

ความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน)
**THE NEED FOR THE DEVELOPMENT OF OPERATIONAL ABILITIES OF
EMPLOYEES OF TMB BANK PUBLIC COMPANY LIMITED**

อัญญา ทิพชัย

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Ananya Tipchai

E-mail: ananya.tipchai@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Rankhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะเฉพาะตำแหน่ง ด้านฝึกอบรม ด้านเทคโนโลยี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อยุ่ งาน รายได้ต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานเช่าซื้อรถยนต์ RSN1 ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 176 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 123 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 123 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 และมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 65

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านฝึกอบรม ด้านความรู้ และด้านเฉพาะตำแหน่งระดับมาก คือ ด้านเทคโนโลยี

คำสำคัญ: ความต้องการ, การพัฒนาความสามารถ, การปฏิบัติงาน, ธนาคารทหารไทยชนชาติ

ABSTRACT

The objective is to study the need for the development of operational abilities of employees of TMB Bank public company limited in 4 prospects: environment, job description, colleague performance teamwork, superiors and rewards classified by personal factors including sex, age, work experience and average income. The population used in this research was 176 employees of TMB Bank public company limited. The sample used in this research was 123 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using computer software to find the percentage, mean and standard deviation

The result found out that the users all respondents 123 people. Most are males of 96 people representing 78.00%. Most aged 31-40 years old 72 people, representing 58.50%. Most work experience under 5 years 54 people representing 43.90% and most average income higher than 30,000 baht 80 people representing 65%

The results founded that the need for the development of operational abilities of employees of TMB Bank public company limited. Overall, it's at a moderate level. Considering each aspect, it was found that the aspect that is at a high level is Environment, followed by Job description, rewards colleague performance teamwork, and superiors.

Keyword: Need, Abilities development, Operation, TMB Bank Public Company Limited

บทนำ

การเงินการธนาคารเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของทุกคนและยังเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของธุรกิจในทุกด้านตั้งแต่ระดับครัวเรือนจนถึงระดับประเทศไม่ว่าจะเป็นธุรกิจอุตสาหกรรม ภาคการเกษตร ทำให้มีการพัฒนาของเศรษฐกิจและการทำธุรกรรมการเงินกับธนาคารมากขึ้นด้วยเหตุผลต่างๆจำเป็นที่เห็นว่าสถาบันการเงินมีบทบาทและความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเงินทุนเป็นปัจจัยสำคัญทางเศรษฐกิจแต่มีจำกัด สถาบันการเงินจึงต้องจัดสรรเงินทุนเหล่านั้นให้เพียงพอกับความต้องการของหน่วยธุรกิจและประชาชน จึงเห็นได้ว่าสังคมยุคปัจจุบันต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยเศรษฐกิจต่าง ๆ ทั้งทางตรง และทางอ้อม

ธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน)จึงเห็นความสำคัญของกลุ่มลูกค้าและพนักงานเพื่อเป็นการพัฒนาระบบ มาตรฐานการบริการและเป็นสถาบันการเงินที่แข็งแกร่งขึ้นทางธนาคารฯจึงมีเป้าหมายในการเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาการเงินการธนาคารของประเทศ จึงเกิดการนำจุดแข็งของทั้งธนาคารทหารไทยและธนาคารชนชาติมารวมกันเพื่อเป็นสถาบันการเงินที่ทันสมัยและรองรับการเศรษฐกิจในอนาคต

ปัจจุบันธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน) เกิดจากการรวมกิจการระหว่าง ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นการผนึกกำลังความเชี่ยวชาญของ

ทั้งทีเอ็มบีและธนาคารที่แตกต่างกัน มาประสานจุดแข็งซึ่งกันเพื่อให้สอดคล้องกับสถานะการแข่งขันในปัจจุบันที่สูงขึ้น ไม่ว่าจะทางด้าน การจัดการบริการ ด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างรวดเร็วเพื่อการอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในการทำงานมากขึ้น

ดังนั้น การศึกษาความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการจัดอบรมพัฒนาทักษะพนักงาน ความต้องการพนักงานในการทำงานที่จะมีความสามารถหลากหลายในการปฏิบัติงานมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน และรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ทักษะทางด้านการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะเฉพาะตำแหน่ง ด้านฝึกอบรม และด้านเทคโนโลยี

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานเช่าซื้อรถยนต์ RSN1 จำนวน 176 คน (ข้อมูลพนักงานสินเชื่อการตลาดเช่าซื้อรถยนต์ RSN1 ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) จากรายงาน App In ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564) โดยผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 123 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

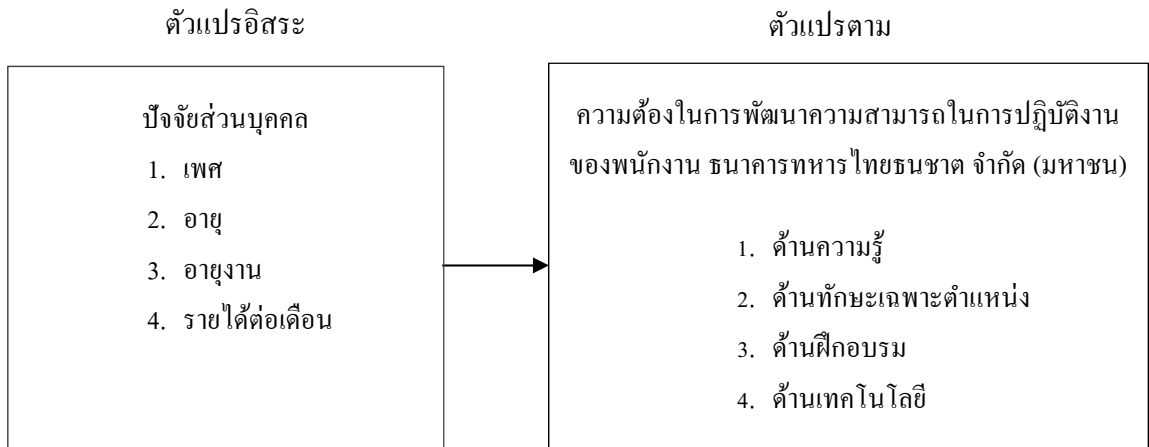
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)

2. สามารถนำผลวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อนำผลจากการศึกษามาเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ความต้องการหมายถึงสิ่งที่มนุษย์อยากมี อยากได้ มีความประสงค์ เพื่อเป็นแรงจูงใจหรือเครื่องกระตุ้นให้มนุษย์ทำสิ่งต่าง ๆ ออกมา ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา ด้านครอบครัว ด้านการทำงาน ทุกด้านล้วนมีความต้องการของมนุษย์ทั้งสิ้น ซึ่งในส่วนของความต้องการ ก็ได้มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการได้แก่

Maslow (1970) ซึ่งให้เห็นว่าความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์สามารถ จัดลำดับความสำคัญของความต้องการ (Hierarchy of need theory) ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐาน (Basic physical needs) เป็นความต้องการขั้น พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด เช่น ต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน ตลอดจนความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and security needs) เมื่อความ ต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์มีความต้องการขั้นสูงต่อไปคือความต้องการทางด้านความปลอดภัยและความมั่นคงต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่ถูกปลดออกหรือถูกย้ายงานบ่อย แต่ต้องการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมทัดเทียมกัน

3. ความต้องการทางสังคม (Social and belonging needs) หมายถึง ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เมื่อคนเรารู้สึกว่าสังคมยอมรับ แล้วก็จะเกิดความภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบ รักษาส่วนได้ส่วนเสียของสังคมอย่างเต็มที่

4. ความต้องการมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem and self-respect needs) เป็นความต้องการทางความมั่นใจในตนเอง เป็นที่ยอมรับนับถือของคนอื่น ต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียงในคนหมู่มาก

5. ความต้องการได้รับความสำเร็จ (Self-actualization needs) ความต้องการขั้นสุดท้ายนี้ เป็นความนึกคิดสูงในชีวิต นั่นคือ มนุษย์มีความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่าง เช่น ต้องการจะเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงของประเทศ เป็นต้น

ซึ่งในทฤษฎีความต้องการของ Maslow สรุปได้ว่าความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งแต่ละลำดับมีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลจะปฏิบัติตนให้ตอบสนองต่อความต้องการแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น โดยจะมีความต้องการเริ่มจากความต้องการลำดับขั้นขึ้นต่ำต่อเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วจะมีความต้องการในลำดับที่สูงขึ้น ทฤษฎีสรุปได้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์เป็นเรื่องของแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการ ทั้งนี้ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองก็จะเป็นแรงจูงใจให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ศักยภาพภายในตนให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน) (TMB Thanachart Bank Public Company Limited; ชื่อย่อ: ttb) หรือชื่อทางการค้า ทีเอ็มบีชนชาติ (ทีทีบี) เป็นธนาคารของประเทศไทย เกิดจากการรวมกิจการระหว่างธนาคารทหารไทยและธนาคารชนชาติ โดยการรวมกิจการเสร็จสิ้นเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 โดยมีลำดับเหตุการณ์ของการรวมกิจการ ดังนี้ ในวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 ธนาคารทหารไทย และธนาคารชนชาติ ร่วมกับ ING Group N.V. บริษัท ทุนชนชาติ และสโกเทียแบงก์ (Scotiabank) หรือธนาคารแห่งโนวาสโกเทีย (BNS) ได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงแบบไม่มีผลผูกพันทางกฎหมาย เพื่อประกาศเจตนารมณ์ในการรวมกิจการระหว่างธนาคารทหารไทย และธนาคารชนชาติ ต่อมาในวันที่ 23 เมษายน พ.ศ. 2564 ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2564 มีมติอนุมัติการเปลี่ยนชื่อของธนาคารทหารไทย เป็น ธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการเข้าซื้อกิจการ นำมาสู่วันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ได้ประกาศชื่อและโลโก้ใหม่อย่างเป็นทางการภายใต้ชื่อนิติบุคคลว่า ธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน) หรือ ทีเอ็มบีชนชาติ โดยมีโลโก้คือ ttb (ทีทีบี) และ สโลแกนใหม่ “Make REAL Change เปลี่ยน...เพื่อชีวิตคุณดีขึ้น” และในวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 ทีเอ็มบี และธนาคารชนชาติ รวมกิจการเสร็จสมบูรณ์เป็นทีเอ็มบีชนชาติ (ทีทีบี) และเปิดให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยมีพันธกิจในการมุ่งมั่นที่จะช่วยให้ลูกค้ามีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรี ราวิศรี (2545) ได้อธิบายวิธีการพัฒนาบุคลากรไว้ 6 ด้าน คือ 1) การปฐมนิเทศ เป็นวิธีการอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรที่เข้าทำงานใหม่ หรือผู้ที่รับราชการมานานแล้วแต่เพิ่งย้ายหรือสับเปลี่ยนหมุนเวียนมาปฏิบัติงานหน้าที่ใหม่ มีวัตถุประสงค์สำหรับแนะนำชี้แจงให้ทราบความรู้ทั่วไป กฎระเบียบ สร้าง ความคุ้นเคยกับผู้ร่วมงาน ลักษณะโครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร เพื่อให้สมาชิกใหม่เข้าใจวัตถุประสงค์รวมทั้งการเรียนรู้สภาพแวดล้อมใหม่ในองค์กร มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ในการทำงานต่อไป 2) การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งที่สามารถนำมาใช้เพื่อเปลี่ยนแปลงการกระทำหรือพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล 3) การส่งเสริมด้านวิชาการ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้กว้างขวางยิ่งขึ้น และสามารถทำได้หลายรูปแบบ มุ่งเน้นในเรื่องของการให้ความรู้ 4) การส่งไปศึกษาดูงาน เป็นการเพิ่มพูนวุฒิของบุคลากรให้มีความรู้ดียิ่งขึ้น หรือได้รับความรู้ใหม่ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถไม่ล้าสมัย และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือวิธีการใหม่ ๆ อาจทำได้โดยส่งบุคลากรไปศึกษาเพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้นหรือส่งไปดูงานในหน่วยงานที่มีระบบการทำงานที่ดีและทันสมัย 5) การพัฒนาตนเอง เป็นกระบวนการช่วยให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองเพื่อทำงานให้มีคุณภาพ มีทัศนคติที่ดีต่องาน โดยวิธีการที่จะปลูกฝังทัศนคติทำได้ 4 วิธี ได้แก่ 5.1) พัฒนาตนเอง ศึกษาเอง คิดเอง ปฏิบัติเอง 5.2) พัฒนาเป็นกลุ่มโดยให้เพื่อนร่วมกลุ่มช่วยกันสร้างทัศนคติที่ถูกต้องแล้วกำหนดเป็นข้อบัญญัติของกลุ่ม และสมาชิกทุกคนต้องปฏิบัติตาม 5.3) พัฒนาโดยกระบวนการฝึกอบรม การฝึกปฏิบัติ และมีการติดตามผล 5.4) การส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้บุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้นและได้รับความรู้ใหม่ 6) การศึกษาในสถานศึกษานอกเวลาทำงานหรือใช้เวลาบางส่วนของการทำงานไปรับการศึกษ (Outside courses) คือการที่หน่วยงานอนุญาตให้บุคลากรไปศึกษาวิชาที่หน่วยงานต้องการจากวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยในตอนบ่ายหรือค่ำ โดยหน่วยงานติดต่อเป็นพิเศษกับสถาบันการศึกษานั้น ๆ หรือให้ไปศึกษาใหม่หรือศึกษาต่อเพิ่มเติม (Retraining or upgrading) เพื่อเพิ่มวุฒิของบุคลากรให้มีความรู้ดีขึ้น หรือได้รับความรู้ใหม่ในวิธีทำงานและเครื่องมือปฏิบัติงานใหม่

ชรีภรณ์ ชนะสงคราม (2555) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการทำงานคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์ การวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 2) พนักงานไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์ ที่มีเพศ สถานภาพสมรส และเงินเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระดับชั้นองค์กร ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) คุณภาพชีวิตในการ

ทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูงมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เสกสรร อรุณ (2557) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท เมทเทิลคอม พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่และ โอกาสก้าวหน้า ส่วนปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยพบว่า 1) ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงาน มีการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด มีการคำนึงถึงการลดค่าใช้จ่าย ของบริษัท รักษาคุณภาพผลประโยชน์ของบริษัทเสมือนเป็นของตนเอง จึงทำให้พนักงานสามารถที่จะ ทำงานได้ตามนโยบายทางด้านคุณภาพกำหนดและเป็นไปตามมาตรฐานข้อตกลงที่ลูกค้าต้องการ เมื่อได้รับมอบหมายจากหัวหน้าลงมือปฏิบัติทันที เสร็จตามเวลาที่กำหนดได้ นำไปสู่การเตรียม ความพร้อมตลอดเวลาหากมีการเพิ่มปริมาณงานแก่พนักงานและหน่วยงานซึ่งจะทำให้สามารถปฏิบัติงานที่สนับสนุนให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง มีการนำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้สามารถลดอัตราการเกิดของเสียจาก วิธีการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การผลิตที่ให้คุณภาพและประสิทธิภาพนั้น สถานที่ทำงานควรจะเป็นระเบียบ ปลอดภัย พนักงานมีระเบียบวินัยสถานที่ ทำงานมีกฎระเบียบ ซึ่งจะส่งผลให้ลดอุบัติเหตุต่าง ๆ ได้และพนักงาน รู้สึกลดอุบัติเหตุ 2) พนักงานบริษัท เมทเทิลคอม จำกัด มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยแรงจูงใจภายใน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จใน การปฏิบัติงาน ด้านการยกย่องยอมรับนับถือ ด้านการมีอำนาจหน้าที่ และด้าน โอกาสก้าวหน้าในงาน และ 4) ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมทเทิลคอม จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วยด้านนโยบายและการบริหาร และ ด้านการพัฒนาการฝึกอบรม

ลัดดา รักษารายบรรณ (2557) ทำการศึกษาวิจัยงานเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ระดับการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีการพัฒนาในด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน สูงเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านรูปแบบวิธีการ และกิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานเช่าซีรอลยนต์ RSN1 จำนวน 176 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 122.22 คน จึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้อยู่ที่จำนวน 123 คน จากประชากรทั้งหมด 176 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเรื่องความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน) และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหาตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนแต่ละข้อคำถามดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาคั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานกลุ่มตัวอย่าง เมื่อรับแบบสอบถามคืนจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 123 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 78 เพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาคืออายุ 23-30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1, อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมาอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 และ อายุงาน 5-10 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ส่วนใหญ่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาเป็นรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และรายได้ต่ำกว่า 20,000 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านฝึกอบรม ด้านความรู้ และด้านเฉพาะตำแหน่ง ระดับมาก คือ ด้านเทคโนโลยี

1. ด้านความรู้

ความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือการสอนงานจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้บังคับบัญชาธนาคารฯ จัดให้มีการอบรมปฐมนิเทศก่อนการปฏิบัติงานเพื่อชี้แจงนโยบาย ท่านได้พัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน โดยการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับตำแหน่งงานของท่าน มีการอบรมผ่านสื่อภายในองค์กรเพื่อทบทวนและพัฒนาความรู้ ธนาคารฯ ได้สนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในตำแหน่งหน้าที่

2. ด้านทักษะเฉพาะตำแหน่ง

ความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือส่งเสริมให้ศึกษางานของส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ สนับสนุนและจัดให้มีการจัดอบรมในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีการสัมมนาระหว่างหน่วยงานสาขาที่ปฏิบัติหน้าที่

เช่นเดียวกัน,ส่งเสริมให้มีการจัดอบรมหลักสูตรเฉพาะตำแหน่ง ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ จัดการมีทุนการศึกษาเพื่อส่งเสริมกับหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง

3. ด้านฝึกอบรม

ความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ผู้บังคับบัญชาชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานต่างๆอย่างชัดเจน จัดให้พนักงานเข้ารับการศึกษาทุกคน ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญในการจัดการฝึกอบรมพนักงาน และติดตามผลการอบรมมีการนำไปประยุกต์ในตำแหน่งงาน

4. ด้านเทคโนโลยี

พบว่าความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือส่งเสริมให้งานจัดหาอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารข้อมูล ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีการอบรมการใช้งาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น Microsoft office จัดการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในเบื้องต้น ฝึกอบรมการใช้ระบบเครือข่าย Intranet ในการค้นหาข้อมูลภายใน จัดการมีกรอบการใช้งาน โปรแกรมระบบภายใน (AL, AS400 เป็นต้น)

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 123 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 65

ความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านฝึกอบรม ด้านความรู้ และด้านเฉพาะตำแหน่ง ระดับมาก คือ ด้านเทคโนโลยี

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านฝึกอบรม ด้านความรู้ และด้านเฉพาะ ระดับมาก คือ ด้านเทคโนโลยี ตามลำดับ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านความรู้

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือการส่งงานจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้บังคับบัญชา, ธนาคารฯจัดให้มีการอบรมปฐมนิเทศก่อนการปฏิบัติงานเพื่อชี้แจงนโยบาย, การพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน โดยการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับตำแหน่งงานปัจจุบัน มีการอบรมผ่านสื่อภายในองค์กรเพื่อทบทวนและพัฒนาความรู้ และต้องการให้ธนาคารฯได้สนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในตำแหน่งหน้าที่ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลัดดา รักษารายบรรณ (2557) ศึกษาวิจัยงานเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ระดับการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีการพัฒนาในด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน สูงเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านรูปแบบวิธีการ และกิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติงาน

2. ด้านทักษะเฉพาะตำแหน่ง

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือส่งเสริมให้ศึกษางานของส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ สนับสนุนและจัดให้มีการจัดอบรมในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีการสัมมนาระหว่างหน่วยงานสาขาที่ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกัน, ส่งเสริมให้มีการจัดอบรมหลักสูตรเฉพาะตำแหน่งส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ จัดการมีทุนการศึกษาเพื่อส่งเสริมกับหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรี ราวีศรี (2545) ได้อธิบายวิธีการพัฒนาบุคลากรไว้ 6 ด้าน คือ 1) การปฐมนิเทศ เป็นวิธีการอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรที่เข้าทำงานใหม่ หรือผู้ที่รับราชการมานานแล้วแต่เพิ่งย้ายหรือสับเปลี่ยนหมุนเวียนมาปฏิบัติงานหน้าที่ใหม่ มีวัตถุประสงค์สำหรับแนะนำชี้แจงให้ทราบความรู้ทั่วไป กฎระเบียบ สร้างความคุ้นเคยกับผู้ร่วมงาน ลักษณะ โครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร เพื่อให้สมาชิกใหม่เข้าใจวัตถุประสงค์รวมทั้งการเรียนรู้สภาพแวดล้อมใหม่ในองค์กร มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ในการทำงานต่อไป 2) การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งที่สามารถนำมาใช้เพื่อเปลี่ยนแปลงการกระทำหรือพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล 3) การส่งเสริมด้านวิชาการ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้กว้างขวางยิ่งขึ้น และสามารถทำได้หลายรูปแบบ มุ่งเน้นใน

เรื่องของการให้ความรู้ 4) การส่งไปศึกษาดูงาน เป็นการเพิ่มพูนวุฒิของบุคลากรให้มีความรู้ดียิ่งขึ้น หรือได้รับความรู้ใหม่ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถไม่ล้าสมัย และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือวิธีการใหม่ ๆ อาจทำได้โดยส่งบุคลากรไปศึกษาเพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้นหรือส่งไปดูงานในหน่วยงานที่มีระบบการทำงานที่ดีและทันสมัย 5) การพัฒนาตนเอง เป็นกระบวนการช่วยให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองเพื่อทำงานให้มีคุณภาพ มีทัศนคติที่ดีต่องาน โดยวิธีการที่จะปลูกฝังทัศนคติทำได้ 4 วิธี ได้แก่ 5.1) พัฒนาตนเอง ศึกษาเอง คิดเอง ปฏิบัติเอง 5.2) พัฒนาเป็นกลุ่มโดยให้เพื่อนร่วมกลุ่มช่วยกันสร้างทัศนคติที่ถูกต้องแล้วกำหนดเป็นข้อบัญญัติของกลุ่ม และสมาชิกทุกคนต้องปฏิบัติตาม 5.3) พัฒนาโดยกระบวนการฝึกอบรม การฝึกปฏิบัติ และมีการติดตามผล 5.4) การส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้บุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้นและได้รับความรู้ใหม่ 6) การศึกษาในสถานศึกษานอกเวลาทำงานหรือใช้เวลาบางส่วนของการทำงานไปปรับการศึกษา (Outside courses) คือการที่หน่วยงานอนุญาตให้บุคลากรไปศึกษาวิชาที่หน่วยงานต้องการจากวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยในตอนบ่ายหรือค่ำ โดยหน่วยงานติดต่อเป็นพิเศษกับสถาบันการศึกษานั้น ๆ หรือให้ไปศึกษาใหม่หรือศึกษาต่อเพิ่มเติม (Retraining or upgrading) เพื่อเพิ่มวุฒิของบุคลากรให้มีความรู้ดีขึ้น หรือได้รับความรู้ใหม่ในวิธีทำงานและเครื่องมือปฏิบัติงานใหม่

3. ด้านฝึกอบรม

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ผู้บังคับบัญชาชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน จัดให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมทุกคน ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญในการจัดการฝึกอบรมพนักงาน ติดตามผลการอบรมมีการนำไปประยุกต์ในตำแหน่งงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรี ราวิศรี (2545) ได้อธิบายวิธีการพัฒนาบุคลากรไว้ 6 ด้าน คือ 1) การปฐมนิเทศ เป็นวิธีการอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรในองค์การที่เข้าทำงานใหม่ หรือผู้ที่รับราชการมานานแล้วแต่เพิ่งย้ายหรือสับเปลี่ยนหมุนเวียนมาปฏิบัติงานหน้าที่ใหม่ มีวัตถุประสงค์สำหรับแนะนำชี้แจงให้ทราบความรู้ทั่วไป กฎระเบียบ สร้าง ความคุ้นเคยกับผู้ร่วมงาน ลักษณะโครงสร้างขององค์การ นโยบายขององค์การ เพื่อให้สมาชิกใหม่เข้าใจวัตถุประสงค์รวมทั้งการเรียนรู้สภาพแวดล้อมใหม่ในองค์การ มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ในการทำงานต่อไป 2) การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งที่สามารถนำมาใช้เพื่อเปลี่ยนแปลงการกระทำหรือพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล 3) การส่งเสริมด้านวิชาการ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้กว้างขวางยิ่งขึ้น และสามารถทำได้หลายรูปแบบ มุ่งเน้นในเรื่องของการให้ความรู้ 4) การส่งไปศึกษาดูงาน เป็นการเพิ่มพูนวุฒิของบุคลากรให้มีความรู้ดียิ่งขึ้น หรือได้รับความรู้ใหม่ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถไม่ล้าสมัย และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือวิธีการใหม่ ๆ อาจทำได้โดยส่งบุคลากรไปศึกษาเพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้นหรือส่งไปดูงานในหน่วยงานที่มีระบบการทำงานที่ดีและทันสมัย 5) การพัฒนาตนเอง เป็นกระบวนการช่วยให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองเพื่อทำงานให้มี

คุณภาพ มีทัศนคติที่ดีต่องาน โดยวิธีการที่จะปลูกฝังทัศนคติทำได้ 4 วิธี ได้แก่ 5.1) พัฒนาตนเอง ศึกษาเอง คิดเอง ปฏิบัติเอง 5.2) พัฒนาเป็นกลุ่มโดยให้เพื่อนร่วมกลุ่มช่วยกันสร้างทัศนคติที่ถูกต้องแล้ว กำหนดเป็นข้อบัญญัติของกลุ่ม และสมาชิกทุกคนต้องปฏิบัติตาม 5.3) พัฒนาโดยกระบวนการฝึกอบรม การฝึกปฏิบัติ และมีการติดตามผล 5.4) การส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้บุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้นและได้รับความรู้ใหม่ 6) การศึกษาในสถานศึกษาออกเวลาทำงานหรือใช้เวลาบางส่วนของการทำงานไปปรับการศึกษา (Outside courses) คือการที่หน่วยงานอนุญาตให้บุคลากรไปศึกษาวิชาที่หน่วยงานต้องการจากวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยในตอนบ่ายหรือค่ำ โดยหน่วยงานติดต่อเป็นพิเศษกับสถาบันการศึกษานั้น ๆ หรือให้ไปศึกษาใหม่หรือศึกษาต่อเพิ่มเติม (Retraining or upgrading) เพื่อเพิ่มวุฒิของบุคลากรให้มีความรู้ดีขึ้น หรือได้รับความรู้ใหม่ในวิธีทำงานและเครื่องมือปฏิบัติงานใหม่

4. ด้านเทคโนโลยี

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือส่งเสริมใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารข้อมูล ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีการอบรมการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น Microsoft office จัดการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในเบื้องต้น ฝึกอบรมการใช้ระบบเครือข่าย Intranet ในการค้นหาข้อมูลภายใน จัดการฝึกอบรมการใช้งาน โปรแกรมระบบภายใน (AL, AS400 เป็นต้น) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสกสรร อรกุล (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่และโอกาสก้าวหน้า ส่วนปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยพบว่า 1) ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงาน มีการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด มีการคำนึงถึงการลดค่าใช้จ่าย ของบริษัท รักษาดูแลผลประโยชน์ของบริษัทเสมือนเป็นของตนเอง จึงทำให้พนักงานสามารถที่จะ ทำงานได้ตามนโยบายทางด้านคุณภาพกำหนดและเป็นไปตามมาตรฐานข้อตกลงที่ลูกค้าต้องการ เมื่อได้รับมอบหมายจากหัวหน้าลงมือปฏิบัติทันที เสร็จตามเวลาที่กำหนดได้ นำไปสู่การเตรียมความพร้อมตลอดเวลาหากมีการเพิ่มปริมาณงานแก่พนักงานและหน่วยงานซึ่งจะทำให้สามารถปฏิบัติงานที่สนับสนุนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีการนำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้สามารถลดอัตราการเกิดของเสียจาก วิธีการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การผลิตที่ให้คุณภาพและประสิทธิภาพนั้น สถานที่ทำงานควรจะเป็นระเบียบ ปลอดภัย พนักงานมีระเบียบวินัยสถานที่ ทำงานมีกฎระเบียบ ซึ่งจะส่งผลให้ลดอุบัติเหตุต่าง ๆ ได้และพนักงานรู้สึกปลอดภัย 2) พนักงานบริษัท เมทเทิลคอม จำกัด มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยแรงจูงใจภายใน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยกย่องยอมรับนับถือ ด้านการมีอำนาจหน้าที่ และด้าน โอกาสก้าวหน้าในงาน และ 4) ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท 45 เมทเทิลคอม จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วยด้านนโยบายและการบริหาร และ ด้านการพัฒนาการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิชาการทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน) สรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านฝึกอบรม

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การติดตามผลการอบรมมีการนำไปใช้ประยุกต์ในตำแหน่งงานกล่าวคือ ควรมีการจัดอบรมทั้งทางพื้นฐานของการปฏิบัติงานและจัดอบรมต่อยอดเฉพาะด้านของพนักงานที่ปฏิบัติในสำนักงานเฉพาะและผู้บังคับบัญชาส่งเสริมหรือจัดการฝึกอบรมของพนักงานในสังกัด เช่น การจัดกิจกรรม อบรมนอกสถานที่ระหว่างหน่วยงาน ไตรมาสละครั้งเพื่อเป็นการทบทวนความรู้ทักษะการทำงาน เป็นต้น

2. ด้านความรู้

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ วิชาการฯ ได้สนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในตำแหน่งหน้าที่ที่กล่าวคือพนักงานต้องการให้ทางวิชาการสนับสนุนให้ในแต่ละสายงานมีการจักพัฒนาศักยภาพตามตำแหน่งเฉพาะของแต่ละด้านให้มากขึ้น เช่น มีการอบรมผ่านสื่อภายในองค์กรเพื่อทบทวนและพัฒนาความรู้กล่าวคือทางวิชาการควรส่งเสริมหรือจัดให้มีการอบรมหรือทำสื่อออนไลน์ในการเรียนรู้ให้กับพนักงาน

3. ด้านทักษะเฉพาะตำแหน่ง

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การจัดให้มีทุนการศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถ ทักษะในตำแหน่งหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและส่งเสริมให้มีการจัดอบรมหลักสูตรเฉพาะของแต่ละตำแหน่งงานเพื่อความเชี่ยวชาญในงานแต่ละด้าน เช่นการจัดให้พนักงานสินเชื่อการตลาดเกี่ยวกับสินเชื่อรถยนต์ เรียนรู้วิธีการดูแลรถยนต์ รุ่นต่างๆเพื่อจะได้ไม่ผิดพลาดในการทำงาน

4. ด้านเทคโนโลยี

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรจัดให้มีการอบรมการใช้งาน โปรแกรมระบบภายใน (AL,AS400) กล่าวคือ กลุ่มโปรแกรมระบบงานที่เฉพาะหรือระบบงานที่ซับซ้อนควรมีการจัดอบรมเพิ่มเติมเพื่อพนักงานสามารถเข้าถึงและนำมาปฏิบัติงานได้ชำนาญ, และรวมถึงการฝึกอบรมการใช้ระบบเครือข่าย Internet ในการค้นหาข้อมูลภายใน กล่าวคือระบบข้อมูลธนาคารค่อนข้างซับซ้อนทำให้เป็นอุปสรรคหรือทำให้การปฏิบัติงานล่าช้าดังนั้นจึงควรจัดการอบรมการใช้ระบบเครือข่ายภายใน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมตัวแปรต่างๆในการวิจัยเพื่อนำได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และรอบด้านมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่การศึกษาเฉพาะพนักงานสินเชื่อการตลาดเช่าซื้อรถยนต์ RSN1 ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด(มหาชน) แต่ก็ยังถือไม่ได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นตัวแทนของพนักงานสินเชื่อการตลาดเช่าซื้อรถยนต์ RSN1 ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด(มหาชน) ทั้งหมด จึงควรศึกษาขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบว่าโดยรวมแล้ว ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อการตลาดเช่าซื้อรถยนต์ RSN1 ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด(มหาชน) เป็นอย่างไร ซึ่งจะได้นำไปปรับปรุงประสิทธิภาพในด้านความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชรีภรณ์ ชนะสงคราม. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด*

(มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.

พัชรี ราวีศรี. (2545). *ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการสาย ข มหาวิทยาลัยบูรพา.*

ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป), มหาวิทยาลัยบูรพา.

ลัดดา รักจรรยาบรรณ. (2557). *การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัย*

บูรพา. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย
บูรพา

เสกสรร อรกุล. (2557). *ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ*

*พนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ศรีปทุม.*

Maslow, Abraham H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harpers and Row.