

การรับรู้บรรยากาศองค์การกับการพัฒนาตนเองของพนักงาน
สายงานบริการลูกค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

จิราวรรณ ปัญญาคำ*
ผศ.ดร.ศิวะนันท์ ธิวพิทักษ์**
ดร.โสภณ แยมกลิ่น***

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบระดับการพัฒนาตนเองของพนักงาน สายงานบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสายงานบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ t-test และ ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับพนักงานต่างกัน มีการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1. บทนำ

องค์การที่สามารถปรับตัวให้ทันกับสภาพการเปลี่ยนแปลงและสามารถอยู่รอดได้ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้าต่อไปได้นั้น นับได้ว่าเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิผล ฉะนั้นการเสริมสร้างบรรยากาศองค์การให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงานก็เป็นกิจกรรมหนึ่งที่สำคัญ อันนำไปสู่การพัฒนาพนักงาน เนื่องจากบรรยากาศองค์การเป็นความรู้สึนึกคิดของพนักงานที่มีต่อหน่วยงานที่พวกเขาสังกัดอยู่ โดยความรู้สึนึกคิดดังกล่าวจะสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้น หากบรรยากาศองค์การดี การปฏิบัติหรือพฤติกรรมของพนักงานก็ย่อมจะดีตามไปด้วย (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2555, น. 4)

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

** ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

*** ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์รอง

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch) ก่อตั้งขึ้นโดยแนวคิดของท่าน กรรมการผู้จัดการใหญ่ นายชาติศิริ โสภณพณิช มีดำริว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรทำธุรกิจเชิงรุก โดยการเปิดสาขานขนาดเล็กที่ใช้ต้นทุนต่ำกว่าสาขานขนาดใหญ่ ให้เข้าไปอยู่ในกลุ่มลูกค้ารายย่อยต่างๆ ซึ่งมีทั้งลูกค้าของธนาคารกรุงเทพเองและที่ไม่ใช่ลูกค้าของธนาคารกรุงเทพก็สามารถเข้ามาใช้บริการได้เพิ่มขึ้น ซึ่งต่างจากรูปแบบเดิมที่ลูกค้าเป็นฝ่ายเข้ามาติดต่อกับธนาคารที่ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าเดิมๆ สาขารูปแบบใหม่นี้จึงเป็นจุดขายของธนาคาร โดยเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าใกล้แหล่งชุมชน เน้นความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการ มีรูปแบบบริการและมีอุปกรณ์ (Electronic Self Service) ที่ทันสมัย มีเคาท์เตอร์บริการให้บริการได้ครอบคลุม รวมทั้งมีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการและให้คำปรึกษา โดยเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 11.00-19.00 น. ทุกวันโดยไม่มีวันหยุด ทำให้ลูกค้านิยมใช้บริการกันมาก (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2556, น. 42)

ธนาคารกรุงเทพจึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบโครงสร้างและการบริหารของธนาคารให้มีความคล่องตัวมากขึ้น เพื่อรองรับการแข่งขันทางการเงินกันอย่างเสรี ซึ่งปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จก็คือการที่พนักงานทุกคนมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยบรรยากาศองค์การต้องเอื้ออำนวยให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง กล่าวคือ การพัฒนาตนเอง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นรากฐานของการพัฒนาทั้งหมด ไม่เพียงแต่ทำให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและเจตคติที่ดีขึ้น แต่ยังมีเป้าหมายที่จะปรับปรุงพฤติกรรมของบุคคลให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การทั้งในปัจจุบันและในอนาคต อันจะส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และส่งผลถึงความสำเร็จในชีวิตและในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารระดับสูงสามารถนำผลการวิจัยไปสู่การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาพนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารให้เหมาะสม ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงของหน่วยงานหรือส่งเสริมปัจจัยดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาตนเองของพนักงานสายงานบริการลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริการลูกค้าต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อเปรียบเทียบระดับการพัฒนาตนเองของพนักงาน สายงานบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. สมมติฐานการศึกษา

พนักงานสายงานบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

2.1 ผู้บริหารของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาพนักงานสายงานบริการลูกค้า

งานบริการลูกค้าของธนาคารให้เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าต่อไป และเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานแก่ผู้บริหารองค์กร อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อธนาคาร

2.2 เพื่อให้ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มสาขาไมโครบรานซ์ สามารถกำหนดกลยุทธ์เพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมธนาคารเดียวกันได้

5. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานสายงานบริการลูกค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 50 สาขา มีพนักงานสายงานบริการลูกค้า สาขาละ 8 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การจาก Litwin and Stringer (1968) ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2550) และสุธี สุทธิสมบุรณ์ (2557) โดยความครอบคลุมประเด็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างการทำงาน 2) ด้านความอบอุ่นและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน 3) ด้านรางวัลและผลตอบแทน 4) ด้านการสนับสนุน ให้มีโอกาสรอบรมและพัฒนา และ 5) ด้านความมั่นคงและความเสี่ยง ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบของเด่นพงษ์ พลละคร (2555) สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2550) และพจน์ เพชรบุรณิน (2548) มีความครอบคลุมกับประเด็นด้านทักษะความรู้ และด้านคุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ

6. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับพนักงานโดยแบ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Response Question) แบบมีสองคำตอบให้เลือก และแบบมีหลายคำตอบให้เลือก จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานสายงานบริการลูกค้าที่มีต่อบรรยากาศองค์การของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การ จาก Litwin and Stringer (1968) ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2550) และสุธี สุทธิสมบุรณ์ (2557) เพื่อนำมาใช้เป็นตัวแปรอิสระ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างการทำงาน 2) ด้านความอบอุ่นและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน 3) ด้านรางวัลและผลตอบแทน 4) ด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสรอบรมและพัฒนา และ 5) ด้านความมั่นคงและความเสี่ยง ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

(Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดคะแนน ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551, น. 152)

คะแนน		ระดับการรับรู้
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การแปลผล แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองตามทฤษฎีของนักวิชาการทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ เต๋นพงษ์ พลละคร (2555) สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2550) และพจน์ เพชรบุรีณิน (2548) มีความครอบคลุมกับประเด็น จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทักษะความรู้ และ 2) ด้านคุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดคะแนน ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551, น. 152)

คะแนน		ระดับการพัฒนาตนเอง
5	หมายถึง	การพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	การพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	การพัฒนาตนเองอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	การพัฒนาตนเองอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	การพัฒนาตนเองอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การแปลผล แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	การพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	การพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	การพัฒนาตนเองอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	การพัฒนาตนเองอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	การพัฒนาตนเองอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ

7. ผลการศึกษา

การศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด โดยมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี โดยเป็นพนักงานในระดับ 7-8 มากที่สุด

การศึกษาการรับรู้ของพนักงานสายงานบริการลูกค้าที่มีต่อบรรยากาศองค์การของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านรางวัลและผลตอบแทน รองลงมา คือด้านโครงสร้างการทำงาน ด้านความอบอุ่นและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความมั่นคง และความเสี่ยง และด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนา ตามลำดับ

การศึกษาการพัฒนาตนเองของพนักงานสายงานบริการลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับ การพัฒนาตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยมและความเชื่อ และด้านทักษะความรู้ ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน พนักงานสายงานบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน พบว่า

1. จำแนกตามเพศ

พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน

2. จำแนกตามอายุ

พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในภาพรวมและในรายด้าน จำนวน 1 ด้าน แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านคุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ

3. จำแนกตามสถานภาพ

พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในภาพรวมและในรายด้านจำนวน 1 ด้าน แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านคุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ

4. จำแนกตามระดับการศึกษา

พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในภาพรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

5. จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเอง ในภาพรวมและในรายด้าน จำนวน 1 ด้าน แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านคุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ

6. จำแนกตามระดับพนักงาน

พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับพนักงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในภาพรวม และในรายด้าน จำนวน 1 ด้าน แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านคุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ

8. อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การกับการพัฒนาตนเองของพนักงาน สายงานบริการลูกค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัย อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

1. พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในภาพรวมและในรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งชายและหญิงมีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ และคอยศึกษาหาความรู้ในสิ่งใหม่ๆ ที่เข้ามา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเทคโนโลยี ข่าวสารต่างๆ และพยายามนำเอาความรู้ใหม่ๆ นั้นมาใช้ในการทำให้ตนเองประสบความสำเร็จในชีวิต สอดคล้องกับแนวคิดของกรกฎ สิงห์โกวิท (2556, น. 175) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองว่า การที่คนเราได้ผ่านการศึกษาอบรม ตามสถาบันการศึกษาต่างๆ มากี่ดี หรือการที่เราไม่มีโอกาสผ่านสถาบันการศึกษาในชั้นสูงก็ดี ไม่ใช่เรื่องซีวิดว่าเราจะเจริญก้าวหน้าหรือตกต่ำ คนจำนวนมากสำเร็จการศึกษาแล้วทั้งตำราไม่ฝึกฝนค้นคว้าต่อไป ไม่นานวิชาที่เรียนมาก็จะเลือนหายไปจากความทรงจำ โอกาสก้าวหน้าเป็นไปได้ไม่ถนัดนัก แต่ผู้ที่รักการค้นคว้ามุ่งมั่นปรับปรุงพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ย่อมจะก้าวไปไกลกว่าคนประเภทแรก การเป็นคนรักการอ่าน รักการศึกษา ค้นคว้า รักการพัฒนาตนเอง ย่อมจะมีความรู้ มีสมรรถภาพอื่นๆ ที่จะเชิดชูตนเอง พาตนเองไปสู่ความเจริญก้าวหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณก ทองโคตร (2549) ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การกับการพัฒนาตนเองของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรฝ่ายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครที่มีเพศแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเอง ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี

รุจิราภัทร (2549) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการ สำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน พบว่า มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวม ด้านการศึกษาต่อ และด้านการเพิ่มพูนความรู้อย่างไม่เป็นทางการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในภาพรวม และในรายด้าน จำนวน 1 ด้านแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านคุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี มีการพัฒนาตนเองมากกว่าพนักงานที่มีอายุอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ของบุคคล ดังคำกล่าวที่ว่าผู้ใหญ่อาบน้ำร้อน มาก่อน เกิดมหาหลายฝน หรือเรียกคนที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ว่าเด็กเมื่อวานขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงความคิดความเชื่อ ลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคล เนื่องจากคนเราโดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้น วิธีคิดและการพัฒนาตนเองก็จะเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริอิสริย์ บุญยภิตติโกวิท (2550) ศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเอง เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการกองคลังในกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกองคลังในกระทรวงศึกษาธิการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศราวดี ศัทโธ (2550) ศึกษาเรื่องการพัฒนาตนเองของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรีที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในภาพรวมและในรายด้าน จำนวน 1 ด้านแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านคุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ โดยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีการพัฒนาตนเองมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะมีเป้าหมายในชีวิตที่ชัดเจนกว่าคนโสด จึงมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันกับสภาพการเปลี่ยนแปลงและสามารถ อยู่รอดได้ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้าต่อไปได้มากกว่าคนที่ยังไม่มีครอบครัวหรือเป็นโสด ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริอิสริย์ บุญยภิตติโกวิท (2550) ศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเอง เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ กองคลังในกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกองคลังในกระทรวงศึกษาธิการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี รุจิราภัทร (2549) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการ สำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในภาพรวม และในรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานทุกคนไม่ว่าจะมีการศึกษาอยู่ในระดับใด ล้วนเห็นว่าการพัฒนาตนเองเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญของกระบวนการบริหารงานบุคคล เพราะการพัฒนาตนเองนั้นจะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการผูกพัน การยอมรับ และการปรับปรุงสมาชิกในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้บุคคลมีคุณภาพขึ้น และส่งผลสะท้อน ทำให้องค์กรหรือหน่วยงานมีผลผลิตและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี รุจีราษฎร์ (2549) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการ สำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานที่ดิน ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวม และรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกนก ทองโคตร (2549) ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การกับการพัฒนาตนเองของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรฝ่ายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในภาพรวมและในรายด้าน จำนวน 1 ด้าน แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านคุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ โดยพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีการพัฒนาตนเองมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอื่นๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการการสั่งสมประสบการณ์และความชำนาญ ซึ่งยิ่งถ้าพนักงานมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากเท่าไร ยิ่งมีประสบการณ์และความชำนาญมากกว่าคนที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า อันจะส่งผลต่อความคิดในเรื่องต่างๆ ที่แตกต่างกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภคกัลป์ คณศวรานันท์ (2551) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการพัฒนาตนเองของพนักงานส่วนบริการขายยานครหลวงที่ 4.2 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศราวุฒิ ศัทโธ (2550) ศึกษาเรื่องการพัฒนาตนเองของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรีที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า มีปัญหาและความต้องการในการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน

6. พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับพนักงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเอง ในภาพรวมและในรายด้านจำนวน 1 ด้าน แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านคุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ โดยพบว่า

พนักงานที่มีระดับพนักงานมากกว่า 10 มีการพัฒนาตนเองมากกว่าพนักงานที่มีระดับพนักงานอื่น ๆ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากโครงสร้างองค์การของธนาคารกรุงเทพ ได้กำหนดระดับพนักงานในชั้นต่าง ๆ ไว้ ซึ่งขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการปฏิบัติ ดังนั้น เมื่อพนักงานมีระดับพนักงานเพิ่มมากขึ้นตามประสบการณ์ในการปฏิบัติ ย่อมมีหลักการหรือแนวคิดในการพัฒนาตนเองที่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับน้อยกว่า ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของภักดิ์ คณศวรานันท์ (2551) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการพัฒนาตนเองของพนักงานส่วนบริการขายสาขนครหลวงที่ 4.2 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองแตกต่าง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริอิสริย์ บุญยภิตติโกวิท (2550) ศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเอง เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการกองคลัง ในกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกองคลังในกระทรวงศึกษาธิการที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

9. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. การเพิ่มบรรยากาศองค์การ ด้านรางวัลและผลตอบแทน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เห็นด้วยกับบรรยากาศองค์การในภาพรวม และเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านรางวัลและผลตอบแทน โดยพนักงานมีความเห็นว่าในหน่วยงานมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความสามารถและผลสำเร็จของการทำงาน เป็นเกณฑ์ในการประเมินมากที่สุด ถึงอย่างไรก็ตาม แม้ว่าการให้รางวัลจะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นก็ตาม แต่รางวัลก็อาจเป็นเพียงการสร้างแรงจูงใจส่วนหนึ่งเท่านั้น การให้รางวัลจึงต้องระมัดระวัง ให้เหมาะสม และมีคุณค่ามีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงาน และให้ความเป็นธรรมกับทุกคน ในองค์การ ไม่เช่นนั้นจะเกิดความแตกแยกในองค์การ เพราะมุ่งรางวัลมากกว่าการทำงานด้วยใจรัก นอกจากนั้นองค์การยังต้องจ่ายเงินจำนวนมาก แต่ไม่สามารถผูกยึดจิตใจของพนักงานไว้ได้ ซึ่งพบว่าหลายครั้งพนักงานหลายคนไม่ยอมออกจากบริษัท แม้ว่าบริษัทอื่นให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่าก็ตาม เนื่องจากเกิดความรักและผูกพันกับองค์การ ดังนั้น การให้รางวัลจะต้องเชื่อมโยงให้เกิดความตระหนักเห็นคุณค่าของตนเองต่อบริษัทและทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่

2. การเพิ่มบรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างการทำงาน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เห็นด้วยกับบรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างการทำงานในภาพรวม และเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า พนักงานมีความเห็นว่าหน่วยงานมีการชี้แจงนโยบายทางการบริหารแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทราบอย่างชัดเจน อยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นผู้บริหารองค์การควรมีโครงสร้างองค์การด้านนโยบายที่ดีต้องสอดคล้องกับปัจจัยภายนอกองค์การ ที่ต้องมีความชัดเจนในวัตถุประสงค์ว่าใครจะทำอะไร เมื่อไร ทำใด และอย่างไร เพื่อให้นโยบายสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุผล

และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและสังคม รวมถึงความสอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมต่างๆ นอกจากนี้นโยบายที่ดีต้องมีความชัดเจน กำหนดขึ้นจากข้อมูลที่เป็นจริง ใช้ภาษาง่าย ๆ ที่ทุกคนเข้าใจตรงกัน มีการกำหนดระยะเวลา และมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ

3. การเพิ่มบรรยากาศองค์การ ด้านความอบอุ่นและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา ไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เห็นด้วยกับบรรยากาศองค์การ ด้านความอบอุ่นและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในภาพรวม และเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า พนักงาน มีความเห็นว่าตนเองได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับสุดท้าย ดังนั้นผู้บริหารองค์การควรสร้างบรรยากาศองค์การโดยยึดหลักของภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative Leadership) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการนิเทศหรือติดตามดูแล การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาควรกระทำโดยใช้กลุ่มนิเทศงานจะดีกว่าจะนิเทศคนเดียว เพราะการนิเทศงานโดยกลุ่มจะเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาและตัดสินใจ นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มการสื่อสาร เพิ่มความร่วมมือและลดความขัดแย้งหน้าที่ของผู้นำในกลุ่มนิเทศงาน ควรจะเป็นผู้นำในการอภิปรายผลให้การสนับสนุนให้มีการอภิปรายกำหนดขอบเขตและทิศทางในการแก้ปัญหาต่างๆ

4. การเพิ่มบรรยากาศองค์การ ด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนา

จากการวิจัยพบว่า พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา ไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เห็นด้วยกับบรรยากาศองค์การ ด้านการสนับสนุน ให้มีโอกาการอบรมและพัฒนาในภาพรวม และเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า พนักงาน มีความเห็นว่าหน่วยงานสนับสนุนให้มีการพัฒนาและอบรมบุคลากรเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นผู้บริหารองค์การควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพสูงขึ้น โดยการไปเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น การไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ปฏิบัติงานวิจัย การไปเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ การไปปฏิบัติงานบริการวิชาการ การไปปฏิบัติงานอื่นใดที่จำเป็นและเหมาะสม ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

5. การเพิ่มบรรยากาศองค์การ ด้านความมั่นคงและความเสี่ยง

จากการวิจัยพบว่า พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา ไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เห็นด้วยกับบรรยากาศองค์การ ด้านความมั่นคงและความเสี่ยงในภาพรวม และเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า พนักงานมีความเห็นว่าตนเอง มีความกล้าที่จะคิดนอกกรอบสำหรับการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน อยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นผู้บริหารองค์การควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น เพราะการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมพนักงานจะมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อีกทั้งยังจะช่วยเหลือแก้ไขเมื่อองค์กรมีปัญหา เช่น เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมมือและร่วมในการตัดสินใจ เพราะหากพนักงานเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจ พนักงานก็จะมีส่วนรับผิดชอบในงานมากกว่าการที่พนักงานไม่มีส่วนร่วมในการ

ร่วมตัดสินใจ หรือการเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมประชุมจะทำให้พนักงานได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสาร สถานการณ์ขององค์กร หากเป็นองค์กรขนาดใหญ่พนักงานก็จะารู้จักกันมากขึ้น เป็นต้น

6. การพัฒนาตนเอง ด้านทักษะความรู้

จากการวิจัยพบว่า พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา ไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับการพัฒนาตนเอง ด้านทักษะความรู้ เกี่ยวกับความสามารถ ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน อยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นผู้บริหาร องค์กรควรมีแผนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยี สารสนเทศอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้ทันต่อสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่มากมายให้เป็น ระบบ เพื่อปรับปรุงระบบงานบริการให้มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง รวดเร็ว

7. การพัฒนาตนเอง ด้านคุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ

จากการวิจัยพบว่า พนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา ไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับการพัฒนาตนเอง ด้านคุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ โดยพบว่า เมื่อผู้อื่นรู้สึกสบายใจเมื่อได้มาปรึกษาปัญหาของเขา อยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้น พนักงานควรทำการพัฒนาตนเอง โดยหัดเป็นผู้ที่เปิดใจรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน ให้ คำแนะนำและชี้แนะ เพื่อให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกอุ่นใจ ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน อีกด้วย

บรรณานุกรม

- กรกฎ สิงห์ไกรวินท์. (2556). *การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์และ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรกนก ทองโคตร. (2549). *การรับรู้บรรยากาศองค์การกับการพัฒนาตนเองของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2555). *การบริหารงานบุคคลในภาครัฐกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- เด่นพงษ์ พลละคร. (2555). "การพัฒนาบุคคล", *วารสารเพิ่มผลผลิต*. 28(21 ธันวาคม 2555), 21.
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2556). *แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)*
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วีอินเตอร์ พรินท์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2550). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พจน์ เพชรบุรณิน. (2548). *การพัฒนาตนเอง*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ภักดิ์ กัลป์ คณิศวรานันท์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการพัฒนาตนเองของพนักงานส่วนบริการขายสายนครหลวงที่ 4.2 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ศรวุฒิ ศักดิ์. (2550). *การพัฒนาตนเองของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2550). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: อักษราพัฒนา.
- สิริอิสริย์ บุญยภิตติโกวิท. (2550). *ความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการกองคลังในกระทรวงศึกษาธิการ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- สุธี สุทธิสมบูรณ์ (2557). *หลักการบริหารเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- สุมาลี รุจิราบัตร. (2549). *การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการ สำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Litwin, G. H. and Stringer, J. A. (1968). *Motivation and Organization Climate*. Boston: Harvard University.