



Received: July 30, 2021
Revised: December 30, 2021
Accepted: December 31, 2021

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี UOB Bank's Human Resource Development

ทฤษฎี ศรีสมาน (Harit Srisamarn)¹
รัฐบุรุษ คุ่มทรัพย์ (Rattaburut Khumsap)²
พิเชษฐ์ ภูเฉลิมตระกูล (Pichet Phuchalertrakul)³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรธนาคารยูโอบี 2) เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรธนาคารยูโอบี จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ พนักงานธนาคารยูโอบี จำนวน 1,110 คน กลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 222 คน และทำการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติเชิงวิเคราะห์ใช้ t – test และ F – test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ

ผลการศึกษา พบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรธนาคารยูโอบี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$; S.D = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.58$; S.D = 0.54) รองลงมาคือ ด้านการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.54$; S.D = 0.54) และด้านการพัฒนา ($\bar{X} = 3.53$; S.D = 0.91) ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรธนาคารยูโอบี จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารยูโอบีที่มีเพศ อายุ และตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารยูโอบีที่มีระดับการศึกษา และพนักงานธนาคารยูโอบีที่มีอายุงานต่างกันมีระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ธนาคารยูโอบีควรมุ่งเน้นเรื่องการศึกษา ทั้งในกระบวนการสรรหาคัดเลือกพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น การพัฒนาระดับการศึกษาของพนักงานให้สูงขึ้นด้วยวิธีการต่าง ๆ และการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะของพนักงาน รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำสำคัญ การพัฒนาบุคลากร ทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารยูโอบี การฝึกอบรม

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

² อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

³ นักวิชาการอิสระ



Abstract

The researcher is interested in studying with the objectives. 1) To study of human resource development level of UOB personnel. 2) To compare human resource development of bank personnel UOB. Classified by personal attribute factors. This study is quantitative research. The population is 1,110 UOB bank employees, a sample calculated according to Taro Yamane's formula. A total of 222 people were obtained and the sample was randomly selected. To collect information by specific random methods Statistics used in data analysis. These are frequency distribution, percentage, standard deviation. For analytical statistics, one-way ANOVA t-test and F-test were used and paired comparisons were performed using Scheffe's method.

The results showed that the overall level of human resource development of UOB personnel was at a high level ($\bar{x} = 3.55$; $SD = 0.47$). When considering each aspect, it was found that the education aspect had the highest average ($\bar{x} = 3.58$; $SD = 0.54$), followed by training ($\bar{x} = 3.54$; $SD = 0.54$) and development aspect ($\bar{x} = 3.53$; $SD = 0.91$). The results of the comparison of human resource development of UOB personnel, classified by factors of personal characteristics found that UOB employees of different genders, ages and job positions. The level of human resource development overall and individually aspect was not significantly different $p > 0.05$. However, employees of UOB had different of education levels. There were significantly different levels of human resource development, $p < 0.05$.

The results of this study showed that UOB Bank should focus on education, both in the process. Recruit employees with higher education levels. Improving employee of education levels in various ways and developing human resource development plans, which will affect the knowledge development, competencies, skills of employees, including the development of human resources with efficiency and effectiveness.

Keywords: Personnel Development, Human Resources, UOB Bank Training

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมมีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงไปในทางที่ดิ่งงามตามมา จากการที่สภาพแวดล้อมของธุรกิจ เช่น โลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะเศรษฐกิจ สภาพการแข่งขันทางธุรกิจ สังคมและวัฒนธรรมมีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว และซับซ้อนอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ มีการปรับตัว ทั้งในด้าน โครงสร้างกลยุทธ์วัฒนธรรมองค์การ และวิธีการบริหารจัดการ ฯลฯ เนื่องจากรูปแบบ กระบวนการ หรือแนวคิดทางธุรกิจที่เคยใช้ และประสบความสำเร็จในอดีตที่ผ่านมาอาจไม่สัมฤทธิ์ผลในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต เพราะเงื่อนไขต่าง ๆ ของการดำเนินธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไป หากองค์กรยังยึดติดกับรูปแบบการดำเนินงานที่เคย



ทำให้ประสบความสำเร็จมาแล้วในอดีต ไม่ยอมเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ก็ยากที่จะรักษาความมั่นคง และการอยู่รอดในระยะยาวขององค์กรไว้ได้ จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลให้นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องเผชิญกับความท้าทายใหม่ ๆ ที่ไม่สามารถอาศัยหลักการบริหารจัดการแบบเดิม ๆ ได้อีกต่อไป นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่หรือการมีแนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงานที่แตกต่างไปจากในอดีตอย่างสิ้นเชิง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Practices) จะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริบทของการบริหารธุรกิจและองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและการอยู่รอดอย่างยั่งยืนขององค์กร

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาผลการรับรู้บทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ Caldwell (วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 2017) ซึ่งได้ทำการสำรวจการรับรู้ของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับกิจกรรมของงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาคเอกชนในประเทศอังกฤษ พบว่า การปรับเปลี่ยนขั้นตอนในการทำงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มองไปที่ผลลัพธ์ของงานนั้น ยังไม่สามารถดำเนินการอย่างจริงจังได้เนื่องจากความขัดแย้งระหว่างบทบาทหน้าที่เฉพาะด้านกับบทบาทหน้าที่ในเชิงกลยุทธ์ทำให้นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ยังทำหน้าที่ในบทบาทเฉพาะด้านที่มีความสำคัญลดลงมากกว่าบทบาทในเชิงกลยุทธ์ที่มีความสำคัญเพิ่มขึ้น การกำหนดขีดสมรรถนะของพนักงาน HR (HR Competency) อย่างชัดเจนว่าต้องมีอะไรบ้าง และการจะเป็น Professional HR ได้ จะต้องมีความสัมพันธ์อย่างไร โดยมองว่า HR ยุคใหม่ ที่เป็นมืออาชีพต้องให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงปัจจัยแวดล้อมภายนอกเข้ากับการบริหารงาน HR ภายในองค์กรด้วย (HR from the Outside-In) ไม่ใช่มองแต่ปัจจัยภายในองค์กรเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ยังมองว่านัก HR ต้องมีความเป็น Credible Activist หรือเป็นพนักงานที่มีความน่าเชื่อถือ โดยต้องมีศาสตร์ในการทำงานเช่นเดียวกับวิชาชีพอื่นๆ ต้องเป็นนักส่งเสริมบริหารการเปลี่ยนแปลง ต้องเป็นนักสร้างขีดความสามารถขององค์กร ต้องเป็น Innovator ที่สามารถคิดค้นนวัตกรรมออกแบบเครื่องมือบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเองได้ตลอดจนเป็นนักวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่สามารถกำหนดตำแหน่ง เชิงกลยุทธ์ขององค์กร และเสนอแนะแนวทางให้แก่ผู้บริหารได้

ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาคธุรกิจต่าง ๆ ควรต้องมีการปรับตัวตามเช่นกัน เพื่อให้องค์กรสามารถเติบโตอย่างเข้มแข็งมีประสิทธิภาพและยั่งยืน สถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการเงินของประเทศ โดยทำหน้าที่ระดมและจัดสรรเงินทุนแก่ภาคเศรษฐกิจจริง การชำระราคาและบริการ การบริหาร ความเสี่ยง รวมถึงการให้ข้อมูลทางการเงิน เพื่อการตัดสินใจ ดังนั้น การดูแลให้การดำเนินงานของสถาบันการเงิน มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีธรรมาภิบาลและบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายกับเงินฝากของประชาชน จึงเป็นเรื่องสำคัญ ธนาคารยูโอบี คือ ธนาคารพาณิชย์ชั้นนำระดับภูมิภาคที่มุ่งมั่นนำเสนอผลิตภัณฑ์คุณภาพและบริการชั้นเลิศแก่ลูกค้า นับตั้งแต่ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2478

“กลุ่มธนาคารยูโอบี ประเทศสิงคโปร์” เติบโตอย่างมั่นคง ธนาคารยูโอบีเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่มีความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะเล็งเห็นว่าองค์กรจะพัฒนาก้าวไกลได้ ต้องอาศัยบุคลากรที่มีศักยภาพ ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถไปจนถึงมีทักษะในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อทุกองค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อองค์กรจะเจริญก้าวหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคน เพราะประสิทธิภาพและประสพการณ์ของคนเป็นสิ่งสำคัญที่มีความจำเป็นต่อการเจริญเติบโตขององค์กร เพราะจะช่วยทำให้องค์กรมีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจ จากเหตุผลดังกล่าว



ข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบีเพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจ

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรธนาคารยูโอบี
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรธนาคารยูโอบี จำแนกตามปัจจัย

คุณลักษณะส่วนบุคคล

สมมุติฐาน

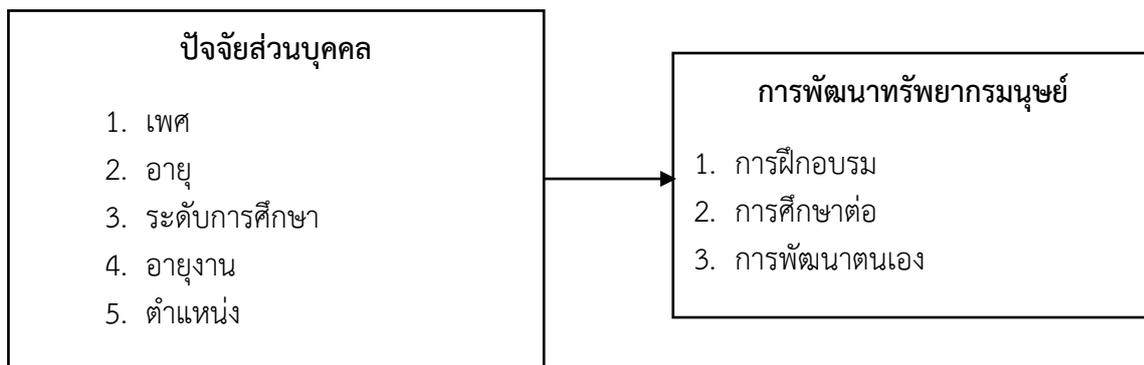
พนักงานธนาคารยูโอบี มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) ของ Leonard Nadler มาประยุกต์ 3 ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรม (Training) ด้านการศึกษา (Education) และด้านการพัฒนา (Development) มากำหนดเป็นรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งตัวแปรอิสระ คือ 1) ข้อมูลปัจจัยทรัพยากรบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษาต่อ และการพัฒนาตนเอง ตัวแปรตาม คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรอบงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังภาพ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)





ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษาต่อ และการพัฒนาตนเอง
2. ขอบเขตด้านพื้นที่
การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาในหน่วยงานธนาคารยูโอบี
3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในธนาคารยูโอบี จำนวน 1,110 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรในธนาคารยูโอบี โดยผู้วิจัยได้กำหนดของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการสุ่มของ (ทาโร ยามาเน่, Yamane, 1973) อังโน (บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ, 2540, น. 111 - 112) และทำการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 222 คน

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขตการวิจัยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี
ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาระหว่าง 0.50 - 1.00 และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.60-1.00 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach, 1971, น. 202 - 204) ได้ค่าความเชื่อมั่น .89

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อการวิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี ดังนี้
 - 2.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประเภท ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอแบบความเรียง
 - 2.2 วิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นคำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดเป็น 5 ระดับ



การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่
 - 1.1 การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Context Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence: IOC)
 - 1.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 2.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency)
 - 2.2 ร้อยละ (Percentage)
 - 2.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{x})
 - 2.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่
 - 3.1 สถิติการทดสอบค่าที (t-test for Independent Samples)
 - 3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเซเฟเฟ (Seheffe's Medthod)

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 54.05 และเป็นเพศชาย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 45.95 มีอายุ 25-30 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 37.84 อายุ น้อยกว่า 25 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.58 และมีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.58 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 42.79 ระดับการศึกษาปวช./ปวส. จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 32.43 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 24.78 อายุงาน 10-15 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 43.24 อายุงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 34.68 และอายุงานน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 22.08 และตำแหน่งงาน จนท.อาวุโส/คนเปิดบัญชี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.58 ตำแหน่งงาน พนักงานแคชเชียร์ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.83 ตำแหน่งผู้จัดการธนาคาร/ผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 22.08 และ ลูกจ้างทั่วไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51

ผลการวิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี โดยภาพรวม จำแนกในแต่ละด้าน 3 ด้าน คือ 1) ด้านการฝึกอบรม 2) ด้านการศึกษา และ 3) ด้านการพัฒนา โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี โดยรวม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากร ธนาคารยูโอบี	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านการฝึกอบรม	3.54	.543	มาก	2
2. ด้านการศึกษา	3.58	.538	มาก	1
3. ด้านการพัฒนา	3.53	.905	มาก	3
รวม	3.55	.466	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$ S.D. = .466) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.58$ S.D. = .538) รองลงมาคือ ด้านการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.54$ S.D. = .543) และด้านการพัฒนา ($\bar{X} = 3.53$ S.D. = .905)

เปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ด้าน คือ 1) ด้านการฝึกอบรม 2) ด้านการศึกษา และ 3) ด้านการพัฒนา สามารถกำหนดสมมติฐานและการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี จำแนกตามเพศ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ชาย		หญิง		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการฝึกอบรม	3.54	.563	3.55	.528	.166	.869
2. ด้านการศึกษา	3.59	.529	3.57	.549	.271	.787
3. ด้านการพัฒนา	3.55	.922	3.51	.895	.339	.735
รวม	3.56	.448	3.54	.482	.259	.796

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พนักงานธนาคารยูโอบีที่มีเพศต่างกัน มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 3 เปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี จำแนกตามอายุ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	.310	2	.155	.522	.594
	ภายในกลุ่ม	65.084	219	.297		
	รวม	65.394	221			
2. ด้านการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	.636	2	.318	1.096	.336
	ภายในกลุ่ม	63.548	219	.290		
	รวม	64.185	221			
3. ด้านการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	.015	2	.007	.009	.991
	ภายในกลุ่ม	181.385	219	.828		
	รวม	181.399	221			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.140	2	.070	.320	.727
	ภายในกลุ่ม	47.941	219	.219		
	รวม	48.081	221			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานธนาคารยูโอบีที่มีอายุต่างกัน มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี ต่างกัน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี จำแนกตามระดับการศึกษา

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	1.012	2	.506	1.722	.181
	ภายในกลุ่ม	64.382	219	.294		
	รวม	65.394	221			
2. ด้านการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2.146	2	1.073	3.788	.024*
	ภายในกลุ่ม	62.038	219	.283		
	รวม	64.185	221			
3. ด้านการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	.084	2	.042	.051	.950
	ภายในกลุ่ม	181.315	219	.828		
	รวม	181.399	221			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.596	2	.298	1.375	.255
	ภายในกลุ่ม	47.485	219	.217		
	รวม	48.081	221			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานธนาคารยูโอบีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี จำแนกตามอายุงาน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	1.095	2	.547	1.864	.158
	ภายในกลุ่ม	64.299	219	.294		
	รวม	65.394	221			
2. ด้านการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2.525	2	1.263	4.485	.012*
	ภายในกลุ่ม	61.659	219	.282		
	รวม	64.185	221			
3. ด้านการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	3.209	2	1.604	1.972	.142
	ภายในกลุ่ม	178.191	219	.814		
	รวม	181.399	221			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.644	2	.822	3.876	.022*
	ภายในกลุ่ม	46.438	219	.212		
	รวม	48.081	221			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานธนาคารยูโอบีที่มีอายุงานต่างกัน มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุงานพนักงานธนาคารยูโอบี ด้านการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี ผู้ศึกษาอภิปรายดังนี้

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าธนาคารยูโอบีให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ องค์กรที่สามารถจะก้าวพัฒนาไปได้ต้องอาศัยความรู้ความสามารถของบุคลากร ธนาคารจึงมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติงาน โดยการส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในสายอาชีพ และส่งเสริมฝึกอบรมพัฒนาความรู้ต่าง ๆ เพื่อที่บุคลากรจะนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรวรรณ อุ๋นใจ (2554, น.72) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษากลุ่มบริษัท คูโบต้าทั้งหมด จำกัด” ผลการศึกษา พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มบริษัท คูโบต้าทั้งหมด จำกัด นั้น มีการพัฒนาโดยเฉพาะในเรื่องของ



ทุนการศึกษา การสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และการสนับสนุนในการศึกษาดูงาน และการฝึกอบรมแก่พนักงานยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรมากนัก ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพโรจน์ สติรยากร (2553, น. 56) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติ ในหน่วยงานวิจัยและพัฒนาหลักสูตร ผลการศึกษาพบว่า การประเมินสภาวะแวดล้อมการประเมินปัจจัยเบื้องต้น การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต โดยวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้มีความเหมาะสม ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้ และทักษะในงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี สามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมได้ประสิทธิภาพของรูปแบบฝึกอบรม เทคนิคการสอนงาน มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการนำเอาความรู้ และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการสอนงานในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารยูโอบีที่มีเพศ ตำแหน่งงาน และอายุต่างกัน มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าพนักงานธนาคารยูโอบีมีความต้องการที่จะศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง และต้องการให้องค์กรมีความก้าวหน้ามั่นคงต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ บวรวิช นนทะวงษ์ (2553, น. 106) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรบริษัท โซติวิวัฒน์ อุตสาหกรรมการผลิต จำกัด พบว่า บุคลากรบริษัท โซติวิวัฒน์ อุตสาหกรรมการผลิต จำกัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานธนาคารยูโอบีที่มีระดับการศึกษา และอายุงานต่างกัน มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่าพนักงานธนาคารยูโอบีที่มีอายุงานน้อยกว่ามีความต้องการที่จะศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง มากกว่าพนักงานธนาคารยูโอบีที่มีอายุงานมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ เทิดศักดิ์ จอมศรี (2552, น. 61) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บริษัท เทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ผลการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นอกจากจะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้วยังสามารถเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ในระดับด้านการศึกษา ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการฝึกอบรมในทุกด้าน แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด 3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีความทั่วถึง มีความเป็นระบบ ซึ่งผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการฝึกอบรมในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

ในการศึกษาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

1. ด้านการฝึกอบรม ธนาคารควรมีการติดตามนำผลการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ให้ การอบรม และบุคลากรในธนาคารควรได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาดูงานต่างๆ อย่างทั่วถึง
2. ด้านการศึกษา ธนาคารควรมีการคัดเลือกบุคลากรที่ได้รับการคัดเลือกไปศึกษาดูงานมีความ เหมาะสม เป็นไปอย่างยุติธรรม และบุคลากรควรได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาดูงานต่างๆ อย่างทั่วถึง
3. ด้านการพัฒนา ธนาคารควรส่งเสริมในการพัฒนาของหลักคุณธรรมต่อบุคลากรในการพัฒนา หลักคุณธรรม โดยการจัดฝึกอบรมด้านคุณธรรม และธนาคารควรมีการวางแผนและพัฒนาสายทางการก้าวหน้า ของบุคลากรแต่ละคนให้มีความก้าวหน้าในสายงาน

บรรณานุกรม

- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2545). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2542). *กลยุทธ์การพัฒนาคน: สิ่งที่ทำทลายความสำเร็จของธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์-มหาวิทยาลัย.
- ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2550). *ทุนมนุษย์ การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม-เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร.(2545). *การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วี.เจ. พรินติ้ง.
- สมบัติ กุสุมาวลี. (2552). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง*. กรุงเทพฯ: สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย.
- โสภณ ภูเกล้าวัน และ ฐิติวรรณ สิ้นธุ์นอก. (2557). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำหรับผู้จัดการในสายงานในทศวรรษหน้า*. กรุงเทพฯ: แพลน พรินติ้ง.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of Psychological Testing*. (5th edition). New York: Haper Collins Publishers.