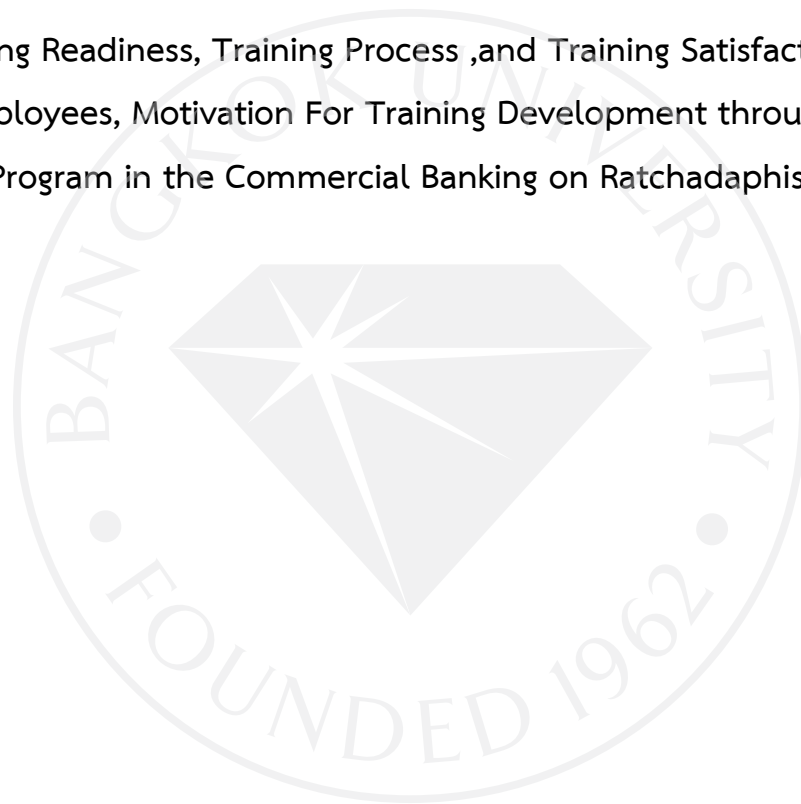


ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรม
ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคาร
พาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก

Training Readiness, Training Process ,and Training Satisfaction Affecting
Employees, Motivation For Training Development through Training
Program in the Commercial Banking on Ratchadaphisek Road



ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อ
แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซน
ถนนรัชดาภิเษก

Training Readiness, Training Process ,and Training Satisfaction Affecting Employees,
Motivation For Training Development through Training Program in the Commercial
Banking on Ratchadaphisek Road



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2561



© 2562

นริศรา บุญเที่ยง

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผล
ต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่ง
หนึ่งในย่านถนนรัชดาภิเษก

ผู้วิจัย นริศรา บุญเที่ยง

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

13 ธันวาคม 2562

นริศรา บุญเที่ยง. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ธันวาคม 2562, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก (51 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาความพร้อมในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์(2) เพื่อศึกษากระบวนการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ และ (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก จำนวน 400 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุและการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก กระบวนการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ความพึงพอใจในการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (2) ความพร้อมในการฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านเนื้อหา มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน ได้ร้อยละ 33.31 (3) กระบวนการฝึกอบรมด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผล มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน ได้ร้อยละ 58.40 และ (4) ความพึงพอใจในการฝึกอบรมมีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน ได้ร้อยละ 74.80

คำสำคัญ: ความพร้อมในการฝึกอบรม, กระบวนการฝึกอบรม, ความพึงพอใจ, แรงจูงใจ

Boontiang, N. M.B.A., December 2019, Graduate School, Bangkok University.
Training Readiness, Training Process, and Training Satisfaction Affecting Employees,
Motivation For Training Development through Training Program in the Commercial
Banking on Ratchadaphisek Road (51 pp.)
Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwam, Ph.D.

ABSTRACT

The purposes of this research were to 1) study training readiness affecting training motivation to improve the work performance of a commercial bank's staff, 2) explore training process affecting training motivation to improve the work performance of a commercial bank's staff, and 3) study training satisfaction affecting training motivation to improve the work performance of a commercial bank's staff. Sample used in the study was Purposive Sampling with 400 employees of the commercial banks in an area of Ratchadaphisek to along the Ram Inthra Expressway. Instrument used in the research was questionnaire. Fundamental statistics used in this study were frequency, percentage, mean ("X") and standard deviation (S.D.). Inferential statistics are Multiple Regression Analysis and Simple Regression Analysis. The results of the study revealed that 1) the opinion level of training readiness was agreed at high level, training process was agreed at high level, training satisfaction was agreed at high level and training motivation was agreed at high level. 2) The training readiness in regard to equipment, location and content had influenced on training motivation to improve the work performance of commercial bank's staff at statistical significance level of 0.05, which could be forecasted to 33.31%. 3) The training process in regard to preparation, inspection and evaluation had influenced on training motivation to improve the work performance of commercial bank's staff at statistical significance level of 0.05, which could be forecasted to 58.40%. And 4) the training satisfaction that influenced on training motivation to improve the work performance of a commercial bank's staff at statistical significance level of 0.05, could be forecasted to 74.80%.

Keywords: Training Readiness, Train Process, Satisfaction, Motivation



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลฉบับนี้สำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินงานอีกด้วย ขอขอบคุณ สำหรับข้อแนะนำ ตลอดจนช่วยตรวจสอบ ให้คำปรึกษาในการสนับสนุนในทุกมิติตลอดการดำเนินการวิจัย นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อนๆ ในคณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้และสามารถนำวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดามารดาและทุกคนในครอบครัว รวมถึงบุคลากรหรือองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและไม่ได้กล่าวถึงในที่นี้ ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียน และคอยช่วยเหลือให้กำลังใจ ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจเสมอมา จนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

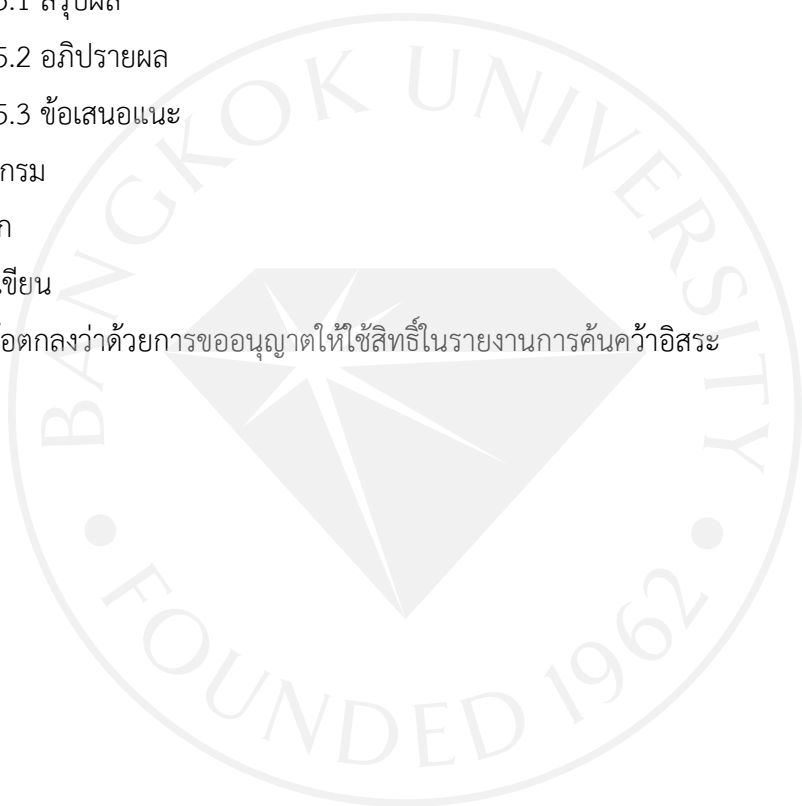
นริศรา บุญเที่ยง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	8
1.6 นิยามคำศัพท์	9
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรม	11
2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม	13
2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการฝึกอบรม	16
2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน	19
2.5 แนวคิดและความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์ไทย	21
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	24
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.4 สมมุติฐานการวิจัย	28
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	30
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	33
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผล	37
5.2 อภิปรายผล	38
5.3 ข้อเสนอแนะ	40
บรรณานุกรม	42
ภาคผนวก	45
ประวัติผู้เขียน	51
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Ceonbacl’s Alpha Coefficient)	27
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรม	31
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม	32
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการฝึกอบรม	32
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาใน การทำงาน	33
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของความพร้อมในการฝึกอบรมที่มีต่อแรงจูงใจใน การนำการ ฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในโซนถนนรัชดาภิเษก ด้วยวิธีวิเคราะห์ ความสัมพันธ์แบบถดถอย เชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	34
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมที่มีต่อแรงจูงใจใน การนำการ ฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในโซนถนนรัชดาภิเษก ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอย เชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	35
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีต่อแรงจูงใจ ในการนำ การ ฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	36

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

8



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง การดำเนินองค์กรในปัจจุบันต่างเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ วิธีการดำเนินงาน การบริหารงานของผู้บริหาร และทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งสิ่งที้องค์กรในยุคปัจจุบันให้ความสนใจกันอย่างมากคือ การพัฒนาสมรรถนะขององค์กรให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้สามารถอยู่รอดและประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ดังนั้น การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรจึงเป็นสิ่งที้องค์กรจะต้องมีกระบวนการทำที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะตามวิสัยทัศน์ขององค์กร หากบุคลากรมีสมรรถนะในด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะต่างๆ ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานแล้วการดำเนินงานในด้านต่างๆ ก็สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น แต่ถ้าหากบุคคลขาดความพร้อมในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากการขาดความรู้ ความสามารถหรือทัศนคติ จนทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่องค์กรกำหนด การจัดการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่จะต้องมีการวางแผนและดำเนินการอย่างรอบคอบ เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น รวมทั้งก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน (รัตนภรณ์ บุญชู, 2555)

สำหรับธนาคารพาณิชย์ คือ ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และหมายรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ด้วย พนักงานธนาคารพาณิชย์ บริการรับฝากเงินประเภทต่างๆ จากประชาชนและจ่ายให้ผลตอบแทนแก่เจ้าของเงินตามพันธะผูกพัน บริการเงินกู้ บริการด้านการต่างประเทศ และบริการอื่นๆ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรีไทย, 2562) ในปี 2562 ทิศทางของธุรกิจธนาคารพาณิชย์นั้น มีแนวโน้มปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และโมเดลธุรกิจสู่ดิจิทัล (Digitalization) Infosys Finacle ผู้เชี่ยวชาญด้านโซลูชันดิจิทัลสำหรับธนาคาร ได้จัดทำรายงานที่ชื่อว่า Accelerate Digital: 12 Trends Reshaping Banking in 2019 ซึ่งได้กล่าวถึงแนวโน้มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ทั่วโลกในปี 2562 ไว้ว่า Open Banking คือการปรับเปลี่ยนโมเดลธุรกิจจากการที่เดิมธนาคารเป็นทั้งผู้ผลิต เป็นเจ้าของ และเป็นผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางขายของตัวเอง ไปสู่โมเดลใหม่ที่ธนาคารเลือกเป็นเพียงผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่าย หรือเป็นเพียงผู้รวบรวมผลิตภัณฑ์ของตัวเองและของผู้อื่นในตลาดการเงิน (Financial Marketplace) แม้ว่ากระบวนการนี้ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นแต่คาดว่าจะขยายตัวอย่างรวดเร็วในอนาคตอันใกล้ แนวโน้มดังกล่าวทำให้ธนาคารต้องทำตัวเองให้เปิดกว้างและก้าวเข้าไปสู่การ

เป็นธุรกิจแพลตฟอร์มมากขึ้น เพื่อเชื่อมตัวเองกับธุรกิจอื่นๆ หรือเพื่อก้าวไปสู่ธุรกิจอื่นๆ ที่ไม่ใช่ธนาคาร เช่นเดียวกันกับที่ธุรกิจอื่นๆ ที่ไม่ใช่ธนาคารจะขยายเข้ามาสู่ธุรกิจการเงินมากขึ้นในแบบที่ไม่เคยเห็นมาก่อน โดยผลิตภัณฑ์และบริการที่บรรดาธนาคารจะนำเสนอในปี 2562 อาจเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวกับการเงิน (Non-financial Products) หรือเป็นผลิตภัณฑ์ของผู้เล่นอื่นๆ เนื่องจากการแข่งขันจะทำให้ธนาคารไม่มีทางเลือกมากนักและต้องพยายามนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดเพื่อตอบโจทย์ลูกค้าโดยไม่คำนึงถึงเจ้าของผลิตภัณฑ์ ในปี 2562 จะพบเห็นบรรดาธนาคารน้อยใหญ่ต่างเรียงหน้าเสริมสร้างความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ทางการเงินและคุณค่าที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า (Value Proposition) นอกจากนี้ ในขณะที่ธนาคารระดับโลกขนาดใหญ่ต่างเร่งระดมกำลังเพื่อปรับตัวสู่กลยุทธ์แบบ Open Banking ธนาคารขนาดกลางและเล็กอาจตกอยู่ในภาวะเสี่ยงที่จะถูกแย่งฐานลูกค้า หรือแม้แต่ถูกกลืนกินผ่านการควบรวมกิจการหากไม่สามารถปรับตัวได้ทัน (พูนสิทธิ์ ว่องธวัชชัย, 2562)

เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วก่อให้เกิดความต้องการบุคลากรด้านเทคโนโลยีที่เชี่ยวชาญอย่างมาก มีการคาดการณ์กันว่าภายในปี 2564 ความเสียหายจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์ขององค์กรต่างๆ ทั่วโลกจะมีจำนวนสูงถึง 6 ล้านล้านเหรียญสหรัฐฯ ดังนั้นความต้องการผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และดิจิทัลจะสูงขึ้นเป็นอย่างมากในปี 2562 นอกจากนี้อีกอาชีพที่มาแรงสำหรับตลาดแรงงานยุคใหม่คือนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Scientist) และผู้เชี่ยวชาญด้าน AI ซึ่งในช่วงสองสามปีที่ผ่านมาธนาคารทั่วโลกต่างลงทุนมหาศาลเพื่อจัดตั้งบริษัทร่วมทุน ศูนย์ความเป็นเลิศทางวิชาการและนวัตกรรม เพื่อผลิตบุคลากรเฉพาะด้านดังกล่าว อาชีพที่สามที่จะเป็นที่ต้องการเป็นอย่างมากในธุรกิจธนาคารยุคดิจิทัลคือ ผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาด้าน Automation ซึ่งจะเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยปรับเปลี่ยนธุรกิจสู่ระบบอัตโนมัติแบบ Automation ที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการปรับองค์กรสู่ดิจิทัล ดังนั้น อาจจะได้เห็นสงครามการแย่งชิงตัวผู้เชี่ยวชาญรวมทั้งการปรับเปลี่ยนนโยบายขนานใหญ่เพื่อเพิ่มผลตอบแทนและความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อดึงดูดแรงงานในสาขาเหล่านี้ นอกจากนี้ การอบรมพนักงานให้มีทัศนคติที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก (Customer Centricity) จะกลายเป็นหัวใจสำคัญที่จำเป็นต้องทำให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรับฟังความเห็นและความต้องการจากลูกค้าแบบเรียลไทม์ (Real-time Feedback) ทั้งนี้พนักงานในยุคดิจิทัลจะถูกคาดหวังให้ต้องแสดงออกถึงการมองลูกค้าเป็นศูนย์กลางและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการตลาดยุคใหม่ จากแนวโน้มธุรกิจธนาคารดังกล่าว เป็นที่น่าสนใจว่าในยุคที่เทคโนโลยีเป็นทั้ง Enabler และ Driver ของธุรกิจทุกธนาคารล้วนกำลังเร่งปรับกระบวนการที่พุดิจิทัลในบริบทของฐานเงินทุน สถานการณ์ วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร และความสามารถในการปรับใช้นวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน (พูนสิทธิ์ ว่องธวัชชัย, 2562)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และ ความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพราะผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อองค์กรมีความพร้อมในการฝึกอบรม มีกระบวนการฝึกอบรมที่ดี และพนักงานมีความพึงพอใจที่ดีต่อการอบรมแล้ว จะส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพในการทำงาน มีจิตสำนึกในการทำงานเกิดการพัฒนาด้านจิตใจ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมให้ตรงตามสมรรถนะ ซึ่งจะช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดทั้งปัจจุบันและอนาคต อันจะนำไปสู่ความสำเร็จก้าวหน้าขององค์กร ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความทุ่มเท ยินที่จะเรียนรู้การฝึกอบรม ทำให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร อีกทั้งหน่วยงานอื่นๆ ยังสามารถนำไปเป็นแนวทางการประกอบการพิจารณาในการวางแผนหลักสูตรการฝึกอบรมต่อไป

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ ในประเด็นการศึกษาดังนี้

1. ปัญหาด้านความพร้อมในการฝึกอบรม ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ ด้านเวลา และด้านเนื้อหา

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Barrow & Milburn (1990) กล่าวว่า ความพร้อมหมายถึง การที่บุคคลมีความสนใจและเริ่มต้นที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่าง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพร้อม สมคิด บางโม (2545) ได้กล่าวไว้ว่า ปัญหาของการฝึกอบรม ได้แก่ ปัญหาด้านวิทยากร ฝึกอบรม ปัญหาด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ขาดแคลนหรือไม่มี และ วิจิตร อวาทกุล (2540) องค์กรประกอบที่เป็นส่วนสำคัญในการฝึกอบรม ประกอบด้วย ผู้เข้ารับการอบรม การจัดหลักสูตรที่ตรงกันและแก้ปัญหาในการทำงาน วิทยากรฝึกอบรมที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถในการสอน ให้การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ และความเหมาะสมของสถานที่ฝึกอบรม สภาพแวดล้อมที่จูงใจ ศิริพร ฉันทโชคนิมิต (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่มีต่อความพร้อมในการฝึกอบรมบนเว็บ นิตยา ปินตาวงค์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพร้อมของนักศึกษาที่มีผลต่อแนวคิดประชาคมอาเซียนของนักศึกษา: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง และวรรณณา เจริญนาน (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี

2. ปัญหาด้านกระบวนการในการฝึกอบรม ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผล

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ อาชีงญา รัตน์อุบล (2548) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรมว่า การฝึกอบรมมีความสำคัญและจำเป็นในการพัฒนาประชากรและบุคลากร ซึ่งทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหลายประการ Kheirandish, Jafari & Fallah (2012) กล่าวว่า ระบบการฝึกอบรมการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การประเมินความจำเป็น การวางแผน การดำเนินงาน แลการประเมินผล Noe (2008) อธิบายกระบวนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน 7 ขั้นตอน สามารถนำมาปรับใช้เพื่อออกแบบกระบวนการฝึกอบรมได้อย่างมีรูปธรรมส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์เกิดการพัฒนาดังกล่าวได้อย่างยั่งยืน กระบวนการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง 7 ขั้นตอน ประกอบด้วย การประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม การเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานในการฝึกอบรม สร้างสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ การสร้างความมั่นใจในการจัดการอบรม การพัฒนาออกแบบการประเมิน การเลือกวิธีการในการเลือกฝึกอบรม และการควบคุมและการประเมิน โปรแกรมการฝึกอบรม ประไพทิพย์ ลือพงษ์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความยั่งยืนในแผนงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน ขององค์กร ศุภกร ลี้มคุณธรรมโม (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานในธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น เกศสิริ ศิริงามเมือง (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลของการปฏิบัติตามกระบวนการฝึกอบรมที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจการเลี้ยงสัตว์

3. ปัญหาด้านความพึงพอใจในการฝึกอบรม

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของธงชัย สันติวงษ์ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมของคนทำงานที่แสดงออกในรูปแบบของความรู้สึกต่องานและหน่วยงาน พฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปได้มีข้อสมมุติฐานสามประการ ซึ่งสัมพันธ์กันคือ พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีสาเหตุมาทำให้เกิด พฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นโดยที่ต้องมีแรงกระตุ้นสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระตุ้นทำให้เกิด พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะเป็นโดยมีจุดมุ่งหมายเสมอ วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามคาดหวังไว้ ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียง คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวว่า มนุษย์

ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ รูจนิ โยเคอ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เดลต้า อีเลคโทรนิคส์ ประเทศไทย (จำกัด) มหาชน วรณิ อึ้งสิทธิพูนพร (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษในชั้นเรียนของครูภาษาอังกฤษในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี และ ปฏิพัทธ์ ศรีชาติ (2550) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานรถไฟแห่งประเทศไทย

4. ปัญหาด้านแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Vroom (1964) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการและแสดงการกระทำออกมา แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันเอาสามารถออกมาได้คือ แรงจูงใจ แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง ตัวกระตุ้นภายในบุคคล ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดทิศทางใช้ความพยายาม หรือความตั้งใจในการทำงานคล้ายๆ กับตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่บุคคลนั้นได้วางไว้ นนทวัฒน์ อธิธิจามร (2555) กล่าวว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจที่จะทำงานย่อมเกิดผลดีแก่องค์กร ศิริลักษณ์ เพชรหมู่ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน การอบรม และวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ออริจิ้น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) วรางคณา ชูเชิดรัตน์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และสุรัตนา จงรักษ์ (2556) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท ABC

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึง สามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และ ความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และ ความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพร้อมในการฝึกอบรมที่มีต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมที่มีต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

วิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Questionnaire)

1.3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3.1.2 ความพร้อมในการฝึกอบรม

1.3.1.3 กระบวนการฝึกอบรม

1.3.1.4 ความพึงพอใจในการฝึกอบรม

1.3.1.5 แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ในโซนรัชดาภิเษก จนถึงเลียบทางด่วนรามอินทรา จำนวน 500 คน หาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2557, หน้า 45-46) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 222 คน เพื่อความสมบูรณ์ ผู้วิจัยเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับธนาคารพาณิชย์

1.3.3.1.2 ข้อมูลความพร้อมในการฝึกอบรม ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ ด้านเวลา และด้านเนื้อหา

1.3.3.1.3 ข้อมูลกระบวนการฝึกอบรม ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผล

1.3.3.1.4 ข้อมูลความพึงพอใจในการฝึกอบรม ได้แก่ มีความพึงพอใจในการฝึกอบรมของธนาคารและจะนำไปพัฒนาในการทำงาน ความพึงพอใจในการจัดการฝึกอบรม ในรูปแบบภายในองค์กร ความพึงพอใจในคอร์สการฝึกอบรม ที่ช่วยพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน ความพึงพอใจในอุปกรณ์ที่ทันสมัยและรวดเร็ว สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในระบบงานที่ทันสมัยและโปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการทำงานได้สะดวกและรวดเร็ว

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

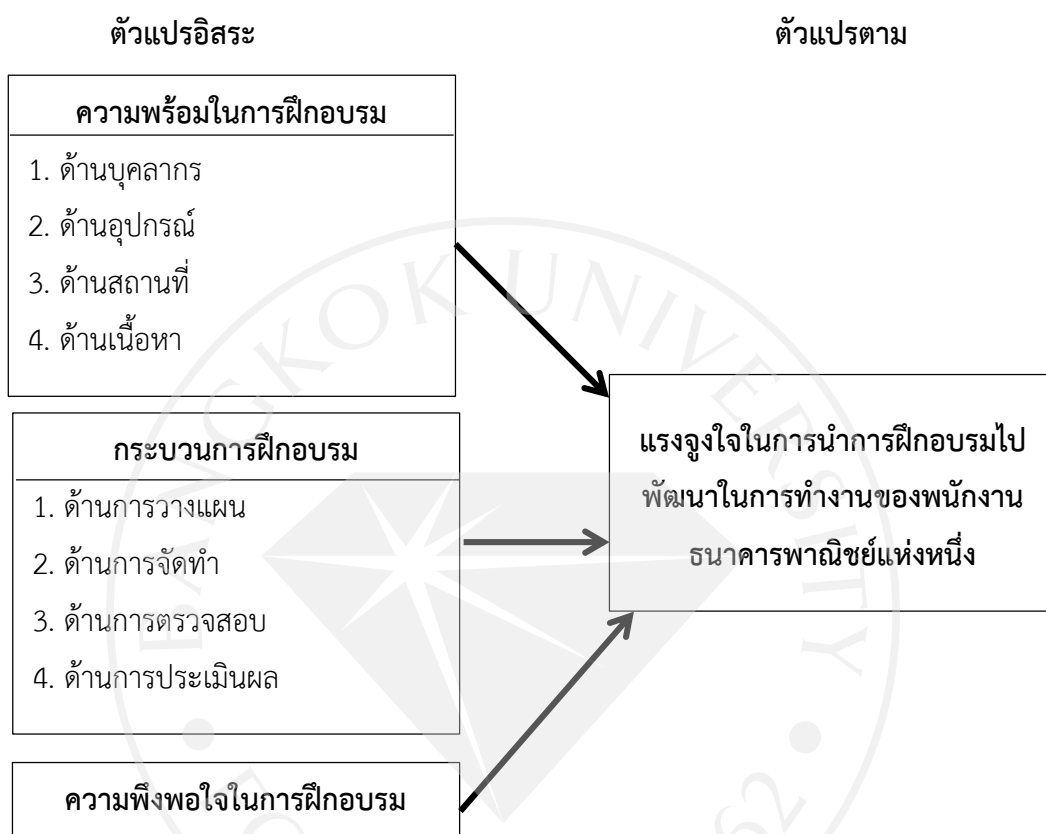
1.3.3.2.1 ข้อมูลแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน ได้แก่ ธนาคารมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานที่มีศักยภาพสูง เติบโตในตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น ให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพและเศรษฐกิจ ธนาคารมีการสนับสนุนในด้านการพัฒนาทักษะ ฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ธนาคารมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและมีการปรับโครงสร้างเงินเดือนอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม และงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันมีส่วนให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 คือ ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม ความพึงพอใจในการฝึกอบรม และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย



จากกรอบแนวคิดการวิจัย สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรม มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ หรือไม่

1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และ ความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ มีการกำหนดสมมุติฐาน ดังนี้

1.5.1.1 อิทธิพลของความพร้อมในการฝึกอบรมมีต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

1.5.1.2 อิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมมีต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

1.5.1.3 อิทธิพลของความพึงพอใจในการฝึกอบรมมีต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้ สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1.5.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.2.2 รายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

1.5.2.2.1 สมมติฐานที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.2 สมมติฐานที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.3 สมมติฐานที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.6 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัย มีดังนี้

1.6.1 ความพร้อมในการฝึกอบรม หมายถึง ธนาคารมีการเตรียมความพร้อมเพื่อการฝึกอบรมพนักงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านเวลา

1.6.2 กระบวนการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของธนาคาร ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผล

1.6.3 ความพึงพอใจในการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการฝึกอบรมของธนาคาร เช่น ความพึงพอใจในการฝึกอบรมของธนาคารและจะนำไปพัฒนาในงานและความพึงพอใจในการจัดการฝึกอบรมในรูปแบบภายในองค์กร

1.6.4 แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ถูกกระตุ้นหรือผลักดันโดยปัจจัยต่างๆ จนก่อให้เกิดความพยายามและความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นด้วยความเต็มใจและให้บรรลุผลสำเร็จได้ เช่น ธนาคารมีการส่งเสริมและสนับสนุน

ให้พนักงานมีศักยภาพภาพสูง เด็บโตในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีการเลื่อนขั้นเงินเดือนและมีการปรับโครงสร้างเงินเดือนอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

1.6.5 ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ ด้วยพนักงานธนาคารพาณิชย์ บริการรับฝากเงินประเภทต่าง ๆ จากประชาชนและจ่ายให้ผลตอบแทนแก่เจ้าของเงินตามพันธะผูกพัน บริการเงินกู้ บริการด้านการต่างประเทศ และบริการอื่น ๆ (ธนาคารแห่งประเทศไทย)

1.6.6 พนักงาน หมายถึง พนักงานของธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษกที่เคยอบรมกับธนาคารมาแล้ว 1 ครั้ง

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้ อธิบายได้ดังนี้

1.7.1 ทำให้ทราบถึงความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงาน

1.7.2 สามารถนำผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการฝึกอบรมไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นต่อการปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรมให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน

1.7.3 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและการวางแผนโครงการฝึกอบรมของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ

1.7.4 ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรมของพนักงาน

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อธิบายได้ตามรายการ ดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรม
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการฝึกอบรม
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน
- 2.5 แนวคิดและความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์ไทย

2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรม

Barrow & Milburn (1990) กล่าวว่า ความพร้อมหมายถึง การที่บุคคลมีความสนใจและเริ่มต้นที่จะกระทำให้บางสิ่งบางอย่าง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพร้อม คือ สภาพจิตใจ ภาวะสุขภาพ และสติปัญญา การดำเนินกิจกรรมของการกระทำบางสิ่งบางอย่างที่ได้ถูกเตรียมพร้อมเพื่อให้เกิดความมั่นใจ และตั้งใจในการที่จะปฏิบัติตามกิจกรรมนั้น ๆ ให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนคุณสมบัติหรือสถานะของบุคคลที่พร้อมจะทำงานหรือกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง อย่างมีแนวโน้มจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วิจิตร อวาทกุล (2540) กล่าวว่า องค์ประกอบที่เป็นส่วนสำคัญในการฝึกอบรม ประกอบด้วย 1) ผู้เข้ารับการอบรม ต้องมีการคัดเลือกผู้ที่มีความจำเป็น มีความสนใจสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้ เป็นประโยชน์ต่อองค์กร จัดกลุ่มในระดับเดียวกัน ประเภทเดียวกัน ฯลฯ 2) การจัดหลักสูตรที่ตรงกัน และแก้ปัญหาในการทำงาน 3) วิทยากรฝึกอบรมที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถในการสอน ให้การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ และ 4) ความเหมาะสมของสถานที่ฝึกอบรม สภาพแวดล้อมที่จูงใจ

สมคิด บางโม (2545) กล่าวว่า ปัญหาของการฝึกอบรม อาจจำแนกได้ดังนี้ 1) ปัญหาด้านผู้บริหาร ผู้บริหารบางคนไม่เห็นความสำคัญของการฝึกอบรมจึงไม่สนับสนุนงบประมาณหรือไม่อนุญาตให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม หรือบางคนเห็นความสำคัญมากเกินไป 2) ปัญหาด้านฝ่ายฝึกอบรมหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง หรือไม่มีความรู้ในด้านการจัดการฝึกอบรม ทำให้การฝึกอบรมล้มเหลว หรือไม่มีประสิทธิภาพ หรือเจ้าหน้าที่บางคนทำหน้าที่ไม่เต็มความสามารถ 3) ปัญหาด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมขาด

ความเข้าใจหรือไม่เห็นประโยชน์ของการฝึกอบรม บางคนคิดว่าคนที่ตนถูกส่งเข้ารับการอบรมเพราะทำงานบกพร่อง บางคนเห็นการฝึกอบรมเป็นการไปพักผ่อน ทำให้การฝึกอบรมไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ 4) ปัญหาด้านวิทยากรฝึกอบรม บางแห่งขาดวิทยากร วิทยากรที่ตีได้ยาก วิทยากรบางคนพูดเก่งแต่ไร้สาระ บางคนมีความสามารถเกินไปจนสอนแล้วทำให้ผู้รับการอบรมนั่งหลับหรือเบื่อหน่าย 5) ปัญหาด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ องค์การที่สนับสนุนการฝึกอบรมที่ดีจะไม่มีปัญหาด้านนี้ เช่น สถานที่หรือที่พักไม่เหมาะสม เครื่องมือต่างๆ ขาดแคลนหรือไม่มี หรือชำรุด 6) ปัญหาด้านการบริการการฝึกอบรมและการประเมินการฝึกอบรม การดำเนินการจัดการฝึกอบรมไม่เรียบร้อยขาดตกบกพร่อง ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเบื่อหน่าย ไม่สนใจการฝึกอบรม ฝึกอบรมแล้วไม่ติดตามประเมินผลว่าได้บรรลุจุดมุ่งหมายเพียงใด 7) ปัญหาด้านงบประมาณ งบประมาณที่ได้รับแต่ละโครงการมีน้อยไม่เพียงพอต่อการดำเนินการฝึกอบรม ต้องใช้จ่ายอย่างจำกัด ส่งผลให้การฝึกอบรมขาดตกบกพร่อง ได้วิทยากรที่ไม่มีคุณภาพ สถานที่ฝึกอบรมไม่เหมาะสม อุปกรณ์เครื่องมือไม่เพียงพอ และพนักงานเจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจในการทำงาน 8) การประเมินผลการฝึกอบรมยังไม่สามารถให้ข้อมูลได้ชัดเจนว่า เมื่อลงทุนฝึกอบรมไปแล้วจะได้ผลตอบแทนเท่าใด ทำให้ผู้บริหารลังเลไม่กล้าจัดสรรงบประมาณมาฝึกอบรมเพราะงานฝึกอบรมเป็นงานที่เสียค่าใช้จ่ายสูง

นิตยา ปินดาวงค์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพร้อมของนักศึกษาที่มีผลต่อแนวคิดประชาคมอาเซียนของนักศึกษา: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ความพร้อมของนักศึกษาต่อแนวคิดประชาคมอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ซึ่งด้านดังกล่าวกลุ่มตัวอย่างมีระดับทัศนคติมากที่สุด คือ ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและด้านทักษะ ซึ่งด้านดังกล่าวกลุ่มตัวอย่างมีระดับทักษะมากที่สุด คือ ด้านทักษะการเรียนรู้และพัฒนาตน

วรรณภา เจริญนาน (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) การบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ ต่างกันมีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี พบว่า บุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบรวบรวมและประมวลผลระบบงบประมาณ หน่วยงานควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจหรือจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงานอื่น เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานต่าง ๆ

ศิริพร ฉันทโคคนิมิต (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่มีต่อความพร้อมในการฝึกอบรมบนเว็บ ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรมบนเว็บโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 2) ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรมบนเว็บโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง 3) ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรมบนเว็บโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร ด้านระบบเครือข่าย และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และด้านการสนับสนุนของหน่วยงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงานไม่แตกต่างกัน 4) ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรมบนเว็บโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 5) ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรมบนเว็บโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

อาชญญา รัตนอุบล (2548) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการฝึกอบรมว่า การฝึกอบรมมีความสำคัญและจำเป็นในการพัฒนาประชากรและบุคลากร ซึ่งทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหลายประการ ตามได้สรุปไว้ดังนี้ 1) การฝึกอบรมช่วยป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น โดยการสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง 2) การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว โดยการสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาและฝึกปฏิบัติการแก้ปัญหา นั้น ๆ 3) การฝึกอบรมช่วยประหยัดรายจ่าย เพราะการฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่จัดขึ้นในระยะเวลาสั้นภายในงบประมาณจำกัดและได้ผลคุ้มค่าตามวัตถุประสงค์ 4) การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้เพิ่มเติมประสบการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งอาจจัดในเวลาเรียนตามปกติหรือในวันหยุดสัปดาห์ก็ได้ 5) การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ก่อให้เกิดความสามัคคี เนื่องจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ทำกิจกรรมร่วมกัน แก้ไขปัญหาร่วมกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน 6) การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเชื่อมั่นในงาน กล่าวที่จะเผชิญปัญหาและอุปสรรค และ 7) การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่สนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิต

Kheirandish, et al. (2012) กล่าวว่า ระบบการฝึกอบรมการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การประเมินความจำเป็น (Need Assessment) เป็นการระบุสิ่งที่องค์กรเป็นในปัจจุบันกับสิ่งที่องค์กรควรจะเป็น ซึ่งสามารถวัดความแตกต่างดังกล่าวได้จากการประเมินความ

จำเป็น ซึ่งหากความจำเป็นดังกล่าวเกี่ยวกับการให้การศึกษาหรือการให้การเรียนรู้ก็จะนำมาเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม 2) การวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนที่ช่วยลดความเสี่ยงของผู้จัดการเรียนรู้และช่วยให้ผู้เรียนรู้บรรลุเป้าหมายของตน ประกอบด้วย การตั้งเป้าหมายของหลักสูตรการเรียนรู้ การคิดกิจกรรมในการเรียนรู้ที่ตรงกับเป้าหมายดังกล่าว และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะใช้ในหลักสูตร 3) การดำเนินงาน (Implementation) เริ่มจากการจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งจำเป็นที่ต้องใช้ในหลักสูตรและก่อนเริ่มแต่ละหลักสูตรควรมีการแจ้งคุณสมบัติของหลักสูตร จุดมุ่งหมายของหลักสูตร วิธีการเรียนรู้ สถานที่จัดการเรียนรู้ รายละเอียดของผู้ที่เข้าร่วม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ใช้ในหลักสูตร และระยะเวลาของหลักสูตร ส่วนเทคนิคและวิธีการในการเรียนรู้นั้นถือว่าเป็นเครื่องมือที่จะทำให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายของการเรียนรู้ และ 4) การประเมินผล (Evaluation) เป็นกระบวนการในการตัดสินใจ คุณค่า และการยอมรับในจุดมุ่งหมาย แผน และผลลัพธ์ของหลักสูตร

Noe (2008) อธิบายกระบวนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน 7 ขั้นตอน สามารถนำมาปรับใช้เพื่อออกแบบกระบวนการฝึกอบรมได้อย่างมีรูปธรรมส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์เกิดการพัฒนาดังต่อไปนี้ ขั้นตอนที่ยั่งยืน กระบวนการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง 7 ขั้นตอน มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนดังต่อไปนี้ ขั้นตอนที่ 1 การประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม (Conducting Needs Assessment) การสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม คือ การตรวจสอบว่าพนักงานในองค์กรมีความจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมหรือไม่ เพียงใด โดยทำการสอบถาม สืบค้นข้อมูล หรือสังเกตการณ์สถานการณ์องค์กรในปัจจุบัน ว่าควรจัดการฝึกอบรมในเรื่องใด ขั้นตอนที่ 2 การเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานในการฝึกอบรม (Ensuring Employees Readiness for Training) การเตรียมความพร้อม หมายถึง การปรับทัศนคติ (Attitude) ให้กับพนักงานเพื่อให้เกิดการยอมรับการฝึกอบรม เห็นประโยชน์ที่จะได้รับ ให้ความสำคัญ และเห็นคุณค่าของการฝึกอบรม เกิดทัศนคติในทางบวก เห็นว่าการฝึกอบรมทำให้ตนมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญเพิ่มขึ้น รวมทั้งสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ให้เห็นว่าการฝึกอบรมนั้นนอกจากการเสริมสร้างศักยภาพในตนเองแล้วยังมีคุณค่าต่อความสำเร็จในการทำงาน และผลงาน ขั้นตอนที่ 3 สร้างสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ (Creating a Learning Environment) การสร้างสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ หมายถึง การพิจารณา สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่อาจส่งผลต่อการเรียนรู้ของพนักงาน โดยกำหนดเป็นแผนงานให้มีการจัดการเรียนรู้ในขอบเขตของงานในหน้าที่เพื่อจะสร้างความรู้ ทักษะ ทัศนคติที่ดี ให้มีต่อการใฝ่เรียนรู้ โดยใช้การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือหรือกุญแจนำไปสู่การเรียนรู้สิ่งใหม่ การเปลี่ยนแปลงตนเองให้ทันกับความรู้ที่จะเกิดขึ้นเป็นการพัฒนาทั้งความคิด ศักยภาพ ทัศนคติ ผลงาน ซึ่งจะได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรม ทำให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง องค์กรจะเป็นองค์กร

แห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO) เป็นกลยุทธ์หลักขององค์กรไปสู่การพัฒนาทรัพยากร ทำให้เกิดความยั่งยืน มีความสำเร็จ ขั้นตอนที่ 4 การสร้างความมั่นใจในการจัดการอบรม (Ensuring Transfer of Training) คือการหาความร่วมมือจากฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่า การฝึกอบรมจะได้รับการสนับสนุนทั้งจากตัวพนักงานเอง เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้จัดการ ผู้สนับสนุนฝ่ายต่าง ๆ และผู้บริหาร ทำให้การบริหารจัดการฝึกอบรมทำได้อย่างเป็นระบบ บริหาร การฝึกอบรมโดยกระบวนการเองอย่างเป็นขั้นตอน การดำเนินงานมีความคืบหน้าเป็นจริงได้ ขั้นตอนที่ 5 การพัฒนาออกแบบการประเมิน (Developing an Evaluation Plan) คือ การพัฒนา ออกแบบสร้างแผนการประเมินการฝึกอบรมให้เข้าใจง่าย ชัดเจน ประเมินผลการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขั้นตอนที่ 6 การเลือกวิธีการในการเลือกฝึกอบรม (Selecting Training Method) การกำหนดวิธีการในการฝึกอบรมเป็นการกำหนดวิธีการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับหัวข้อเรื่องในการจัด ฝึกอบรม เหมาะสมกับผู้เข้าฝึกอบรม จำนวนผู้เข้าฝึกอบรม วิทยากร สถานที่ เครื่องมือ ขั้นตอนที่ 7 การควบคุมและการประเมินโปรแกรมการฝึกอบรม (Monitoring and Evaluating the Program) การควบคุมและประเมินโครงการฝึกอบรม คือการรวบรวมข้อมูลจากการลงมือปฏิบัติการฝึกอบรม เพื่อหาข้อดีนำไปปรับเป็นมาตรฐานใช้ต่อไปและหากเกิดปัญหาข้อบกพร่องนำมาปรับเป็นแนว ทางแก้ไขป้องกันกันการเกิดซ้ำ รูปแบบประเมินประกอบด้วยวิธีการประเมินหลายส่วน ดังนี้ 1) ประเมินผู้ เข้ารับการฝึกอบรม โดยใช้แบบทดสอบก่อน-หลังฝึกอบรม ใช้แบบติดตามผล การฝึกอบรมโดย หัวหน้างาน สังเกตจากพฤติกรรม 2) ประเมินผลวิทยากร โดยผู้เข้าฝึกอบรมประเมินโดยกรออกแบบ ประเมิน 3) ประเมินผู้ดำเนินโครงการ โดยวิทยากรเสนอแนะข้อคิดเห็น ผู้เข้ารับการฝึกอบรมประเมิน โดยกรออกแบบประเมิน 4) ประเมินอุปกรณ์ สถานที่ สภาพแวดล้อม และเครื่องมือ โดยวิทยากรตอบ แบบสอบถาม ผู้เข้ารับการอบรมประเมินสภาพบรรยากาศ สังเกตพฤติกรรมโดยผู้ดำเนินโครงการ

ประไพทิพย์ ลือพงษ์ (2561) ศึกษาเรื่อง กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากรเพื่อสร้างความยั่งยืนในแผนงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืนขององค์กร โดย กระบวนการนี้ประกอบไปด้วยขั้นตอน 7 ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกัน คือ การประเมินความจำเป็นในการ ฝึกอบรม การเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานในการฝึกอบรม สร้างสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ การสร้างความมั่นใจในการจัดการอบรม การพัฒนาออกแบบแผนการประเมิน การเลือกวิธีการในการ ฝึกอบรม การควบคุม และขั้นตอนสุดท้ายคือการประเมินโปรแกรมการฝึกอบรม นอกจากนั้นผู้แต่งยัง นำเสนอวิธีการจัดการฝึกอบรมแบบ e-learning เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สนใจได้เข้าใจและนำไปใช้ ประโยชน์ในการสร้างความยั่งยืนในแผนงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืนขององค์กร

ศุภกร ลิ่มคุณธรรมโม (2559) ศึกษาเรื่อง นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานในธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และ

อิทธิพลของนวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานในธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น กลุ่มตัวอย่างคือ 1) นักธุรกิจขายตรงของบริษัทแห่งหนึ่งจำนวน 623 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม 2) ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูงของสายงาน 4 ราย เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก 3) ผู้ดำรงตำแหน่งระดับรองสูงสุด 4 ราย เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กลุ่ม และ 4) การสังเกตผู้นำที่เข้าร่วมการฝึกอบรมประจำเดือน ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมด้านการสำรวจและวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม นวัตกรรมด้านการวางแผนและพัฒนาการฝึกอบรม นวัตกรรมด้านเทคนิคการฝึกอบรม นวัตกรรมด้านการดำเนินการฝึกอบรม และนวัตกรรมด้านการติดตามประเมินผลหลังการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีเพียงนวัตกรรมด้านการสำรวจและวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม นวัตกรรมด้านการวางแผนและพัฒนาการฝึกอบรม และนวัตกรรมด้านการดำเนินการฝึกอบรมเท่านั้นที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ

เกศสิริ ศิริงามเมือง (2557) ศึกษาเรื่อง ผลของการปฏิบัติตามกระบวนการฝึกอบรมที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจการเลี้ยงสัตว์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการฝึกอบรมของพนักงาน และ 2) ศึกษาผลของการปฏิบัติตามกระบวนการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการศึกษากระบวนการฝึกอบรมใช้วิธีการเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการหลักสูตรการฝึกอบรมและการศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานใช้วิธีการเชิงปริมาณด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ในธุรกิจเลี้ยงสัตว์ปีกที่เข้ารับการฝึกอบรมของศูนย์การเรียนรู้สุสีคิ้ว จำนวน 200 คนการวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา สถิติทดสอบ t และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการฝึกอบรมเป็นกระบวนการของ ADDIE Model ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม 2) การออกแบบการฝึกอบรม 3) การพัฒนา 4) การดำเนินการฝึกอบรม และ 5) การประเมินผลการฝึกอบรม และจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ผลการประเมินการฝึกอบรมในระดับการตอบสนอง ระดับการเรียนรู้ และระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานยังมีความสัมพันธ์กันอีกด้วย

2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยว และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการฝึกอบรม

ธงชัย สันติวงษ์ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมของคนทำงานที่แสดงออกในรูปแบบของความรู้สึกต่องานและหน่วยงาน พฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปได้มีข้อสมมุติฐานสามประการ ซึ่งสัมพันธ์กันคือ พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีสาเหตุมาทำให้เกิด พฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นโดยที่ต้องมีแรงกระตุ้นสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระตุ้นทำให้เกิด พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะเป็นโดยมีจุดมุ่งหมายเสมอ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามคาดหวังไว้ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ระดับความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล ระดับหรือขั้นของความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อการการฝึกอบรม

ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียง คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ไว้ดังนี้ (Maslow, 1970) 1) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีจบสิ้น 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่สนใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งสนใจของพฤติกรรม 3) ความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการมนุษย์มี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้ 1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง 2) ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Need) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ 3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้นอีก คือ ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน 4) ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตนเอง อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ และ 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

รุจน์ ไชยคำ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เดลต้า อีเลคโทรนิคส์ ประเทศไทย (จำกัด) มหาชน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของการฝึกอบรมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.18 และผลการวัดความผูกพันต่อองค์การความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.18 จากผลการเปรียบเทียบพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ แตกต่างกันไป มีประสิทธิภาพโดยรวมแตกต่างกัน ปัจจัยและผลการวัดระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง เมื่อพนักงานได้รับการฝึกอบรมจะทำให้มีความรู้ความเข้าใจต่องานที่รับผิดชอบมากขึ้น

วรรณิ อึ้งสิทธิพูนพร (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษในชั้นเรียนของครูภาษาอังกฤษในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ครูภาษาอังกฤษมีความพึงพอใจในการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษในชั้นเรียนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านสิ่งสนับสนุนในการอบรมอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบความพึงพอใจในการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษในชั้นเรียนของครูภาษาอังกฤษ พบว่า ครูภาษาอังกฤษที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษในชั้นเรียนไม่แตกต่างกัน ครูภาษาอังกฤษที่มีประสบการณ์ในการสอนต่างกันมีความพึงพอใจในการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษในชั้นเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ครูภาษาอังกฤษที่สอนอยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกันมีความพึงพอใจในการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษในชั้นเรียนไม่แตกต่างกัน

ปฏิพัทธ์ ศรีชาติ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานรถไฟแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมในการฝึกอบรมของพนักงานรถไฟแห่งประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย และ 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรม จำแนกตามพฤติกรรมในการเข้าฝึกอบรมของพนักงานรถไฟแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “แต่งตั้งพนักงานระดับ 6 เป็นระดับ 7 (เลื่อนระดับ)” จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมในการฝึกอบรมของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย วิทยากรในการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารควรเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารบุคคลสนใจหัวข้อการฝึกอบรมเหตุอันตราย เข้ารับการฝึกอบรมตรงเวลาครบชุดวิชา ประโยชน์ของการฝึกอบรมเพื่อเลื่อน

ระดับให้สูงขึ้น พัฒนาความรู้หลักอบรมปานกลาง ต้องการฝึกอบรมหลักสูตรการเพิ่มประสิทธิภาพ พนักงาน ระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการ ดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิทยากร และด้านสภาพแวดล้อม และสิ่ง อำนวยความสะดวกต่างๆ ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการ ฝึกอบรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านเนื้อหาของ หลักสูตร ด้านวิทยากร ด้านการดำเนินการของเจ้าหน้าที่และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจใน การฝึกอบรมจำแนกตามพฤติกรรมในการเข้าฝึกอบรมของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับ หัวข้อการฝึกอบรม ประโยชน์ของการฝึกอบรม การพัฒนาความรู้หลังอบรม หลักสูตรที่ต้องการ ฝึกอบรมแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิทยากร ด้านการดำเนินการของ เจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน

Vroom (1964) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการและแสดงการ กระทำออกมา แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันเอาสามารถออกมา ได้คือ แรงจูงใจ แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จตาม เป้าหมาย

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง ตัวกระตุ้นภายในบุคคล ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดทิศทางใช้ความพยายาม หรือความตั้งใจในการทำงาน คล้าย ๆ กับตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่บุคคลนั้นได้ วางไว้ ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นตัวกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบ ของการกระทำต่าง ๆ อย่างมีคุณค่าและทรงพลัง มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความพยายาม ความตั้งใจ ความเต็มใจ หรือพลังที่อยู่ภายในตนเอง อีกทั้งรวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการ ทุ่มเทการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับตนเอง

นนทวัฒน์ อิทธิจามร (2555) กล่าวว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจที่จะทำงานย่อมเกิดผลดีแก่ องค์กรและผู้ปฏิบัติงานได้ดังนี้ 1) องค์กรย่อมจะได้รับผลงานอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยจากการปฏิบัติ หน้าที่ของบุคลากรในองค์กร 2) ทำให้ลดความสูญเสียอันเกิดจากความลະเลย หรือความไม่เอาใจใส่ ต่อกฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ 3) ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในอันที่จะทำงานให้ได้ ประสิทธิภาพสูงขึ้น ปฏิบัติงานด้วยความสำนึกในผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรยิ่งกว่าประโยชน์

ส่วนตัว 4) ทำให้เกิดความรับผิดชอบต่องานที่ได้กระทำลงไป ความรับผิดชอบนั้นจะเป็นตัวคุมพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางรักษาผลประโยชน์ขององค์กรและท้ายที่สุดก็เกิดผลดีแก่ผู้ปฏิบัติงานเองทั้งในด้านที่จะได้รับผลตอบแทนที่ดีขึ้นจากองค์กรและการสร้างความก้าวหน้าแก่ตนเอง 5) แรงจูงใจจะช่วยให้ลดความขัดแย้งในองค์กร. เพราะทุกคนจะมองไปในทิศทางเดียวกัน หากมีความเห็นไม่ตรงกันแต่ก็เป็นไปเพื่อจุดหมายเดียวกัน ทำให้สามารถลดความขัดแย้งลง 6) แรงจูงใจจะช่วยให้เกิดความพร้อมที่จะรับฟังคำสั่ง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและถูกต้องตามเจตนารมณ์ของการสั่งงานนั้น และ 7) แรงจูงใจเป็นรากฐานของการสร้างขวัญหรือกำลังใจในการทำงาน. เพราะถ้าผู้ปฏิบัติงานที่มีแรงจูงใจไปในทิศทางเดียวกัน ย่อมก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้ลุล่วงได้

ศิริลักษณ์ เพชรหมู่ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน การอบรม และวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ออริจิ้น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ออริจิ้น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) และการอบรมมีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท ออริจิ้น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วรางคณา ชูเชิดรัตน์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านการวางแผนความก้าวหน้าของอาชีพ และการดำเนินการตามแผน ตามลำดับ ร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 42.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุรตนา จงรักษ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัท ABC ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงาน ABC โดยเฉพาะแรงจูงใจภายใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.025 ส่วนแรงจูงใจภายนอก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.088 และจากการศึกษาตามปัจจัยทางด้านการศึกษาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.948 ด้านการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.087 และด้านการเรียนรู้อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.241 การทดสอบสมมติฐานพบว่า การเคยเข้ารับฝึกอบรมที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัท ABC แตกต่างกัน การพยากรณ์อิทธิพลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัท ABC พบว่า แรงจูงใจในการพัฒนาตนเองด้านการฝึกอบรมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท ABC มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการศึกษาต่อและด้านการเรียนรู้

2.5 แนวคิดและความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์ไทย

ธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank) หมายถึง การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันได้กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น การให้กู้ยืม ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตัวเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ ทั้งนี้จะประกอบธุรกิจประเภทอื่นๆ อันเป็นประเพณีของธนาคารพาณิชย์ด้วยก็ได้ สำหรับธนาคารพาณิชย์ คือธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ด้วย (ธนาคารแห่งประเทศไทย)

บริการของธนาคารพาณิชย์

1. การรับฝากเงินประเภทต่าง ๆ จากประชาชน และจ่ายให้ผลตอบแทนแก่เจ้าของเงินตามพันธะผูกพัน

1.1 เงินฝากออมทรัพย์ มีจุดประสงค์ที่จะส่งเสริมให้ประชาชนเก็บออม

1.2 เงินฝากแบบประจำ มีกำหนดแน่นอนให้เจ้าของเงินทวงถาม ผู้ฝากจะได้รับดอกเบี้ยตามระยะเวลาและตามที่ธนาคารแต่ละที่กำหนดไว้ ซึ่งจะแบ่งระยะเวลาการฝากเป็น 3, 6, และ 12 เดือน

1.3 เงินฝากกระแสรายวัน มีการจ่ายเงินแก่เจ้าของเงินทวงถามได้ทุกเมื่อ ผู้ฝากจะได้สมุดเช็ค แต่จะไม่ได้รับดอกเบี้ยจากเงินฝาก

1.4 ฝากเพื่อเรียก การจ่ายเงินแก่เจ้าของเงินเมื่อไรก็ตามที่ทวงถาม

1.5 เงินฝากประเภทอื่น ๆ เป็นเงินฝากที่ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของธนาคาร หรือกล

ยุทธ์ในด้านการส่งเสริมด้านการตลาดของธนาคาร

2. บริการเงินกู้

2.1 การเบิกเงินเกินบัญชี

2.2 การใช้เงินกู้ระยะสั้น - ระยะยาว ต้องตกลงกับธนาคารโดยมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน การชำระเงิน อาจทำได้โดยการผ่อนชำระเป็นงวด ๆ

2.3 การรับซื้อลดตั๋ว เมื่อผู้ส่งตั๋วมีความประสงค์จะใช้เงินก่อนตัวนั้นถึงกำหนดเวลา

2.4 การรับรองตั๋ว หมายถึง การรับรองจากธนาคารว่าผู้ทรงตั๋วจะได้รับเงินแน่นอน

2.5 การอาวัล หมายถึง การที่ธนาคารรับประกันการจ่ายเงินแทนเจ้าของตั๋วทั้งหมด หรือบางส่วน

3. บริการด้านการต่างประเทศ

3.1 การแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ

3.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการตลาดต่างประเทศ

3.3 การเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit) การส่งสินค้า L/C จะช่วยให้เกิดความมั่นใจทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย ที่นิยมใช้กันแพร่หลายมี 2 ชนิดคือ

3.3.1 เลตเตอร์ออฟเครดิตประเภทเพิกถอนได้ ผู้เกี่ยวข้องสามารถยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข ได้ตลอดเวลา แต่ต้องก่อนที่จะมีการรับซื้อเอกสารนั้น

3.3.2 เลตเตอร์ออฟเครดิตประเภทเพิกถอนไม่ได้ ธนาคารผู้เปิด L/C มีพันธะผูกพันแน่นอน ตาม L/C ที่เปิดจะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขไม่ได้นอกจากจะได้รับการยินยอม

4. บริการอื่น ๆ

4.1 การใช้บริการบัตรเครดิต

4.2 การใช้บริการเงินค้ำทางเครื่องเอทีเอ็ม

4.3 การให้บริการคุ้มครองอุบัติเหตุ

4.4 การให้บริการเช่าตู้നിรัถย

4.5 การให้บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า

4.6 การรับชำระภาษีเงินได้ประจำปี

4.7 การโอนเงินระหว่างธนาคารในท้องถิ่นและระหว่างประเทศ

4.8 การเรียกเก็บเงิน เช็ค ดราฟต์ และตราสารทางการเงินที่ครบกำหนดให้แก่ลูกค้า

4.9 การบริการเช็คของขวัญ

4.10 การเป็นผู้จัดการมรดก

4.11 การให้คำแนะนำด้านการลงทุน

4.12 การให้ข้อมูลทางเครดิต

4.13 การออกไปค้าประกันการซื้อขาย

4.14 การเป็นตัวแทนจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาล

4.15 Gta

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ธนาคารพาณิชย์เริ่มมีในประเทศไทยครั้งแรกในสมัยรัชกาลที่ 4 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ โดยชาวอังกฤษ ได้เข้ามาเปิดสาขาของธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ ขึ้นในประเทศไทยเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2431 ซึ่งเน้นการให้บริการในด้านการค้าระหว่างประเทศ จนกระทั่ง พระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย ทรงดำริให้มีการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของประเทศไทย คือ บริษัท แบงก์สยามกัมมาจลทุน จำกัด เมื่อ 1 เมษายน พ.ศ. 2449 และได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น ธนาคารไทยพาณิชย์ เมื่อ 27 มกราคม พ.ศ. 2482

รายชื่อธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
5. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
6. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
7. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
8. ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)
9. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)
10. ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน)
11. ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)
12. ธนาคารเมกะ สากลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
13. ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
14. ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)
15. ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)
16. ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)
17. ธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย) จำกัด (มหาชน)
18. ธนาคารเอเอ็นแซด (ไทย) จำกัด (มหาชน)

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษา ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และ ความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในย่านถนนรัชดาภิเษก มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมุติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม ความพึงพอใจในการฝึกอบรม และแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในย่านถนนรัชดาภิเษก เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียด ดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 6 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล

3.1.1.2 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับธนาคารพาณิชย์ โดยมีระดับการวัด ดังนี้

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
3. สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับธนาคารพาณิชย์ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีระดับการวัดแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัด ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ความหมาย

4.21-5.00 มากที่สุด

3.41-4.20 มาก

2.61-3.40 มาก

1.81-2.60 น้อย

1.00-1.80 น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลระดับกระบวนการฝึกอบรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีระดับการวัดแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัด ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ความหมาย

4.21-5.00 มากที่สุด

3.41-4.20 มาก

2.61-3.40 มาก

1.81-2.60 น้อย

1.00-1.80 น้อยที่สุด

3.1.1.5 ข้อมูลความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีระดับการวัดแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัด ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	มาก
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.6 ข้อมูลแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงาน

ธนาคารพาณิชย์

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีระดับการวัดแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัด ดังนี้

1. ระดับแรงจูงใจน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับแรงจูงใจน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับแรงจูงใจปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับแรงจูงใจมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับแรงจูงใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	มาก

1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตอื่นที่ไม่ใช่พนักงานของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในย่านถนนรัชดาภิเษก จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งเท่ากับ 0.955 ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1: ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค
1. ความพร้อมในการฝึกอบรม	10	0.894
2. กระบวนการฝึกอบรม	12	0.942
3. ความพึงพอใจในการฝึกอบรม	5	0.935
4. แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน	5	0.913
รวม	32	0.955

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในย่านถนนรัชดาภิเษก จำนวน 500 คน ที่เคยฝึกอบรมกับธนาคารมาแล้ว 1 ครั้ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในย่านถนนรัชดาภิเษก โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากร

โดยใช้สูตร Yamane (1973 อ้างใน.ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 45) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าความน่าเชื่อถือโดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $+5%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 222 คน เพื่อความสมบูรณ์ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ทำการสำรวจออกเป็น 7 วัน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในย่านถนนรัชดาภิเษก จำนวน 400 คน โดยทำการสำรวจออกเป็น 7 วัน

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และ ความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก มีการกำหนดสมมุติฐาน ดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของความพร้อมในการฝึกอบรมมีต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก

3.4.2 อิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมมีต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในย่านโซนรัชดาภิเษก

3.4.3 อิทธิพลของความพอใจในการฝึกอบรมมีต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการอธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.5.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage)

3.5.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรมโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.1.3 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.1.4 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการฝึกอบรมโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.1.5 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศหญิง	376	94.00

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): แสดงจำนวน และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ 25-30 ปี	163	40.75
3. สถานภาพโสด	259	64.75
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-30,000	131	32.75
5.ระยะเวลาปฏิบัติงาน 5ปีขึ้นไป	246	61.50

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 94.00 อายุ 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.75 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 64.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 คิดเป็นร้อยละ 32.75 และระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 61.50

4.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรมปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรม

ความพร้อมในการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ความหมายระดับความคิดเห็น
รวมความพร้อมในการฝึกอบรม	3.94	0.507	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรม พบว่า ความพร้อมในการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.507)

4.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการการฝึกอบรม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม

กระบวนการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย(\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ความหมายระดับความคิดเห็น
รวมกระบวนการฝึกอบรม	4.15	0.498	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม พบว่า กระบวนการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.498)

4.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการฝึกอบรม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการฝึกอบรม

ความพึงพอใจในการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ความหมายระดับความคิดเห็น
รวมความพึงพอใจในการฝึกอบรม	4.17	0.529	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการฝึกอบรม พบว่า ความพึงพอใจในการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.529)

4.1.5 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน

แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ความหมายระดับความคิดเห็น
รวมแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน	4.17	0.605	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน พบว่า แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.605)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานข้อ 1 และข้อ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความพร้อมในการฝึกอบรม และกระบวนการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก ส่วนสมมุติฐานข้อ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6-4.8 ดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 อิทธิพลของความพร้อมในการฝึกอบรมมีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของความพร้อมในการฝึกอบรมที่มีต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก ด้วยวิธีวิเคราะห์ ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร/ปัจจัย	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ความพร้อมในการฝึกอบรมด้านบุคลากร	0.015	0.307	0.759
2. ความพร้อมในการฝึกอบรมด้านอุปกรณ์	0.378	6.815	0.000*
3. ความพร้อมในการฝึกอบรมด้านสถานที่	0.122	1.962	0.051*
4. ความพร้อมในการฝึกอบรมด้านเวลา	0.024	0.275	0.784
5. ความพร้อมในการฝึกอบรมด้านเนื้อหา	0.183	2.414	0.016*

$R^2 = 0.331$, F-Value = 38.948, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพร้อมในการฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านเนื้อหา มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งในโซนถนนรัชดาภิเษก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความพร้อมในการฝึกอบรมด้านบุคลากรและด้านเวลาไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก ซึ่งตัวแปร/ปัจจัย ทั้ง 3 ตัว ประกอบด้วย ความพร้อมในการฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านเนื้อหาสามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก ได้ร้อยละ 33.31

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมที่มีต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมที่มีต่อแรงจูงใจในการนำการ ฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร/ปัจจัย	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1. กระบวนการฝึกอบรมด้านการวางแผน	0.042	0.632	0.528
2. กระบวนการฝึกอบรมด้านการจัดทำ	-0.184	-2.316	0.021*
3. กระบวนการฝึกอบรมด้านการตรวจสอบ	0.160	1.949	0.052*
4. กระบวนการฝึกอบรมด้านการประเมินผล	0.552	8.697	0.000*

$R^2 = 0.584$, F-Value = 51.058, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กระบวนการฝึกอบรมด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผล มีต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกระบวนการฝึกอบรมด้านการวางแผนไม่มีต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ในโซนรัชดาภิเษก จนถึงเลียบทางด่วนรามอินทรา

ซึ่งตัวแปร/ปัจจัย ทั้ง 3 ตัว ประกอบด้วย กระบวนการฝึกอบรมด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผลสามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก ได้ร้อยละ 58.40

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของความพึงพอใจในการฝึกอบรมมีต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีต่อแรงจูงใจในการนำ
การ ฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนน
รัชดาภิเษก ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression
Analysis)

ตัวแปร/ปัจจัย	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
ความพึงพอใจในการฝึกอบรม	0.748	22.495	0.000*

$R^2 = 0.748$, F-Value = 506.033, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจในการฝึกอบรมมีต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไป
พัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

ซึ่งตัวแปร/ปัจจัย ความพึงพอใจในการฝึกอบรมสามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการ
ฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก ได้ร้อยละ 74.80

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผล

ผลการศึกษสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 สรุปผลข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 94.00 มีอายุ 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.75 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 64.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 คิดเป็นร้อยละ 32.75 และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 61.50

5.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการทำงาน กระบวนการฝึกอบรม ความพึงพอใจในการฝึกอบรม และแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก สรุปได้ว่า ความพร้อมในการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.507) กระบวนการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.498) ความพึงพอใจในการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.529) และแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.605)

5.1.3 ความพร้อมในการฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านเนื้อหา มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความพร้อมในการฝึกอบรมด้านบุคลากรและด้านเวลาไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก ซึ่งตัวแปร/ปัจจัย ทั้ง 3 ตัว ประกอบด้วย ความพร้อมในการฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านเนื้อหาสามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก ได้ร้อยละ 33.31

5.1.4 กระบวนการฝึกอบรมด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผล มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในย่านถนนรัชดาภิเษก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกระบวนการฝึกอบรมด้านการ

วางแผนไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในย่านถนนรัชดาภิเษก ซึ่งตัวแปร/ปัจจัย ทั้ง 3 ตัว ประกอบด้วย กระบวนการฝึกอบรมด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผลสามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในย่านถนนรัชดาภิเษก ได้ร้อยละ 58.40

5.1.5 ความพึงพอใจในการฝึกอบรมมีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในย่านถนนรัชดาภิเษก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งตัวแปร/ปัจจัย ความพึงพอใจในการฝึกอบรมสามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในย่านถนนรัชดาภิเษก ได้ร้อยละ 74.80

5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลสามารถอภิปรายผลในประเด็นสำคัญตามสมมุติฐานของการศึกษาได้ดังนี้

5.2.1 ตามสมมุติฐานข้อที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมในการฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านเนื้อหา มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในย่านถนนรัชดาภิเษก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อให้พนักงานได้ใช้ในการฝึกอบรม มีศูนย์ฝึกอบรมที่อยู่ใจกลางเมืองอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้กับพนักงาน และมีการเตรียมเนื้อหาการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พนักงานสามารถดาวน์โหลดเก็บไว้ได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Barrow & Millburn (1990) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของการกระทำบางสิ่งบางอย่างที่ได้ถูกเตรียมพร้อมเพื่อให้เกิดความมั่นใจและตั้งใจในการที่จะปฏิบัติกิจกรรมนั้น ๆ ให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วิจิตร อวาทกุล (2540) กล่าวว่า องค์ประกอบที่เป็นส่วนสำคัญในการฝึกอบรม ประกอบด้วย 1) ผู้เข้ารับการอบรม ต้องมีการคัดเลือกผู้ที่มีความจำเป็น มีความสนใจสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้ เป็นประโยชน์ต่อองค์กร จัดกลุ่มในระดับเดียวกัน ประเภทเดียวกัน ฯลฯ 2) การจัดหลักสูตรที่ตรงกันและแก้ปัญหาในการทำงาน 3) วิทยากรฝึกอบรมที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถในการสอน ให้การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ และ 4) ความเหมาะสมของสถานที่ฝึกอบรม สภาพแวดล้อมที่จูงใจ

5.2.2 ตามสมมุติฐานข้อที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการฝึกอบรมด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผล มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก มีการจัดทำ การเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์

โดยให้พนักงานเข้าเรียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือ มีการจัดระบบตรวจสอบและประเมินผลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานหลังการเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้ง และมีการนำผลการประเมินผลมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ ชูชัย สมितिไกร (2554) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะความสามารถและทัศนคติของบุคลากรในองค์การ อันจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยทั่วไปแล้ว การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การมีจุดมุ่งหมาย 3 ประการ คือ 1) เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเองของแต่ละบุคคล 2) เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงานของแต่ละบุคคล 3) เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจของแต่ละบุคคล อันจะทำให้เกิดการปฏิบัติงานเกิดผลดี อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Noe (2008) อธิบายกระบวนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน 7 ขั้นตอน สามารถนำมาปรับใช้เพื่อออกแบบกระบวนการฝึกอบรมได้อย่างมีรูปธรรมส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์เกิดการพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ประกอบด้วย การประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม การเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานในการฝึกอบรม การสร้างสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ การสร้างความมั่นใจในการจัดการอบรม การพัฒนาออกแบบประเมิน การเลือกวิธีการในการเลือกฝึกอบรม และการควบคุมและการประเมินโปรแกรมการฝึกอบรม อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกร ลี้มคุณธรรมโม (2559) ศึกษาเรื่อง นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานในธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมด้านการสำรวจและวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม นวัตกรรมด้านการวางแผนและพัฒนาการฝึกอบรม และนวัตกรรมด้านการดำเนินการฝึกอบรมส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศสิริ ศิริงามเมือง (2557) ศึกษาเรื่อง ผลของการปฏิบัติตามกระบวนการฝึกอบรมที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจการเลี้ยงสัตว์ ผลการวิจัยพบว่า การประเมินการฝึกอบรมและระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน

5.2.3 ตามสมมุติฐานข้อที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการฝึกอบรมมีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ธนาคารพาณิชย์ในย่านถนนรัชดาภิเษก มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยที่ใช้ในการฝึกอบรม และมีคอร์สการฝึกอบรมที่ช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการฝึกอบรมจะนำไปพัฒนาในการทำงาน สอดคล้องแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมของคนทำงานที่แสดงออกในรูปแบบของความรู้สึกต่องานและหน่วยงาน พฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปได้มีข้อสมมุติฐานสามประการ ซึ่งสัมพันธ์กันคือ พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีสาเหตุมาทำให้เกิด พฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นโดยที่ต้องมีแรงกระตุ้นสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระตุ้นทำให้เกิด

พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะเป็นโดยมีจุดมุ่งหมายเสมอ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามคาดหวังไว้ อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจณี ไชยคำ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เดลต้า อีเลคโทรนิคส์ ประเทศไทย (จำกัด) มหาชน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง เมื่อพนักงานได้รับการฝึกอบรมจะทำให้มีความรู้ความเข้าใจต่องานที่รับผิดชอบมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.3.1.1 ธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก ควรส่งเสริมความพร้อมในการฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านเนื้อหา เช่น มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อให้พนักงานได้ใช้ในการฝึกอบรม จัดให้มีศูนย์ฝึกอบรมที่อยู่ใจกลางเมืองเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางให้กับพนักงาน และมีการเตรียมเนื้อหาการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พนักงานสามารถดาวน์โหลดเก็บไว้ได้ เนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพร้อมในการฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านเนื้อหา มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงาน

5.3.1.2 ธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก ควรส่งเสริมกระบวนการฝึกอบรมด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผล เช่น มีการจัดทำ การเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ โดยให้พนักงานเข้าเรียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือ มีการจัดระบบตรวจสอบและประเมินผลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานหลังการเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้ง และมีการนำผลการประเมินผลมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กระบวนการฝึกอบรมด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผล มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงาน

5.3.1.3 ธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก ควรส่งเสริมให้มีการนำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการฝึกอบรม และมีคอร์สการฝึกอบรมที่ช่วยพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการฝึกอบรม เนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการฝึกอบรมมีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.3.2.1 จากการศึกษาทำให้ทราบความพร้อมในการฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านเนื้อหา กระบวนการฝึกอบรมด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผล และความพึงพอใจในการฝึกอบรมมีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในย่านถนนรัชดาภิเษกตั้งนั้น ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในย่านถนนรัชดาภิเษก ควรให้ความสนใจกับตัวแปรเหล่านี้ ควรมีความพร้อมในการฝึกอบรม มีการกระบวนการฝึกอบรมที่ดี ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการฝึกอบรม ส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพในการทำงาน มีจิตสำนึกในการทำงานเกิดการพัฒนาด้านจิตใจ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมให้ตรงตามสมรรถนะ ซึ่งจะช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดทั้งปัจจุบันและอนาคต อันจะนำไปสู่ความสำเร็จก้าวหน้าขององค์กร

5.3.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

5.3.3.1 ควรมีการศึกษาความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานขององค์กรอื่นๆ เพื่อที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

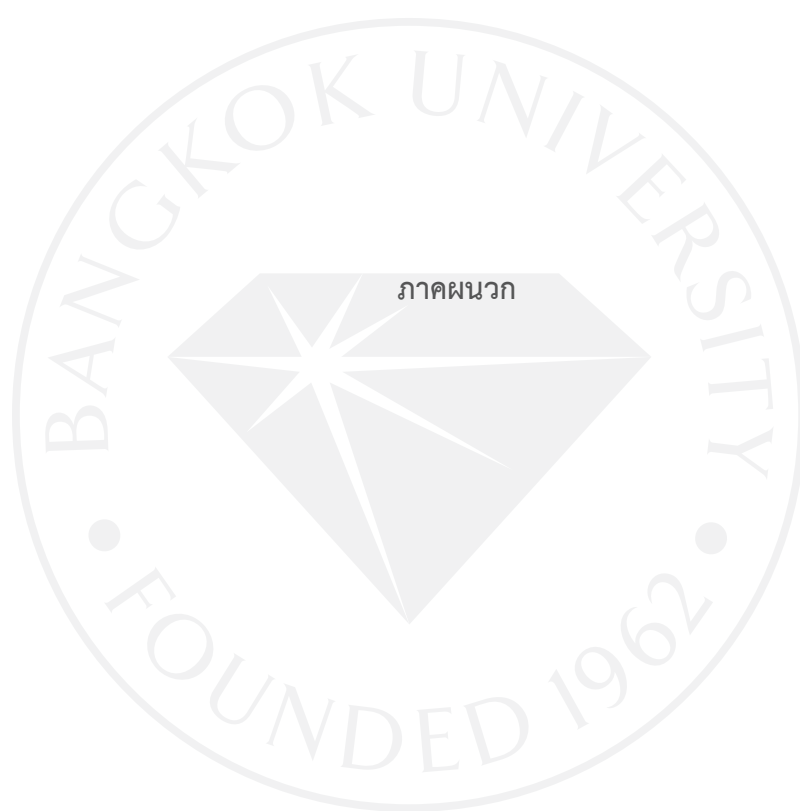
5.3.3.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก ทั้งนี้อาจได้ข้อค้นพบที่สามารถนำไปปรับปรุงพัฒนา และวางแผนการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรได้

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไทยประชากรจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกศสิริ ศิริงามเมือง. (2557). *ผลของการปฏิบัติตามกระบวนการฝึกอบรมที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของ พนักงานในธุรกิจการเลี้ยงสัตว์*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาญ สวัสดิ์สาลี. (2550). *คู่มือนักฝึกอบรมมืออาชีพ: การจัดทำเนื้องานฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: ครูสภา.
- ชูชัย สมุทรธีกร. (2554). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2548). *องค์กรและการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญปิซิซิเนซอาร์แอนด์ดี.
- นิตยา ปินตาวงค์. (2559). *ความพร้อมของนักศึกษาที่มีผลต่อแนวคิดประชามหาอาเซียนของนักศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปฏิพัทธ์ ศรีชาติ. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานรถไฟแห่งประเทศไทย*. ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปณิศา มีจินดา. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ประไพทิพย์ ลือพงษ์. (2561). *กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์อย่างยั่งยืน*. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ (สาขามนุษย์ศาสตร์ และสังคมศาสตร์), 3(1), 42-53.
- ประสิทธิ์ชัย เดชขำ. (2557). *เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา เอกชน*. วารสารสุทธิปริทัศน์, 28(85), 186-203.
- พูนสิทธิ์ ว่องธวัชชัย. (2562). *แนวโน้มธุรกิจธนาคารในปี 2562: ถนนทุกสายมุ่งสู่ดิจิทัล*. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/646607>.
- ภารดี อนันต์นาวิ. (2551). *หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา*. ชลบุรี: มิเกลกาไรชา บาล.

- รุจณี ไชยคำ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เดลต้า อีเลคโทรนิคส์ ประเทศไทย (จำกัด) มหาชน. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- รัตนารักษ์ บุญสุข. (2555). การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรรณณา เจริญนาน. (2556). ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วรรณณี อังสิทธิ์พูนพร. (2558). ความพึงพอใจในการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษในชั้นเรียนของครู ภาษาอังกฤษในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี. บทความฉบับภาษาไทย มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8(3), 1023-1036.
- วรางคณา ชูเชิดรัตน์. (2557). แรงจูงใจในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความสามารถในการพัฒนาผู้ประกอบการที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิจิตร อาวะกุล. (2540). การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิตร อาวะกุล. (2547). การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพร ฉันทโชคนิมิต. (2549). การศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่มีต่อความพร้อมในการฝึกอบรมบนเว็บ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริลักษณ์ เพชรหมู่. (2558). แรงจูงใจในการทำงาน การอบรม และวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ออริจิ้น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศุภกร ลี้มคุณธรรมโม. (2559). นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานในธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 14(1), 143-152.
- สมคิด บางโม. (2545). องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

- สมคิด บางโม. (2549). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สุปราณี ศรีฉัตรภักข. (2531). *การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรัตนา จงรัช. (2556). *แรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท ABC ผลการศึกษา*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อาชัญญา รัตนอุบล. (2548). *รายงานการวิจัยเรื่องการจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต : ห้างสมุดประชาชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- Barrow, R., & Milburn. (1990). *A critical dictionary of educational concepts*. New York: Teachers Collage.
- Griffin, R.W. (2002). *Management* (7th ed.). New York: Houghton Mifflin.
- Kheirandish, M., K. Jafari, A., & Fallah, M. (2012). "Pathological View on Employee's on the Job Training System: A Case Study.". *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(4), 925-933.
- Kirmani, S.U. (2013). Training Human Resources an Evidence from Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(9), 356-365.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Brothers.
- Muhammad, I.K. (2012). The Impact of Training and Motivation on Performance of Employees. *IBA Business Review*, 7(2), 84-95.
- Nadler. (1989). *Corporate human resource development*. New York: Van. Nostrand Reinhold Company.
- Noe, R.A. (2008). *Employee training & development*. New York: McGraw-Hill.
- Sultana, A., Irum, S., Ahmed, K., & Mehmood, N. (2012). Impact of training on employee performance: A study of Telecommunication sector in Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(6), 646-661.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Wexley. K.N., & Latham, G.P. (1991). *Developing and training human resources in organization* (2nd ed.). New York: Harper Collins.



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง: ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซน
ถนนรัชดาภิเษก

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับวิชาการค้นคว้าอิสระ ของ
นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงวิธีการ
ฝึกอบรม กระบวนการในการฝึกอบรม การติดตามผลการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการสอบของ
พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุก
ข้อตามจริง และขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นริศรา บุญเที่ยง/ผู้วิจัย

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบไปด้วย 5 ส่วนคือ

ส่วนที่1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25ปี 2. 25-30 ปี 3. 31-40 ปี
 4. 41-45 ปี 5. 46-50 ปี 6. 55ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส 3. หย่าร้าง,หม้าย

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า15,000 บาท 2. 15,000-20,000 บาท 3. 20,001-30,000 บาท
 4. 30,001-40,000บาท 5. สูงกว่า 40,001 บาท

5. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานกับธนาคารพาณิชย์แห่งนี้

1. น้อยกว่า 1ปี 2. 1 – 2 ปี
 3. 3 -4 ปี 4. 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2: ความพร้อมในการฝึกอบรม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย \checkmark ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความพร้อมในการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากร					
1.ธนาคารของท่านเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรมให้กับพนักงานโดยมีวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาให้ความรู้กับพนักงาน					
2.ธนาคารของท่านมีวิธีการคัดเลือกพนักงานเพื่อเข้ารับการอบรม โดยคัดเลือกจากอายุการทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป					
ด้านอุปกรณ์					
3.ธนาคารของท่านมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น แท็บเล็ต ให้กับพนักงานทุกคนไว้ใช้ในการฝึกอบรม					
4.ธนาคารของท่านมีความพร้อมในการจัดฝึกอบรมโดยมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อให้พนักงานได้ใช้ในการฝึกอบรม					
ด้านสถานที่					
5.ธนาคารของท่านมีความพร้อมด้านสถานที่โดยมีศูนย์ฝึกอบรมที่อยู่ในโซนใจกลางเมืองอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้กับพนักงาน					
6.ธนาคารของท่านมีการจัดสถานที่ ฝึกอบรมให้กับพนักงานที่อยู่ในเขตต่างจังหวัด ตามจุดสำคัญเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางให้กับพนักงาน					
ด้านเวลา					
7.ธนาคารของท่านมีความพร้อมในการจัดสรรด้านเวลาให้กับพนักงานผู้เข้าอบรมให้อยู่ในเวลาทำงานที่เหมาะสม					
8.ธนาคารของท่านมีการจัดฝึกอบรมโดยในแต่ละคอร์สจะมีระยะเวลาอยู่ในช่วง 3-5 วัน					

ความพร้อมในการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านเนื้อหา					
9.ธนาคารของท่านมีความพร้อมในการเตรียมเอกสารประกอบกรฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม					
10.ธนาคารของท่านมีความพร้อมในการเตรียมเนื้อหาการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พนักงานสามารถดาวน์โหลดเก็บไว้ได้					

ส่วนที่ 3: กระบวนการฝึกอบรม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย \checkmark ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

กระบวนการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการวางแผน					
1.ธนาคารของท่านมีการจัดทำโครงการฝึกอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาศักยภาพให้เป็นผู้บริหาร					
2.ธนาคารของท่านมีวิทยากรเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอนในแต่ละคอร์ส					
3.ท่านได้รับทราบเกี่ยวกับแผนงานการฝึกอบรมด้านการพัฒนาศักยภาพของธนาคารผ่านผู้บังคับบัญชา					
ด้านการจัดทำ					
4.ธนาคารของท่านมีการจัดการระบบตอบรับการเข้ารับกรฝึกอบรมในรูปแบบของคิวอาร์โค้ด					
5.ธนาคารของท่านมีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานเป็นรายบุคคลให้กับพนักงานที่มีศักยภาพสูง					
6.ธนาคารของท่านมีการจัดการการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ โดยให้พนักงานเข้าเรียนผ่านทางโทรศัพท์มือถือ					

กระบวนการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการตรวจสอบ					
7.ธนาคารของท่านมีการจัดระบบตรวจสอบและประเมินผลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
8.ธนาคารของท่านมีการกำกับตรวจติดตามผลการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่อง					
9.ธนาคารของท่านมีระบบตรวจสอบการให้บริการฝึกอบรมของพนักงานด้วยรหัสประจำตัวพนักงาน					
ด้านการประเมินผล					
10.ธนาคารของท่านมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง					
11.ธนาคารของท่านมีการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานหลังการให้บริการฝึกอบรมทุกครั้ง					
12.ธนาคารของท่านมีการประเมินผลหลังการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ และโปร่งใส					

ส่วนที่ 4: ความพึงพอใจในการฝึกอบรม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย \checkmark ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.ท่านมีความพึงพอใจในการฝึกอบรมของธนาคาร และจะนำไปพัฒนาในการทำงาน					
2.ท่านมีความพึงพอใจในการจัดการฝึกอบรม ในรูปแบบภายในองค์กร					
3.ท่านมีความพึงพอใจในคอร์สการฝึกอบรม ที่ช่วยพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน					

ความพึงพอใจในการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4.ท่านมีความพึงพอใจในอุปกรณ์ที่ทันสมัย และ รวดเร็ว สามารถ					
นำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
5.หลังรับการฝึกอบรมท่านมีความพึงพอใจในระบบงานที่ ทันสมัย และโปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการทำงานได้สะดวก และรวดเร็ว					

ส่วนที่ 5: แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย \checkmark ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.ธนาคารของท่านมีการส่งเสริม และ สนับสนุนให้ พนักงานที่มีศักยภาพสูง เติบโตในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
2.ท่านให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับ ค่าครองชีพ และ เศรษฐกิจ					
3.ธนาคารของท่าน มีการสนับสนุนในด้านการพัฒนาทักษะ ฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้					
4.ธนาคารของท่านมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และ มี การปรับโครงสร้างเงินเดือนอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม					
5.งานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันมีส่วนให้ได้รับความก้าวหน้า ในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นริศรา บุญเที่ยง
อีเมล	narisara.boon@bangkokbank.com
ประวัติการศึกษา	2547 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์ การประชาสัมพันธ์ (มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)
ประสบการณ์ทำงาน	2548 – ปัจจุบัน ผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 16 เดือน ม.ค. พ.ศ. 2563

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ทวีศรดา นกนที อยู่บ้านเลขที่ 599/8
ซอย มอติ 81 ถนน มอติ - ภิรมย์ ตำบล/แขวง บางหว้า
อำเภอ/เขต บางมด จังหวัด กรุงเทพ รหัสไปรษณีย์ 10160
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7610200508

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้
สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ /
สารนิพนธ์หัวข้อ
ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับภาคประชาสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างภาคประชาสังคม
ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานของหน่วยงานของพื้นที่
ภาคเอกชน

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนด
ระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน
ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไข
อย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับ
ลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้
ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับ
อนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(พล.หญิง พุฒเพ็ญ)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ดร.สุชาติ เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร