

ความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน

: บริษัท แมคทริก จำกัด (มหาชน)

THE NEEDED OF TRAINING FOR EMPLOYEE CAPACITY IN
MCTRIC PUBLIC COMPANY LIMITED

ศศิชา บุญอาชาทอง

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Sasicha Boonachathong

E-mail: sasicha_bush@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานบริษัทแมคทริก จำกัด (มหาชน) (2) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานบริษัทแมคทริก จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัทแมคทริก จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 188 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัยพบว่า 1) การศึกษาเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานบริษัทแมคทริก จำกัด (มหาชน) มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 และ เพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 ส่วนใหญ่ มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมาคือ 21 - 30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1, 31 - 40 ปี

จำนวน 44 คน, ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7, 51 - 60 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และสูงกว่า 60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพ โสด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และ หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 77.7 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4, 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และสูงกว่า 30,001 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ และมีระยะเวลาในการทำงาน 0-5 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 และตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ตามลำดับ

2) ปัจจัยความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานบริษัท โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และ ด้านความร่วมมือร่วมใจ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านจริยธรรม ตามลำดับ

ABSTRACT

This research had the objective to (1) study the need for training for performance increase of employees of McTRIC Public Company Limited (2) find a guideline for performance increase of employees of McTRIC Public Company Limited by categorizing according to personal factors including sex, age, performance, educational level, average monthly income, work time period. The sample group in this research were employees of McTRIC Public Company Limited. There were 188 employees responding to the questionnaire. The tools used in gathering the data were questionnaire. The data were analyzed by computer applications, percentage, mean and standard deviation.

The research finding was that 1) the study on the need for training for performance increase of employees of McTRIC Public Company Limited. There were total of 188 questionnaire respondents. Most of them were female in the number of 111 people which

was 59.0% and male in the number of 77 people which was 41.0%. Most of them were 41-50 years old in the number of 53 people which were 28.2% and then 21-30 years old in the number of 49 people which was 26.1% and 31-40 years old in the number of 44 people and lower or equal to 20 years old in the number of 22 people which was 11.7 and 51-60 years old in the number of 19 people which was 10.1 and higher than 60 years old in the number of 1 person which was 0.5% respectively. Most of them were single in the number of 122 people which was 64.9% and then married/lived together in the number of 64 people which was 34.0% and widow/divorced/separated in the number of 2 people which was 1.1 respectively. They had the education level of bachelor's degree level in the number of 146 people which was 77.7% and then lower than bachelor's degree level for 31 people which was 16.5% and higher than bachelor's degree level in the number of 11 people which was 5.9% respectively. They had the average monthly income lower or equal to 10,000 baht in the number of 86 people which was 45.7% and then 10,001-20,000 baht in the number of 61 people which was 32.4, 20,001-30,000 baht in the number of 33 people which was 17.6% and higher than 30,001 baht in the number of 8 people which was 4.3% respectively. They had working time of 0-5 years in the number of 97 people which was 51.6% and then 6-10 years in the number of 65 people which was 34.6% and from 10 years and over in the number of 26 people which was 13.8% respectively.

2) The factors of the need for training for performance increase of employees of the company in the overall picture was at a high level. When considering on each aspect, it was found that the aspect with the highest level was the aspect of good service, the aspect of accumulating expertise in the profession and aspect of cooperation respectively and the aspect which was at a high was the aspect of achievement intention and the aspect of ethics respectively.

บทนำ

ในการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด คุณภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะเป็นกำลังขับเคลื่อนองค์กรหรือหน่วยงานให้ไปสู่

ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ และประสิทธิภาพการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของบุคลากรในหน่วยงาน เป็นส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้คุณภาพของบุคลากรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น บุคลากรที่มีชีวิตการทำงานที่ดีย่อมมีทัศนคติที่ดีต่องาน เห็นความสำคัญและคุณค่าของงานที่ตนทำ มีความสุขใจ ความพึงพอใจ และสนุกกับการทำงาน ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจ เกิดแรงจูงใจและความผูกพันกับงาน ยอมเสียสละร่างกายแรงใจ อุทิศตนให้กับงานและหน่วยงาน ทำงานด้วยความเต็มใจและเกิดภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ปัจจุบันนี้เรื่องคุณภาพการทำงานของหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ เป็นเครื่องมือชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร และตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพที่สำคัญตัวหนึ่งก็คือ ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของสมาชิกในองค์กรนั้น ๆ และการที่จะพัฒนาบุคลากรต้องให้มีความรู้ความสามารถรอบรู้และเข้าใจในระบบงาน มีความรับผิดชอบต่องาน มีความชำนาญงานมีการฝึกทักษะการทำงาน และมีการพัฒนาคนให้ทันกับเปลี่ยนแปลงกับระบบเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานบริษัทแมคทริก จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีพนักงานที่เป็นบุคลากรผู้ซึ่งขับเคลื่อนองค์กร องค์กรจึงต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพแต่การที่พนักงานและบุคลากรขององค์กรนั้นมีความรู้ความสามารถ อาจเป็นช่องทางให้บริษัทคู่แข่งธุรกิจเดียวกันเข้ามาซื้อตัวพนักงาน โดยอาจเสนออัตราเงินเดือน และผลตอบแทนที่สูงกว่าเพื่อดึงดูดพนักงานขององค์กรได้ เพราะปัจจุบันนี้การแข่งขันที่สูง หากมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาร่วมแรงร่วมใจพัฒนาองค์กร จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จไปกว่าครึ่งแล้ว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน : บริษัทแมคทริก จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน : บริษัทแมคทริก จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน : บริษัทแมคทริก จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรตาม คือ

1. ความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการบริการที่ดี ด้านความร่วมมือร่วมใจ และด้านจริยธรรม

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัทแมคทริก จำกัด (มหาชน) จำนวน 356 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทแมคทริก จำกัด (มหาชน))

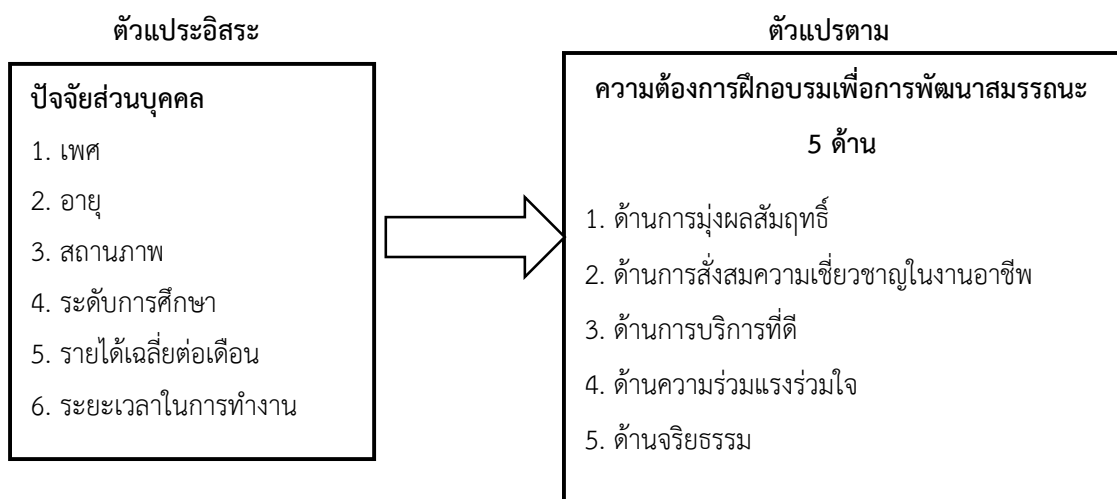
ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาจะอยู่ระหว่างเดือน ธันวาคม ถึง กุมภาพันธ์ 2564

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทแมคทริก จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อนำผลที่ได้รับใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรของบริษัท แมคทริก จำกัด (มหาชน) ต่อไป
3. ผลของการศึกษาจะสามารถใช้เป็นแนวทางการพัฒนาในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพและศักยภาพอย่างสูงสุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

สุภาวรรณ ชัยทวีวุฒิกุล (2552) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากร ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาด ครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรเป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

ดวงเดือน จันทรเจริญ (2556 หน้า 9) ได้สรุปว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆขององค์กรที่ได้กระทำทั้งในระยะสั้นและในระยะยาวเพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และปรับเปลี่ยนทัศนคติ (Attitude) และพฤติกรรม (Behavior) ของพนักงานให้ทันยุคทันเหตุการณ์ เพื่อพัฒนาทักษะเฉพาะเรื่อง เฉพาะสาขาอาชีพ เพื่อความสำเร็จตามศักยภาพของแต่ละบุคคลโดยการฝึกอบรม พัฒนาการเรียนรู้ การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และการจัดการอาชีพให้พนักงานมีศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาองค์กร

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

เพิ่มพูน พงษ์พวงเพชร (2558 หน้า 9) ความต้องการเป็นความประสงค์ ความอยากได้ ความปรารถนา หรือขาดสมดุล ช่วยกระตุ้นให้แต่ละบุคคลแสวงหาและดำเนินวิธีการเพื่อให้ได้มา ถ้าหากไม่ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม จะเกิดความขัดข้องใจไม่สามารถปรับตัวได้ หรืออาจทำให้ไม่อาจทำให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ ดังนั้นความต้องการซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลต้องการเพื่อดำรงอยู่

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเอง

ทฤษฎี client centered ของโรเจอร์ (Carl Rogers: 1902-1987 อ้างใน วรรณวิสา แยมเกตุ, 2559 หน้า 14-16) เชื่อว่ามนุษย์มีธรรมชาติที่ดีมีแรงจูงใจในด้านบวก เป็นผู้มีเหตุผล (Rational) เป็นผู้ที่สามารถได้รับการขัดเกลา (Socialized) สามารถตัดสินใจเลือกวิถีชีวิตของตนเองได้ ถ้ามีอิสระเพียงพอ และมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวย ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพ (Full Potential) และพัฒนาไปสู่ทิศทางที่เหมาะสมกับ ความสามารถของแต่ละบุคคล อันจะนำไปสู่การตระหนักรู้ในตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization) โรเจอร์ได้อธิบายถึง กระบวนการพัฒนาทางบุคลิกภาพว่า มีกระบวนการ 4 ประการดังนี้

1. กระบวนการพัฒนาการค่านิยม (Organizing Valuing Process) เชื่อว่า บุคคลเกิดมา พร้อมพลังหรือแรงจูงใจ ที่จะพัฒนาตนเองไปสู่สภาวะของการรู้จักตนเองอย่างแท้จริง ประสบการณ์ของบุคคล จะมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาการทางค่านิยมของบุคคล
2. การยอมรับจากผู้อื่น (Positive Regard from others)
3. การยอมรับตนเอง (Self-Regard) บุคคลจะเรียนรู้ที่จะยอมรับตนเองจากการที่เขารับรู้ว่ามีผู้อื่นแสดงการยอมรับในตัวเขาหรือไม่ อย่างไร
4. ภาวะของการมีคุณค่า (Conditions or Worth) เป็นลักษณะที่บุคคลรู้สึกว่ามีคุณค่า เพราะเขาสามารถยอมรับตนเองได้

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทแมคทริก จำกัด (มหาชน)

บริษัท แมคทริก จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนตุลาคม 2550 โดยทีมผู้บริหารที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในสายงานวิศวกรรมงานก่อสร้าง งานระบบไฟฟ้า และเครื่องกล โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อประกอบธุรกิจด้านการให้บริการงานก่อสร้างอาคาร และรับผิดชอบงานระบบประกอบด้วยติดตั้งระบบไฟฟ้าการสื่อสาร และโทรคมนาคม ระบบประปา และสุขาภิบาล ระบบป้องกันอัคคีภัยและดับเพลิง ระบบปรับอากาศและระบายอากาศ สำหรับอาคารสูงและอาคารทั่วไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปวีณีย์ มากแก้ว (2557) ศึกษาเรื่อง ความสามารถและทักษะในการทำงานด้านการบริการที่ดีด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทรกรุงเทพมหานครโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงด้านความสามารถและทักษะในการทำงานเพื่อศึกษาถึงด้านการบริการที่ดีและเพื่อศึกษาถึงด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ (โดยสมรรถนะของพนักงานในองค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน) เขตสาทรกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยพบดังนี้

1. ด้านความสามารถและทักษะในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทรในด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตนหรืองานที่เกี่ยวข้อง, ด้านความเชี่ยวชาญทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทรกรุงเทพมหานคร
2. ด้านความรู้วิทยาการหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร
3. ด้านการบริการที่ดีในด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร

4. ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวังด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงมีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร

5. ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีมในด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร

6. ด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมมีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร

วรรณวิสา แยมเกตุ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคาร สายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 25 – 35 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี ตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีความเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีความเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง ในการทำงานของ พนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของ พนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งที่ แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของ พนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 46.30 และปัจจัยความ พึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของ พนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคล ของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 49.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

พีระชาติ อุปแก้ว (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัย พะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน เป็น ปัจจัยสูงสุดที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง ด้าน อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านสวัสดิการแตกต่างกัน

ติรยา สรรพอุดม (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผู้ผลิต เครื่องดื่มแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทที่ต้องการ พัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก จำแนกตามราย ด้าน ด้านการฝึกอบรม ด้านเทคโนโลยีด้านคุณธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากตามลำดับ และ ด้านระบบพี่เลี้ยงอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความต้องการในการ พัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรีโดย ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตาม เพศ พบว่า พนักงานเพศหญิงมีความต้องการพัฒนาตนเองมากกว่า พนักงาน เพศชาย อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีความต้องการพัฒนาตนเองมากกว่า พนักงานที่มีอายุในกลุ่ม

อื่น วุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีความ ต้องการพัฒนาตนเองมากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษากลุ่มอื่น ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานแผนกบุคคล มีความต้องการพัฒนาตนเองมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในกลุ่มอื่น ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี มีความต้องการในการพัฒนาตนเอง มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานในกลุ่มอื่น

มนทกานต์ พุ่มโม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงาน ของพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจด้านปัจจัย จูงใจในประเด็นโอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ และการได้รับการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ความพึงพอใจด้าน ปัจจัยค่าเงินในประเด็นเงินเดือนหรือค่าตอบแทน, เงื่อนไขในการทำงาน, ความรู้สึกมั่นคงในงาน , และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิธีการดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantities Research Approach) โดยการใช้วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท แมคทริก จำกัด (มหาชน) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของตัวอย่างประชากรที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 188 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คำนวณตามสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ ยามาเน่ (Yamane อ้างถึงใน วิจิต อุ๋อัน, 2550) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95 % ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 188 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้แนะนำตนเองอธิบายวัตถุประสงค์ในการศึกษาและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
2. เมื่อกลุ่มตัวอย่างยินดีเป็นกลุ่มตัวอย่างเก็บแบบสอบถามและอธิบายหัวข้อในแบบสอบถาม

3. เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำตอบในแบบสอบถาม หากพบว่าคำตอบมีไม่ครบถ้วนผู้วิจัยจะซักถามเพิ่มเติม จนได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยวิธีการคำนวณ และวิเคราะห์ ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ระยะเวลาในการทำงาน
2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะ 5 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ด้านเพศ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 และ เพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมา คือ 21 - 30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1, 31 - 40 ปี จำนวน 44 คน, ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7, 51 - 60 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และสูงกว่า 60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ ด้านจำแนกตามสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีสถานภาพ โสด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และ หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ด้านจำแนกด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 77.7 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ ด้านจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4, 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และสูงกว่า 30,001 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ และด้านจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงาน 0-5 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 และตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน : บริษัท แมคทริก จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านความร่วมมือร่วมใจ ($\bar{X} = 4.23$, $\bar{X} = 4.23$, $\bar{X} = 4.22$ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านจริยธรรม ($\bar{X} = 4.08$, $\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานบริษัทแมคทริก จำกัด (มหาชน) มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 และ เพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 ส่วนใหญ่ มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมาคือ 21 - 30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1, 31 - 40 ปี จำนวน 44 คน, ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7, 51 - 60 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และสูงกว่า 60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพ โสด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และหม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 77.7 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4, 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และสูงกว่า 30,001 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ และมีระยะเวลาในการทำงาน 0-5 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 และตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ตามลำดับ

ปัจจัยความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน : บริษัทแมคทริก จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานบริษัท โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริม

ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านความร่วมมือร่วมใจ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านจริยธรรม ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีปัจจัยความต้องการที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับความรู้ ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพ ประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ส่วนข้อที่มีปัจจัยความต้องการที่อยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีโอกาที่จะเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ให้สูงสุดโดยอาศัยการเรียนรู้ การฝึกอบรม การถ่ายทอดประสบการณ์จากคนที่มีความรู้ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับการถ่ายทอดการพัฒนาองค์ความรู้ความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้นเมื่อได้รับตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถเข้ามามีส่วนในการทำงานอย่างความสามารถที่ได้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานนั้น ๆ และองค์กรของท่านส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การพัฒนาให้ท่านได้มีโอกาสที่จะได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณิตยมากแก้ว (2557) ศึกษาเรื่อง ความสามารถและทักษะในการทำงานด้านการบริการที่ดีด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทรกรุงเทพมหานคร

2. ด้านสังคมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีปัจจัยความต้องการที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านมีความรู้ความเข้าใจต่องานในหน้าที่รู้เรื่องในการปฏิบัติ รวมทั้งตอบคำถามและถ่ายทอดองค์ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่มีอยู่ให้ผู้อื่นได้รับรู้ไว้ ท่านมีความรู้ความสามารถในการที่จะเรียนรู้งานอย่างรวดเร็ว ใฝ่หาความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของตน และยังมีการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ต่องานที่ปฏิบัติอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และท่านสามารถเป็นตัวแทนหรือรักษาการแทนหัวหน้า ในยามเมื่อหัวหน้าติดธุระและสามารถบริหารงานแทนได้ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัจจัยความต้องการที่อยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความรู้ความสามารถพอที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องมีความกังวล และท่านสามารถเข้าใจต่องานที่ได้รับผิดชอบหน้าที่ รวมไปถึงงานที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิสา แยมเกตุ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคาร สายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

3. ด้านบริการที่ดี

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีปัจจัยความต้องการที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านได้รับผิดชอบต่อหน้าที่มีความเหมาะสมดีแล้ว สามารถทำหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ท่านมีความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันท่วงที และท่านมีความภาคภูมิใจในอาชีพของท่านที่ได้เป็นที่ยอมรับและมีการบริการที่ดีต่อสังคม ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัจจัยความต้องการที่อยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ สามารถให้บริการผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิระชาติ อุปแก้ว (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

4. ด้านความร่วมมือร่วมใจ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีปัจจัยความต้องการที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านมีความเอาใจใส่ต่อหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบอยู่เสมอ มีความตั้งใจพยายาม มุ่งมั่น กระตือรือร้น ใฝ่รู้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลอย่างสูงสุด ท่านคอยติดตามงานที่ท่านได้รับผิดชอบ รวมทั้งเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และงานที่ท่านอยู่นั้นต้องอาศัยความชำนาญและการรับผิดชอบหลาย ๆ ด้านเข้ามามีส่วนร่วม ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัจจัยความต้องการที่อยู่ในระดับมาก คือ การปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ และท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ เป็นที่ไว้วางใจตามที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิรยา สรรพอุดม (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี

5. ด้านจริยธรรม

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีปัจจัยความต้องการที่อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ องค์กรของท่านได้มีการคอยให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานต่อท่านอยู่เสมอ ท่านได้รับการแนะนำและฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้เป็นพนักงานที่มีการพัฒนาบุคคลแล้ว บทบาทและการรับผิดชอบต่อหน้าที่ เมื่อผ่านการได้รับคำแนะนำ หรืออบรมจะไปในทิศทางที่ดีขึ้น เมื่อได้รับคำแนะนำ ท่านสามารถนำเอามาปรับประยุกต์ใช้กับหน้าที่ที่ท่านได้รับผิดชอบและการได้รับการแนะนำจากผู้รู้หรือผู้ที่มีประสบการณ์จะช่วยส่งผลกระทบต่อองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑกานต์ พุ่มโม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงาน ของพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ผู้บริหาร หรือผู้เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับความรู้ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพ ประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เช่น การจัดอบรม/สัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาระงานที่ปฏิบัติให้แก่พนักงานประจำทุกเดือน การถ่ายทอดประสบการณ์จากคนที่มีความรู้ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมีการถ่ายทอดการพัฒนาองค์ความรู้ความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้นเมื่อได้รับตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เช่น การจัดอบรมโครงการก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ในส่วนของพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่องานในหน้าที่รู้เรื่องในการปฏิบัติ รวมทั้งตอบคำถามและถ่ายทอดองค์ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่มีอยู่ให้ผู้อื่นได้รับรู้ไว้ เช่น การจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ระหว่างบุคลากรที่ใกล้ชิดเกษียณ / กำลังจะลาออก เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้จากรุ่นสู่รุ่น ควรมีการพัฒนาบุคลากรในส่วนของการเรียนรู้งาน การพัฒนาศักยภาพด้านการค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ เช่น การส่งบุคลากรไปศึกษาดูงานจากสถานที่จริงเพื่อเรียนรู้งานและประสบการณ์จริง และควรมีการพัฒนาพนักงานรุ่นใหม่ให้สามารถเป็นตัวแทนหรือรักษาการแทนหัวหน้า ในยามเมื่อหัวหน้าติดธุระและสามารถบริหารงานแทนได้ เช่น การจัดโครงการพัฒนาผู้บริหารรุ่นใหม่

ด้านการบริการที่ดี

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การพัฒนาด้านความรับผิดชอบหน้าที่ให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล เช่น การมอบหมายหน้าที่และภาระงานให้เหมาะสมกับบุคคล ควรมีการพัฒนาและกระตุ้นให้พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันท่วงที เช่น การฝึกการเตรียมความพร้อมรับต่อภาวะฉุกเฉิน การจัดโครงการเพื่อส่งเสริมการบริการที่ดี (Service Mind)

ด้านความร่วมมือร่วมใจ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรมีการกระตุ้นเตือนให้พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น มีหัวหน้าภารกิจคอยติดตามและกำกับดูแลงานอย่างใกล้ชิด หัวหน้างานควรมีการกระตุ้นเตือนให้พนักงานใช้ความชำนาญในการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อควมมีประสิทธิภาพ เช่น การฝึกความรับผิดชอบงานหลายๆ ด้าน โดยการให้พนักงานฝึกปฏิบัติงานแทนกันได้

ด้านจริยธรรม

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรมีหัวหน้างาน / หัวหน้าภารกิจ ที่คอยให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานอยู่ตลอด เช่น การติดตามงาน กำกับ ดูแล และให้คำปรึกษา และควรมีการเพิ่มเติมและพัฒนาให้พนักงานมีความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบอยู่เสมอ เช่น การอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อการเป็นพนักงานดีเด่น

บรรณานุกรม

- ดวงเดือน จันทรเจริญ. (2556) . สมรรถนะของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับสู่ประชาคมอาเซียน. (งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง)
- ติรยา สรรพอุดม. (2560). ความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี. (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ปรีณิตย์ มากแก้ว. (2557). ศึกษาเรื่อง ความสามารถและทักษะในการทำงานด้านการบริการที่ดีด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทรกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ (บธ.ม.) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- เพิ่มพูน พงษ์พวงเพชร. (2558). การพัฒนาบุคลากรโดยการสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร : รายงานการศึกษาส่วนบุคคล. ค้นเมื่อ 2 มกราคม 2563, จาก elib.nidtep.go.th/ulib5/dublin.php?f=dublin&ID=134773
- พีระชาติ อุปแก้ว. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา).
- มนทกานต์ พุ่มโม. (2562). ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม).
- วรรณวิสา แยมเกตุ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- สุภาวรรณ ชัยทวีวุฒิกุล. (2552). พฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์แบบรวมกลุ่มกันซื้อบนเว็บไซต์ ENSOGO ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.)