

**ความคิดเห็นของพนักงานกรู้งไทยต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่าย  
พัฒนาทรัพยากรบุคคลธนาคารกรู้งไทย : ศึกษาเฉพาะสายงานทรัพยากร  
บุคคลและบริษัทภิบาล**

นายยิ่งยศ เจนรักสุขุม

**บทคัดย่อ**

การวิจัยศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรู้งไทยต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลธนาคารกรู้งไทย: ศึกษาเฉพาะสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาลธนาคารกรู้งไทยต่อการฝึกอบรมและพัฒนาใน 4 ด้าน คือ ด้านการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม ด้านวิธีการฝึกอบรม/รูปแบบการฝึกอบรม ด้านการประเมินผล/ติดตามผลการฝึกอบรม และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาลธนาคารกรู้งไทยต่อการฝึกอบรมและพัฒนา จำแนกตาม เพศ อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้

ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรู้งไทย สายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีภาพรวมทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ขณะที่ด้านการหาความจำเป็นของการอบรมพัฒนามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 4.18

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาลธนาคารกรู้งไทยต่อการฝึกอบรมและพัฒนา จำแนกตาม เพศ อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ พบว่า

2.1 พนักงานธนาคารกรู้งไทยสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานธนาคารกรู้งไทยสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารกรู้งไทยสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาลมีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาในด้านการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 พนักงานธนาคารกรู้งไทยสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล ที่ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลธนาคารกรู้งไทยแตกต่างกันทุกด้านทั้งในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 พนักงานธนาคารกรุงไทยสาขางานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงไทยแตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งทุกด้านมีค่านัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

### หลักการและเหตุผลในการทำวิจัย

การบริหารงานไม่ว่าจะเป็นธุรกิจใด ๆ ย่อมมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาต่อไปได้อย่างมั่นคง ซึ่งปัจจัยที่สร้างผลสำเร็จให้แก่การบริหารองค์กรคือ “คน” และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ดังนั้นการพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถและมีความตั้งใจจริงที่จะทำงานเพื่อองค์กรจึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรต่อไปได้ อีกทั้งธุรกิจที่เป็นคู่แข่งกันล้วนแต่พยายามพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและมีการขยายตัวเองอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหารงานและนำศิลปะวิทยาการมาใช้ให้ทันกับการพัฒนาการของโลกและคู่แข่ง พนักงานหรือบุคคลผู้ปฏิบัติงานในองค์กรจึงจำเป็นต้องเพิ่มพูนศักยภาพให้สูงขึ้น และวิถีทางที่จะเพิ่มพูนศักยภาพความสามารถของบุคคลที่อำนวยผลที่สุด คือ การฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมนั้นเป็นการสอนคนให้เรียนรู้และเข้าใจถึงหลักวิชาการ วิธีการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้องทันสมัยและเหมาะสมกับงาน ซึ่งเป็นการเสริมสร้างคุณวุฒิและสมรรถภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

ความสำคัญของการฝึกอบรมของ Dale S. Beach Personnel (1980, อ้างใน ปรียาพร วงศ □ อนุตรโรจน □, 2535: 250-251) ได้ให้ความสำคัญของการฝึกอบรมไว้ดังนี้ คือ 1) ลดเวลาในการเรียนรู้เพื่อปฏิบัติงานได้ถูกต้อง การฝึกอบรมที่ถูกต้องจะเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร 2) เพื่อการปรับปรุงการทำงานให้ □ ดีขึ้น การฝึกอบรมไม่เพียงแต่มีความจำเป็นสำหรับพนักงานใหม่เท่านั้น แต่เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับพนักงานที่ทำงานอยู่เพื่อให้การทำงานดีขึ้น 3) เพื่อสร้างเจตคติที่ดีต่อการทำงานให้เกิดความผูกพันและภักดีต่อองค์กรด้วย 4) เพื่อเป็นการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ลดอุบัติเหตุ การขาดงาน การลาออกจากงานของพนักงาน 5) เพื่อการวางแผนกำลังคน เป็นการจัดวางบุคคลเพื่อเป็นไปตามความต้องการขององค์กรการฝึกอบรมให้เกิดความรับผิดชอบมีคุณภาพ รวมทั้งขวัญและกำลังใจในการทำงาน และ 6) เพื่อเป็นประโยชน์กับพนักงาน พนักงานต้องการทักษะความรู้ใหม่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันธุรกิจธนาคารในประเทศไทยมีการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากคู่แข่งรายเดิมและรายใหม่ที่กำลังเข้ามาสู่การแข่งขัน ซึ่งสภาพการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันได้เปลี่ยนไปมาก ธุรกิจธนาคารยุคนี้จะเติบโตก้าวหน้าขึ้นอยู่กับทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นธนาคารจึงต้องการพัฒนาพนักงานให้มีทักษะความรู้ความสามารถที่จะสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและเข้าใจการบริหารเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรทั้งปัจจุบันและอนาคต

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นจากพนักงานธนาคารกรุงไทย ต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลธนาคารกรุงไทย: ศึกษาเฉพาะสาขางาน ทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล ธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารที่ต้องให้ความรู้ในเรื่องของ การเงินการธนาคาร และการบริการลูกค้า หากพนักงานของธนาคารกรุงไทยไม่มีความรู้ความ เข้าใจในด้านการเงินการธนาคาร ความรู้เรื่องเทคโนโลยีที่ทันสมัย การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจใ นยุคปัจจุบัน รวมทั้งการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างดีพอ ย่อมส่งผล กระทบต่อองค์กรเป็นอย่างมากและต่อความยั่งยืนของธุรกิจ การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยสาขางานทรัพยากรบุคคลและ บริษัทภิบาลต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลธนาคารกรุงไทย และ ต้องการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นตามลักษณะประชากร โดยผลการวิจัยที่ได้ใน ครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้ สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาการฝึกอบรมและ พัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าต่อการลงทุน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยสาขางานทรัพยากร บุคคลและบริษัทภิบาลต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยสาขางานทรัพยากร บุคคลและบริษัทภิบาลต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงไทย โดยเปรียบเทียบตามตัวแปร เพศ อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้

### สมมุติฐาน

1. พนักงานธนาคารกรุงไทยสาขางานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาลที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงไทยแตกต่างกัน
2. พนักงานธนาคารกรุงไทยสาขางานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาลที่มีอายุงาน แตกต่าง มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงไทยแตกต่างกัน
3. พนักงานธนาคารกรุงไทยสาขางานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาลที่ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงไทยแตกต่างกัน

4. พนักงานธนาคารกรุงไทยสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภักดีที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลธนาคารกรุงไทยแตกต่างกัน

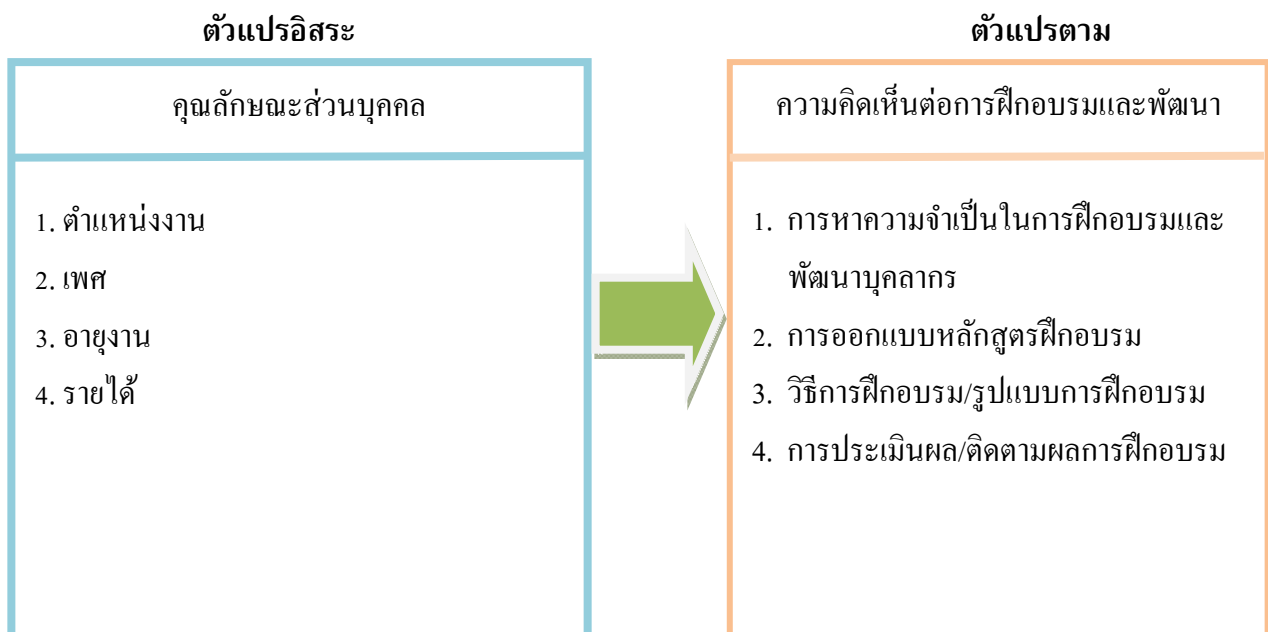
### ขอบเขตของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ประชากรศาสตร์ คือ เพศ ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ 4 มิติในการฝึกอบรมและพัฒนา คือ 1.การหาความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร 2.การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม 3.วิธีการฝึกอบรม/รูปแบบการฝึกอบรม 4.การประเมินผล/ติดตามผลการฝึกอบรม

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาประกอบการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าต่อการลงทุน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



เพื่อศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อการฝึกอบรมและพัฒนา  
ของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลธนาคารกรุงไทย: ศึกษาเฉพาะสายงานทรัพยากรบุคคลและ  
บริษัทภิบาล โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

## รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สายงานทรัพยากรบุคคล  
และบริษัทภิบาลจำนวนทั้งหมด 342 คน ใช้การวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม  
(Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สถานที่สำรวจ

บมจ. ธนาคารกรุงไทย สายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล

สถิติที่ใช้ในการสำรวจ

การสุ่มแบบชั้นภูมิในแต่ละตำแหน่งงานของสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาลเพื่อ  
สำรวจ จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้าคือ ผู้บริหารระดับสูง/ผู้บริหารระดับฝ่ายงาน 18 คน  
ผู้บริหารส่วนงาน 25 คน เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ 159 คน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร ตำรา วารสาร อินเทอร์เน็ต และผลงานวิจัย  
ที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ข้อมูล  
เกี่ยวกับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย มากำหนดเป็นกรอบแนวคิด ดัดแปลง และพัฒนาให้เหมาะสม  
และสอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้

2. สร้างแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนา  
ของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ 1) การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม  
และพัฒนาบุคลากร 2) การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม 3) วิธีการฝึกอบรม/รูปแบบการ  
ฝึกอบรม 4) การประเมินผล/ติดตามผลการฝึกอบรม

3. นำแบบสอบถามที่ได้พัฒนาขึ้นเสนอต่ออาจารย์ประจำวิชาเพื่อตรวจสอบความตรงของ  
เนื้อหา (Content Validity)

4. หลังจากอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ  
ของอาจารย์

5. นำแบบสอบถามไปแจกให้กับตัวอย่าง คือ พนักงานของธนาคารกรุงไทย สาขา โรงพยาบาลบุคคลและบริษัทภิบาล เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วนำมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยด้วยค่า Cronbach's Alpha

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในงานวิจัย

ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ทั้งหมดโดยใช้เครื่องมือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยสาขา โรงพยาบาลบุคคลและบริษัทภิบาล ใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยสาขา โรงพยาบาลบุคคลและบริษัทภิบาลต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงไทย ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าไม่เห็นด้วยให้ 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยให้ 2 คะแนน เห็นด้วยปานกลางให้ 3 คะแนน เห็นด้วยมากให้ 4 คะแนน เห็นด้วยมากที่สุดให้ 5 คะแนน แล้วนำคะแนนของผลที่ได้ทั้งหมดมากำหนดเป็นระดับความคิดเห็น

3) ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน การทดสอบสมมติฐาน พนักงานธนาคารกรุงไทยสาขา โรงพยาบาลบุคคลและบริษัทภิบาลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงไทยแตกต่างกัน ใช้วิธีการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test และ t-Test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

### สรุปผลการวิจัย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยการชลประทาน

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สาขา โรงพยาบาลบุคคลและบริษัทภิบาล มีระดับความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงไทย ในด้านการหาความจำเป็น ด้านการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม ด้านวิธีการฝึกอบรม/รูปแบบการฝึกอบรมและด้านการประเมินผล/ติดตามผลการฝึกอบรมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านนั้น ด้านการหาความจำเป็นของการฝึกอบรมและพัฒนา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.18

## ผลการทดสอบสมมุติฐาน

นักศึกษาวิทยาลัยการชลประทานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยการชลประทานเพื่อสร้างโอกาสทางการตลาดในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลธนาคารกรุงไทย ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้าน

สมมุติฐานที่ 2 สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลธนาคารกรุงไทย มี 3 ด้าน ที่ไม่มีความแตกต่างกัน คือ 1) ด้านการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร 2) ด้านวิธีการฝึกอบรม/รูปแบบการฝึกอบรม และ 3) ด้านการประเมินผล/ติดตามผลการฝึกอบรม ยกเว้น ด้านการออกแบบหลักสูตรการอบรมและพัฒนา มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมุติฐานที่ 3 สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล ที่ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลธนาคารกรุงไทย แตกต่างกันทุกด้าน

สมมุติฐานที่ 4 สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลธนาคารกรุงไทย แตกต่างกันทุกด้าน

## อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทยต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลธนาคารกรุงไทย: ศึกษาเฉพาะสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาลสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาในภาพรวม

พนักงานธนาคารกรุงไทย สายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลธนาคารกรุงไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถแยกอภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังต่อไปนี้

### 1) ด้านการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

ผลการศึกษาวิจัยพนักงานธนาคารกรุงไทย สายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลธนาคารกรุงไทย ในด้านการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากปัจจัยเป็นรายข้อ ได้แก่ หลักสูตรที่นำเสนอพัฒนาในด้านของ Technical Competency ของสายงานมีค่าเฉลี่ย 4.24 อยู่ในระดับมากที่สุด หลักสูตรที่นำเสนอตรงกับกล

ยุทธ์ของสายงาน หลักสูตรที่นำเสนอตรงกับ Training Roadmap ของสายงาน รวมทั้งมีการ สอบถามสายงานเพิ่มเติมถึงความต้องการในการเรียนรู้หลักสูตรใหม่ ซึ่งฝ่ายพัฒนาทรัพยากร บุคคลของธนาคารกรุงไทย ได้มีการวางแผนงานที่ครอบคลุมทั่วถึงเพื่อจะหาความต้องการในการ พัฒนาศักยภาพบุคลากรของสายงาน อีกทั้งวิเคราะห์หาความต้องการความรู้ใหม่ ๆ จากทางสาย งานตลอด เพื่อที่จะสามารถให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานใน องค์กรที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง และเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ จักร พรธ ดารา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “การประเมินความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรใน อุตสาหกรรมการพิมพ์ในเขตภาคเหนือตอนบน” โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์จากกลุ่ม ตัวอย่าง คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคลหรือเจ้าของกิจการโรงพิมพ์ รวมทั้งพนักงานหรือบุคลากรที่ ทำงานอยู่ □ ในเขตอุตสาหกรรมการพิมพ์ในเขตภาคเหนือตอนบน ศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากรระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมและตำแหน่งของพนักงานมีความสัมพันธ์ กับความต้องการในการฝึกอบรม และสำหรับหัวข้อการฝึกอบรมที่เป็นที่ต้องการของบุคลากรมี ความแตกต่างกันไปตามตำแหน่งงาน

## 2) ด้านการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม

ผลการศึกษาวิจัยพนักงานธนาคารกรุงไทยสายงานทรัพยากรบุคคลและ บริษัทภิบาล มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงไทย ในด้านการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากฝ่ายพัฒนา ทรัพยากรบุคคลธนาคารกรุงไทย ได้ออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม โดยหลักสูตรที่นำเสนอ มีเนื้อหาความรู้ที่ตรงกับความต้องการสามารถนำไปใช้ได้จริง อีกทั้งเปิดกว้างในการเรียนรู้ หลักสูตรได้รับการออกแบบให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้ค้นหาศักยภาพและกระตุ้นให้มีความ สนใจในการเรียนรู้ และเนื้อหาในหลักสูตรมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับจุดประสงค์ตรงกับ ความ ต้องการของสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาลซึ่งในข้อนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุ์ □ นิภา แยม □ มขุติ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนา บุคลากรโรงเรียนเทคโนโลยีหมู่บ้านครูภาคเหนือ” โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มประชากรของ โรงเรียนเทคโนโลยีหมู่บ้านครู ผลการศึกษาด้านรูปแบบของการพัฒนาบุคลากรพบว่ามี ความต้องการในรูปแบบที่ต้องการให้พัฒนาที่แตกต่างกัน โดยในการคัดเลือกต้องคำนึงถึงความ ต้องการความพร้อมความเหมาะสมทั้งด้านบุคลากร และต้องคำนึงถึงจุดมุ่งหมายในการพัฒนา บุคลากรนั้นด้วย ทั้งนี้ ควรเน้นในเรื่องของเนื้อหาสาระและประสบการณ์ด้านทักษะความรู้และ ความสามารถเฉพาะด้าน ตลอดจนการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ

## 3) ด้านวิธีการฝึกอบรม/รูปแบบการฝึกอบรม

ผลการศึกษาวิจัยพนักงานธนาคารกรุงไทย สายงานทรัพยากรบุคคลและ บริษัทภิบาล มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงไทย ในด้านวิธีการฝึกอบรม/รูปแบบการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากฝ่าย



พัฒนาศักยภาพบุคลากรธนาคารกรุงไทย ให้มีความสำคัญต่อรูปแบบ/วิธีการฝึกอบรม โดยวิเคราะห์ความสำคัญจากปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการศึกษาฝึกอบรม เช่น วิธีการฝึกอบรมต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมเป็นหลัก เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจและเกิดการเรียนรู้ทักษะอย่างมีประสิทธิภาพ โดยวิธีที่ใช้ต้องสอดคล้องกับเนื้อหาสาระที่ผู้เข้ารับการอบรมจะต้องเรียนรู้ให้มีความสำคัญต่อผู้เข้าฝึกอบรมทั้งความสามารถ เพศ ตำแหน่งงาน สถานที่ วิทยากร จำนวนผู้เข้าอบรมที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของ กาญจนา ศุภพันธ์ (2543: 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานระดับหัวหน้าแผนกที่ผ่านการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรมในเรื่องการอบรม โดยใช้วิธีการบรรยายการฝึกปฏิบัติการศึกษา/ดูงานนอกสถานที่และกิจกรรมระดมสมองหรือกิจกรรมในระดับมาก

#### 4) ด้านการประเมินผล/ติดตามผลการฝึกอบรม

ผลการศึกษาวิจัยพนักงานธนาคารกรุงไทย สายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลธนาคารกรุงไทย ในด้านการประเมินผล/ติดตามผลการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากและในรายชื่อนั้นมีข้อแบบการประเมินผลสามารถประเมินผลได้ทั่วถึง ทั้งในส่วนของหลักสูตรเนื้อหา รูปแบบการเรียนรู้และส่วนของวิทยากร และข้อการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลธนาคารกรุงไทย ได้มีการประเมินผล/ติดตามผลการฝึกอบรมทุกครั้ง เพื่อหา ROI จากการลงทุนทุก ๆ สองไตรมาส จึงต้องวิเคราะห์และใช้เครื่องมือที่ถูกต้องเหมาะสมในการประเมินผล ให้ตรงกับเนื้อหาและจุดประสงค์ของการเรียนรู้ โดยครอบคลุมเกือบทุกส่วน ทั้งในส่วนของหลักสูตรเนื้อหา รูปแบบการเรียนรู้และส่วนของวิทยากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ศุภพันธ์ (2543: 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรม ในเรื่องการประเมินผลหลังการฝึกอบรมและแจกแบบสอบถามก่อนการฝึกอบรมในระดับมาก และพนักงานมีความเห็นว่า การประเมินผลช่วยทำให้หลักสูตรต่างๆ ได้รับการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการฝึกอบรมของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาต่อไป
2. ควรศึกษาเจาะจงองค์ประกอบตัวแปรในการฝึกอบรมในแต่ละด้านในระดับลึก เพื่อให้การศึกษามีความละเอียดมากขึ้น สามารถที่จะนำมาปรับปรุงรูปแบบการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ควรทำการวิเคราะห์ด้านงบประมาณและผลตอบแทนจากการฝึกอบรมและพัฒนา โดยพิจารณาจากงบกำไรขาดทุนประจำปีเพื่อแสดงถึงความคุ้มค่าในการจัดการฝึกอบรม และนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ. (2554). การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่ใช้ในการศึกษาทางไกล. สถาบันวิจัยและพัฒนา มสธ.: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัชนีพร นาพุทธา. (2549). ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซีเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด : กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย(ท่าหลวง) จำกัด. ปรินญาณินพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร. อารังค์ อุดมไพจิตรกุล, รองศาสตราจารย์ ดร. พิศมัย จารุจิตติพันธ์.
- อัศวรัตน์ พูลกระจ่าง และทรงธรรม ตีวานิชสกุล. (2552). การพัฒนารูปแบบฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการ สายการผลิตในสถานประกอบการ: รายงานวิจัย สาขาวิชาครุศาสตร์เครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตติมา อัศวธิติพงศ์. (2556). เอกสารประกอบการสอน วิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Development. สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. (2548). การจัดการความรู้ในองค์การธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์ เน็ท จำกัด.
- รสสุคนธ์ มกรมณี (2549). เอกสารคำสอนรายวิชาการจัดการฝึกอบรมทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 1) วิพริ้นท์ (1991). กรุงเทพฯ. เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง "กระบวนการฝึกอบรม", การฝึกอบรมความรู้พื้นฐานด้านการฝึกอบรม, สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน ก.พ., ธันวาคม 2532, หน้า 1.แหล่งที่มา  
<http://www.tu.ac.th/org/ofrefector/person/train/handbook/process.html>