

**ประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อการยกระดับ
ผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม**
**Training Management Efficiency Affecting the Improvement or the
Performance of Trainees**

ตุลาพร ดำรงค์สกุล¹ เลิศชัย สุธรรมานนท์²

Tulaporn Damrongsakul¹ Lertchai Suthamanon²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เพื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมและผลลัพธ์ของการฝึกอบรม และศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคาร โดยมีวิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบสะดวก และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการทางสถิติพื้นฐาน และสถิติเชิงอนุมานโดยการทดสอบและวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุดโดยให้ความสำคัญในเรื่องของแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปใช้มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือความพร้อมในการฝึกอบรม และกระบวนการฝึกอบรม ส่วนผลลัพธ์ของการฝึกอบรมภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในเรื่องของความพึงพอใจในการอบรม รองลงมาคือการถ่ายโอนความรู้ และการตรวจสอบและประเมินผล ตามลำดับ 2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของการฝึกอบรมเพื่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม พบว่า ได้ค่าปัจจัยที่มีอิทธิพล $R^2 = .589$ (ร้อยละ 58.90) ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมส่งผลต่อผลลัพธ์ของการฝึกอบรมเพื่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าองค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความพร้อมในการฝึกอบรม (X_1) ($Beta = 0.177$) และ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารคนและกลยุทธ์องค์กร คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

¹ Student Master Degree in Human management and Organization Strategy, Panyapiwat Institute of Management. Thailand , email; nattawat.besttwpgroup@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

² Asst. Prof. Dr. in Human management and Organization Strategy, Panyapiwat Institute of Management. Thailand , email; lertchaisut@gmail.com

แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปใช้ (X3) ($\text{Beta} = 0.357$) ส่วนองค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมส่งผล ได้แก่ กระบวนการฝึกอบรม (X2)

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการบริหาร การฝึกอบรม ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

This research is to study the efficiency of training management and the efficiency of training management that affects the improvement of the performance of trainees. It is a quantitative research using a questionnaire as a research tool with a sample of 300 people. Data were collected from bank employees by selecting key informants conveniently and analyzing data according to basic statistical principles and inferential statistics by testing and analyzing multiple regression equations.

The results of the study found that 1) Overall, the efficiency factors of training management were at the highest level of agreement, with the most importance given to motivation to implement training, followed by training readiness and training process. Overall, the outcomes of training were at the highest level of agreement, with the most importance given to satisfaction with training, followed by knowledge transfer and monitoring and evaluation, respectively. 2) The comparative analysis of the efficiency factors of training management that affect the outcomes of training to improve the performance of trainees found that the influential factors $R^2 = .589$ (58.90 percent). The efficiency factors of training management affect the outcomes of training to improve the performance of trainees with statistical significance at the 0.01 level when considering each aspect. It was found that the components of training management efficiency factors had statistically significant effects at the 0.01 level, consisting of 2 components: training readiness (X1) ($\text{Beta} = 0.177$) and motivation to implement training (X3) ($\text{Beta} = 0.357$). The components of training management efficiency factors had statistically significant effects at the 0.01 level, consisting of training process (X2).

Keywords: Management efficiency, Training, Performance

บทนำ

ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง ประกอบกับการระบาดของโรคโควิด19 ที่อยู่กับสังคมโลกมายาวนาน ทำให้การดำเนินองค์กรในปัจจุบันต่างเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ

มากมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ วิธีการดำเนินงาน การบริหารงานของผู้บริหาร และทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งสิ่งทั้งองค์กรในยุคปัจจุบันให้ความสนใจกันอย่างมากคือ การพัฒนาสมรรถนะขององค์กรให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้สามารถอยู่รอดและประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร เพื่อค้นหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับองค์กร และนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพทั้งการงานในระดับบุคคล และระดับองค์กร (Cook, C., Heath, F., & Thompson, B., 2003) จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจส่งผลให้องค์กรหรือหน่วยงานต้องมีการเตรียมความพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่เสมอการดำเนินงานเพื่อให้้องค์กรสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้นั้นผู้บริหารและปฏิบัติงานทุกคนต่างพยายามคิดค้นหาวิธีการรวมทั้งใช้สรรพกำลังเพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรหรือหน่วยงานของตนก้าวไปสู่ความก้าวหน้าและความสำเร็จโดยปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญที่ช่วยให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขันคือการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมมีความรู้ความสามารถอยู่เสมอ (ประไพทิพย์ ลือพงษ์, 2561) บุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นการที่องค์กรจะกระทำการกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพนั้นหน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงานในการพิจารณาผลการทำงานว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นสามารถพิจารณาได้จากด้านพนักงานมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันด้านทัศนคติที่เป็นบวกด้านมีการแก้ปัญหาาร่วมกันด้านมีการตั้งเป้าหมายร่วมกัน (Kirmani, S.U., 2013)

การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่จะต้องมีการกระบวนการทำงานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะตามวิสัยทัศน์ขององค์กร หากบุคลากรมีสมรรถนะในด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานแล้วการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ก็สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น (อำนาจ วัดจินดา, 2560) แต่ถ้าหากบุคคลขาดความพร้อมในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากการขาดความรู้ความสามารถหรือทัศนคติ จนทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่องค์กรกำหนด การจัดการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่จะต้องมีการวางแผนและดำเนินการอย่างรอบคอบเพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น (Noe, R.A., 2008) รวมทั้งก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานตามมาด้วยการกำหนดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (สมใจ ลักษณะ, 2549) อันประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพงานที่แสดงถึงผลของการทำงานโดยใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่โดยคำนึงถึงความถูกต้องความประณีต และเรียบร้อยของงานไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น 2) ด้านวิธีการ ที่เป็นการทำงานจะต้องอยู่ในกระบวนการการทำงานที่ถูกต้องตามวิธีการและขั้นตอนที่องค์กรกำหนดไว้ 3) ด้านเวลาที่แสดงถึงความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามทันต่อการใช้ประโยชน์ตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้

และ 4) ด้านต้นทุนของงานที่แสดงถึงผลการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสมรู้จักระมัดระวังไม่ให้เกิดความเสียหายหรือฟุ่มเฟือยและต้องได้รับ

ธนาคาร ABC มีการกำหนดแนวทางและปรัชญาการทำงานขององค์กรที่สอดคล้องกับสภาพการแข่งขันของธุรกิจ โดยกำหนดนโยบายการฝึกอบรมพนักงานขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับงาน และตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพราะการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นมากในการที่จะช่วยให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และวิธีการที่ดีที่สุดในการให้ความรู้ในลักษณะนี้ก็คือการจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการขึ้นและมีการระบุอยู่ในแผนการปฏิบัติงานประจำปี และมีการจัดสรรงบประมาณส่วนการพัฒนาและฝึกอบรมสูงเช่นกัน เพราะการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการและมีการวางแผนอย่างรอบคอบและเหมาะสมจะมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งตามวัตถุประสงค์เฉพาะของงานที่หน่วยงานนั้นต้องการอีกทั้งผู้บริหารในแต่ละระดับยังให้การสนับสนุนในส่วนนี้อย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อการที่องค์กรจะได้ผลลัพธ์ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมที่มีผลต่อการยกระดับผลการปฏิบัติงาน ทั้งในเรื่องของความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และ ความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นของพนักงานธนาคาร ABC และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป เพราะผู้วิจัยให้ความสำคัญว่าถ้าองค์กรมีประสิทธิภาพในการบริหารการฝึกอบรมที่ดีทั้งความพร้อมในการฝึกอบรม มีกระบวนการฝึกอบรมที่ดี และพนักงานมีความพึงพอใจที่ดีต่อการอบรมแล้ว จะส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปสู่การยกระดับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพในการปฏิบัติงาน มีจิตสำนึกในการทำงานเกิดการพัฒนาด้านจิตใจ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมให้ตรงตามสมรรถนะ ซึ่งจะช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดทั้งปัจจุบันและอนาคต อันจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมและผลลัพธ์ของการฝึกอบรมธนาคาร ABC
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของการฝึกอบรมเพื่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม

ขอบเขตการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของธนาคาร ABC ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน หาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ (2557, หน้า 45-46) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 222 คน เพื่อความสมบูรณ์ ผู้วิจัยเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 300 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมานั้นจะเป็นพนักงานของธนาคาร ABC ที่เคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ มาแล้วในรอบระยะเวลา 1 ปีเท่านั้น

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมที่มีผลต่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ABC โดยมีขอบเขตด้านเนื้อหาที่ครอบคลุมถึงแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรม ความพร้อมในการฝึกอบรม การฝึกอบรม ความพึงพอใจในการฝึกอบรม และแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับธนาคาร ABC
- ข้อมูลปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรม ได้แก่
 - ความพร้อมในการฝึกอบรม ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ ด้านเวลา และด้านเนื้อหา
 - ข้อมูลกระบวนการฝึกอบรม ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผล
 - แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปใช้ หรือเปรียบเสมือนปัจจัยสนับสนุนในหน่วยงานของผู้เข้ารับการอบรม ให้มีแนวทางในการทำประสบความสำเร็จ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับโอกาสในการได้รับความรู้ หัวหน้างาน การสนับสนุนของผู้ร่วมงาน มิตรภาพของเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

- ผลลัพธ์ของการฝึกอบรม ประกอบด้วย การตรวจสอบและประเมินผล และการถ่ายโอนความรู้

- ความพึงพอใจในการฝึกอบรม ได้แก่ มีความพึงพอใจในการฝึกอบรมของธนาคาร และจะนำไปพัฒนาในการทำงาน ความพึงพอใจในการจัดการฝึกอบรม ในรูปแบบภายในองค์กร ความพึงพอใจในหลักสูตรการฝึกอบรม ที่ช่วยพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในอุปกรณ์ที่ทันสมัยและรวดเร็ว สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในระบบงานที่ทันสมัยและโปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการทำงานได้ สะดวกและรวดเร็ว

3. ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ธนาคาร ABC ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เหตุผลสำคัญคือการศึกษาที่ผู้วิจัยจะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการบริหารการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการวางแผน และเตรียมความพร้อมสำหรับการฝึกอบรม การปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรมให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานธนาคาร ABC ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารฝึกอบรม อันได้แก่ ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม และผลลัพธ์ของการฝึกอบรม ได้แก่ การตรวจสอบและประเมินผล การถ่ายโอนความรู้ และความพึงพอใจในการฝึกอบรม

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire) การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) ซึ่งผลการหาค่าความเที่ยงตรงจากแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอนที่ต้องทำการทดสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ซึ่งผลการทดสอบพบว่า ค่า IOC ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารฝึกอบรม มีค่า = 0.93 และ ค่า IOC ผลลัพธ์ของการฝึกอบรม มีค่า = 1.0 โดยมีค่า IOC ทั้งฉบับที่ 0.96 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ซึ่งผลการทดสอบความน่าเชื่อถือ พบว่าแบบสอบถามปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารฝึกอบรม มีข้อคำถามทั้งหมด 19 ข้อ ได้ค่า Cronbach's Alpha ที่ .860 คิดเป็น 86% แบบสอบถามผลลัพธ์ของการฝึกอบรม มีข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ ได้ค่า Cronbach's Alpha ที่ .841 คิดเป็น 84.1% และในการทดสอบภาพรวมทั้งฉบับของแบบสอบถาม

ทั้งหมดจำนวน 34 ข้อ ได้ค่า Cronbach's Alpha ที่ .926 คิดเป็น 92.6% จากการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha ผลที่ได้นั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานซึ่งสามารถนำเครื่องมือวิจัยนี้ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของธนาคาร ABC ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน หาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ (2557, หน้า 45-46) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 222 คน เพื่อความสมบูรณ์ ผู้วิจัยเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 300 ตัวอย่าง

กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคาร ABC จำนวน 300 คน โดยใช้เวลาในการทำการสำรวจประมาณ 2 สัปดาห์

ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการอธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage)

วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรม โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานมีการใช้สถิติการวิจัยทดสอบจากสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มากที่สุด จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 โดยมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคาร ABC 3-4 ปีมากที่สุด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 ในการฝึกอบรมหรือพัฒนาตนเองจากโปรแกรมที่ทางธนาคารจัดให้ในรอบระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา มากที่สุด 1-2 โปรแกรม มีจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 และได้รับการฝึกอบรมในหนึ่งโปรแกรม ในระยะเวลา 1-2 วัน มากที่สุด มีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 85.30

ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารฝึกอบรม ซึ่งจะประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความพร้อมในการฝึกอบรม ด้านกระบวนการฝึกอบรม และด้านแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปใช้ พบว่า ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D = 0.377) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปใช้ ($\bar{X} = 4.27$, S.D = 0.561) รองลงมาคือ ด้านความพร้อมในการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.25$, S.D = 0.401) และด้านกระบวนการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.26$, S.D = 0.567) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารฝึกอบรม

ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านความพร้อมในการฝึกอบรม	4.25	.401	มากที่สุด	2
ด้านกระบวนการฝึกอบรม	4.25	.567	มากที่สุด	3
ด้านแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปใช้	4.27	.561	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.26	.377	มากที่สุด	

ผลลัพธ์ของการฝึกอบรม ซึ่งจะประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการตรวจสอบและประเมินผล ด้านการถ่ายโอนความรู้ และด้านความพึงพอใจในการอบรม พบว่า ผลลัพธ์ของการฝึกอบรมภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D = 0.280) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการอบรม ($\bar{X} = 4.26$, S.D = 0.396) รองลงมาคือ ด้านการถ่ายโอนความรู้ ($\bar{X} = 4.25$, S.D = 0.437) และด้านการตรวจสอบและประเมินผล ($\bar{X} = 4.24$, S.D = 0.549) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลลัพธ์ของการฝึกอบรม

ผลลัพธ์ของการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านการตรวจสอบและประเมินผล	4.24	.549	มากที่สุด	3
ด้านการถ่ายโอนความรู้	4.25	.437	มากที่สุด	2
ด้านความพึงพอใจในการอบรม	4.26	.396	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.25	.280	มากที่สุด	

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของการฝึกอบรมเพื่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม พบว่า ได้ค่าปัจจัยที่มีอิทธิพล $R^2 = .589$ (ร้อยละ 58.90) ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมส่งผลต่อผลลัพธ์ของการฝึกอบรมเพื่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความพร้อมในการฝึกอบรม (X_1) (Beta = 0.177) และแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปใช้ (X_3) (Beta = 0.357) ส่วนองค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมส่งผล ได้แก่ กระบวนการฝึกอบรม (X_2) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของการฝึกอบรมเพื่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยประสิทธิภาพ การบริหารการฝึกอบรม	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.969	.136		14.466	.000*
ความพร้อมในการฝึกอบรม (X_1)	.177	.026	.254	6.736	.000*
กระบวนการฝึกอบรม (X_2)	-.017	.032	-.035	-.548	.584
แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปใช้ (X_3)	.375	.032	.751	11.805	.000*
R = .767, $R^2 = .589$, Adj $R^2 = .585$, SE. = .180, F = 141.415, Sig = .000*					

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม สรุปได้ว่าปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด และการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของการฝึกอบรมเพื่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม พบว่า ปัจจัยประสิทธิภาพ

การบริหารการฝึกอบรมส่งผลต่อผลลัพธ์ของการฝึกอบรมเพื่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้เข้ารับการอบรมให้ความเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการฝึกอบรมโดยความสำคัญจะอยู่ที่แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปใช้ ด้านความพร้อมในการฝึกอบรม และด้านกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งจะมีความสอดคล้องกันกับการศึกษาของ ชรินทร์ เขียวจันทร์ และคณะ (2561) ที่ได้ทำการศึกษาศักยภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของ พนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด โดยผลการศึกษาจะเน้นในด้านกฎและเกณฑ์ในการเรียนรู้ด้านลักษณะขององค์กร ด้านการวางแผนการฝึกอบรม ด้านการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความสำคัญในเรื่องของด้านความพร้อมในการฝึกอบรม และด้านกระบวนการฝึกอบรม แต่ในส่วนของแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมมีความตรงกันข้ามกับผลการศึกษาของ ชรินทร์ เขียวจันทร์ และคณะ (2561) ที่มีความคิดเห็นเพียงแค่ระดับกลางเท่านั้น

นอกจากนี้ในส่วนขององค์ประกอบด้านกระบวนการฝึกอบรมนั้นผลการวิจัยมีความสอดคล้องกันกับการศึกษาของ ประไพทิพย์ ลือพงษ์ (2561) ที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน ทำให้เกิดกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความยั่งยืนในแผนงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืนขององค์กรอีกด้วย และด้วยเรื่องของประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมนั้นยังมีความสอดคล้องในเชิงการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกันโดยงานวิจัยของ นริศรา บุญเที่ยง (2562) นั้นทำการศึกษาถึงความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก ซึ่งผลการวิจัยนั้นทำให้เห็นว่าความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม ความพึงพอใจในการฝึกอบรม และแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานนำไปสู่การนำไปพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานได้ อีกทั้งในการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานโดยการอบรมจะเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาองค์การเช่นเดียวกับการศึกษาของ ฤทธิชัย ศรีสมานและคณะ (2564) ที่ได้ศึกษาถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของธนาคารยูโอบีว่าสิ่งสำคัญที่สุดของการพัฒนานั้นคือการให้การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา จะเห็นได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับผลการศึกษาในครั้งนี้ว่าถ้าประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมจะเกิดขึ้นได้ล้วนมาจากแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปใช้ ความพร้อมในการฝึกอบรม และกระบวนการฝึกอบรมนั่นเอง

ในส่วนของผลลัพธ์ของการฝึกอบรมจากผลการศึกษาจะเห็นได้ชัดเจนว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการอบรม ที่สามารถนำความรู้ที่ได้ไปทำการถ่ายโอนความรู้ยังผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ได้บังคับบัญชา และในที่สุดท้ายคือการตรวจสอบและประเมินผลของการฝึกอบรมจะเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญนี้มีความสอดคล้องกันกับงานวิจัยของ Paresh, P.A., Parameswaran, L. (2019) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการฝึกอบรมซึ่งผลการศึกษานั้นก็ทำให้เกิดความพึงพอใจในการฝึกอบรม และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาอีกในส่วนของประสิทธิภาพของการฝึกอบรมได้รับการตรวจสอบในสองขั้นตอนของการประเมินผลการฝึกอบรมเพื่อที่จะได้พัฒนาการฝึกอบรมต่อไป นอกจากนี้ผลการวิจัยของผลลัพธ์ของการฝึกอบรมยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gil, A. J., Romero-Daza, D., Rodriguez-Cavides, L., & Tobias, C. (2023) ที่มีการวิเคราะห์ประสิทธิผลการฝึกอบรมจากมุมมองของผู้จัดการและพนักงานในอุตสาหกรรมบริการของโคลอมเบียว่าการฝึกอบรมต่อความรู้ทักษะและประสิทธิภาพการทำงานและยังมีส่วนในการเพิ่มความรู้และทักษะกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานซึ่งผลการอบรมนั้นจะถูกถ่ายโอนไปยังส่วนงานที่ต้องการข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เพื่อการพัฒนางานต่อไป นอกจากนี้ผลลัพธ์ของการฝึกอบรมในครั้งนี้นี้ยังแสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมมีความสำคัญจำเป็นต่อการพัฒนาและการแข่งขันในธุรกิจธนาคารอีกด้วย ซึ่งจะสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ Martini, M., Riva, E. and Marafioti, E. (2023) ที่ให้ความสำคัญของการบริหารการฝึกอบรมเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางการแข่งขันจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืนเพื่อทำให้การฝึกอบรมการจ้างงานและผลการดำเนินงานขององค์กรนั้นมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั่นเอง

ด้วยเหตุนี้จากผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของการฝึกอบรมเพื่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรมจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าความพร้อมในการฝึกอบรมและแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปใช้นั้นมีอิทธิพลอย่างมากต่อการทำให้การฝึกอบรมของพนักงานมีการยกระดับผลการปฏิบัติงานได้ดี ซึ่งจะสอดคล้องกันกับงานวิจัยของตุจเดือน ปัญไวยวัฒน์ และ ภทริยา พรหมราชกูร์ (2562) ที่ผลการศึกษานั้นได้กล่าวถึงกลยุทธ์การฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการนั้นเกิดจากความพร้อมในการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สอดคล้องกับการถ่ายโอนความรู้ และด้านการเรียนรู้ตามความต้องการที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ Tanushree, Sahoo, C.K. and Chaubey, A. (2024) ที่ได้พบว่าผลกระทบของการฝึกอบรมและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานที่มีต่อนวัตกรรมขององค์กรนั้นเกิดจากความไม่พร้อมในการฝึกอบรมทำให้ไม่ได้ความรู้เพียงพอ แต่ถ้ามีความพร้อมและแรงจูงใจมากพอจะส่งผลให้ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานเกิดขึ้นส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรที่จัดอยู่ในรูปของนวัตกรรมขององค์กรนั่นเอง

นอกจากนี้จากผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่า กระบวนการฝึกอบรม (X2) ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม ($Beta = -0.035, p = 0.584$) การที่กระบวนการฝึกอบรมไม่ส่งผลต่อการยกระดับผลการปฏิบัติงาน กระบวนการฝึกอบรมโดยทั่วไปประกอบด้วยขั้นตอนการวางแผน, การจัดทำ, การตรวจสอบ และการประเมินผล ซึ่งในหลายกรณีอาจมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลมากกว่าที่จะช่วยยกระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ความพร้อมในการฝึกอบรมและแรงจูงใจของพนักงานในการนำการฝึกอบรมไปใช้ในงานจริง แม้ว่ากระบวนการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งสำคัญ แต่หากไม่ได้มีการเชื่อมโยงกับการใช้งานจริงหรือไม่ได้ตอบโจทย์ตามลักษณะงานของพนักงานหรือองค์กร กระบวนการดังกล่าวอาจไม่ได้ผลตามที่คาดหวัง ปัญหาที่อาจเกิดจากกระบวนการฝึกอบรมที่ไม่ตอบสนองความต้องการจริง บางครั้งการฝึกอบรมอาจจะถูกออกแบบตามกรอบหรือรูปแบบที่เหมาะสมในเชิงทฤษฎี แต่ไม่สามารถประยุกต์ใช้ในงานจริงได้ดีเท่าที่ควร เช่น การใช้วิธีการฝึกอบรมที่ไม่เข้ากับลักษณะการทำงานของพนักงาน หรือการฝึกอบรมที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับทักษะที่พนักงานต้องการในสถานการณ์การทำงานจริง. นอกจากนี้ การประเมินผลหรือการตรวจสอบหลังการฝึกอบรมอาจไม่มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เห็นการพัฒนาในทางปฏิบัติจริง

จากทั้งหมดที่ได้กล่าวมานั้นในเชิงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องผลการวิจัยมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกันกับการพัฒนาการฝึกอบรมจากการประเมินผลจึงต้องการข้อมูลที่มากกว่าปฏิกิริยาของพนักงานของ Steensma, H. and Groeneveld, K. (2010) ที่มีการวัดและประเมินผลเพื่อให้ได้ข้อมูลพร้อมที่จะพัฒนาต่อไปที่ตามความสัมพันธ์สอดคล้องจากแนวคิดของ Turner, R., Martin, M., Schroff, J. et al. (1979) ที่เน้นการประเมิน และการสร้างความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมเพื่อให้เห็นภาพมากขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับแนวคิดของ Watkins, K., & deMarrais, K. (2010) ถ้าหากองค์กรมีการประเมินผลในทุกกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจะเป็นตัวช่วยหนึ่งในการขับเคลื่อนพฤติกรรมของพนักงานในการเรียนรู้ต่อยอดไปจนถึงการถ่ายโอนความรู้ที่ได้รับไปสู่การพัฒนาบุคลากรจนเกิดเป็นความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป นอกจากนี้ผลการวิจัยในภาพรวมที่นำไปสู่การยกระดับผลการปฏิบัติงานอย่างเห็นได้ชัดจากการที่องค์กรนั้นเห็นความสำคัญของการฝึกอบรมพนักงาน เช่นเดียวกันกับแนวคิดของ อานาจ วัตจินดา (2560) ที่กล่าวว่าไว้ว่าการฝึกอบรมนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพราะเป็นการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคธุรกิจเพื่อให้สามารถปรับตัวให้มีความรู้และทักษะที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกของการทำงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2555) ที่กล่าวเสริมว่าในการส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะคิด ตลอดจนมีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เพื่อให้พนักงาน ไม่เพียงแต่สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ยังสามารถเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อนำไปเป็นเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งประสิทธิภาพมาใช้ในการออกแบบหลักสูตร ฝึกอบรมและกำหนดแผนการฝึกอบรมและพัฒนาต่อไป

และสุดท้ายยังสัมพันธ์สอดคล้องกับแนวคิดของ เดชา เดชะวัฒนไพศาล (2559) ที่ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพมุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานให้สามารถสร้างผลงานที่ดีเลิศในการปฏิบัติงานของตนเองได้และให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่ดีเลิศของการฝึกอบรม ซึ่งจะช่วยพัฒนาพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างแม่นยำ และให้การบริหารการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญอย่างมากและจะสะท้อนออกมาจนเกิดเป็นความจำเป็นของการฝึกอบรมเป็นไปตามสมรรถนะและความสามารถที่แท้จริงของพนักงานตามแนวคิดของ Blanchard, P. N., & Thacker, J. W. (2023) ที่ได้กล่าวไว้นั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม ผู้วิจัยสามารถมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ปัจจัยสำคัญของการสร้างประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมนั้นส่งผลกระทบยาวผู้บริหารธนาคารควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเองจากการฝึกอบรมและการนำไปใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การสร้างหลักสูตรที่ส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าในสายงานของพนักงาน การเสริมแรงทางบวกเมื่อพนักงานมีความต้องการการพัฒนาตนเองทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

1.2 เมื่อมีแนวทางในการสร้างแรงจูงใจแล้วนั้น สิ่งสำคัญต่อการนำผลการวิจัยอีกประการหนึ่งคือการเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรม ทั้งการคัดเลือกพนักงานที่จะได้รับการฝึกอบรม การเตรียมวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาให้ความรู้กับพนักงานทั้งในเรื่องเอกสาร สถานที่ และเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารการฝึกอบรมมีมาตรฐานเพียงพอต่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.3 ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการบริหารการฝึกอบรมที่มีมาตรฐานนั้นจะเกิดความพึงพอใจให้กับพนักงานแล้ว ทางผู้บริหารควรมีการเฟ้นช่องทางในการจัดการความรู้ หรือการนำความรู้ที่พนักงานได้รับมานั้นไปถ่ายทอดความรู้ต่อยอดต่อไป

1.4 ธนาคารสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปสร้างหลักสูตรใหม่ๆ ที่จะนำมาใช้ต่อการพัฒนาบุคลากรทั้งในระดับองค์กร ระดับแผนก ระดับบุคคล เพื่อนำไปสู่การยกระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี

2.1 การให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปใช้: ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปใช้มีอิทธิพลอย่างมากต่อการยกระดับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรเน้น

การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเห็นความสำคัญและผลประโยชน์จากการฝึกอบรมที่ได้รับ เช่น การสนับสนุนในด้านความก้าวหน้าในสายงานและการเสริมสร้างแรงจูงใจที่มีคุณค่าในการพัฒนาตนเอง

2.2 การเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรม: การฝึกอบรมจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อมีการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านบุคลากร วิทยากร อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เอื้อให้การฝึกอบรมมีคุณภาพและสามารถนำไปใช้ได้จริงในสถานการณ์การทำงาน

2.3 การประเมินผลและการถ่ายโอนความรู้: การประเมินผลของการฝึกอบรมควรมีทั้งในระหว่างและหลังการฝึกอบรม เพื่อตรวจสอบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้งานจริงได้หรือไม่ รวมทั้งมีการถ่ายโอนความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานหรือทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม: ธนาคารสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมใหม่ๆ ที่มีความหลากหลายและตอบโจทย์ความต้องการของพนักงาน ทั้งในระดับองค์กรและระดับแผนก โดยมีการออกแบบเนื้อหาที่เชื่อมโยงกับทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรมในครั้งนี้โดยผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานด้านบุคลากรขององค์กรได้เป็นอย่างดี และยังมีแนวโน้มในการเสนอเพื่อทำการวิจัยในอนาคตดังต่อไปนี้

1. ควรมีการเพิ่มเติมวิธีการวิจัยให้เป็นแบบผสมผสานเพื่อให้เกิดข้อมูลเชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ตรงประเด็นและส่งผลต่อปัจจัยที่จะศึกษา
2. ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งที่ตัวพนักงานเป็นหลัก สำหรับการศึกษาครั้งต่อไปควรทำองค์กรควบคู่ไปด้วยไม่ได้มีแค่มุมมองเรื่องคน แต่ต้องมีเรื่องการปรับรูปแบบองค์กรให้สัมพันธ์กับยุคสมัย
3. อาจมีการจัดทำวิจัยแบบเฉพาะเจาะจงพื้นที่ที่มีผลการประกอบการหรือตัวชี้วัดอื่นๆ ที่แตกต่างไปจากสาขาที่มีอยู่เพื่อสร้างต้นแบบของการปรับเปลี่ยนองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- หฤษฎ์ ศรีสมานและคณะ. (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี. *วารสารวิชาการ วิจัยและนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*. 1 (2), กรกฎาคม - ธันวาคม 2564, 61-71
- ชรินทร์ เขียวจันทร์, ธนเดช กังสวสดี, ปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์, (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด*. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 2 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ดุจดเดือน ปัญโยวัฒน์ และภัทธิยา พรหมราษฎร์. (2562). การศึกษาเรื่องกลยุทธ์การฝึกอบรมที่ส่งผลต่อ

- ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 13(3), กันยายน - ธันวาคม 2562, 55-67.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2559). *การจัดการทรัพยากรบุคคล พื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติศาสตร์เนสอาร์แอนด์ดี.
- นริศรา บุญเที่ยง. (2562). *ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรมและความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการน าการฝึกอบรมไปพัฒนาในการท างานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก*. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (Master's thesis) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ประไพทิพย์ ลือพงษ์. (2561). กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ (สาขามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์)*, 3(1), มกราคม - มิถุนายน 2561, 42-53.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2555). *จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- อำนาจ วัดจินดา. (2560). *การปรับพฤติกรรม*. สืบค้นใน http://mcpswis.mcp.ac.th/html_edu/cgi-bin/mcp/main_php/print_informed.
- Blanchard, P. N., & Thacker, J. W. (2023). *Effective training: Systems, strategies, and practices*. SAGE Publications.
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2003). 'Zones of tolerance' in perceptions of library service quality: A LibQUAL+ study. *Portal: Libraries and the Academy*, 3(1), 113-123.
- Gil, A. J., Romero-Daza, D., Rodriguez-Cavides, L., & Tobias, C. (2023). *Learning culture and knowledge transfer: the role of Colombian employees' attitudes*. *Knowledge Management Research & Practice*, 1-14.
- Kirmani, S.U. (2013). Training Human Resources an Evidence from Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(9), 356-365.
- Paresh, P.A., Parameswaran, L. (2019). *Vision-Based Algorithm for Fire Detection in Smart Buildings*. In: Pandian, D., Fernando, X., Baig, Z., Shi, F. (eds) *Proceedings of the International Conference on ISMAC in Computational Vision and Bio-Engineering 2018*

- (ISMAC-CVB). ISMAC 2018. Lecture Notes in Computational Vision and Biomechanics, vol 30. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-00665-5_99
- Martini, M., Riva, E. and Marafioti, E. (2023), "Sustainable HRM, training for employability and organizational outcomes: the moderating role of competitive intensity", *Employee Relations*, 45(7),79-102.
- Noe, R.A. (2008). *Employee training & development*. New York: McGraw-Hill.
- Steensma, H. and Groeneveld, K. (2010), "Evaluating a training using the “four levels model”", *Journal of Workplace Learning*, 22(5),319-331.
- Tanushree, Sahoo, C.K. and Chaubey, A. (2024), "Evolution of organizational agility research: a retrospective view", *Benchmarking: An International Journal*, 31(4), pp. 1181-1224.
- Turner, R., Martin, M., Schroff, J. et al. (1979). Neutrophil enzyme activities in rheumatoid inflammation. *Inflammation* 3, 319–327
(1979).<https://doi.org/10.1007/BF00914189>
- Watkins, K., & deMarrais, K. (2010). *A theory of change evaluation of executive development* (Technical Report). Athens, GA: The University of Georgia.