

ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

NEEDS FOR SELF-DEVELOPMENT OF EMPLOYEES

AT UNITED OVERSEAS BANK LIMITED CO.

พลอยไพลิน ชุนสอาด

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Ploypailin Chunsat

E-mail: c.ploypailin27@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ, ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์, ด้านทักษะความรู้ความสามารถ, ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน, ด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านมีส่วนร่วมภายในและภายนอกองค์กร

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 297 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 297 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 มีอายุ 31-40 ปีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 มีตำแหน่ง Head Teller/Teller จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความต้องการมากที่สุด คือด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านทักษะความรู้ความสามารถ ด้านบุคลิกภาพ

ด้านมีส่วนร่วมภายในและภายนอกองค์กร ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์

คำสำคัญ : ความต้องการพัฒนาตนเอง, ธนาคารยูโอบี จำกัด(มหาชน), เรียนรู้

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate self-development needs of employees of UOB Bank Public Company Limited are personality, human relations, Skills and knowledge, Internal and external engagement and Digital and information technology Classified by personal status such as gender, age, education level, work experiences, salary and position. The target group of this study are the employees of UOB Bank Public Company Limited, who are working at branches in Bangkok and Metropolitan area. A sample of 297 cases were responded by questionnaire. for data analysis which using software for frequency, percentage, average (\bar{x}), deviation (SD) as the questionnaire tool.

The results of the study found that 297 employees who responded to the questionnaire, 196 peoples were female representing 66.0%. Mainly age are 31-40 years old, 146 persons 49.2%. Most of the work experiences is 1-5 years, 151 people, representing 50.8% and had a bachelor's degree, 227 people, 76.4% with a salary of 20,001-30,000 baht, 146 people, representing 49.2% and their position are Head teller / Teller 126 people, representing 42.4%.

The study result found that overall self - development needs of the employees of UOB Bank Public Company Limited was a lot of needs for self-development in digital and information technology, followed by salary and benefit, skill and knowledge, personality, internal and external engagement. The most need self-development was human relations respectively.

Keyword: Needs for Self – Development, United Overseas Bank Limited Co., Learning

บทนำ

ในปัจจุบันรูปแบบของธนาคารพาณิชย์ได้มีวิวัฒนาการที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะความต้องการของตลาด สภาวะสังคม ไลฟ์สไตล์ของลูกค้า รวมไปถึงแรงกดดันจากคู่แข่ง เป็นระบบของยุคดิจิทัลที่ระบบเทคโนโลยี นวัตกรรมเข้ามามีบทบาทมากที่สุดต่อการทำธุรกรรมทางการเงินระหว่างมนุษย์กับธนาคาร ความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รูปแบบสาขาย่อยของธนาคารที่มีปริมาณพื้นที่จำกัดขนาดเล็ก ซึ่งในบางสาขาจะมีพนักงานให้บริการผ่านหน้าเคาน์เตอร์ประมาณ 2-3 คน เท่านั้น แต่จะเน้นการให้ลูกค้าใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แต่ในการสร้างจุดขายให้กับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร พนักงานยังคงเป็นส่วนสำคัญในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของสถาบันการเงินหรือธนาคาร ทั้งนี้ความพร้อมของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากผลิตภัณฑ์ของธนาคารแต่ละรูปแบบมีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้นตามยุคสมัย ดังนั้นคุณสมบัติของพนักงานย่อมจะต้องเปลี่ยนไป โดยจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และพฤติกรรมของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มการใช้ผลิตภัณฑ์ต่อลูกค้าให้มากขึ้น และการสร้างเชื่อมั่น ความจงรักภักดีของลูกค้า อันจะสามารถสร้างผลตอบแทนให้แก่ธนาคารและต่อตัวพนักงาน

เมื่อปี พ.ศ.2561 ธนาคารพาณิชย์ไทยมีการเดินทางเปิดสาขาลงอย่างต่อเนื่อง หลังจากเทคโนโลยีระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเข้ามามีบทบาทในยุคปัจจุบัน ทำให้ธนาคารพัฒนาตัวเองไปสู่ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเรื่อย ๆ ให้ลูกค้าสามารถใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารได้ด้วยตัวเองโดยแทบจะครอบคลุมทุกบริการ ทำให้ธนาคารต้องลดจำนวนสาขาลง ทำให้พนักงานธนาคารที่อดีตเคยเป็นมนุษย์ทองคำหรือเป็นพนักงานที่ลูกค้ามีความต้องการมากที่สุดของระบบได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็วนี้ ภาครัฐยังมีการเปิดให้องค์กรเอกชนที่ไม่ใช่ธนาคาร เช่น ร้านสะดวกซื้อ ได้เข้ามามีบทบาทการให้บริการทางการเงินเช่นเดียวกับธนาคารอีกด้วย ทำให้ธนาคารพาณิชย์ไทยมีคู่แข่งในการแข่งขันเพิ่มขึ้น และค่อนข้างรุนแรง อีกทั้งยังสอดคล้องไปถึงการที่ธนาคารมีการปรับลดพนักงานลดลงส่งผลให้หลาย ๆ ธนาคารมีการวางแผนการดำเนินงานในการลดต้นทุนโดยหันมาปิดสาขามากกว่าการขยายสาขาดังเช่นในอดีต แต่ในทางกลับกันธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) กลับมีแนวคิด และมุมมองที่ต่างออกไปในเรื่องนี้ พบว่า 99% ของลูกค้าทั้งกลุ่มครอบครัวและกลุ่มเจ้าของกิจการ มีการมาใช้บริการที่สาขาอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อขอคำปรึกษาทางการเงิน ในส่วนกลุ่มคนรุ่นใหม่วัยทำงาน สตาร์ทอัพที่แม้จะมีการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น แต่ก็ยังต้องการคำปรึกษาด้านการเงินจากสาขาของธนาคารด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ยังมีการวางแผนในการเปิดสาขาใหม่เพิ่มเติมอีก 16 สาขา ซึ่งจะทำให้เสร็จสิ้นภายในปี 2021 โดยธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) จะมีสาขาทั้งสิ้น 170 สาขา จากที่มี 154 สาขาในปัจจุบัน ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) วางแผนการพัฒนาพนักงานซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน โดยจะเพิ่มเติมทักษะทั้งด้านบริการกับความรู้ผ่านการผลักดันให้จำนวนผู้ที่มีใบอนุญาตให้คำปรึกษาทางการเงินเพิ่มขึ้นจาก 1,300 คน เป็น 1,500 คน

ความต้องการพัฒนาตนเองถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดต่อพนักงาน หากมีความต้องการพัฒนาตนเอง ก็จะทำให้ตนเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น และจะส่งผลให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มี

การปรับขึ้นเงินเดือน ตำแหน่งและโบนัสตามมาด้วย และยังสามารถแข่งขันกับพนักงานจากธนาคารอื่น ๆ ได้อีก

จากข้อมูลที่กำลังมาข้างต้น การศึกษาครั้งนี้จึงต้องการจะศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลข้อมูลความต้องการพัฒนาตนเองเป็นแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาตนเอง การวิจัยครั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาทั่วไปและเพื่อเป็นแนวทางในการหาวิธีให้พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเองเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัย เรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน เงินเดือนตำแหน่งงาน

ตัวแปรตาม ประกอบไปด้วย

1. ความต้องการพัฒนาตนเอง ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะความรู้ความสามารถ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านมีส่วนร่วมภายในและภายนอกองค์กร

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 1,148 คน ข้อมูล ณ สิงหาคม 2562 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% (Taro Yamane,1973) จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 297 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

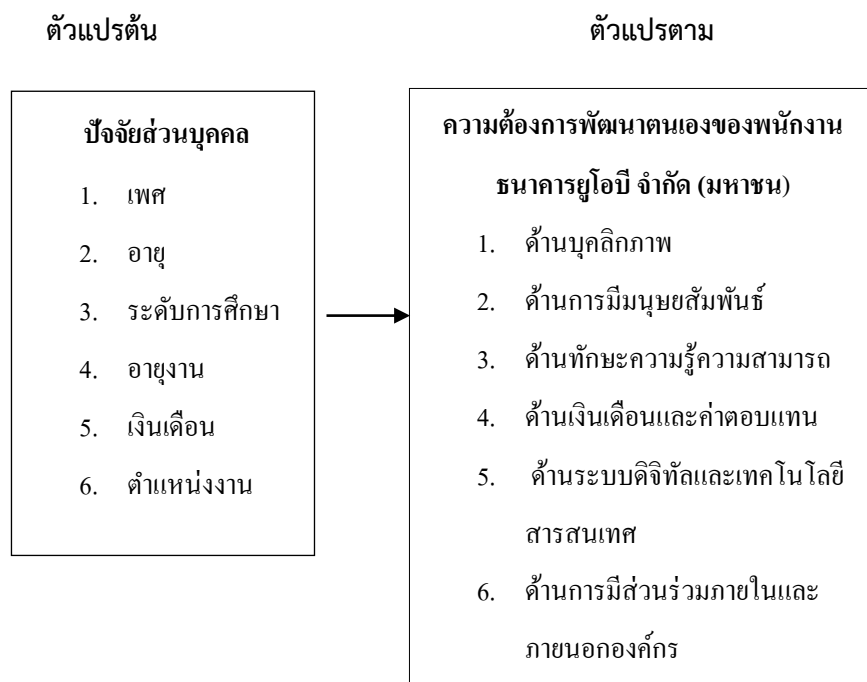
ดำเนินการวิจัยตั้งแต่ เดือน สิงหาคม- กันยายน 2562 เป็นระยะเวลารวมทั้งสิ้น 1 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบข้อมูลสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนในการสร้างความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
2. ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถกำหนดทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ที่จะส่งผลให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานที่ดีขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร รวมถึงสามารถนำไปปรับปรุงข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต อีกทั้งยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันหรือต่อบุคคลอื่นได้ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการพัฒนาตนเอง

บอยเดล (Boydell, 1985) ได้อธิบายถึงการพัฒนาตนเอง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพและร่างกาย บุคคลจะสามารถพัฒนาตนเองได้นั้นจะต้องมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีและแข็งแรง มีความคิดความอ่าน และความรู้สึกที่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งไม่ขัดแย้งกับความเป็นอยู่ในด้านทักษะจะต้องพัฒนาทั้งด้านความคิด ความคิดสร้างสรรค์ และระดับร่างกายที่มุ่งมั่น ด้านการกระทำให้สำเร็จ เป็นด้านที่เกี่ยวกับการกระทำต่าง ๆ ให้สำเร็จ โดยไม่ต้องรอคำสั่งใด ๆ และสุดท้ายด้านเอกภาพของตนเอง เป็นด้านที่ต้องยอมรับข้อดีและข้อเสีย เพื่อพร้อมที่จะพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) เกิดจากการรวมกิจการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) และธนาคารยูโอบีรัตนสิน จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่เป็นอันดับที่ 9 ของประเทศไทย มีสินทรัพย์มูลค่ารวม 206,000 ล้านบาท ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2548

ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) คือธนาคารพาณิชย์ชั้นนำระดับภูมิภาคที่มุ่งมั่นนำเสนอผลิตภัณฑ์คุณภาพและบริการชั้นเลิศแก่ลูกค้า นับตั้งแต่ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2478 “กลุ่มธนาคารยูโอบี ประเทศสิงคโปร์” เติบโตอย่างมั่นคงสู่เครือข่ายที่แข็งแกร่งในภูมิภาคเอเชีย โดยเฉพาะในประเทศสิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย ไทย และจีน จวบจนถึงวันนี้ กลุ่มธนาคารยูโอบี มีเครือข่ายสำนักงานกว่า 500 แห่ง ใน 19 ประเทศและเขตการปกครอง ทั้งในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ยุโรปตะวันตก และอเมริกาเหนือ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นัยนัน บุญมี (2555) ได้วิจัย เรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์เคที ซีมีโก้ จำกัด สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ และเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทเคที ซีมีโก้ จำกัด สาขาเซ็นทรัลเวิลด์กับปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานบริษัทเคที ซีมีโก้ จำกัด สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ จำนวน 134 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม วัดระดับความต้องการพัฒนาตนเองใน 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติและด้านบุคลิกภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความต้องการพัฒนาตนเองในทุก ๆ ด้าน ในระดับมาก 2) ความต้องการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกันตามเพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน มีความต้องการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกัน 3) สถานภาพและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ 4) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านทักษะและด้านทัศนคติ 5) ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้และด้านทักษะ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 1,148 คน (ที่มา : ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) 2562)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% (Taro Yamane, 1973)

จากประชากรทั้งหมด 1,148 คน ใช้สูตรคำนวณแล้วได้จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณ 297 คน ดังนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) 3 ส่วนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน เงินเดือน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความต้องการพัฒนาตนเอง 6 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open end) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในข้อเสนอแนะความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.5 ถึง 1.0 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.5 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมการสำหรับการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) มีพนักงาน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 297 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 และเพศชาย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาคือ อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 , อายุ 41-50 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และ อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และมากกว่า 20... ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับส่วนใหญ่ มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2, มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และ 30,001-40,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีตำแหน่ง Head Teller/Teller จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาคือตำแหน่งSCSO/CSO จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7, ตำแหน่งผู้จัดการสาขา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และ ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความต้องการมากที่สุด คือด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านทักษะความรู้ความสามารถ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมีส่วนร่วมภายในและภายนอกองค์กร ($\bar{X} = 4.52$, $\bar{X} = 4.50$, $\bar{X} = 4.43$, $\bar{X} = 4.33$, $\bar{X} = 4.26$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

สถานะภาพส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) มีพนักงาน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 297 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 และเพศชาย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาคือ อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ,อายุ 41-50 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และ อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.8 รองลงมาคืออายุงาน 6-10 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 , อายุงาน 11-20 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และมากกว่า 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับส่วนใหญ่ มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 , มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และ 30,001-40,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีตำแหน่ง Head Teller/Teller จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาคือตำแหน่งSCSO/CSO จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 , ตำแหน่งผู้จัดการสาขา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และ ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

ปัจจัยความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความต้องการมากที่สุด คือด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านทักษะความรู้ความสามารถ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมีส่วนร่วมภายในและภายนอกองค์กรตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านทักษะความรู้ความสามารถ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมีส่วนร่วมภายในและภายนอกองค์กร ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านบุคลิกภาพ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้องการออกกำลังกาย พิ트니스 รับประทานอาหารที่มีประโยชน์ เพื่อรูปร่างที่ดี ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมด้านบุคลิกภาพต้องการฝึกปฏิบัติตนในเรื่องการวางตัวการแสดงกริยาท่าทาง ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ต้องการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารการใช้ น้ำเสียงสีหน้าและท่าทาง ต้องการเข้าหลักสูตรการสอนแต่งหน้าทำผม การแต่งกายให้เข้ากับบุคลิกภาพตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ นัยนัน บุญมี (2555) ได้วิจัย เรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์เคที ซีมิโก้ จำกัด สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ วัดระดับความต้องการพัฒนาตนเองใน 4 ด้าน คือด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติและด้านบุคลิกภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1.ระดับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความต้องการพัฒนาตนเองในทุก ๆ ด้านในระดับมาก 2. ความต้องการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกันตามเพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน มีความต้องการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกัน 3. สถานภาพและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ 4.ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านทักษะและด้านทัศนคติ 5. ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้และด้านทักษะ

2. ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ มีความต้องการให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในเวลาคับขันและเหตุการณ์เฉพาะหน้า การฝึกความเป็นผู้นำ ในกิจกรรม V&V STAR TALENT ต้องการฝึกการสื่อสารเจรจาเพื่อปรับตัวให้ เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้อย่างดี ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดคือ เข้าร่วมอบรมฝึกตนเองในการเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง ต้องการฝึกเรื่องการประมวลกระบวนการ ความคิดในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ นุสรนา นาคทอง (2560) ได้วิจัย เรื่องความความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอสรรพยาและอำเภอมะนัง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอสรรพยาและอำเภอมะนัง จังหวัดชลบุรี มีความต้องการพัฒนาตนเองในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการฝึกอบรมมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง และด้านการศึกษา ต่อน้อยที่สุด

3. ด้านทักษะความรู้และความสามารถ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เรียนรู้ศึกษาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ของธนาคารยูโอบีอย่างสม่ำเสมอ ฝึกฝนเรียนรู้ฝึกทักษะงาน ในด้านภาษาต่างประเทศ เข้าเรียนรู้ฝึกอบรมเพื่อสอบใบอนุญาตนายหน้าด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ต้องการเข้าร่วมอบรมกิจกรรมเกี่ยวกับ การแลกเปลี่ยนการทำงานในแต่ละด้าน ต้องการพัฒนาตนเองเรื่องระบบการทำงานของธนาคารยูโอบีอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัย ยิ่งยศ เจนรักสุขุม (2555) ได้วิจัย เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลธนาคารกรุงไทย: ศึกษาเฉพาะสายงาน ทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสายงาน ทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาลธนาคารกรุงไทยต่อการฝึกอบรมและพัฒนาใน 4 ด้าน คือ ด้านการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม ด้านวิธีการฝึกอบรม/รูปแบบการฝึกอบรม ด้านการประเมินผล/ติดตาม ผลการฝึกอบรม และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาลธนาคารกรุงไทย ต่อการฝึกอบรมและพัฒนา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า 1.ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย สายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ขณะที่ ด้านการหาความจำเป็นของการอบรมพัฒนามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล ธนาคารกรุงไทยต่อการฝึกอบรมและพัฒนา มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาไม่แตกต่างกัน

4. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้องการฝึกตนเองให้เป็นตัวกำหนดรายได้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถ อบรมเทคนิคการนำเสนอผลิตภัณฑ์อย่างมีหลักการความเชื่อมั่น นำเชื่อถือเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง เข้าสอบแข่งขันการเลื่อนตำแหน่งเพื่อพัฒนาตนเอง มีการปรับเงินเดือนตามปริมาณงานที่ทำอย่างเหมาะสม เพื่อพัฒนาตัวเอง ฝึกฝนพัฒนาตนเองในหลาย ๆ ด้านเพื่อความก้าวหน้า ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องการวิจัยของ สราวุธ โล่ห์ตระกูล (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาด เช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ และปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิง สัมภาษณ์เชิงลึก โดยการเก็บข้อมูลแบบ เฉพาะเจาะจงจากพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 55 คน โดยใช้สถิติเชิง พรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent sample t-test, One-way ANOVA, Correlational Coefficient ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 35-44 ปี สถานภาพสมรสแล้ว วุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี มีปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและมีปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในหน้าที่ การทำงานเป็นด้านที่สูงที่สุด ส่วนด้านปัจจัยอนามัยอยู่ในระดับเห็นด้วย มาก และมีด้านสภาพการทำงานเป็น

ด้านที่พนักงานเห็นด้วยสูงสุด พนักงานมีประสิทธิภาพอยู่ใน ระดับดี โดยพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดดีที่สุดผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่าง กันโดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง ส่วนปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารกับปัจจัยด้าน วิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับ ปานกลางกับประสิทธิภาพในการทำงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด

5.ด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เรียนรู้ระบบ Internet banking ของธนาคารอื่นเพื่อพัฒนาองค์กรให้ล้ำสมัยกว่า ต้องการผู้เชี่ยวชาญในความรู้เรื่องการรักษาความปลอดภัยมาให้ความรู้ ฝึกปฏิบัติการใช้งานของระบบเครื่องมือดิจิทัลที่ทันสมัยมากขึ้น พัฒนาตนเองให้มีความรู้เรื่องระบบการเปิดบัญชีเองผ่านมือถือ ฝึกอบรมการเปลี่ยนแปลงของระบบInternet banking อย่างสม่ำเสมอในยุคดิจิทัลเสมอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ กรฎาริน ตั้งสกุล (2558) ศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเอง ของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษาต้อง ด้านการ ฝึกอบรม และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง และเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) มีความต้องการพัฒนาตนเอง ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยที่ ด้านการฝึกอบรมต้องการพัฒนา เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองและด้านการศึกษาต่อ ตามลำดับ

6. ด้านการมีส่วนร่วมภายในและภายนอกองค์กร

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การเข้าร่วมกิจกรรมในวันสำคัญหรือเทศกาลต่าง ๆ ที่ทางธนาคารจัดขึ้น ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรเช่น Channel Service Conventionsงานปีใหม่ เป็นต้น มีการเชิญชวนบุคคลภายในและภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมการประกวดจิตรกรรมยูโอบี UOB Painting of the Year. เข้าร่วมกิจกรรม MORNING HUDDLE ในช่วงเช้าก่อนเวลาเริ่มงาน เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น งานวิงการกุศล UOB HEARTBEAT ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ ปณิตารีย์ พองแพร์ (2559) ศึกษาการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพการทำงานสูง กรณีศึกษาธนาคารยูโอบี และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการประเมินองค์กรกับการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพการทำงานสูง ระยะเวลาทำงาน มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพการทำงานสูง ส่วนระดับการศึกษาและสถานภาพในงานวิจัยนี้ ไม่พบความแตกต่างแต่เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะกลุ่มประชากรบางส่วนเท่านั้น ซึ่งตามแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะประชากรจัดเป็นข้อมูลที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจ เนื่องจากเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพการทำงานสูง ต่อมาคือ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม ปัจจัยด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ด้านทักษะความสามารถ ด้านระบบ ด้านโครงสร้าง มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพ การทำงานสูงของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารยูโอบีตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านบุคลากรและด้านรูปแบบการบริหาร ในการ

วิจัยครั้งนี้ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพการทำงานสูง อย่างไรก็ตามผู้บริหาร จึงไม่ควรละเลยปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ และควรพัฒนาควบคู่ไปกับปัจจัยเบื้องต้นทั้ง 5 ปัจจัย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านบุคลิกภาพ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ควรมีการสร้างแรงจูงใจ โดยการมีสวัสดิการ สถานที่ในการออกกำลังกาย ฟิตเนส และให้ความรู้ในเรื่องของการรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ เพื่อรูปร่างที่ดีของพนักงาน ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) คือ พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเองให้มีรูปร่างที่ดี โดยการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ก็ควรมีการจัดสรรพื้นที่ในส่วนของฟิตเนสหรือมีการให้สวัสดิการในการในส่วนของฟิตเนส เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในการทำงาน ซึ่งการให้สวัสดิการนี้ควรมีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมด้านบุคลิกภาพด้วย คือจะต้องให้พนักงานฝึกปฏิบัติตนในเรื่องของการวางตัวกริยาท่าทาง รู้จักความคุมอารมณ์ ไม่ปล่อยอารมณ์ไปตามใจตนเอง เรียนรู้วิธีเสริมสร้างเสน่ห์ให้กับบุคลิกภาพตนเอง ซึ่งถือได้ว่า ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สมควรที่จะสนับสนุนเป็นอย่างยิ่ง

2. ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) จัดการอบรมเกี่ยวกับการฝึกตนเองในการเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง เพื่อให้พนักงานมีแนวคิดในการจัดลำดับความสำคัญ เช่น จัดอบรม และเชิญวิทยากรที่มีความสามารถมาให้ความรู้ในเรื่องของการสร้างความสัมพันธ์ในส่วนการเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลังเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้งานสำเร็จไปลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งพนักงานมีความต้องการฝึกเรื่องการประมวลกระบวนการความคิดในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น คือมีความต้องการให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในเวลาคับขันและเหตุการณ์เฉพาะหน้า มีน้ำใจ ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขมากขึ้น

3. ด้านทักษะความรู้และความสามารถ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ควรให้พนักงานเรียนรู้ศึกษาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ของธนาคารยูโอบีอย่างสม่ำเสมอ เช่น มีการส่งรายละเอียดทางอีเมลให้กับพนักงานเสมอ มีการพูดคุยสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างพนักงานในสาขา ก่อนเริ่มงานของแต่ละวัน เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ให้กับพนักงาน ซึ่งทักษะความรู้และความสามารถ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ควรมีการส่งพนักงานไปฝึกทักษะงานในด้านภาษาต่างประเทศและด้านอื่น ๆ ด้วย คือต้องมีการจัดอบรมต่าง ๆ เพื่อสอบใบอนุญาตนายหน้าด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยมีการจัดอบรมและส่งสอบอย่างสม่ำเสมอ สำหรับกลุ่มพนักงานที่ยังไม่มีใบอนุญาตนายหน้าด้านต่าง ๆ และมีการจัดอบรมทบทวนความรู้เดิม และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆอย่างสม่ำเสมอ สำหรับกลุ่มพนักงานที่มีใบอนุญาตในด้านต่าง ๆ แล้ว ซึ่งทางธนาคาร

ยูโอบี จำกัด (มหาชน) ควรสนับสนุนเป็นอย่างยิ่งเพื่อที่องค์กรจะได้มีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ

4. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ต้องการฝึกตนเองให้เป็นตัวกำหนดรายได้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถ คือ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ควรมีการการปรับเงินเดือนให้สูงขึ้นหรือเพิ่มเงินค่าตอบแทน สำหรับกลุ่มพนักงานที่มีความสามารถ เพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น ๆ ให้มีความตั้งใจและต้องการพัฒนาตนเองให้มากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งในด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ซึ่งพนักงานควรเข้าร่วมการจัดอบรมเทคนิคการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) จัดขึ้น อย่างมีหลักการความเชื่อมั่น น่าเชื่อถือ เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง คือต้องมีการเข้าสอบ แข่งขันการเลื่อนตำแหน่งเพื่อพัฒนาตนเอง มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อที่จะเป็นการกำหนดความเงินเดือนที่ทางธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) จะตอบแทนให้ โดยควรพิจารณาจากผลงานและความสามารถ

5. ด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ควร เรียนรู้ระบบ Internet banking ของธนาคารอื่นเพื่อพัฒนาองค์กรให้ล้ำสมัยกว่า คือ ทางธนาคารยูโอบี จำกัด ควรจัดอบรมเปรียบเทียบการใช้งานระบบ Internet banking ของธนาคารอื่น ๆ เพื่อที่จะสามารถนำมาพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ล้ำสมัยกว่าที่อื่น

ซึ่งควรให้ผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ เรื่องการรักษาความปลอดภัย ในยุคดิจิทัลเสมอด้วย คือฝึกปฏิบัติการใช้งานของระบบเครื่องมือดิจิทัลที่ทันสมัยมากขึ้น ควรมีการจัดเข้าเรียนรู้ฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ โดยให้พนักงานมีการรายงานผลการปฏิบัติงาน ว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคหรือไม่ และช่วยกันหาแนวทางแก้ไขต่อไป

6. ด้านการมีส่วนร่วมภายในและภายนอกองค์กร

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ควรมีการจัดกิจกรรมในวันสำคัญหรือเทศกาลต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมกันภายในองค์กร สร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ร่วมกันคิดและตัดสินใจ เกี่ยวข้องทางด้านความคิด จิตใจ อารมณ์และทางกาย เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ดี ซึ่งมีการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรเช่น Channel Service Conventions,งานปีใหม่ คือต้องมีการเชิญชวนบุคคลภายในและภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดขึ้น เช่นเข้าร่วมกิจกรรมการประกวดจิตรกรรมยูโอบี UOB Painting of the Year..เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานภายในและกลุ่มบุคคลภายนอก ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ควรมีการสนับสนุนเป็นอย่างยิ่ง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบกับกรนำนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในหน่วยงานอื่น ๆ

2. ในการศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ที่ผู้วิจัยนำมาวิจัยนั้น ยังมีเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เป็นผลกระทบต่อเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) อีกหลายประการ ซึ่งควรนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไป คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ แรงจูงใจภายใน เช่น ความต้องการ ทักษะคิด ความสนใจพิเศษ และแรงจูงใจภายนอก เช่น เป้าหมายหรือความคาดหวัง ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า บุคลิกภาพความประทับใจ เครื่องล่อใจอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้การวิจัยในเรื่องนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรฎาริน ตงสกุล. (2558). ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ฐานเศรษฐกิจออนไลน์. (2561). ยูโอบี'สวนกระแสแบงก์เพิ่มสาขารุกกลุ่มไลฟ์สไตล์ (ออนไลน์). ค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2562, เข้าถึงได้จาก https://www.ncb.co.th/ncb-news/ข่าว_ประชาสัมพันธ์-ยูโอบี.
- ธนาคารยูโอบี จำกัด(มหาชน). (2561). รายงานประจำปี ธนาคารยูโอบี จำกัด(มหาชน) ปี พ.ศ.2561 (ออนไลน์). ค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2562, เข้าถึงได้จาก https://www.uob.co.th/webresources/investor/pdf/2018/Annual-Report-2018_th.pdf.
- นัยนันท์ บุญมี. (2555). ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์เคทีซี มีโก้ จำกัด สาขาเซ็นทรัลเวสต์. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นุสรานา นาคทอง. (2560). ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอศรีราชาและอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิ่นทาร์ย์ ฟองแพร่. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพการทำงานสูง: กรณีศึกษาธนาคารยูโอบี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยิ่งยศ เจนรักสุขุม. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงานบริษัท เทอร์โบการแมนท์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเอเชีย.
- สรารุณ โล่ตระกูล. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนาชาติ จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.