการดำเนินการกลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)   |                  |            |                |             |                   |
| 3. ธนาคารกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) จูงใจให้ร่วมโครงการ                                       |                  |            |                |             |                   |
| 4. ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสมต่อองค์กร   |                  |            |                |             |                   |
| 5. หน่วยงานมีนโยบายให้สามารถยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนการเรียนรู้ได้ตามความเหมาะสม   |                  |            |                |             |                   |

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณพนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษา

**ภาคผนวก ข**  
**ประวัติธนาคารกสิกรไทย**  
การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ของธนาคารกสิกรไทย



## ประวัติธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท และพนักงานชุดแรกเริ่มเพียง 21 คน

มีอาคารซึ่งเป็นสาขาสำนักถนนเสือป่าในปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก การดำเนินงานของธนาคารประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เพียง 6 เดือนหรือเพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 มียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท มีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท

จากจุดที่เริ่มต้นจนถึงวันนี้ ธนาคารกสิกรไทยเติบโตอย่างมั่นคง ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2554 มีทุนจดทะเบียน 30,486 ล้านบาท มีสินทรัพย์จำนวน 1,722,940 ล้านบาท เงินรับฝากจำนวน 1,242,229 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อจำนวน 1,210,834 ล้านบาท มีสาขาในประเทศ จำนวน 816 สาขา โดยเป็นสาขาในกรุงเทพมหานครจำนวน 286 สาขา สาขาในส่วนภูมิภาคจำนวน 530 สาขา และมีสาขาหรือสำนักงานตัวแทนต่างประเทศจำนวน 8 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาฮ่องกง สาขาหมู่เกาะเคย์แมน สาขาเซินเจิ้น สำนักงานผู้แทนกรุงปักกิ่ง สำนักงานผู้แทนนครเซี่ยงไฮ้ สำนักงานผู้แทนเมืองคุนหมิง และสำนักงานกรุงโตเกียว สาขาและสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศเหล่านี้ ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่างๆ ด้านการค้า การเงินระหว่างประเทศ ไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลก

ตลอดระยะเวลากว่า 66 ปีที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” อาทิ

### ปี 2516

เป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยที่ให้บริการบัตรเครดิต ในชื่อว่าบัตรเครดิตออมก ประสงค์ให้บริการถอนเงินอัตโนมัติ จากเครื่องจ่ายเงิน 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นต้นแบบของการให้บริการเอทีเอ็มที่แพร่หลายในปัจจุบัน

### ปี 2523

เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่ออกใบรับฝากเงินประเภทอัตราดอกเบี้ยลอยตัว (Floating Rate Certificate of Deposits) ในตลาดการเงินของลอนดอน (มูลค่า 25 ล้านเหรียญสหรัฐ)

**ปี 2536**

ริเริ่มนำระบบรีเ็นจิเนียริง (Reengineering) มาใช้เป็นธนาคารแรก ซึ่งได้สร้างการตื่นตัวให้วงการธนาคารพาณิชย์ไทยในการปรับปรุงรูปแบบสาขา และการให้บริการ

**ปี 2540**

ธนาคารเปิดให้บริการบัตรเครดิตนิติบุคคล (Corporate Card) บัตรแรกของไทย

**ปี 2541**

เป็นผู้นำในการระดมทุนรูปแบบใหม่เป็นรายแรกของประเทศไทย โดยการเสนอขายหุ้นบุริมสิทธิควบหุ้นกู้ด้อยสิทธิ (SLIPs) ซึ่งได้เป็นแนวทางให้ธนาคารแห่งอื่น ใช้ระดมทุนต่อมา

**ปี 2542**

ออกบริการบัตรเครดิตวีซ่าแพลทินัม เป็นสถาบันแรกของประเทศไทย

**ปี 2546**

เปิดบริการสาขารูปแบบใหม่ Coffee Banking เป็นแห่งแรกของเอเชีย

**ปี 2548**

ริเริ่มให้บริการบัตรเครดิตดิจิทัลอัจฉริยะ ซึ่งเป็นมาตรฐานบัตรเครดิตในยุคใหม่เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก ที่สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้แนวนโยบายการให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรในทุกความต้องการทางการเงินของลูกค้า โดยการดำเนินธุรกิจในรูปแบบ “เครือข่ายธนาคารกสิกรไทย” โดยมี 6 บริษัท ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย บริษัท แพลตเตอร์กสิกรไทย จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย จำกัด บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด บริษัทหลักทรัพย์กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด

**ปี 2549**

ออกบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด แบบชิพ (Chip Card) เป็นสถาบันแรกของประเทศไทย

**ปี 2550**

สร้างนวัตกรรมใหม่ทางการเงิน “K Now” ให้บริการคำปรึกษาและสร้างองค์ความรู้ด้านต่างๆ แก่ลูกค้าทุกระดับ ทำให้ชีวิตของกลุ่มลูกค้าส่วนบุคคล สะดวก สบาย สมบูรณ์ เป็น “ชีวิตเอกเขนก” และกลุ่มลูกค้าธุรกิจ มีธุรกิจที่เติบโต แข็งแกร่ง ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนเป็น “ธุรกิจไร้ขีดจำกัด”

#### ปี 2551

ขยายเวลาให้บริการของสาขา ณ สาขาที่มีสัญลักษณ์ KBank Extra Hour จันทร์-พฤหัสบดี 8.30-16.30 น. และศุกร์ 8.30-18.00 น.

#### ปี 2552

ให้บริการบัตรเดบิตแรกของไทยที่ออกแบบเองได้ ชื่อว่า “K-My Debit Card”

#### ปี 2553

- โครงการ "ฝากได้ทุกเรื่องกับ KBank" เพื่อรับฝากและจัดการสารพันเรื่องราวให้ลูกค้า ทั้งฝากดูแลทางการเงิน ฝากซื้อช่องทางราย ฝากจัดการปัญหาทางการเงิน ฝากดูแลธุรกิจตั้งแต่เริ่มต้นกิจการ ฝากหาข้อมูลผ่านเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ ฝากวางแผนการท่องเที่ยว และฝากดูแลทุกเรื่องในบ้าน ทุกเรื่องฝากได้ที่ธนาคารกสิกรไทย

- ขยายเวลาให้บริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ จนถึงเวลา 23.00 น. เป็นธนาคารแรกของไทย จากเดิมเปิดถึงเวลา 17.00 น.

#### ปี 2554

- บริการ Escrow Agent เป็นคนกลางดูแลผลประโยชน์คู่สัญญาซื้อขายบ้านแบ่งครั้งแรกในไทย

- บริการโมบาย เวอร์ิฟาย บาย วิซ่า ระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อรองรับธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นครั้งแรกในประเทศไทยและครั้งแรกของโลก

- K-Value Chain Solutions ครั้งแรกในไทย ที่มุ่งให้บริการแก่ลูกค้าตลอดทั้งวงจรธุรกิจ (Chain) ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ

## ภารกิจ ค่านิยมหลัก วิสัยทัศน์

### ภารกิจ

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นในการเป็นสถาบันการเงินไทยที่แข็งแกร่ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการด้านการเงินที่หลากหลาย ครบถ้วน ในคุณภาพมาตรฐานสากล โดยผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรม ต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และประเทศไทย

### ค่านิยมหลัก

- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งเครือ
- ความเป็นมืออาชีพ
- การริเริ่มสิ่งใหม่

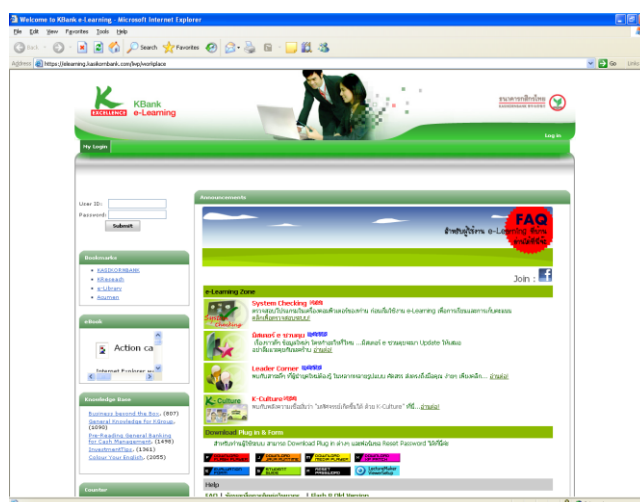
### วิสัยทัศน์

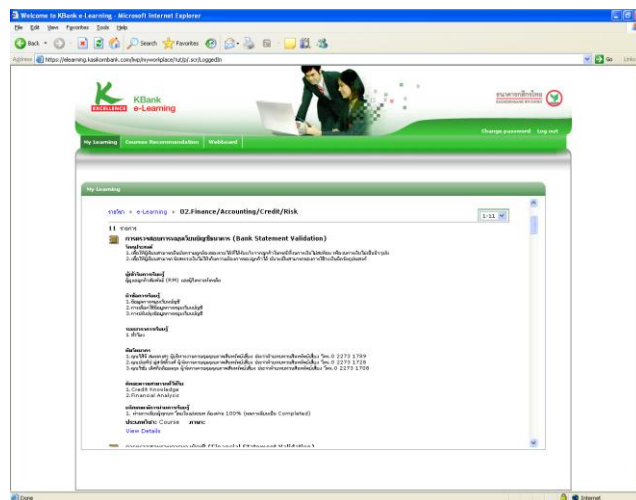
ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นสถาบันการเงินไทยที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า

## การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ของธนาคารกสิกรไทย

### วัตถุประสงค์

การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (KBank e-Learning) เป็นอีกช่องทางในการเรียนรู้ของพนักงานทั้งในด้านการพัฒนาตนเอง รวมทั้งทักษะความสามารถส่วนบุคคล ซึ่งพนักงานมีอิสระที่จะเลือกเรียนรู้ เวลาใด บ่อยเท่าไร ก็ได้ตามต้องการและไม่จำกัดจำนวนผู้เรียน อีกทั้งเป็นช่องทางที่ประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับธนาคารได้เป็นอย่างมาก จึงเป็นการผสมผสานเทคโนโลยีและความสามารถของบุคคลเข้าด้วยกันได้อย่างกลมกลืน หากเราเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นการเรียนรู้แบบนี้ให้เกิดประโยชน์ในองค์กรได้ เท่ากับ เราได้มีส่วนร่วมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ดีให้เกิดขึ้นในธนาคารกสิกรไทยร่วมกัน





## หลักสูตร E-Learning ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ KBank e-Learning เป็นช่องทางหนึ่งที่พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้พัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับทิศทางธนาคาร ไว้ดังนี้

### 1. หลักสูตร K-Service

เป็นหลักสูตรที่รวบรวมความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

**ประเภท Internet :** K-Cyber Banking , K-Bizling , K-Payment Gateway , K Cash Connect

**ประเภทอิเล็กทรอนิกส์** เช่น K-M Pay , K-MAleart , K-Contact Center

**ประเภทโทรศัพท์** เช่น K-ATM , K-CDM , K-PUM

### 2. หลักสูตรบริการทางการเงินเพื่อการค้าระหว่างประเทศ

เป็นหลักสูตรที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับบริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างประเทศ และบริการชำระเงินในการค้าระหว่างประเทศ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ และการเงินต่างประเทศขาเข้าซึ่งเป็นธุรกรรมที่ธนาคารให้บริการลูกค้า สามารถนำความรู้และทักษะความสามารถที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### 3. หลักสูตร การปฏิบัติงานตามกฎหมายฟอกเงิน

เป็นหลักสูตรที่รวบรวมความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รวมถึงขั้นตอนการทำงานและกฎระเบียบต่างๆ โดยจะจัดการเรียนรู้ให้กับพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร และพนักงานในส่วนภูมิภาค ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับกฎหมายฟอกเงิน ให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปปรับใช้ได้ในการปฏิบัติงาน

### 4. หลักสูตร เชื้อชนาคารกสิกรไทย

ให้ความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับเชื้อของธนาคารกสิกรไทย รวมถึงกระบวนการทำงานของระบบรวมศูนย์ปฏิบัติการ (Centralized Back Office) เพื่อให้บริการลูกค้าในประเด็นต่างๆ ได้ อย่างถูกต้อง รวดเร็ว สามารถนำความรู้และทักษะ ความสามารถที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### 5. หลักสูตร บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย

เป็นหลักสูตรที่รวบรวมความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคารประเภทบัตรเครดิต เพื่อใช้สำหรับจัดการเรียนรู้ให้กับพนักงานที่มีหน้าที่ดูแลลูกค้า ขายผลิตภัณฑ์ รวมถึงดูแลร้านค้ารับบัตรของธนาคาร เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับพนักงานที่จะทำความเข้าใจ ในผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต ของธนาคารเพื่อตอบคำถาม หรือขายผลิตภัณฑ์ได้อย่างมีอาชีพ โดยจะกล่าวถึงความเป็นมาของบัตรเครดิต ลักษณะผลิตภัณฑ์ และกระบวนการต่างๆ เกี่ยวกับบัตรเครดิตอย่างครบถ้วน

### 6. หลักสูตร Deposit & Loan

เป็นหลักสูตรที่รวบรวมความรู้ด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับ สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงานเกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคล ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงานเกี่ยวกับเงินฝาก

**ภาคผนวก ก****ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ**



**Reliability****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .937             | 40         |

**Item-Total Statistics**

|                         | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง   | 148.10                     | 261.403                        | .238                             | .938                             |
| กระตุ้นให้อุบายเรียนรู้ | 148.30                     | 261.803                        | .422                             | .936                             |
| แสดงความคิดเห็น         | 148.30                     | 266.010                        | .138                             | .938                             |
| พฤติกรรม                | 148.13                     | 260.878                        | .422                             | .936                             |

|                         |        |         |      |      |
|-------------------------|--------|---------|------|------|
| เข้าใจเนื้อ             | 148.10 | 255.817 | .684 | .934 |
| หา                      |        |         |      |      |
| การสนับสนุน             | 147.73 | 258.202 | .421 | .936 |
| สนับสนุนของผู้บริหาร    |        |         |      |      |
| นโยบาย                  | 147.67 | 251.195 | .794 | .933 |
| สนับสนุนการเข้าเรียนรู้ | 147.97 | 256.309 | .512 | .935 |
| ผู้พัฒนาหลักสูตร        | 148.03 | 251.413 | .698 | .934 |
| แบบอย่างการเรียนรู้     | 148.30 | 257.252 | .431 | .936 |
| บทเรียนมีภาพเคลื่อนไหว  | 147.70 | 259.390 | .444 | .936 |
| ความเสมือนจริง          | 147.67 | 258.368 | .441 | .936 |
| เนื้อหาบทเรียน          | 147.53 | 260.671 | .459 | .936 |
| ผู้ออกแบบบทเรียน        | 147.53 | 263.016 | .278 | .937 |
| รูปแบบการนำเสนอ         | 147.60 | 263.283 | .241 | .938 |
| เทคโนโลยีการเรียนรู้    | 147.60 | 251.007 | .675 | .934 |
| เครือข่ายคอมพิวเตอร์    | 147.63 | 256.723 | .569 | .935 |
| ความพร้อมอุปกรณ์        | 147.60 | 258.524 | .471 | .936 |
| จัดการข้อมูล            | 147.40 | 258.800 | .555 | .935 |
| ความก้าวหน้า IT         | 147.77 | 257.151 | .478 | .936 |
| ความสะดวกรวดเร็ว        | 147.93 | 254.064 | .579 | .935 |
| มุ่งมั่นในการเรียน      | 148.20 | 258.924 | .474 | .936 |
| ระบบมัลติมีเดีย         | 147.70 | 258.562 | .523 | .935 |
| เชื่อมโยงกับงาน         | 147.77 | 255.013 | .648 | .934 |
| ประเมินความสามารถ       | 147.60 | 254.041 | .726 | .934 |
| ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน         | 148.07 | 258.547 | .503 | .935 |
| พัฒนาเชิงแนวคิด         | 147.93 | 257.995 | .629 | .935 |
| เข้าร่วมกิจกรรม         | 148.03 | 255.137 | .517 | .935 |

|                           |        |         |      |      |
|---------------------------|--------|---------|------|------|
| รับการเปลี่ยนแปลง         | 148.07 | 260.892 | .337 | .937 |
| การประยุกต์ใช้            | 148.10 | 256.231 | .607 | .935 |
| กิจกรรมการแจกรางวัล       | 148.20 | 248.579 | .660 | .934 |
| ยกย่องชมเชย               | 148.07 | 254.133 | .551 | .935 |
| ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์       | 148.40 | 255.145 | .417 | .937 |
| เสริมสร้างโอกาส           | 148.47 | 256.120 | .498 | .935 |
| ยกย่องและให้รางวัล        | 148.13 | 250.740 | .711 | .934 |
| สื่อสำเร็จรูป             | 147.63 | 257.068 | .514 | .935 |
| กลยุทธ์ใหม่ๆ              | 147.80 | 252.028 | .636 | .934 |
| วัตถุประสงค์และเป้าหมาย   | 147.80 | 252.717 | .553 | .935 |
| มุ่งมั่นพัฒนา             | 147.83 | 255.040 | .510 | .935 |
| ยืดหยุ่นและการปรับเปลี่ยน | 147.90 | 257.679 | .472 | .936 |

## CORRELATIONS

/VARIABLES=t1 t2 t3 t4 ss

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

### Correlations

[DataSet1] C:\Documents and Settings\Administrator\Desktop\ผล SPSS ใจจ๊ย

ความสำเริง SPSS 1.2.sav

#### Correlations

|    |                     | t1     | t2     | t3     | t4     | ss     |
|----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| t1 | Pearson Correlation | 1      | .449** | .450** | .296** | .480** |
|    | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .000   |
|    | N                   | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    |
| t2 | Pearson Correlation | .449** | 1      | .381** | .288** | .583** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .000   |
|    | N                   | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    |
| t3 | Pearson Correlation | .450** | .381** | 1      | .422** | .408** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   |
|    | N                   | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    |
| t4 | Pearson Correlation | .296** | .288** | .422** | 1      | .525** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
|    | N                   | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    |
| ss | Pearson Correlation | .480** | .583** | .408** | .525** | 1      |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|    | N                   | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=t1 t2 t3 t4 s1 s2 s3 s4

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

### Correlations

[DataSet1] C:\Documents and Settings\Administrator\Desktop\ผล SPSSไปจ๊ัย

ความต่ำเรีจ SPSS 1.2.sav

### Correlations

|    |                     | t1     | t2     | t3     | t4     | s1     | s2     |
|----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| t1 | Pearson Correlation | 1      | .449** | .450** | .296** | .496** | .358** |
|    | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|    | N                   | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    |
| t2 | Pearson Correlation | .449** | 1      | .381** | .288** | .534** | .387** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   |
|    | N                   | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    |
| t3 | Pearson Correlation | .450** | .381** | 1      | .422** | .454** | .263** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   |
|    | N                   | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    |
| t4 | Pearson Correlation | .296** | .288** | .422** | 1      | .441** | .373** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   |
|    | N                   | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    |
| s1 | Pearson Correlation | .496** | .534** | .454** | .441** | 1      | .463** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
|    | N                   | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    |

|    |                     |        |        |        |        |        |        |
|----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| s2 | Pearson Correlation | .358** | .387** | .263** | .373** | .463** | 1      |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|    | N                   | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    |
| s3 | Pearson Correlation | .200** | .368** | .097   | .328** | .396** | .358** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .091   | .000   | .000   | .000   |
|    | N                   | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    |
| s4 | Pearson Correlation | .413** | .441** | .457** | .416** | .524** | .325** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|    | N                   | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    | 306    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

DESCRIPTIVES VARIABLES=t1 t2 t3 t4 tt

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

### Descriptives

[DataSet1] C:\Documents and Settings\Administrator\Desktop\ผล SPSS วิจัย

ความสำเร็จ SPSS 1.2.sav

#### Descriptive Statistics

|                    | N   | Mean   | Std. Deviation |
|--------------------|-----|--------|----------------|
| t1                 | 306 | 3.4340 | .50038         |
| t2                 | 306 | 3.7556 | .56253         |
| t3                 | 306 | 4.0673 | .60710         |
| t4                 | 306 | 3.9830 | .49836         |
| tt                 | 306 | 3.8100 | .39804         |
| Valid N (listwise) | 306 |        |                |

DESCRIPTIVES VARIABLES=s1 s2 s4 s3 ss  
 /STATISTICS=MEAN STDDEV.

### Descriptives

[DataSet1] C:\Documents and Settings\Administrator\Desktop\ผล SPSS วิจัย  
 ความสำเร็จ SPSS 1.2.sav

#### Descriptive Statistics

|                    | N   | Mean   | Std. Deviation |
|--------------------|-----|--------|----------------|
| s1                 | 306 | 3.7333 | .51240         |
| s2                 | 306 | 3.6098 | .48265         |
| s4                 | 306 | 3.9614 | .55179         |
| s3                 | 306 | 3.2451 | .73805         |
| ss                 | 306 | 3.6374 | .41825         |
| Valid N (listwise) | 306 |        |                |