

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน
ธนาคารออมสินในเขตบางรัก
ชื่อและนามสกุล นางสาวนันทนา เรืองประดิษฐ์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว

ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)

จ.น.

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธรัภย์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการอนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

จ.น.

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 21 เดือน มกราคม พ.ศ. 2551

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคาร
ออมสินในเขตบางรัก

ผู้ศึกษา นางสาวนันทนา เรืองประดิษฐ์ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ **ปีการศึกษา** 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรักโดยศึกษาจากความต้องการ 4 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงานสาขา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษา ด้านการศึกษาต่อ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรักที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน (3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติอันจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารในอนาคต

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรคือพนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรัก ทั้งหมดจำนวน 118 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วย วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรัก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายด้าน คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก (2) สถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทางด้าน เพศ การศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน (3) จากผลการศึกษาความต้องการทั้ง 4 ด้าน พนักงานฯให้ความสำคัญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด ธนาคารฯควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสในการฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากกว่าเดิม

คำสำคัญ ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
พนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรัก

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคาร ออมสินในเขตบางรัก นี้ สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือ และความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ รวมทั้งพนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานในสังกัด ธนาคารออมสินเขตบางรักทุกท่าน ที่ได้มีส่วนให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อน รวบรวมทุกท่านที่ให้กำลังใจ ที่เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำให้ความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาที่ทำงาน วิจัยฉบับนี้จนสำเร็จได้ด้วยดี และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและให้ความช่วยเหลือนอกเหนือจากที่กล่าวมา ทุกท่าน ขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิประสาทความรู้ ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำ เอาความรู้ที่ได้รับมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้

นันทนา เรืองประดิษฐ์

ตุลาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	6
ประวัติความเป็นมา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ โครงสร้างของธนาคาร	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
การประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	25
ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาบุคลากร	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การตรวจสอบสมมติฐานของการวิจัย	43
ปัญหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ	46
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
สรุปการวิจัย	49
อภิปรายผล	50
ข้อเสนอแนะ	51
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	57
ก แบบสอบถาม	58
ประวัติผู้ศึกษา	63

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 25
ตารางที่ 4.2	ระดับความต้องการด้านการปฏิบัติงานสาขา 27
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการปฏิบัติงานสาขา 28
ตารางที่ 4.4	ระดับความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 31
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 32
ตารางที่ 4.6	ระดับความต้องการด้านภาษาต่างประเทศ 35
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านภาษาต่างประเทศ 36
ตารางที่ 4.8	ระดับความต้องการด้านการศึกษาต่อ 39
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการศึกษาต่อ 40
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสรุปทั้ง 4 ด้าน 42
ตารางที่ 4.11	ผลการตรวจสอบความต้องการฯ จำแนกตามเพศ 43
ตารางที่ 4.12	ผลการตรวจสอบความต้องการฯ จำแนกตามการศึกษา 44
ตารางที่ 4.13	ผลการทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามการศึกษา 44
ตารางที่ 4.14	ผลการตรวจสอบความต้องการฯ จำแนกตามตำแหน่ง 44
ตารางที่ 4.15	ผลการทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามตำแหน่ง 45
ตารางที่ 4.16	ผลการตรวจสอบความต้องการฯ จำแนกตามประสบการณ์ 45
ตารางที่ 4.17	ผลการทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามประสบการณ์ 45

ฉ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามองค์ประกอบของระบบเคเว็ค อีสตัน 8

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความเจริญทางเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงและการขยายตัวของระบบเศรษฐกิจใหม่ ที่เน้นฐานความรู้ (New and Knowledge-based Economy) ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องเร่งปรับตัวขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลง และสภาพแวดล้อมการทำงานภายใต้รูปแบบองค์กรใหม่ เงื่อนไขใหม่ การวางแผนกำลังคนในขนาดและคุณภาพที่เหมาะสม ใช้กำลังคนอย่างคุ้มค่าประหยัด ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารเพื่อให้พร้อมในเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ความรู้ในงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นงานหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงและวิวัฒนาการอย่างมากภายในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ดังนั้นการเสนอแนวทางการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรในปัจจุบันจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องหาวิธีการทำงานที่สามารถตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจที่นิยมการบริหาร กลยุทธ์มากขึ้น หลักสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ จะต้องมีการเพิ่มพูน ให้ความรู้ทักษะ และประสบการณ์ด้านวิชาการ การฝึกอบรมความรู้ที่ทันสมัยอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมควบคู่กันไป

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของธนาคารออมสินได้มีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในการปรับขนาดกำลังคนที่เป็นระบบและครอบคลุม โดยให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจและสอดคล้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลแนวใหม่ที่ยึดหลักสมรรถนะ (Competency Based) หลักผลงาน (Performance Based) และหลักคุณธรรม (Merit Based) เพื่อใช้คนให้น้อยลง แต่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ด้วยการมีระบบที่ให้ความคล่องตัว ยืดหยุ่น หลากหลาย อย่างเหมาะสมตามลักษณะเฉพาะของธนาคาร รวมทั้งการกระจายอำนาจให้หน่วยงานมีอิสระในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้เองภายใต้กรอบอัตรากำลัง งบประมาณที่กำหนด โดยมีเทคโนโลยีและข้อมูลสนับสนุนการบริหารจัดการ การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะส่งผลทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม จึงต้องมีแนวทางดำเนินการที่หลากหลายและเป็นระบบ ตั้งแต่การปรับลดบทบาทภารกิจที่ไม่จำเป็นต้องดำเนินการเอง การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน การส่งเสริมกลไกการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ โดยเฉพาะการมุ่งผลักดันให้หน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นผู้ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ ตลอดจนการเสริมสร้างแรงจูงใจและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลเชื่อมโยงต่อการใช้ทรัพยากรบุคคลให้คุ้มค่า เพิ่มศักยภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ควบคู่กันไปอย่างสอดคล้องตามหลักการ

บริหารจัดการแนวใหม่ ทิศทางขององค์การ อันจะนำไปสู่วิสัยทัศน์และพันธกิจธนาคารต่อไป (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล/ยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล พ.ศ.2550-52)

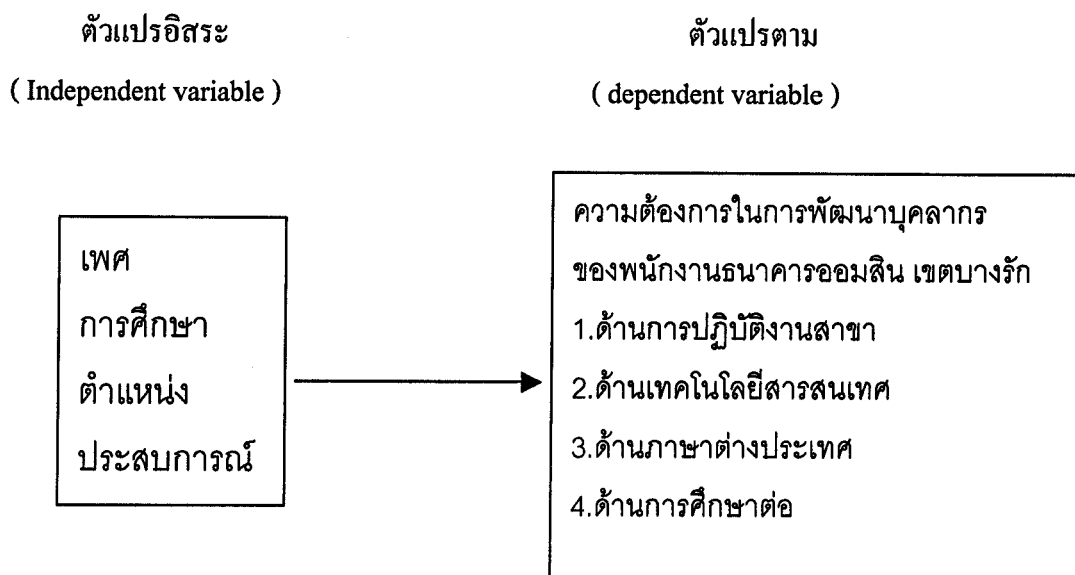
ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคาร การปฏิบัติก็ยังมีปัญหาอยู่ที่วิธีการดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคาร ไม่มีรูปแบบ ไม่มีระเบียบที่แน่นอน กิจกรรมที่พัฒนาไม่มีความสม่ำเสมอ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงมักประสบปัญหาเกี่ยวกับกิจกรรมที่นำมาใช้ไม่เหมาะสมไม่สอดคล้องกับพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสาขา ขาดการสำรวจในด้านความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานปฏิบัติงานสาขาเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาจึงส่งผลให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร อีกทั้งสิ้นเปลืองงบประมาณ และเสียเวลา ดังนั้นถ้าทราบความต้องการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานสาขาจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการจัดทำกิจกรรมและเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารให้เหมาะสมยิ่งขึ้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรของธนาคารออมสิน ในเขตที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งก็คือ ธนาคารออมสิน ในเขตบางรัก ประกอบด้วยสาขาธนาคารออมสิน จำนวน 9 สาขา อันได้แก่ ธนาคารออมสินสาขาบางรัก, ธนาคารออมสินสาขาบางคอแหลม, ธนาคารออมสินสาขาสาทร, ธนาคารออมสินสาขาจักรวรรดิ, ธนาคารออมสินสาขาสะพานดำ, ธนาคารออมสินสาขาป้อมปราบ, ธนาคารออมสินสาขาบางโพธิ์, ธนาคารออมสินสาขานนทบุรี, ธนาคารออมสินสาขาสารุประดิษฐ์ ว่ามีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านใด มีปัญหา หรือข้อเสนอแนะอย่างไร เพื่อให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของธนาคารออมสินนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และเพื่อให้การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคารเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางยุทธศาสตร์ไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารออมสิน เขตบางรัก
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรัก ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินได้ต่อไป

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้จะแบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ได้ดังนี้



ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

สถานภาพของพนักงาน ได้แก่ เพศ การศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคารออมสิน เขตบางรัก ในด้านการปฏิบัติงานสาขา , ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ , ด้านภาษาต่างประเทศ , ด้านการศึกษาต่อ

สมมติฐานการวิจัย

1.พนักงานธนาคารออมสินใน เขตบางรัก มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง

2.พนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรักที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

1.ขอบเขตของเนื้อหา ศึกษาเฉพาะความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตบางรัก รวม 4 ด้านดังนี้

- 1.1.ด้านการปฏิบัติงานสาขา
- 1.2.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.3.ด้านภาษาต่างประเทศ
- 1.4.ด้านการศึกษาต่อ

2.ขอบเขตประชากร ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสิน ในเขตบางรัก โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด รวม 118 คน ซึ่งประกอบด้วย

ธนาคารออมสินเขตบางรัก	จำนวน	6 คน
ธนาคารออมสินสาขาบางรัก	จำนวน	16 คน
ธนาคารออมสินสาขาบางคอแหลม	จำนวน	11 คน
ธนาคารออมสินสาขาสาทร	จำนวน	10 คน
ธนาคารออมสินสาขาจักรวรรดิ	จำนวน	10 คน
ธนาคารออมสินสาขาสะพานดำ	จำนวน	10 คน
ธนาคารออมสินสาขาป้อมปราบ	จำนวน	10 คน
ธนาคารออมสินสาขาบางโพธิ์พวง	จำนวน	11 คน
ธนาคารออมสินสาขานนทบุรี	จำนวน	18 คน
ธนาคารออมสินสาขาสาทรประดิษฐ์	จำนวน	16 คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน	118 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความต้องการกิจกรรมที่พนักงานธนาคารออมสิน ในเขตบางรัก ต้องการให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของธนาคารจัดขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในด้านการปฏิบัติงานสาขา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านการศึกษาต่อ

2. การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การฝึกอบรม เพิ่มเติมทักษะความรู้ในงานต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานสาขาให้กับพนักงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีขึ้นในการปฏิบัติงาน

3. พนักงานออมสินเขตบางรัก ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานอยู่ประจำตามสาขาต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในสังกัดการควบคุมดูแลของเขตบางรัก ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารออมสินเขตบางรัก ธนาคารออมสินสาขาบางรัก, ธนาคารออมสินสาขาบางคอแหลม, ธนาคารออมสินสาขาสาทร, ธนาคารออมสินสาขาจักรวรรดิ, ธนาคารออมสินสาขาสะพานค้ำ, ธนาคารออมสินสาขาป้อมปราบ, ธนาคารออมสินสาขาบางโพธิ์พวง, ธนาคารออมสินสาขาดอนจันทน์, ธนาคารออมสินสาขาสาทรประดิษฐ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ คือ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความต้องการ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรัก ว่ามีระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการปฏิบัติงานสาขา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษา และ ด้านการศึกษาต่อ อยู่ในระดับใด

2. ทำให้ทราบความแตกต่างของระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารออมสินใน เขตบางรัก ซึ่งแบ่งตามสถานะภาพส่วนบุคคล

3. ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ให้เหมาะสมต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาถึงความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตบางรัก โดยจำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลากร ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับเป็นแนวทางในการทำวิจัย โดยจำแนกตามหัวข้อ ดังนี้

- 1.แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2.ประวัติความเป็นมา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และโครงสร้างของธนาคาร
- 3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

ชุตินธร ปานะดิษฐ์(2545 : 6) ได้ให้ความหมายของความต้องการว่า หมายถึง สิ่งจูงใจ หรือ สิ่งที่ผลักดันให้เกิดการอยากได้ อยากมี อยากเป็น และในที่สุดเกิดการกระทำหรือพฤติกรรมขึ้น

(Newstrom and Davis. 1997 : 122, อ้างถึงใน วรรณมา พลอยสุวรรณ. 2544 : 7) ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 2 ประเภท

1.ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพ เรียกว่าความต้องการเบื้องต้น ได้แก่ อาหาร น้ำดื่ม เพศ สัมพันธ์ การนอนหลับ อากาศและอุณหภูมิที่เย็นสบาย ซึ่งความต้องการเหล่านี้เกิดขึ้นจากความต้องการพื้นฐานของชีวิตและมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ของมนุษยชาติ

2.ความต้องการทางจิตวิทยาและสังคม เรียกว่า ความต้องการขั้นที่สอง โดยทั่วไปจะคลุมเครือเนื่องจากจะแสดงถึงความต้องการภายในจิตและวิญญาณมากกว่าความต้องการของร่างกาย ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะพัฒนาตามพัฒนาการของมนุษย์ เช่น ความต้องการชื่อเสียง ความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นต้น ซึ่งความต้องการขั้นที่สองนี้เป็นความต้องการที่ค่อนข้างยากในการสร้างแรงจูงใจ ซึ่งการกระทำเกือบทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการมักจะมีผลต่อความต้องการขั้นที่สองนี้

มาสโลว์ (Maslow, 1970 , pp. 69-80) กล่าวว่า ความต้องการของบุคคลอาจแบ่งออกได้เป็น 2 พวกใหญ่ ๆ คือ

1.ความต้องการทางด้านร่างกาย (physical needs) ความต้องการทางด้านร่างกายนี้เป็นสิ่งจำเป็นแก่ชีวิตและมักมีมาแต่กำเนิด อันได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น

2.ความต้องการทางจิตใจ (psychological needs) ความต้องการทางจิตใจส่วนมากมักเกิดขึ้นภายหลังและความต้องการนี้บางอย่างก็อาจซ่อนตัวอยู่หรือบางอย่างก็แสดงออกมาอย่างชัดเจน

2.1 ความมั่นคงและปลอดภัย (security) หมายถึง ความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงของชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจในการทำงาน

2.2 ความยกย่องนับถือ (recognition) หมายถึง ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นหรือต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเองมีความสำคัญ

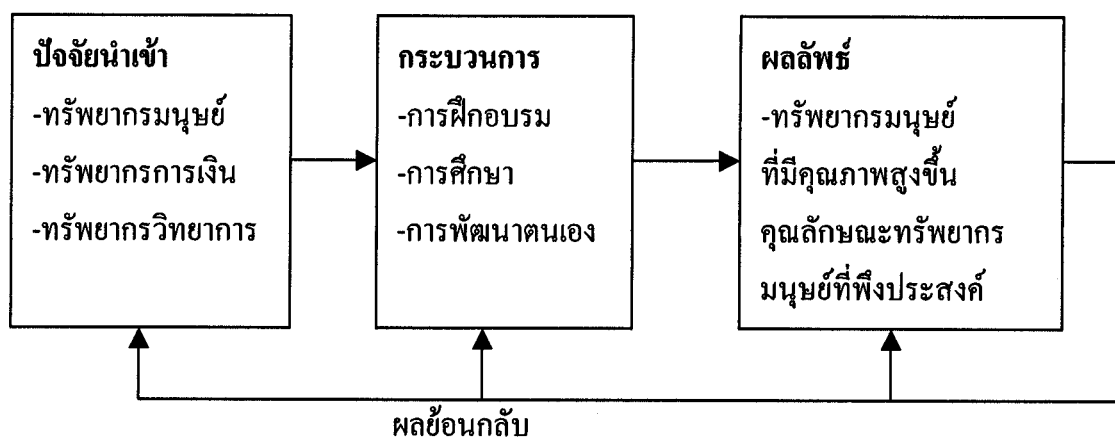
2.3 การยอมรับในสังคมหรือการเข้าพวกเข้าหมู่ (belonging) หมายถึง ความต้องการที่จะให้สังคมหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกไปด้วยหรือต้องการเข้าหมู่เข้าพวก และมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ

2.4 โอกาสที่จะก้าวหน้า (opportunity) หมายถึง โอกาสที่จะก้าวหน้าในกิจการงานที่ตนกระทำอยู่ ซึ่งเป็นขอยุติปรารถนาของผู้ปฏิบัติงานทุกด้าน

กล่าวโดยสรุป ความต้องการ หมายถึง ความประสงค์หรือความอยากได้ของมนุษย์ตามธรรมชาติ มนุษย์มีความต้องการหลายอย่าง หลายด้าน ซึ่งความต้องการส่วนใหญ่มี 2 ด้าน คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการทางด้านจิตใจ โดยเฉพาะความต้องการด้านจิตใจของมนุษย์นั้นคือ ความต้องการในความสำเร็จซึ่งเป็นความต้องการระดับสูงสุด แต่ความเป็นจริงมนุษย์ทุกคน ไม่สามารถได้รับสนองตอบตามความต้องการได้เท่าเทียมกัน ปัจจัยหรือตัวแปรที่สำคัญก็คือ สถานภาพทางสังคมและศักยภาพของแต่ละบุคคล อันได้แก่ สติปัญญา ความรู้ ความสามารถ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

เสนห์ จูย์โต (2544 : 151) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการศึกษาต่อเนื่องที่มนุษย์จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สังคมเศรษฐกิจและการเมืองเปลี่ยนแปลงไปก็ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรมนุษย์ ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มุ่งเน้นที่การฝึกอบรม เป็นสำคัญ ต่อมา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็มุ่งไปสู่การฝึกอบรมและพัฒนา ในปัจจุบันแนวคิดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มุ่งสู่ 3 กิจกรรมที่สำคัญคือ 1.การฝึกอบรม (Training) เป็นการเรียนรู้เพื่อมุ่งเน้นการทำงานในปัจจุบัน 2.การศึกษา(Education) เป็นการเรียนรู้เพื่อมุ่งเน้นการทำงานในอนาคต 3.การพัฒนา (Development) เป็นการเรียนรู้ที่มีได้มุ่งเน้นการทำงาน แต่มุ่งถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ไปในทางที่ดีขึ้น



ภาพที่ 2.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามองค์ประกอบของระบบของเดวิด อีสตัน
ทีมา (เสน่ห์ จุ้ยโต.2544 : 171)

วัฒนา ล่วงลือ (2549 : 3-4) การพัฒนาบุคลากรเป็นการเพิ่มความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และความสามารถ (Competency) ของบุคลากร เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ผลงานเพิ่มขึ้นหรือดีขึ้น บุคลากรและองค์กรจะพัฒนาก็ต่อเมื่อ

- 1.บุคลากรได้มีส่วนร่วมและริเริ่มในการกำหนดความรู้และทักษะที่ต้องการพัฒนาซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงาน
- 2.องค์กรขจัดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
- 3.องค์กรมีสิ่งจูงใจที่จะทำให้ปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้น
- 4.องค์กรสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน ระบบการทำงาน กระบวนการทำงานที่จะทำให้บุคลากรเพิ่มผลิตภาพ
- 5.ผู้บริหารให้ผลย้อนกลับและแรงเสริมที่จะทำให้บุคลากรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

(ประมวลสาระชุดวิชา ฉบับเพิ่มเติม ชุดวิชา 32701.2550 :55-57) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการจัดกลุ่มกิจกรรมทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นระบบ มุ่งปรับระดับความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานแก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งวิธีการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีหลายวิธี ดังนี้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง มุ่งให้มนุษย์เอาตัวรอด มีเป้าหมายให้มนุษย์เป็นผู้มีความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ ประสบการณ์ คุณธรรม และจริยธรรม วิธีการพัฒนาตนเองมี 2 วิธี ได้แก่

- 1.การพัฒนาตนเองตามธรรมชาติ
- เลียนแบบ Benchmarking

- การลองผิดลองถูก
- การทดลองของแปลกใหม่
- การกระทำที่ดีกว่าเดิม

2.การพัฒนาตนเองโดยการศึกษาหาความรู้จากสถาบันการศึกษาและแหล่งวิทยบริการต่าง ๆ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา หมายถึงการศึกษาในระบบ โรงเรียน การศึกษานอกระบบโรงเรียน และการศึกษาตามอัธยาศัย วิธีการจัดการศึกษามี 2 วิธี คือ

- 1.จัดตามวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 2.จัดตามวัตถุประสงค์ของบุคลากร

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการอบรม เป็นกระบวนการในการเพิ่มพูน หรือพัฒนาศักยภาพของคนด้านต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาทักษะและเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น วิธีการฝึกอบรม เช่น ปฐมนิเทศ วิทยุปฏิบัติงานจริง เรียนรู้ด้วยตนเอง การฝึกหัด การจำลองสถานการณ์ ใช้กรณีศึกษา แสดงบทบาทสมมติ เกมธุรกิจ

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2536 :27) ซึ่งได้กล่าวว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบที่เริ่มจากความต้องการสิ่งใหม่ การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถปรับปรุงสถานภาพของบุคคล และความเท่าเทียมกันของโอกาสในการทำงาน ความเท่าเทียมกันของโอกาสและความเสมอภาคในความก้าวหน้าทางการทำงานตามระบบคุณภาพ เมื่อมนุษย์ได้รับการพัฒนาแล้วก็จะมีทัศนคติ ค่านิยม และความต้องการที่เปลี่ยนแปลงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเน้นที่การกระตุ้นให้มนุษย์เกิดความต้องการโครงการใหม่ นำไปสู่การแสวงหาความรู้ นำไปสู่การปรับเปลี่ยนสถานภาพของบุคคลในองค์กรและสังคม เสริมสร้างโอกาสความเท่าเทียมกันในการทำงาน และนำไปสู่การเกิดความต้องการสิ่งใหม่หรือ โครงสร้างใหม่วนเวียนเป็นวัฏจักรเช่นนี้ต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง

ประวัติความเป็นมา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และโครงสร้างของธนาคาร

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัด การเก็บออม มีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชน ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงทรงริเริ่มจัดตั้งคลังออมสินทดลองขึ้น โดยทรงพระราชทานนามแบงก์ว่า “ลีฟอเทีย” ในปี พ.ศ. 2450 เพื่อทรงใช้ศึกษาและสำรวจนิสัยคนไทยในการออมเบื้องต้น พระองค์ทรงเข้าใจในราษฎรของพระองค์และทรงทราบว่าควรใช้กุศโลบายใดอันจะจูงใจคนไทยให้มองเห็นความสำคัญของการออม

ยุคที่ 1 คลังออมสิน สังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ พ.ศ. 2456 – 2471 เพื่อให้คลังออมสินได้เป็นประโยชน์แก่กุลเผ่าไปถึงราษฎรโดยทั่วกัน พระองค์จึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ดำเนินการจัดตั้ง “คลังออมสิน” ขึ้น ในสังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และพระราชทานพระบรมราชานุญาตประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456” ประกาศใช้ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456

ยุคที่ 2 กองคลังออมสิน สังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม พ.ศ. 2472-2489 ต่อมาในปี พ.ศ. 2472 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงมีพระราชดำริเห็นควรโอนกิจการคลังออมสินให้ไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลขกิจการได้เริ่มแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับของประชาชนอย่างกว้างขวาง ซึ่งนับได้ว่ากิจการคลังออมสินในช่วงระยะนี้เติบโตขึ้นมาก จึงเรียกได้ว่าเป็น “ยุคแห่งความก้าวหน้าของการคลังออมสินแห่งประเทศไทย”

ยุคที่ 3 ธนาคารออมสิน สังกัดกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2490–ปัจจุบัน ต่อมาภายหลังเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง รัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์และความสำคัญของคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้นเป็นองค์การของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจภายใต้ “พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489” มีการบริหารงานโดยอิสระภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจาก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเริ่มดำเนินธุรกิจในรูปแบบธนาคารออมสินตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และคำว่า “คลังออมสิน” ก็ได้เปลี่ยนเป็นคำว่า “ธนาคารออมสิน” นับแต่บัดนั้นเป็นต้นมา

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนาระบบการดำเนินงานและการบริการ ในทุกด้านอย่างเป็นพลวัต ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษาฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัยปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็น

รัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีสาขา 588 สาขาทั่วประเทศ มีอายุครบ 93 ปี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2549 ที่ผ่านมา (ธนาคารออมสิน. 2550 : 1)

ความก้าวหน้าในการดำเนินงานในปี 2549

ด้านการขยายเครือข่ายการให้บริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ในปี 2549 ธนาคารมีการเปิดให้บริการสาขาเต็มรูปแบบจำนวน 4 สาขา สาขาธนาคารชุมชน 2 สาขา หน่วยให้บริการ 3 แห่ง สาขาที่ให้บริการตามหลักศาสนาอิสลาม 3 แห่ง และเครื่อง ATM 191 เครื่อง โดยเป็นธนาคารแห่งแรกที่เข้าไปเปิดสาขาเพื่อให้บริการในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ด้านบุคลากรและการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้รองรับการดำเนินธุรกิจธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันได้ ธนาคารจึงมีการกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน หรือตามลักษณะงาน (Functional Competency) ให้เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งงาน รวมทั้งวิเคราะห์ Competency Gap เพื่อวางแผนพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับความต้องการของธนาคาร ควบคู่กับการนำระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดผลงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน (Performance Management System : PMS) มาใช้ ซึ่งอยู่ระหว่างพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือนให้มีความแตกต่างกันตามค่าของงาน (Job Value) นอกจากนี้ ในการพัฒนาบุคลากร ธนาคารได้นำระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์สำเร็จรูป (Content Ready) และการเรียนรู้ในรูปแบบ e-Learning Courseware มาใช้ควบคู่กับการจัดส่งผู้บริหารและพนักงานไปฝึกอบรม สัมมนา และดูงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ พร้อมทั้งขยายขอบเขตการให้ทุนการศึกษาพนักงานเพื่อศึกษาต่อจนถึงระดับปริญญาเอก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549 ธนาคารออมสินมีพนักงานทั้งสิ้น 9,217 คน

ด้านการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร ธนาคารออมสินได้นำระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Added : EVA) มาใช้ร่วมกับระบบ Balance Scorecard (BSC) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์และเงินทุนของแต่ละหน่วยธุรกิจให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีการพิจารณาต้นทุนค่าเสียโอกาสและความเสี่ยงที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งสร้างห้องประชุม EOC (Executive Operation Center) ที่มีความทันสมัย มีระบบข้อมูลเพื่อการบริหารและสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคผ่านระบบ Video Conference แบบ Real Time นอกจากนี้ ธนาคารยังคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจ ภายใต้หลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้จัดทำคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน ผู้บริหาร และคณะกรรมการธนาคารออมสินมอบให้แก่พนักงาน ผู้บริหาร และกรรมการ เพื่อเป็นแนวทางในการครองตน ครองงานอย่างถูกต้องเหมาะสม และนำระบบงานเพื่อการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer : KYC) มาใช้ เพื่อเตรียมความพร้อมเข้ารับการประเมินการปฏิบัติตามมาตรฐานสากลด้านการต่อต้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (ROSCs ด้าน

Anti – Money Laundering/Combating the Financing of Terrorism : AML/CFT) อีกทั้งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า ธนาคารจึงได้ปรับปรุงกระบวนการธุรกิจหลัก (Core Business Process) ทั้งด้านเงินฝากและสินเชื่อ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ลูกค้า

ด้านการพัฒนาธุรกิจ ในปี 2549 ธนาคารมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการลูกค้าและครบวงจรยิ่งขึ้น อาทิ **ด้านเงินฝาก** ธนาคารเน้นการออกผลิตภัณฑ์เงินออมแบบมีระยะเวลา ได้แก่ เงินฝาก...คุ้มครองสุขภาพ ระยะเวลา 36 เดือน **เงินฝาก...คุ้มครองชีวิต (GSB LIFE) พันธบัตรออมสิน พ.ศ. 2549** อายุ 30 เดือน วงเงิน 30,000 ล้านบาท และ**สลากออมสินพิเศษ ด้านสินเชื่อ** ธนาคารได้เปิดตัวสินเชื่อบุคคล GSB Plus เพื่อให้บริการสินเชื่อบุคคลแก่ลูกค้าสินเชื่อเคหะจากทุกสถาบันการเงินที่มีวงเงินกู้ตั้งแต่ 500,000 บาทขึ้นไป และมีประวัติการชำระหนี้ดีโดยให้วงเงินสูงสุดถึง 5 เท่าของเงินเดือน นอกจากนี้ธนาคารยังสนับสนุนสินเชื่อเพื่อพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สำหรับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างมีประสิทธิภาพตามความต้องการของชุมชน

ด้านการดำเนินงานเพื่อสังคม และชุมชน ในปี 2549 ธนาคารได้ดำเนินโครงการที่สำคัญ อาทิ โครงการคืนคนดีสู่สังคม โดยร่วมกับกรมราชทัณฑ์ในการให้สินเชื่อแก่ผู้ต้องขังที่ใกล้จะได้รับการพ้นโทษ หรือผู้คดีอาเสพติดที่เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพเพื่อเป็นการสร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งทุนเมื่อพ้นโทษ ให้ได้รับเงินทุนในการประกอบอาชีพ สามารถมีรายได้ และกลับมาในสังคมได้อย่างเท่าเทียมบุคคลทั่วไป นอกจากนี้ ธนาคารยังมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงินแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป โดยสนับสนุนการจัดตั้งธนาคาร โรงเรียน เพื่ออีก 26 แห่ง ยกเว้นกองทุนหมู่บ้านให้เป็นสถาบันการเงินชุมชน เพิ่มอีก 107 แห่ง การให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย โดยได้มอบเงินช่วยเหลือรายละ 1,000 บาทพร้อมถุงยังชีพเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนในเบื้องต้น พร้อมทั้งออกมาตรการเร่งด่วนเพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงิน อาทิ การพักชำระหนี้ให้แก่ลูกค้าสินเชื่อเคหะและธุรกิจ SMEs ลดอัตราดอกเบี้ยโครงการธนาคารประชาชนลงเหลือเพียงร้อยละ 0.5 ต่อเดือน และ ปล่อยสินเชื่อบำรุงขวัญอัตราดอกเบี้ยต่ำโดยไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน จัดทำ โครงการวันละบาท รวมน้ำใจดับไฟได้ รวมถึงจัดตั้งมูลนิธิสันติธรรม 960 เพื่อนำเงินที่ได้รับจากโครงการไปใช้ในการสนับสนุนกิจกรรมเยี่ยวยาและฟื้นฟูผู้ได้รับความเดือนร้อนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ธนาคารออมสิน ได้พัฒนาจากการเป็นธนาคารเพื่อการออมของรัฐก้าวไปสู่มิติใหม่ที่มีบทบาททั้งในด้านการส่งเสริมการออม และสร้างวินัยทางการเงิน การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก การพัฒนาคนและสังคมให้มีคุณภาพ รวมถึงการเพิ่มและขยายการให้บริการและธุรกรรมทางการเงิน พร้อมกับเพิ่มประสิทธิภาพ และขีดความสามารถทางการแข่งขันได้อย่างทัดเทียม ซึ่งธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์ได้อย่างสมดุลเพื่อเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรแก่ประชาชนทุกระดับทั่ว

ประเทศ โดยในปี 2549 ธนาคารได้มุ่งเน้นการดำเนินงานธุรกิจอย่างมีคุณภาพ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพได้ตามมาตรฐานสากล และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม สามารถรักษฐานลูกค้าเดิม และขยายฐานลูกค้าใหม่ให้เพิ่มมากขึ้น โดยการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้น ส่งผลให้ธนาคารสามารถเติบโตและทำกำไรได้อย่างต่อเนื่อง โดยสรุปได้ดังนี้

1.ด้านการรับฝากเงิน

บริการรับฝากเงินที่มีความหลากหลาย เพื่อให้ผู้ฝากทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ได้เลือกใช้บริการตามความเหมาะสม ผ่านสาขา หน่วยให้บริการ รถและเรือเคลื่อนที่ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ อาทิ เงินฝากเพื่อเรียก เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำประเภทต่าง ๆ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากสลากออมสิน และเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต

2.ด้านการให้สินเชื่อ

สินเชื่อบุคคล ประกอบด้วยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสินเชื่อเพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ (ข้าราชการและทหาร) สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคทั่วไป รวมทั้งสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพของลูกค้าระดับฐานราก เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ได้แก่ สินเชื่อธนาคารประชาชน สินเชื่อธุรกิจห้องแถว สินเชื่อโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน และสินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท

สินเชื่อธุรกิจ ได้แก่ สินเชื่อธุรกิจเอกชนรายใหญ่ สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) รวมถึงสินเชื่อสำหรับภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งนำไปใช้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

3.ด้านอื่นๆ

นอกเหนือจากบริการรับฝากเงิน และการให้สินเชื่อแล้วธนาคารยังมีบริการทางการเงินอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ได้แก่

บริการ Personal Banking ได้แก่ บริการธุรกรรมการเงินผ่านเครื่อง ATM บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการการเงินโอนผ่านระบบบาทเน็ต บริการตรวจผลสลากออมสินผ่าน SMS เช็คของขวัญ ตัวเลขเงิน บริการออกหนังสือรับรองฐานะทางการเงิน และบริการให้เข้าตู้നിറภัย

บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิต เป็นบริการที่ธนาคารดำเนินการร่วมกับบริษัท Visa International Service Association เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ณ ร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ VISA ทุกแห่งทั่วโลกแทนเงินสด

บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าของธนาคารและนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ

บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม ให้บริการรับฝาก-ถอนเงิน และการลงทุนธุรกิจการค้าเพื่อก่อให้เกิดรายได้ในกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยหรือไม่ขัดกับหลักศาสนาอิสลาม

วิสัยทัศน์ธนาคารออมสิน พ.ศ.2549 – 2552

เป็นสถาบันที่มั่นคงของประเทศ เพื่อการออม
การลง การสร้างเศรษฐกิจชุมชน
การพัฒนาประเทศ และการบริการทางการเงินครบวงจร
แก่ประชาชนทุกระดับทั่วประเทศ

พันธกิจของธนาคารออมสิน

- เป็นสถาบันการออมของประเทศ
- เป็นสถาบันที่ดำเนินงานสนองนโยบายรัฐบาล ในการส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก
- เป็นสถาบันการลงทุนเพื่อการพัฒนา
- เป็นสถาบันการเงินที่ดำรงอยู่ได้ ภายใต้ภาวะการแข่งขัน

โครงสร้างการแบ่งส่วนงาน

ในปัจจุบันโครงสร้างการบริหารงานของธนาคารออมสิน จัดแบ่งเป็นสายงานต่าง ๆ ดังนี้

คณะกรรมการธนาคาร

ตามพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ.2546 กำหนดให้คณะกรรมการธนาคารออมสิน ซึ่งได้รับการแต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรี ประกอบด้วย ประธานกรรมการ 1 คน และคณะกรรมการอื่นอีกไม่น้อยกว่า 6 คน แต่ไม่เกิน 13 คน และให้ผู้ว่าการธนาคารออมสิน เป็นกรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการธนาคาร มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการวางนโยบายและควบคุมดูแลทั่วไป คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ รวม 8 คณะ เพื่อช่วยคณะกรรมการธนาคาร ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้บรรลุตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนด คณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ ดังกล่าวได้แก่

- คณะกรรมการบริหาร
- คณะกรรมการตรวจสอบ

- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- คณะกรรมการแผนงานและงบประมาณ
- คณะกรรมการแผนงานและงบประมาณ
- คณะกรรมการกำกับดูแลการบริหารกิจการที่ดี
- คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนของผู้บริหารฯ
- คณะกรรมการอิสระ
- คณะกรรมการบริหารการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะกรรมการบริหาร หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. พิจารณากำหนด นโยบาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินธุรกิจในด้านต่าง ๆ และควบคุมติดตามการบริหารงานให้เป็นไปตามกรอบนโยบายที่คณะกรรมการธนาคารออมสินกำหนด
2. กำหนดนโยบาย ทิศทางและหลักเกณฑ์การลงทุน การให้สินเชื่อและการประกอบธุรกิจอื่นของธนาคาร
3. พิจารณาอนุมัติการลงทุน การให้สินเชื่อ และการประกอบธุรกิจอื่นของธนาคารแทนคณะกรรมการธนาคารออมสิน
4. ควบคุมและติดตามการลงทุน การให้สินเชื่อและการประกอบธุรกิจอื่นให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมายของธนาคาร
5. พิจารณาอนุมัติการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไป และหนี้ที่มีปัญหาทุกกรณี โดยไม่จำกัดวงเงิน และการประเมินมูลค่าหลักประกัน การตัดหนี้สูญ และการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ เงื่อนไขการลงทุน การให้สินเชื่อ และการประกอบธุรกิจอื่นของธนาคาร
6. กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือน ลงโทษทางวินัย หรือถอดถอนจากตำแหน่งของพนักงาน
7. พิจารณาอนุมัติการจัดซื้อหรือจัดจ้างแทนคณะกรรมการธนาคารออมสิน การพิจารณาอนุมัติงบประมาณและ โอนงบประมาณรายจ่ายประจำปีของธนาคาร และการเพิ่มรายการขึ้นใหม่หรือลดรายการให้น้อยลง โดยนำเงินเหลือจ่ายในงบลงทุนมาดำเนินการได้เฉพาะรายการที่ไม่ผูกพันงบประมาณข้ามปี
8. รายงานผลการดำเนินงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วให้คณะกรรมการธนาคารออมสินทราบ
9. ควบคุม ดูแล ติดตาม และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคารออมสิน

คณะกรรมการตรวจสอบ หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 1.ดูแลให้มีระบบการตรวจสอบ และการควบคุมภายในที่เหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิภาพ
- 2.ดูแลให้มีระบบข้อมูล และรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง เพียงพอ และเชื่อถือได้
- 3.ดูแลให้ธนาคารปฏิบัติตามข้อกำหนด กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 4.ดูแลไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- 5.จัดทำรายงานการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการตรวจสอบ โดยเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของธนาคาร ซึ่งรายงานดังกล่าวต้องลงนามโดยประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
- 6.ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่คณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมาย

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 1.กำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง โดยรวมของธนาคาร
- 2.กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร
- 3.ติดตามประเมินผลและทบทวนนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงของธนาคาร
- 4.ร่วมพิจารณากำหนด และปรับปรุงโครงสร้างองค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร
- 5.ดำเนินการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับเป้าหมายและแผนงานของธนาคาร
- 6.แต่งตั้งคณะอนุกรรมการตามที่เห็นสมควร
- 7.รายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน
- 8.ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่คณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมาย

คณะกรรมการแผนงานและงบประมาณ หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 1.พิจารณานโยบายและแผนปฏิบัติงานประจำปีของธนาคาร
- 2.พิจารณางบประมาณประจำปีของธนาคาร
- 3.พิจารณาข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของธนาคาร
- 4.ติดตามผลการปฏิบัติงานของธนาคาร
- 5.ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่คณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมาย

คณะกรรมการกำกับดูแลการบริหารกิจการที่ดี

- 1.กำหนดนโยบาย แผนที่น่าทาง เพื่อเป็นกรอบ ทิศทาง และแนวทางในการนำไปสู่การปฏิบัติในธนาคาร
- 2.เสนอแนวทางการปฏิบัติของคณะกรรมการธนาคารออมสิน ตามหลักการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจตามแนวทางที่คณะรัฐมนตรีอนุมัติ

3.เป็นศูนย์กลางการดำเนินการเกี่ยวกับระบบการบริหารกิจการที่ดีของธนาคาร

4.ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้ธนาคารมีหลักเกณฑ์การบริหาร กิจการที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกา

5.สร้างและรณรงค์ให้เกิดจริยธรรมและจรรยาบรรณทั้งในระดับกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานธนาคาร

6.เผยแพร่ระบบการบริหารกิจการที่ดีของธนาคาร

7.กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดีในทุกระดับ

8.ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่คณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมาย

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนของผู้บริหารฯ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1.กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารฯให้เป็นไปตามสัญญาจ้าง

2.พิจารณาประเมินผล และให้ความเห็นต่อแผนงานการปฏิบัติงาน และรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามแผนงานของผู้บริหารฯที่นำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน

3.ศึกษา และพิจารณากำหนดอัตราค่าตอบแทนผู้บริหารฯ ตามสัญญาจ้าง

4.กำหนดอัตราเงินค่าตอบแทนเพิ่มเติมให้แก่ผู้บริหารฯเป็นรายปี ตามระดับผลการปฏิบัติงาน

5.แต่งตั้งคณะกรรมการทำงานเพื่อช่วยงานคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนของผู้บริหารฯ

6.ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่คณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมาย

คณะกรรมการอิสระ หน้าที่และความรับผิดชอบ

1.พิจารณาทิศทาง นโยบาย และการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของธนาคาร โดยใช้ดุลยพินิจ และให้ความเห็นที่เป็นอิสระปราศจากการครอบงำจากกลุ่มที่มีผลประโยชน์อื่นใด

2.รายงานผลการประชุมกรรมการอิสระต่อคณะกรรมการธนาคารออมสินอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง

คณะกรรมการบริหารการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.กำหนดทิศทาง และนโยบายการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับธุรกิจของธนาคาร

2.ควบคุม และบริหาร โครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบคอมพิวเตอร์ในธุรกิจหลักให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมายของธนาคาร

- 3.แต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญเป็นที่ปรึกษาคณะกรรมการบริหารการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อช่วยในการวินิจฉัย และให้คำแนะนำแก่คณะกรรมการฯตามความเหมาะสม
- 4.แต่งตั้งคณะกรรมการตามที่เห็นสมควร
- 5.รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการบริหารเพื่อทราบ
- 6.ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่คณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมาย

3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิมดาว ศิริเพิ่มพูน (2546:1-52) ได้ศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการสังกัด สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ภูมิภาคที่ 3 ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านการสอบบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ผลการศึกษาโดยรวมทั้ง 4 ด้านพบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ภูมิภาคที่ 3 มีความต้องการพัฒนาบุคลากรอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านการสอบบัญชีเป็นลำดับที่ 2 รองลงมามีความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการบริหารเป็นลำดับสุดท้าย

พัชรี ราวิศรี (2544:1-45) ได้ศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการสาย ข มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการสาย ข มหาวิทยาลัยบูรพา ใน 6 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการฝึกอบรม ด้านการส่งเสริมด้านวิชาการด้านการส่งไปศึกษาดูงาน ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ สรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านปฐมนิเทศ พบว่า ความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีความต้องการมากที่สุดคือ จัดให้มีการปฐมนิเทศและแนะนำงานเมื่อได้รับการบรรจุเข้ารับราชการใหม่ หรือโอนย้ายมาใหม่ ส่วนรายข้อที่มีความต้องการต่ำสุดคือ จัดให้มีพี่เลี้ยงเป็นผู้ช่วยให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่จะต้องปฏิบัติ
2. ด้านการฝึกอบรม พบว่า ความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ข้อที่มีความต้องการสูงสุดคือ การฝึกอบรมให้เกิดทักษะและความชำนาญในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ ส่วนข้อที่มีความต้องการต่ำสุดคือการฝึกอบรมตามความต้องการของบุคลากร 3 .ด้านการส่งเสริมด้านวิชาการ พบว่าความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความต้องการสูงที่สุดคือ สนับสนุนให้ข้าราชการเข้าศึกษาอบรมทางด้านวิชาการตามโครงการต่าง ๆ ส่วนข้อที่มีความต้องการต่ำสุดคือ จัดให้มีการประชุมสัมมนาทางวิชาการภายในมหาวิทยาลัยบูรพา อย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง
4. ด้านการส่งไปศึกษาดูงาน พบว่า ความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความต้องการสูงที่สุดคือ มีวัตถุประสงค์ของการ ไปศึกษาดูงานที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ส่วนข้อที่มีความต้องการต่ำสุดคือ จัดให้มีการศึกษาดูงานภายใน

ในประเทศอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง 5. ด้านการพัฒนาตนเอง พบว่า ความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความต้องการมากที่สุดคือ การประเมินความก้าวหน้าในด้านการปฏิบัติงานของตนเอง ส่วนข้อที่มีความต้องการต่ำสุดคือ การปรับเปลี่ยนหน้าที่หรือสายงานเพื่อให้มีการเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ 6. ด้านการส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ พบว่า ความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความต้องการสูงสุดคือ ให้ข้าราชการมีโอกาสอบรมหลักสูตรระยะสั้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ตามความชำนาญเฉพาะด้าน

จินารัตน์ สุวรรณศรี(2544:1-48) การศึกษาความต้องการการพัฒนามุคตากรของครูศูนย์การเรียนรู้ชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนามุคตากรของครูศูนย์การเรียนรู้ชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการประชุม ด้านการอบรมสัมมนา ด้านการนิเทศ และ ด้านการศึกษาต่อและการศึกษาดูงาน ผลการวิจัยพบว่า ครูศูนย์การเรียนรู้ชุมชนโดยรวมและจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีความต้องการพัฒนามุคตากร โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการประชุม ด้านการศึกษาต่อและการศึกษาดูงาน ด้านการอบรมสัมมนา และด้านนิเทศ

นรเทพ ศักดิ์เพชร(2549:1-51) การศึกษาความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน บริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลป์ไทย จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษา ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่ทำงานของบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลป์ไทย จำกัด (มหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลป์ไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลป์ไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมและรายด้าน คือ ด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ด้านการศึกษา ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก 2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลป์ไทย จำกัด (มหาชน) โดยการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏดังนี้ (2.1) พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอายุงาน แตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน (2.2) พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปีมีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และเมื่อทดสอบเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีกลุ่มอายุ 21-30 ปี มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษา มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป (2.3) พนักงานที่มีรายได้ แยก

ต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ ไม่พบความแตกต่าง และเมื่อทดสอบเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีรายได้ 8,001-12,000 บาท มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษา มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 16,001 บาทขึ้นไป

(2.4) พนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวม แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพ โสด มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และเมื่อทดสอบเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพ โสด มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษา มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และสถานภาพหม้ายหรือหย่า

เบญจมาศ คุ่มด้วง(2547:1-63) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า (1).ความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2).ความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3)สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การ โดยรวมแตกต่างกัน (4)สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน (5)ความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การ ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ โครงสร้างองค์การ ระบบการให้รางวัลตอบแทน รูปแบบภาวะผู้นำ และมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการ การพัฒนาการปฏิบัติงานในหน้าที่ การพัฒนาเทคโนโลยีและ การพัฒนาคุณธรรมและพฤติกรรมที่ดีงาม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรัก ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

- 1.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 2.ประชากรที่ศึกษา
- 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4.การประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการศึกษา 2 แบบคือ

- 1.การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร
- 2.การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคารออมสินเขตบางรัก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยดำเนินการดังนี้

1.ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาบุคลากร

2.เขียนข้อคำถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม: ใช้รูปแบบปลายปิดแบบคำถามหลายตัวเลือก (Multiple – Choice Question)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรัก : ใช้รูปแบบมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) คำถามเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาบุคลากรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานสาขา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษา ด้านการศึกษาต่อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนน 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารออมสิน: ใช้รูปแบบคำถามปลายเปิด (Open –Ended Question)

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาฯ ตรวจสอบในขั้นต้นแล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงตามที่อาจารย์ให้คำแนะนำ และนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขขั้นต้น ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจเพื่อให้เกิดความเหมาะสมครอบคลุมเนื้อหาและภาษา 3 ท่านคือ

- 3.1. น.ส.รุ่งฤดี โกยกุล ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาสาทรประดิษฐ์
- 3.2. นางวิยะดา มธุรพงศ์ธร ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาสาทรประดิษฐ์
- 3.3. น.ส.อมรลักษณ์ มะลิเพชรฯ ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาบางรัก

และปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะให้มีความเหมาะสม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรหมายถึง พนักงานธนาคารออมสินที่อยู่ในสังกัดการควบคุมดูแลของเขตบางรัก ประกอบด้วยธนาคารออมสินเขต และธนาคารออมสินสาขาในเขต 9 สาขา ดังนี้

ธนาคารออมสินเขตบางรัก	จำนวน	6 คน
ธนาคารออมสินสาขาบางรัก	จำนวน	16 คน
ธนาคารออมสินสาขาบางคอแหลม	จำนวน	11 คน
ธนาคารออมสินสาขาสาทร	จำนวน	10 คน
ธนาคารออมสินสาขาจักรวรรดิ	จำนวน	10 คน
ธนาคารออมสินสาขาสะพานดำ	จำนวน	10 คน
ธนาคารออมสินสาขาป้อมปราบ	จำนวน	10 คน
ธนาคารออมสินสาขาบางโพธิ์พวง	จำนวน	11 คน

ธนาคารออมสินสาขานนทบุรี	จำนวน	18 คน
ธนาคารออมสินสาขาสาทรประดิษฐ์	จำนวน	16 คน
รวมทั้งหมด 118 คน ใช้ประชากรทั้งหมดในการวิจัย		

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Source of Data)

ดำเนินการโดยใช้เป็นแบบสอบถาม โดยการส่งแบบสอบถามทางพนักงานรับส่งเอกสารของหน่วยงานโดยตรงกับกลุ่ม โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานทุกท่านในเขต 118 คนได้รับคืน 118 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source of Data)

ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสืบค้นจากห้องสมุด และทาง Intranet และ Internet

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว นำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window V.12 และ Microsoft Excel ทำการวิเคราะห์เพื่อค้นหาลักษณะต่าง ๆ ของประชากร ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และแปลความหมายข้อมูลเพื่อสรุปเป็นข้อคิดเห็น โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

ก่อนที่จะมีการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเป็นผู้ชี้แจงกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองในการกรอกแบบสอบถามเพื่อให้แบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดสมบูรณ์ทุกฉบับสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลได้ครบถ้วนทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม: วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) ของปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละรายการ เสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรัก ในการพัฒนาทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงานสาขา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านการศึกษาต่อ: วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

การเปรียบเทียบความคิดเห็น วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Independent T-Test และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 เสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

ในส่วนที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรของธนาคารออมสิน วิเคราะห์โดยการรวบรวมข้อมูลและนำเสนอเป็นคำบรรยาย

โดยมีเกณฑ์ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้จากคำตอบตามสัดส่วนการประมาณค่าจากวิธีการในการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง	เห็นด้วยระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง	เห็นด้วยระดับมาก
คะแนน 2.50-3.49	หมายถึง	เห็นด้วยระดับปานกลาง
คะแนน 1.50-2.49	หมายถึง	เห็นด้วยระดับน้อย
คะแนน 1.00-1.49	หมายถึง	เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่อง การศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคารออมสินเขตบางรัก ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน โดยจำแนกตามลักษณะของข้อมูลหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษาและการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการตรวจสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน

ตอนที่ 3 การตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 4 ปัญหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอด้วยตารางที่แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการตีความหมายของข้อมูลที่ได้จากตารางเฉพาะบางประเด็นที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	118	100
เพศ		
ชาย	56	47.5
หญิง	62	52.5

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	118	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	16.9
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	85	72.0
สูงกว่าปริญญาตรี	13	11.0
ระดับตำแหน่ง		
ลูกจ้าง	20	16.9
พนักงานปฏิบัติงาน 2 – 7	74	62.7
ผู้ช่วยผู้จัดการ, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต	14	11.9
ผู้จัดการ, ผู้อำนวยการเขต	10	8.5
ประสบการณ์		
น้อยกว่า 5 ปี	22	18.6
5 – 15 ปี	45	38.1
16 ปีขึ้นไป	51	43.2

เมื่อได้สำรวจประชากรทั้งหมด จำนวน 118 คน พบว่า(1)มีประชากรที่เป็นเพศหญิงจำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 52.5 และประชากรที่เป็นเพศชายจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 (2) ประชากรส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวนร้อยละ 72.0 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16.9 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวนร้อยละ 11.0 (3) ประชากรที่อยู่ในระดับปฏิบัติงานมีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ ลูกจ้าง และพนักงานปฏิบัติงาน มีจำนวนร้อยละ 16.9 และร้อยละ 62.7 ตามลำดับ ส่วนระดับบริหาร ได้แก่ ผู้ช่วยผู้จัดการ, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต และผู้จัดการ, ผู้อำนวยการเขต มีจำนวนร้อยละ 11.9 และ ร้อยละ 8.5 ตามลำดับ (4)เมื่อได้สำรวจประชากรทั้งหมด จำนวน 118 คน พบว่าประชากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไปเป็นจำนวนร้อยละ 43.2 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงาน 5 – 15 ปี จำนวนร้อยละ 38.1 และลำดับสุดท้าย ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวนร้อยละ 18.6

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน

ตารางที่ 4.2. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร

ด้านความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านการปฏิบัติงานสาขา

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านการปฏิบัติงานสาขา	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
การจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านงานสินเชื่อ					
1. การฝึกอบรมหลักการวิเคราะห์งานสินเชื่อ	32 (27.1)	55 (46.6)	20 (16.9)	7 (5.9)	4 (3.4)
2. ฝึกอบรมทักษะ วิธีการติดตามหนี้ กฎหมายที่ควรรู้ เกี่ยวกับการติดตามหนี้	51 (43.2)	38 (32.2)	17 (14.4)	7 (5.9)	5 (4.2)
การจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านงานบัญชี					
3. ฝึกอบรมการใช้ระบบงาน BUGF และ SAP ในการ ปฏิบัติงานประจำวัน และการตรวจสอบ	28 (23.7)	48 (40.7)	25 (22.0)	7 (5.9)	9 (7.6)
4. ฝึกอบรมการจัดทำ และตรวจสอบ อส.110ประจำวัน การตรวจสอบความถูกต้องของรายงานต่าง ๆ	25 (21.2)	43 (36.4)	34 (28.8)	6 (5.1)	10 (8.5)
การจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านงานเทลเลอร์					
5. ฝึกอบรมการใช้ระบบงานในการปฏิบัติงานประจำวัน	25 (21.2)	35 (29.7)	38 (32.2)	5 (4.2)	15 (12.7)
การฝึกอบรมเพิ่มในด้านงานสงเคราะห์ชีวิต					
6. ฝึกอบรมการใช้ระบบงานสงเคราะห์ชีวิต Online ในการปฏิบัติงานประจำวัน และการตรวจสอบรายงาน	24 (20.3)	36 (30.5)	41 (34.7)	7 (5.9)	10 (8.5)
7. ฝึกอบรมการขายสงเคราะห์ชีวิต	33 (28.0)	31 (26.3)	38 (32.2)	5 (4.2)	11 (9.3)
การจัดการฝึกอบรมเพิ่มในด้านงานธุรการ					
8. ฝึกอบรมการพิมพ์หนังสือ งานสารบรรณ และงานธุรการต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสาขา	20 (16.9)	34 (28.8)	42 (35.6)	13 (11.0)	9 (7.6)

ตารางที่ 4.3. แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
ด้านความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านการปฏิบัติงานสาขา

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านการปฏิบัติงานสาขา	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
การจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านงานสินเชื่อ	3.88	.98	มาก	2
1. การฝึกอบรมหลักการวิเคราะห์งานสินเชื่อ				
2. ฝึกอบรมทักษะ วิธีการติดตามหนี้ กฎหมายที่ควรรู้เกี่ยวกับการติดตามหนี้	4.04	1.09	มาก	1
การจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านงานบัญชี				
3. ฝึกอบรมการใช้ระบบงาน BUGF และ SAP ในการปฏิบัติงานประจำวัน และการตรวจสอบ	3.66	1.13	มาก	3
4. ฝึกอบรมการจัดทำ และตรวจสอบ อส.110ประจำวัน การตรวจสอบความถูกต้องของรายงานต่าง ๆ	3.56	1.13	มาก	5
การจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านงานเทคโนโลยี				
5. ฝึกอบรมการใช้ระบบงานในการปฏิบัติงานประจำวัน	3.42	1.23	ปานกลาง	7
การฝึกอบรมเพิ่มในด้านงานสงเคราะห์ชีวิต				
6. ฝึกอบรมการใช้ระบบงานสงเคราะห์ชีวิต Online ในการปฏิบัติงานประจำวัน และการตรวจสอบรายงาน	3.48	1.13	ปานกลาง	6
7. ฝึกอบรมการขายสงเคราะห์ชีวิต	3.59	1.20	มาก	4
การจัดการฝึกอบรมเพิ่มในด้านงานธุรการ				
8. ฝึกอบรมการพิมพ์หนังสือ งานสารบรรณ และงานธุรการต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสาขา	3.36	1.12	ปานกลาง	8
รวม	3.69	1.10	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 และ 4.3 เมื่อได้สำรวจจากประชากร 118 คน มีความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านการปฏิบัติงานสาขาจำแนกเป็นรายชื่อ ปรากฏผลดังนี้

1. การฝึกอบรมหลักการวิเคราะห์งานสินเชื่อ ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมาก อยู่ที่ร้อยละ 46.6 รองลงมาคือ มากที่สุดร้อยละ 27.10 และปานกลางร้อยละ 16.9 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.88 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .92

2. ฝึกอบรมทักษะ วิธีการติดตามหนี้ กฎหมายที่ควรรู้เกี่ยวกับการติดตามหนี้ ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 43.2 รองลงมาคือ มากร้อยละ 32.2 และปานกลางร้อยละ 14.4 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.09

3. ฝึกอบรมการใช้ระบบงาน BUGF และ SAP ในการปฏิบัติงานประจำวัน และการตรวจสอบ ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากอยู่ที่ร้อยละ 40.7 รองลงมาคือ มากที่สุดร้อยละ 23.7 และปานกลางร้อยละ 22.0 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.66 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.13

4. ฝึกอบรมการจัดทำ และตรวจสอบ อส.110ประจำวันการตรวจสอบความถูกต้องของรายงานต่าง ๆ ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากอยู่ที่ร้อยละ 36.4 รองลงมาคือ ปานกลางร้อยละ 28.8 และมากที่สุดร้อยละ 21.2 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.13

5. ฝึกอบรมการใช้ระบบงานในการปฏิบัติงานประจำวัน ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับปานกลางอยู่ที่ร้อยละ 32.2 รองลงมาคือ มากร้อยละ 29.7 และมากที่สุดร้อยละ 21.2 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.42 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.23

6. ฝึกอบรมการใช้ระบบงานสงเคราะห์ชีวิต Online ในการปฏิบัติงานประจำวัน และการตรวจสอบรายงาน ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับปานกลางอยู่ที่ร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ มากร้อยละ 30.5 และมากที่สุดร้อยละ 20.3 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.13

7. ฝึกรอบรมการขายสงเคราะห์ชีวิต ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับปานกลางอยู่ที่ ร้อยละ 32.2 รองลงมาคือ มากที่สุดร้อยละ 28.0 และมาร้อยละ 26.3 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.59 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.20

8. ฝึกรอบรมการพิมพ์หนังสือ งานสารบรรณและงานธุรการต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน สาขาประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับปานกลางอยู่ที่ร้อยละ 35.6 รองลงมาคือ มากร้อยละ 28.8 และมากที่สุดร้อยละ 16.9 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.36 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.12

ตารางที่ 4.4. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร

ด้านความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1.ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการปฏิบัติงาน และการจัดการงานสาขา	35 (29.7)	45 (38.1)	29 (24.6)	8 (6.8)	1 (.8)
2.การใช้โปรแกรม (Word , Excel , Power Point , Access) ช่วยในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	35 (29.7)	47 (38.1)	28 (24.6)	6 (6.8)	2 (.8)
3.การใช้โปรแกรม (Word , Excel , Power Point , Access) ช่วยในการปฏิบัติงานด้านบัญชี	30 (25.4)	47 (39.8)	34 (28.8)	4 (3.4)	3 (2.5)
4.การใช้โปรแกรม (Word , Excel , Power Point , Access) ช่วยในการปฏิบัติงานด้านธุรการ	28 (23.7)	45 (38.1)	36 (30.5)	5 (4.2)	4 (3.4)
5.การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ในการประยุกต์ใช้ งานกับการปฏิบัติงานประจำวันของสาขา การจัดทำราย งานต่าง ๆ	33 (28.0)	44 (37.3)	33 (28.0)	5 (4.2)	3 (2.5)
6.การปฏิบัติงานสาขาผ่านระบบ Intranet การคีย์ข้อมูล การค้นหาข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล ต่าง ๆ	33 (28.0)	41 (34.7)	37 (31.4)	5 (4.2)	2 (1.7)
7.การใช้งาน Electronic Mail ในการปฏิบัติงานสาขาให้ มีประสิทธิภาพสูงสุด	34 (28.8)	39 (33.1)	39 (33.1)	4 (3.4)	2 (1.7)
8.การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงานสาขา	45 (38.1)	38 (32.2)	29 (24.6)	4 (3.4)	2 (1.7)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
ด้านความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
1.ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการปฏิบัติงาน และการจัดการงานสาขา	3.88	.94	มาก	3
2.การใช้โปรแกรม (Word , Excel , Power Point , Access) ช่วยในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	3.90	.94	มาก	2
3.การใช้โปรแกรม (Word , Excel , Power Point , Access) ช่วยในการปฏิบัติงานด้านบัญชี	3.82	.93	มาก	6
4.การใช้โปรแกรม (Word , Excel , Power Point , Access) ช่วยในการปฏิบัติงานด้านธุรการ	3.74	.98	มาก	7
5.การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ในการประยุกต์ใช้ งานกับการปฏิบัติงานประจำวันของสาขา การจัดทำราย งานต่าง ๆ	3.83	.96	มาก	4
6.การปฏิบัติงานสาขาผ่านระบบ Intranet การสืบข้อมูล การค้นหาข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล ต่าง ๆ	3.83	.94	มาก	5
7.การใช้งาน Electronic Mail ในการปฏิบัติงานสาขาให้ มีประสิทธิภาพสูงสุด	3.83	.94	มาก	4
8.การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงานสาขา	4.01	.96	มาก	1
รวม	3.84	.97	มาก	

จากตารางที่ 4.4 และ 4.5 เมื่อได้สำรวจจากประชากร 118 คน มีความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านการเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายชื่อ ปรากฏผลดังนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงาน และการจัดการงานสาขา ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากอยู่ที่ร้อยละ 38.1 รองลงมาคือ มากที่สุดร้อยละ 29.7 และปานกลางร้อยละ 24.6 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.88 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.94

2. การใช้โปรแกรม (Word, Excel, Power Point, Access) ช่วยในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากอยู่ที่ร้อยละ 38.1 รองลงมาคือ มากที่สุดร้อยละ 29.7 และปานกลางร้อยละ 24.6 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.90 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.94

3. การใช้โปรแกรม (Word, Excel, Power Point, Access) ช่วยในการปฏิบัติงานด้านบัญชี ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากอยู่ที่ร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ ปานกลางร้อยละ 28.8 และมากที่สุดร้อยละ 25.4 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.98

4. การใช้โปรแกรม (Word, Excel, Power Point, Access) ช่วยในการปฏิบัติงานด้านธุรการ ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากอยู่ที่ร้อยละ 38.1 รองลงมาคือ ปานกลางร้อยละ 30.5 และมากที่สุดร้อยละ 23.7 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.88 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.92

5. การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ในการประยุกต์ใช้งานกับการปฏิบัติงานประจำวันของสาขา การจัดทำรายงานต่าง ๆ ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากอยู่ที่ร้อยละ 37.3 รองลงมาคือ ปานกลางและมากที่สุดร้อยละ 28.0 เท่ากัน และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.96

6. การปฏิบัติงานสาขาผ่านระบบ Intranet การก๊อปปี้ข้อมูล การค้นหาข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล ต่าง ๆ ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากอยู่ที่ร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ ปานกลางร้อยละ 31.4 และมากที่สุดร้อยละ 28.0 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.94

7. การใช้งาน *Electronic Mail* ในการปฏิบัติงานสาขาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากและปานกลางร้อยละ 33.1 เท่ากัน รองลงมาคือมากที่สุด ร้อยละ 28.8 และ โดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.94

8. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงานสาขาประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 38.1 รองลงมาคือ มากร้อยละ 32.2 และปานกลางร้อยละ 24.6 ตามลำดับ และ โดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.01 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.96

ตารางที่ 4.6. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร
ด้านความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาต่างประเทศ

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านภาษาต่างประเทศ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษ ขั้นพื้นฐาน	33 (28.0)	47 (39.8)	26 (22)	5 (4.2)	7 (5.9)
2. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาอังกฤษ ขั้นพื้นฐาน	30 (25.4)	40 (33.9)	34 (28.8)	7 (5.9)	7 (5.9)
3. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน	34 (28.8)	48 (40.7)	21 (17.8)	6 (5.1)	9 (7.6)
4. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาอังกฤษ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน	33 (28.0)	37 (31.4)	31 (26.3)	10 (8.5)	7 (5.9)
5. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาจีนขั้นพื้นฐาน	14 (11.9)	22 (18.6)	48 (40.7)	18 (15.3)	16 (13.6)
6. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาจีนขั้นพื้นฐาน	13 (11.0)	21 (17.8)	48 (40.7)	18 (15.3)	18 (15.3)
7. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาจีนสำหรับใช้ ในการปฏิบัติงาน	13 (11.0)	25 (21.2)	40 (33.9)	22 (18.6)	18 (15.3)
8. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาจีนสำหรับ ใช้ในการปฏิบัติงาน	12 (10.2)	21 (17.8)	44 (37.3)	24 (20.3)	17 (14.4)
9. ฝึกอบรมพัฒนาภาษาอื่น ๆ สำหรับใช้ในธุรกิจ การเงินการธนาคาร และการปฏิบัติงานประจำวัน	18 (15.3)	16 (13.6)	44 (37.3)	21 (17.8)	19 (16.1)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
ด้านความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาต่างประเทศ

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านการภาษาต่างประเทศ	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษ ขั้นพื้นฐาน	3.79	1.08	มาก	1
2. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาอังกฤษ ขั้นพื้นฐาน	3.66	1.10	มาก	3
3. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน	3.77	1.14	มาก	2
4. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาอังกฤษ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน	3.66	1.14	มาก	3
5. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาจีนขั้นพื้นฐาน	3.00	1.16	ปานกลาง	4
6. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาจีนขั้นพื้นฐาน	2.94	1.17	ปานกลาง	5
7. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาจีนสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน	2.94	1.20	ปานกลาง	5
8. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาจีนสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน	2.88	1.16	ปานกลาง	6
9. ฝึกอบรมพัฒนาภาษาอื่น ๆ สำหรับใช้ในธุรกิจ การเงินการธนาคาร และ การปฏิบัติงานประจำวัน	2.94	1.25	ปานกลาง	5
รวม	3.26	1.16	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 และ 4.7 เมื่อได้สำรวจจากประชากร 118 คน มีความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาต่างประเทศจำแนกเป็นรายชื่อ ปรากฏผลดังนี้

1. **ฝึกรอบรวมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐาน** ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากอยู่ที่ร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ มากที่สุดร้อยละ 2 แลใจละปานกลางร้อยละ 22.0 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.08

2. **ฝึกรอบรวมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐาน** ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากอยู่ที่ร้อยละ 33.9 รองลงมาคือ ปานกลางร้อยละ 28.8 และมากที่สุดร้อยละ 25.4 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.66 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10

3. **ฝึกรอบรวมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน** ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากอยู่ที่ร้อยละ 40.7 รองลงมาคือ มากที่สุดร้อยละ 28.8 และปานกลางร้อยละ 17.8 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.14

4. **ฝึกรอบรวมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาอังกฤษสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน** ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากอยู่ที่ร้อยละ 31.4 รองลงมาคือ มากที่สุดร้อยละ 28.0 และปานกลางร้อยละ 26.3 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.66 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.14

5. **ฝึกรอบรวมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาจีนขั้นพื้นฐาน** ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับปานกลางอยู่ที่ร้อยละ 40.7 รองลงมาคือ มากร้อยละ 18.6 และน้อยร้อยละ 15.3 และ โดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.00 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.16

6. **ฝึกรอบรวมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาจีนขั้นพื้นฐาน** ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับปานกลางอยู่ที่ร้อยละ 40.7 รองลงมาคือ มากร้อยละ 17.8 น้อยและน้อยที่สุดร้อยละ 15.3 เท่ากัน และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.94 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.17

7. **ฝึกรวมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาจีนสำหรับการปฏิบัติงานประชากรส่วนใหญ่** มีความต้องการระดับปานกลางร้อยละ 33.9 รองลงมาคือมาก ร้อยละ 21.2 และน้อยร้อยละ 18.6 และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.94 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.20

8. **ฝึกรวมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาจีนสำหรับการปฏิบัติงานประชากรส่วนใหญ่** มีความต้องการระดับปานกลางอยู่ที่ร้อยละ 37.3 รองลงมาคือ น้อยร้อยละ 20.3 และมากร้อยละ 17.8 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.88 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.16

9. **ฝึกรวมพัฒนาภาษา อื่น ๆ สำหรับการใช้ในธุรกิจการเงินการธนาคาร และการปฏิบัติงานประจำวัน** ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับปานกลางที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 37.3 รองลงมาคือ น้อยร้อยละ 17.8 และน้อยที่สุดร้อยละ 16.1 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.94 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.25

ตารางที่ 4.8. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร
ด้านความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษาต่อ

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านการศึกษาต่อ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ต้องการการศึกษาต่อเพื่อรับประกาศนียบัตร (รายวิชา) ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจ ธนาคาร	21 (17.8)	40 (33.9)	34 (28.8)	12 (10.2)	11 (9.3)
2. ต้องการการศึกษาต่อเพื่อรับประกาศนียบัตร(รายวิชา) ที่สนใจแต่ <u>ไม่เกี่ยวข้อง</u> กับการปฏิบัติงานในธุรกิจ ธนาคาร	5 (4.2)	23 (19.5)	53 (44.9)	25 (21.2)	12 (10.2)
3. ต้องการการศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชา ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร	12 (10.2)	25 (21.2)	41 (34.7)	26 (22.0)	14 (11.9)
4. ต้องการการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาที่สนใจ แต่ <u>ไม่เกี่ยวข้อง</u> กับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร	6 (5.1)	18 (15.3)	48 (40.7)	28 (23.7)	18 (15.3)
5. ต้องการศึกษาระดับปริญญาตรี(ปริญญาโท) ในสาขา ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร	11 (9.3)	30 (25.4)	39 (33.1)	21 (17.8)	17 (14.4)
6. ต้องการศึกษาระดับปริญญาตรี (ปริญญา โท) ในสาขาวิชาที่สนใจ แต่ <u>ไม่เกี่ยวข้อง</u> กับธุรกิจธนาคาร	4 (3.4)	22 (18.6)	46 (3.9)	22 (18.6)	24 (20.3)
7. ต้องการศึกษาระดับปริญญาโท ในสาขาวิชา ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร	28 (23.7)	43 (36.4)	29 (24.6)	7 (5.9)	11 (9.3)
8. ต้องการศึกษาระดับปริญญาโทในสาขาวิชาที่สนใจ แต่ <u>ไม่เกี่ยวข้อง</u> กับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร	11 (9.3)	30 (25.4)	41 (34.7)	19 (16.1)	17 (14.4)
9. ต้องการศึกษาระดับปริญญาเอก ในทุกสาขาวิชา	15 (12.7)	19 (16.1)	32 (27.1)	19 (16.1)	33 (28)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
ด้านความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษาต่อ

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านการการศึกษาต่อ	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. ต้องการการศึกษาต่อเพื่อรับประกาศนียบัตร (รายวิชา) ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร	3.40	1.17	ปานกลาง	2
2. ต้องการการศึกษาต่อเพื่อรับประกาศนียบัตร(รายวิชา) ที่สนใจแต่ <u>ไม่เกี่ยวข้อง</u> กับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร	2.86	.98	ปานกลาง	6
3. ต้องการการศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร	2.95	1.15	ปานกลาง	5
4. ต้องการการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาที่สนใจแต่ <u>ไม่เกี่ยวข้อง</u> กับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร	2.71	1.06	ปานกลาง	7
5. ต้องการศึกษาระดับปริญญาตรี(ปริญญาโท) ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร	2.97	1.18	ปานกลาง	4
6. ต้องการศึกษาระดับปริญญาตรี (ปริญญาโท) ในสาขาวิชาที่สนใจแต่ <u>ไม่เกี่ยวข้อง</u> กับธุรกิจธนาคาร	2.66	1.10	ปานกลาง	8
7. ต้องการศึกษาระดับปริญญาโท ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร	3.59	1.18	มาก	1
8. ต้องการศึกษาระดับปริญญาโทในสาขาวิชาที่สนใจแต่ <u>ไม่เกี่ยวข้อง</u> กับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร	2.99	1.17	ปานกลาง	3
9. ต้องการศึกษาระดับปริญญาเอก ในทุกสาขาวิชา	2.69	1.36	ปานกลาง	9
รวม	2.94	1.17	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 และ 4.9 เมื่อได้สำรวจจากประชากร 118 คน มีความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษาต่อ จำแนกเป็นรายชื่อ ปรากฏผลดังนี้

1. ต้องการศึกษาคือเพื่อรับประกาศนียบัตร (รายวิชา) ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากอยู่ที่ร้อยละ 33.9 รองลงมาคือ ปานกลางร้อยละ 28.8 และมากที่สุดร้อยละ 17.8 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.17

2. ต้องการศึกษาคือเพื่อรับประกาศนียบัตร(รายวิชา)ที่สนใจแต่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับปานกลางอยู่ที่ร้อยละ 44.9 รองลงมาคือ น้อยร้อยละ 21.2 และมากร้อยละ 19.5 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.86 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.98

3. ต้องการศึกษาคือระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับปานกลางอยู่ที่ร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ น้อยร้อยละ 22.0 และมากร้อยละ 21.2 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.95 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.15

4.ต้องการศึกษาคือระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาที่สนใจแต่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับปานกลางอยู่ที่ร้อยละ 40.7 รองลงมาคือ น้อยร้อยละ 23.7 และมากและน้อยที่สุดร้อยละ 15.3 เท่ากัน และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.71 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.06

5. ต้องการศึกษาในระดับปริญญาตรี(ปริญญาใบที่2) ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับปานกลางอยู่ที่ร้อยละ 33.1 รองลงมาคือ มากร้อยละ 25.4 และน้อยร้อยละ 17.8 เรียงตามลำดับ โดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.97 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.18

6. ต้องการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ปริญญา ใบที่2) ในสาขาวิชาที่สนใจแต่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคาร ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับน้อยที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 20.3 รองลงมาคือ น้อยและมากร้อยละ 18.6 เท่ากัน และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.66 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10

7. ต้องการศึกษาระดับปริญญาโท ในสาขาวิชา ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจ
ธนาคารประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากร้อยละ 36.4 รองลงมาคือปานกลางร้อยละ 24.6
และมากที่สุดร้อยละ 23.7 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.59 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.18

8. ต้องการศึกษาระดับปริญญาโทในสาขาวิชาที่สนใจแต่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานใน
ธุรกิจธนาคารประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการระดับปานกลางที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ มาก
ร้อยละ 25.4 และน้อยร้อยละ 16.1 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับปาน
กลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.99 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.17

9. ต้องการศึกษาระดับปริญญาเอก ในทุกสาขาวิชา ประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการ
ระดับน้อยที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 28.0 รองลงมาคือ ปานกลางร้อยละ 27.1 และระดับน้อยและมากร้อยละ 16.1
เท่ากัน และ โดยเฉลี่ยแล้วประชากรมีความต้องการในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.69 และค่าเบี่ยง
เบนมาตรฐาน 1.36

ตารางที่ 4.10. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน
ธนาคารออมสินเขตบางรัก รวม 4 ด้าน

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.ด้านการปฏิบัติงานสาขา	3.69	1.10	ปานกลาง	2
2.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.84	0.97	มาก	1
3.ด้านภาษาต่างประเทศ	3.26	1.16	ปานกลาง	3
4.ด้านการศึกษาต่อ	2.94	1.17	ปานกลาง	4
รวม	3.43	1.10	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานธนาคารออมสินเขตบางรักมีความต้องการการพัฒนา
บุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงาน
ธนาคารออมสินในเขตบางรัก มีความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ
สูงที่สุด ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมามีความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านการปฏิบัติงานสาขา ($\bar{X} = 3.69$)
ด้านภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 3.26$) ด้านการศึกษาต่อ ($\bar{X} = 2.94$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1. พนักงานธนาคารออมสินใน เขตบางรัก มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ถ้าแยกเป็นรายด้าน ความต้องการในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นด้านที่บุคลากรของธนาคารออมสินในเขตบางรักให้ความสนใจเป็นอันดับที่หนึ่ง

จากตารางที่ 4.10 พนักงานธนาคารออมสินเขตบางรักมีความต้องการการพัฒนาบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2. พนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรักที่มีสถานภาพส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการตรวจสอบความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคารออมสินฯ โดยจำแนกตามเพศ และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	56	3.33	1.14	-1.4	0.23
หญิง	62	3.52	1.04		

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ได้ค่า $t = -1.4$ ค่า Sig. = 0.23

หมายความว่า พนักงานธนาคารออมสินเขตบางรัก เพศชาย และเพศหญิง มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่ถ้าพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพศหญิงมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย และในด้านการศึกษาต่อ เพศชายมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.12 ผลการตรวจสอบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{X}	SD
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	3.36	1.07
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	85	3.47	1.10
สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.22	1.08
รวม	118		

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานฯ
จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	1.73	1.42	0.68
ภายในกลุ่ม	115	1.22		

จากการทดสอบสมมติฐานด้วย one-way ANOVA ได้ผลตามตารางข้างต้นหมายความว่า
ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานฯ ในระดับการศึกษาทั้ง 3 ระดับ ไม่แตกต่างกัน
(ค่าความน่าจะเป็น Sig. ที่โปรแกรมคำนวณได้ 0.68 มีค่ามากกว่า $\alpha=0.05$ จึงยอมรับสมมติฐาน
: ความแปรปรวนของความต้องการฯ ในแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4.14 ผลการตรวจสอบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานฯ จำแนกตามตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	\bar{X}	SD
ลูกจ้าง	20	3.43	1.04
พนักงานปฏิบัติงานระดับ 3-7	74	3.42	1.12
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต	14	3.89	1.05
ผู้จัดการสาขา, ผู้อำนวยการเขต	10	3.46	0.33

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานฯ
จำแนกตามตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.33	1.28	0.40
ภายในกลุ่ม	114	1.22		

จากการทดสอบสมมติฐานด้วย one-way ANOVA ได้ผลตามตารางข้างต้นหมายความว่า ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานฯในระดับตำแหน่งทั้ง 4 ระดับ ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน (ค่าความน่าจะเป็น Sig. ที่โปรแกรมคำนวณได้ 0.40 มีค่ามากกว่า $\alpha=0.05$ จึงยอมรับสมมติฐาน: ความแปรปรวนของความต้องการฯในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน)

ตารางที่ 4.16 ผลการตรวจสอบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานฯ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์	จำนวน	\bar{X}	SD
ไม่เกิน 5 ปี	22	3.53	1.10
5 – 15 ปี	45	3.47	1.02
16 ปีขึ้นไป	51	3.38	1.16

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานฯ
จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	1.16	1.40	0.49
ภายในกลุ่ม	115	1.22		

จากการทดสอบสมมติฐานด้วย one-way ANOVA ได้ผลตามตารางข้างต้นหมายความว่า ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานฯแบ่งตามประสบการณ์การทำงาน ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน(ค่าความน่าจะเป็น Sig. ที่โปรแกรมคำนวณได้ 0.49มีค่ามากกว่า $\alpha=0.05$ จึงยอมรับสมมติฐาน: ความแปรปรวนของความต้องการฯในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน)

ตอนที่ 4 ปัญหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาวิจัยทั้งหมด ผู้วิจัยได้รับข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ดังนี้

1.ด้านการปฏิบัติงานสาขา

ปัญหา: อัตราบุคลากรลดลง, การปรับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน ทำให้การปฏิบัติงานของสาขาโดยเฉพาะสาขาที่มีปริมาณงานมากและหลากหลาย ทำให้งานหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เกิดปัญหางานที่ต้องติดตามแก้ไขตลอด พนักงานขาดทักษะในเชิงการตลาด ไม่เข้าใจชัดเจนในหน้าที่ของตนเอง ไม่ใ้รู้

ข้อเสนอแนะ: จัดอบรมบุคลากรใหม่ ๆ ในทุก ๆ ด้านอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อนจะนำมาทดแทนให้กับสาขาเพราะ โอกาสในการสอนงาน อบรมให้เรียนรู้มีน้อยมาก และเป็นการถ่ายทอดที่ไม่สมบูรณ์ที่สำคัญที่สุด จะต้องมีการจัดอบรมจริยธรรม จรรยาบรรณ และปลูกฝังจิตสำนึกให้รักองค์กรก่อนจะเข้ามารับการถ่ายทอดความคิดที่ผิด ๆ

ปัญหา: พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ อันเนื่องมาจากการลดกำลังคนลง และการโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งบ่อย พนักงานต้องมาเรียนรู้งานใหม่ด้วยการถ่ายทอดกันเอง ทั้งที่งานเก่าก็ยังเรียนรู้ได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ: องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดฝึกอบรมพนักงานในด้านการปฏิบัติงานสาขาให้มากกว่าเดิม ควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของสาขาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ปัญหา: องค์กรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่เป็นพนักงานปฏิบัติงานสาขาน้อย ขาดการพัฒนาฝึกอบรมเพื่อจะนำไปใช้ในการปฏิบัติได้จริง และบังเกิดประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะ: องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานสาขาให้มากกว่านี้ อย่างทั่วถึงทุกระดับ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมการปฏิบัติงานในทุกด้านอย่างสม่ำเสมอ

2.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหา: องค์การนำระบบงานใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานของสาขา แต่พนักงานผู้ปฏิบัติมีเพียง 1 – 2 คนที่ได้รับการอบรมการใช้งาน ซึ่งหากบุคลากรเหล่านี้เจ็บป่วย หรือ โยกย้าย ก็จะไม่มีความรู้ ทดแทนงานได้ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ: จัดให้มีการอบรมงานทั้งทางตรง และทางอ้อมให้แก่พนักงานปฏิบัติงานทุกคน และทุกระดับ เพื่อเป็นการรองรับการขาดพนักงานไม่ว่าจะเป็นกรณีฉุกเฉินหรือการโยกย้าย ซึ่งการถ่ายทอดตนเองภายในสาขาย่อมไม่สมบูรณ์

ปัญหา: อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอกับจำนวนพนักงาน

ข้อเสนอแนะ: เปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ที่ล้าสมัยออกไป นำระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยตอบสนองต่อการทำงานขององค์การได้ในทุกด้าน และจัดให้พนักงานได้ใช้กันอย่างทั่วถึง

ปัญหา: พนักงานรุ่นเก่าส่วนใหญ่ไม่มีพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ เรียนรู้ได้ช้า และยังใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่คล่องตัว

ข้อเสนอแนะ: ควรจัดให้มีการฝึกอบรมสำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้พื้นฐาน โดยเฉพาะ เพื่อเป็นการปูพื้นฐานให้ก่อน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับการปฏิบัติงาน

3.ด้านภาษาต่างประเทศ

ปัญหา: ระดับความรู้ของพนักงานของธนาคารไม่เท่าเทียมกัน รวมถึงระดับการศึกษา เมื่อมีการดำเนินธุรกรรมที่ต้องติดต่อกับคนต่างชาติ ทำให้บุคลากรที่มีความสามารถในการติดต่อกับลูกค้าชาวต่างชาติ

ข้อเสนอแนะ: ต้องมีการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษให้พนักงานทุกคนทุกระดับในเรื่องการสนทนาให้เกิดทักษะ และความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี

ปัญหา: องค์การให้จัดฝึกอบรมทางด้านภาษาเฉพาะกับระดับผู้บริหารเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ: ควรจะให้ความสำคัญกับระดับปฏิบัติงานให้มากขึ้น เพราะบุคลากรส่วนใหญ่ที่ต้องติดต่อกับลูกค้าต่างประเทศก็คือพนักงานปฏิบัติงาน

4.ด้านการศึกษาต่อ

ปัญหา: พนักงานที่มีได้จบในสายวิชาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรกิจธนาคาร จะทำให้เกิดความล่าช้าในการเรียนรู้และปฏิบัติงานเป็นภาระแก่พนักงานอื่น ในขณะที่ปริมาณงานล้นมือ ซึ่งจะทำให้เกิดความท้อถอย เบื่อหน่ายและหมดกำลังใจ

ข้อเสนอแนะ: การสรรหาบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญ ที่จะคัดเลือกพนักงานให้ตรงกับสายงานนั้น ๆ ให้มากที่สุด

ปัญหา: การปรับระดับวุฒิการศึกษาที่เพิ่มขึ้น ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานสาขา หรือการปรับเลื่อนตำแหน่ง หรือการปรับขึ้นเงินเดือน ทำให้พนักงานไม่สนใจ และไม่มีความกระตือรือร้นในการที่จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ส่วนผู้ที่ได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นก็มีแนวโน้มจะเปลี่ยนงานใหม่เนื่องจากผลตอบแทนที่ได้รับสูงกว่า

ข้อเสนอแนะ: องค์กรควรจะให้ความสำคัญกับผู้ที่สนใจศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการพัฒนาตนเอง ควรมีการปรับระดับอัตราค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับวุฒิการศึกษาให้มากกว่านี้เพื่อเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรมีความสนใจที่จะศึกษาต่อ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรัก มีวัตถุประสงค์ (1.) เพื่อศึกษาระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารออมสิน เขตบางรัก โดยศึกษาจากความต้องการ 4 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงานสาขา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษา ด้านการศึกษาต่อ (2.) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรัก ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน (3.) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติอันจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารในอนาคต ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยดังนี้ (1.) พนักงานธนาคารออมสินใน เขตบางรัก มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง (2.) พนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรักที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับที่แตกต่างกัน

1. สรุปการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานสาขา และปฏิบัติงานที่เขตในสังกัดเขตบางรัก ในช่วงเดือน กันยายน 2550 รวมทั้งสิ้นจำนวน 118 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคารออมสินเขตบางรัก ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างขึ้นมีแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม: ใช้รูปแบบปลายปิด แบบคำถามหลายตัวเลือก (Multiple – Choice Question)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรัก : ใช้รูปแบบมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) คำถามเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาบุคลากรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานสาขา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษา ด้านการศึกษาต่อ

และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรของธนาคารออมสิน: ใช้รูปแบบคำถามปลายเปิด (Open – Ended Question)

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคารออมสินเขตบางรัก สามารถนำผลมาอภิปรายได้ดังนี้

1. พนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรัก มีความต้องการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรฯ ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ระบุไว้ ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากสภาพการณ์ในปัจจุบัน ธนาคารมีบทบาท และให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรขององค์กรมากยิ่งขึ้นในทุกระดับประกอบกับการพัฒนาของระบบงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ การปรับปรุงโครงสร้างใหม่ในการปฏิบัติงาน การเพิ่มธุรกรรมใหม่ทางการเงิน เช่น ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีมากยิ่งขึ้น ทำให้พนักงานทุกคนต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิมในทุก ๆ ด้าน

3. ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานสาขา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านการศึกษาต่อ พบว่า ด้านการปฏิบัติงานสาขา พนักงานฯ ให้ความสนใจอยู่ในระดับปานกลาง และหัวข้อที่ให้ความสำคัญมากที่สุดได้แก่ การฝึกอบรมทักษะ วิธีการติดตามหนี้ กฎหมายที่ควรรู้เกี่ยวกับการติดตามหนี้

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พนักงานฯ ให้ความสนใจในระดับมาก และเป็นด้านที่พนักงานให้ความสนใจมากที่สุดจากทั้ง 4 ด้าน และให้ความสนใจในระดับมากทุกหัวข้อซึ่งหัวข้อที่ให้ความสำคัญมากที่สุดได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงานสาขา

ด้านภาษาต่างประเทศ พนักงานฯ ให้ความสนใจอยู่ในระดับปานกลาง และหัวข้อที่พนักงานฯ ให้ความสนใจในระดับมาก ได้แก่ ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐาน , ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐาน, ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานประจำวัน, ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงาน

ด้านการศึกษาต่อ พนักงานฯ ให้ความสนใจอยู่ในระดับปานกลาง และหัวข้อที่พนักงานฯ ให้ความสนใจ ได้แก่ ต้องการศึกษาระดับปริญญาโท ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร , ต้องการศึกษาระดับประกาศนียบัตร (รายวิชา) ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร

3. ข้อเสนอแนะ

3.1. ข้อเสนอแนะ

ด้านการปฏิบัติงานสาขา

ในการปฏิบัติงานสาขานั้นยังขาดการฝึกอบรม และการเรียนรู้ที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ เป็นไปตามระเบียบและข้อกำหนดของธนาคาร ธนาคารควรจัดให้มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานอย่าง สม่าเสมอ เพื่อจะได้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานกันได้ทุกหน้าที่ภายในสาขา ซึ่งจากผลการวิจัย พนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรักด้านการปฏิบัติงานสาขามีความต้องการฝึกอบรมทักษะ วิธีการคิด ตามหนี้ กฎหมายที่ควรรู้เกี่ยวกับการติดตามหนี้มากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา ก็เป็นการฝึกอบรมหลักการ วิเคราะห์งานสินเชื่อ เป็นลำดับที่ 2 ซึ่งฝ่ายทรัพยากรบุคคลของธนาคารควรมีการจัดการฝึกอบรมในทั้ง สองด้านนี้เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานสาขา ถ้าสมัยและหมดอายุการใช้งานแล้ว ควรมีการเปลี่ยนแปลง ระบบ และอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ทันกับการปรับตัวของโครงสร้างธนาคาร และ ระบบงานใหม่ๆ ที่จะนำมาใช้ เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วอยู่ตลอดเวลา ซึ่งผลที่ได้จากการ วิจัย พนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรักด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความต้องการฝึกอบรมการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงานสาขาเป็นลำดับที่ 1 และการใช้โปรแกรม (Word, Excel, Power Point, Access) ช่วยในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเป็นลำดับที่ 2 ซึ่งในปัจจุบันทางธนาคารก็ได้เริ่มมีโครงการส่งพนักงานไปอบรมคอมพิวเตอร์โปรแกรม (Word, Excel, Power Point, Access) แล้วเพื่อเป็นการพัฒนา และเสริมสร้างศักยภาพให้กับพนักงาน

ด้านภาษาต่างประเทศ

สำหรับสาขาที่มีการเปิดให้บริการ รับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ก็ควรจะมีการอบรม เสริมทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศอยู่สม่ำเสมอ ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัย พนักงานธนาคารออมสินใน เขตบางรักด้านภาษาต่างประเทศมีความต้องการฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานเป็นลำดับที่ 1 และ ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานประจำ วัน เป็นลำดับที่ 2

ด้านการศึกษา

ควรจัดให้มีการให้ทุนสำหรับการฝึกอบรม หรือการเรียนแบบเป็นคอร์สระยะสั้นๆ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองตามความต้องการในการเรียนรู้เพิ่มเติมของพนักงาน และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัย พนักงานธนาคารออมสินในเขตบางรักด้านการศึกษาต่อ มีความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคารเป็นลำดับที่ 1 และมีความต้องการศึกษาต่อเพื่อรับประกาศนียบัตร(รายวิชา) ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร

3.2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของธนาคารออมสินในระดับภาค เพื่อให้ทราบถึงความต้องการในภาพรวมที่กว้างกว่านี้
2. ควรศึกษาถึงแผนงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานที่ได้เกิดขึ้นจริง
3. ศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรขององค์กร เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในการทำงาน และเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ชนาเลิศสมบูรณ์.(2546) . รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน.กรุงเทพฯ : กรมชลประทาน เขตคูสิต.
- จินรัตน์ สุวรรณศรี.(2544) . รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการการพัฒนาบุคลากรของครูศูนย์การเรียนรู้ชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์. จังหวัดกาฬสินธุ์ : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จรัญญา ปานเจริญ.(2548) การใช้โปรแกรม spss. กรุงเทพฯ
- จำเนียร จวงตระกูล .(2547) . การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ . กรุงเทพฯ :
- ชุติพันธ์ เสือสุวรรณ. (2542). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต .กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ . (2536). ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีและการสื่อสารการศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 1. นนทบุรี : สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นรเทพ ศักดิ์เพชร.(2549) . รายงานการวิจัยเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลป์ไทย จำกัด (มหาชน) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- เบญจมาศ คุ่มด้วง.(2547).รายงานการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ .กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- เป็รื่อง กุมุท. (2536). ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 6. นนทบุรี : สาขาวิชาการจัดการ . มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- พิมดาว ศิริเพิ่มพูล. (2545). รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการในการพัฒนา
บุคลากรของข้าราชการสังกัด สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ภูมิภาคที่ 3 . กรุงเทพฯ :
สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ชลบุรี.
- ไพโรจน์ อุลัด. (2548) . แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์.[Online]
Available URL ; <http://it.aru.ac.th/courseware2/detail/chapter2.c22.htm>
- วรรณมา พลอยสุวรรณ. (2544). ความต้องการขั้นพื้นฐานของนิสิตโครงการปริญญาโทสาขา
บริหารธุรกิจภาคค่ำและโครงการบัณฑิตศึกษาด้านบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วัฒนา ถ่วงลือ. (2550). การคิดเชิงระบบสำหรับนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. [Online]
สถาบัน FACT Center <http://www.factcenter.net>
- ศุภณัฐ วงศ์วิริยะธรรม. (2535). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- รวิภา ธรรมโชติ.(2550) . คำบรรยายวิชา PS 707 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
Human Resource Development. กรุงเทพฯ :
- วีระวัฒน์ ปิ่นนิคามย์. (2548) . การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อการบริหารการปกครอง
ที่ดี .กรุงเทพฯ :
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.(2548) . การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์
หน่วยที่ 8 – 15 .จังหวัดนนทบุรี : สาขาวิทยาการจัดการ.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- _____.(2547) ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล สืบค้นวันที่
30 มิถุนายน 2550 จาก <http://www.nesdb.go.th>
- _____.(2550). บทบาท HR ในประเทศไทยกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์
สืบค้นวันที่ 19 กรกฎาคม 2550
จาก http://gsnet.gsb/department/training/click_lo/knowledge/hr_49.htm
- _____.(2550). การใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อการวิจัย
สืบค้นวันที่ 20 สิงหาคม 2550

၅၇၇ http://gsnet.gsb/department/training/click_lo/knowledge/hr_49.htm

Gary Dressler *Essentials of Human Resource Management* United States of America
Prentice-Hall, 1999.

John M. Ivancevich *Human Resource Management (International Edition)* Eight Edition
The McGraw-Hill , 2001.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคารออมสินเขตบางรัก
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการศึกษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ขอบเขตเนื้อหาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านการปฏิบัติงานสาขา
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ,ด้านภาษาต่างประเทศ,ด้านการศึกษาต่อ

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ที่สละเวลาของท่านในการตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ให้ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2.การศึกษา

- 1.ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 3.สูงกว่าปริญญาตรี

3.ระดับตำแหน่ง

- 1.ลูกจ้าง
 2.พนักงานปฏิบัติการระดับ 2 - 7
 3.ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต
 4.ผู้จัดการสาขา, ผู้อำนวยการเขต

4.ประสบการณ์ในการทำงาน

1. น้อยกว่า 5 ปี 2. 5 - 15 ปี 3. 16 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ขอบเขตเนื้อหาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคารออมสินเขตบางรัก
 คำแนะนำ ขอให้ท่านโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของ
 ท่านมากที่สุด (กรุณาทำทุกข้อ)

1. ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านการปฏิบัติงานสาขา

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านการปฏิบัติงานสาขา	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
การจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านงานสินเชื่อ 1. การฝึกอบรมหลักการวิเคราะห์งานสินเชื่อ					
2. ฝึกอบรมทักษะ วิธีการติดตามหนี้ กฎหมายที่ควรรู้ เกี่ยวกับการติดตามหนี้					
การจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านงานบัญชี 3. ฝึกอบรมการใช้ระบบงาน BUGF และ SAP ในการ ปฏิบัติงานประจำวัน และการตรวจสอบ					
4. ฝึกอบรมการจัดทำ และตรวจสอบ อส.110ประจำวัน การตรวจสอบความถูกต้องของรายงานต่าง ๆ					
การจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านงานเทลเลอร์ 5. ฝึกอบรมการใช้ระบบงานในการปฏิบัติงานประจำวัน					
การจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านงานสงเคราะห์ชีวิต 6. ฝึกอบรมการใช้ระบบงานสงเคราะห์ชีวิต Online ในการปฏิบัติงานประจำวัน และการตรวจสอบรายงาน					
7. ฝึกอบรมการขายสงเคราะห์ชีวิต					
การจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านงานธุรการ 8. ฝึกอบรมการพิมพ์หนังสือ งานสารบรรณ และงานธุรการต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสาขา					

ปัญหา และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านการปฏิบัติงานสาขา

.....

.....

.....

คำแนะนำ ขอให้ท่านโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาทำทุกข้อ)

2.ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการปฏิบัติงาน และการจัดการงานสาขา					
2.การใช้โปรแกรม (Word , Excel , Power Point , Access) ช่วยในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ					
3.การใช้โปรแกรม (Word , Excel , Power Point , Access) ช่วยในการปฏิบัติงานด้านบัญชี					
4.การใช้โปรแกรม (Word , Excel , Power Point , Access) ช่วยในการปฏิบัติงานด้านธุรการ					
5.การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ในการประยุกต์ใช้งานกับ การปฏิบัติงานประจำวันของสาขา การจัดทำรายงานต่าง ๆ					
6.การปฏิบัติงานสาขาผ่านระบบ Intranet การสืบข้อมูล การค้นหาข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล ต่าง ๆ					
7.การใช้งาน Electronic Mail ในการปฏิบัติงานสาขาให้มี ประสิทธิภาพสูงสุด					
8.การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดความคล่องตัว และมี ประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงานสาขา					

ปัญหา และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

.....

.....

คำแนะนำ ขอให้ท่านโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาทำทุกข้อ)

3.ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาต่างประเทศ

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านภาษาต่างประเทศ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
1. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษ ขั้นพื้นฐาน					
2. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาอังกฤษ ขั้นพื้นฐาน					
3. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษสำหรับใช้ ในการปฏิบัติงานประจำวัน					
4. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาอังกฤษ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน					
5. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาจีนขั้นพื้นฐาน					
6. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาจีนขั้นพื้นฐาน					
7. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาจีนสำหรับใช้ใน การปฏิบัติงาน					
8. ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการเขียน-อ่านภาษาจีนสำหรับใช้ ในการปฏิบัติงาน					
9. ฝึกอบรมพัฒนาภาษา อื่น ๆ สำหรับใช้ในธุรกิจ การเงินการธนาคาร และการปฏิบัติงานประจำวัน					

ปัญหา และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในด้านภาษาต่างประเทศ

.....

.....

.....

คำแนะนำ ขอให้ท่านโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาทำทุกข้อ)

4.ความต้องการในการพัฒนานุคลากรด้านการศึกษาต่อ

ความต้องการในการพัฒนานุคลากร ด้านการศึกษาต่อ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ต้องการศึกษาต่อเพื่อรับประกาศนียบัตร (รายวิชา) ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร					
2. ต้องการศึกษาต่อเพื่อรับประกาศนียบัตร(รายวิชา) ที่สนใจแต่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร					
3. ต้องการศึกษาระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชา ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร					
4. ต้องการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาที่สนใจ แต่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร					
5. ต้องการศึกษาระดับปริญญาตรี(ปริญญาโทที่2) ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร					
6. ต้องการศึกษาระดับปริญญาตรี (ปริญญา โทที่2) ในสาขาวิชาที่สนใจแต่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร					
7. ต้องการศึกษาระดับปริญญาโท ในสาขาวิชา ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร					
8. ต้องการศึกษาระดับปริญญาโทในสาขาวิชาที่สนใจ แต่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจธนาคาร					
9. ต้องการศึกษาระดับปริญญาเอก ในทุกสาขาวิชา					

ปัญหา และข้อเสนอแนะ อื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนานุคลากรในด้านการศึกษาต่อ

.....

.....

.....ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวนันทนา เรืองประดิษฐ์
วัน เดือน ปี	24 สิงหาคม 2518
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2540
สถานที่ทำงาน	ธนาคารออมสิน สาขาสาธุประดิษฐ์
ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการ ระดับ 5