

อิทธิพลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการจัดการองค์ความรู้ของ
พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร
**Influences of Human Resources Management on Knowledge Management of
Commercial Bank Employees in Bangkok**

พิชชาพร มธุระญาณนท์

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพโดยการนำหลักการจัดการองค์ความรู้มาใช้ในการพัฒนาพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า (1) พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) (2) พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการจัดการองค์ความรู้ในอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) (3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านพัฒนาบุคลากร มีความสัมพันธ์กับการจัดการองค์ความรู้ทั้งโดยรวมและรายด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ (4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านพัฒนาบุคลากร ส่งผลต่อการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์, การจัดการองค์ความรู้, ธนาคารพาณิชย์

Abstract

This Independent study was objective for study human resource management for effective personnel development development by knowledge management to the development of commercial bank employees in Bangkok. The researchers used the questionnaire as a tool to store data. The sample group was 400 commercial bank employee In Bangkok. Data analysis used including frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent Sample t-test f-test, Pearson product-moment correlation coefficient and multiple regression analysis.

The research found that (1) employees had opinions on human resource management and development overall at a high level ($\bar{X} = 3.80$). (2) Employees had opinions on knowledge management overall at a high level ($\bar{X} = 4.53$). (3) Human resource management in personnel development related to knowledge management both overall and each aspect, it had statistical significance level of 0.05. And (4) human resource management in personnel development Influencing knowledge management of commercial bank employees in Bangkok, it had statistical significance level of 0.05.

Keywords: Human Resources, Knowledge Management, Commercial Bank

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาเทคโนโลยีความก้าวหน้าที่ทันสมัยเข้ามามีบทบาทและสร้างการเปลี่ยนแปลงต่อทั้งความเป็นอยู่ของผู้คนและการดำเนินธุรกิจในทุกภาคส่วน สำหรับธนาคารพาณิชย์นั้นเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่เกิดการเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก จึงถือเป็นความท้าทายที่กระตุ้นให้วงการธนาคารต้องปรับกลยุทธ์ ทั้งการนำเสนอรูปแบบผลิตภัณฑ์และการบริการรวมถึงการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การร่วมมือกับบริษัทชั้นนำด้านเทคโนโลยี เพื่อเป็นหลักในการลงทุนด้านดิจิทัล และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการธุรกรรมของธนาคารมากขึ้น และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการธุรกรรมของธนาคารมากขึ้น นอกจากนั้นธนาคารยังต้องศึกษาและทำความรู้จักเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะนำมาใช้เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และธนาคารควรมีพนักงานของธนาคารมีทักษะการใช้เทคโนโลยีทางการเงินที่ทันสมัยให้บริการลูกค้า การรับมือกับความเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีของธนาคารพาณิชย์นั้น สิ่งหนึ่งที่มีผลกระทบต่อ

พนักงาน คือ ธนาคารต้องทยอยปิดสาขาลง และอาจต้องลดจำนวนพนักงาน ทำให้คนที่ถูกเลิกจ้างต้องหางานทำใหม่ และธนาคารควรมีแผนพัฒนาให้พนักงานของธนาคารในทุกระดับมีความรู้ความสามารถด้านไอที เพื่อให้มีความเข้าใจในเทคโนโลยีทางการเงินสมัยใหม่ และสามารถให้บริการลูกค้าผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ (สุภาวดี บัวบน, 2565)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นกระบวนการบริหารบุคลากรเป้าหมายขององค์กรให้ปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยองค์กรจะมีกระบวนการเป็นวิธีการที่เป็นระบบในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ เช่นกัน ดังนั้น พนักงานธนาคารพาณิชย์จึงต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีรูปแบบการทำงานและมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรให้ดีขึ้นให้ได้ โดยองค์กรส่วนใหญ่นั้นย่อมต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า มีความคิด มีการพัฒนาศักยภาพของตนเองทั้งในด้านความรู้ ด้านทักษะ และเจตคติ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานหรือผลที่ได้จากการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันด้วย

การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้สามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมายของธนาคารเป็นสิ่งที่ธนาคารมีความต้องการให้เกิดขึ้นกับองค์กรเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามหลักการดังกล่าวย่อมช่วยให้องค์กรสามารถจัดการกับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันนี้มีความต้องการคงอยู่และปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์จึงต้องมีการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ จึงเป็นที่มาของการศึกษาในครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพโดยการนำหลักการจัดการองค์ความรู้มาใช้ในการพัฒนาพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาบุคลากรส่งผลต่อการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลต่อการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,415 สาขา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบฮาร์วาร์ด (Harvard Model of HRM) หรือที่เรียกว่า แนวคิดแบบมนุษยนิยมเชิงพัฒนาการ (Developmental Humanism) เน้นความสำคัญของมนุษย์ในฐานะที่มีคุณค่า ความดีงาม ความสามารถ และแรงจูงใจภายในในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง หากได้รับอิสรภาพและเสรีภาพ มนุษย์จะมีความพยายามที่จะพัฒนาตนเองให้บรรลุถึงความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ แนวคิดนี้ได้รับอิทธิพลจากสำนักคิดมนุษยสัมพันธ์ และยึดหลักการว่าปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอดีตสามารถแก้ไขได้หากผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน นโยบายที่เหมาะสม กลยุทธ์ที่ดี และวิธีดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ โดยการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบฮาร์วาร์ดเน้นการสื่อสารภายในองค์กร การสร้างทีมงาน และการใช้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร การสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กรจะทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น ดังนั้น องค์กรจึงควรตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรและสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และมีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดผลผลิตและการให้บริการที่ดีขึ้น ทฤษฎีนี้เสนอว่า นโยบายที่ส่งเสริมความร่วมมือจะสร้างข้อผูกพัน ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้นและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สกล บุญสิน, 2560)

นอกจากนี้การจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบฮาร์วาร์ดยังมีปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้องค์กรสามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ปัจจัยด้านความผูกพัน (Commitment) เป็นการที่พนักงานมีความทุ่มเทและมีความสุขในการทำงานร่วมกันในองค์กร การสร้างความผูกพันนี้จะช่วยให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานและสนับสนุนการเติบโตขององค์กร 2) ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competence) หมายถึงความเหมาะสมในการใช้ความรู้และความสามารถของพนักงานให้ตรงกับงานที่รับผิดชอบ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3) ประสิทธิภาพของค่าใช้จ่าย (Cost Effectiveness) ให้ความสำคัญกับการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มกับองค์กร การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มผลลัพธ์ทางเศรษฐกิจขององค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบฮาร์วาร์ดเน้นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในองค์กร เพราะการตอบสนองความต้องการของพนักงานอย่างเหมาะสมจะกระตุ้นแรงจูงใจและสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพและปริมาณงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบนี้ยังให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร การสร้างทีมงานที่แข็งแกร่ง และการใช้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน

มาร์ควอร์ด (Marquardt, 1996) เสนอรูปแบบการจัดการความรู้เชิงกระบวนการที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) องค์การควรแสวงหาความรู้ที่มีประโยชน์ และมีผลต่อการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์การ ดังนี้

1.1 การแสวงหาความรู้ภายในองค์กร เช่น การให้ความรู้กับพนักงาน การเรียนรู้จาก ประสบการณ์ตรง การลงมือปฏิบัติ และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

1.2 การแสวงหาความรู้จากแหล่งภายนอก เช่น การจ้างที่ปรึกษา การใช้มาตรฐาน เปรียบเทียบ การรวบรวมข้อมูลจากลูกค้า คู่แข่ง และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ การเปิดรับข่าวสารจากสื่อที่ หลากหลาย การจ้างพนักงานใหม่ การร่วมมือกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อสร้างพันธมิตร และการร่วมลงทุน

2. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) การสร้างความรู้หมายถึงการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ โดยกระบวนการนี้ควรเกิดขึ้นภายในหน่วยงานหรือคนในองค์กร เช่น การผนวกความรู้ที่มีอยู่กับ ความรู้ของแต่ละบุคคลเพื่อสร้างความรู้ใหม่ การรวบรวมและสังเคราะห์ข้อมูล การเรียนรู้จากวิธี ปฏิบัติ การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ และการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต

3. การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization) การ ถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์มีความสำคัญสำหรับองค์กร เนื่องจากการกระจายและถ่ายทอด ความรู้ช่วยให้องค์กรเรียนรู้ได้ดีขึ้น วิธีการถ่ายทอดความรู้ ได้แก่ การสื่อสารด้วยการเขียน การ ฝึกอบรม การประชุม การสรุปข่าวสาร การสื่อสารภายในองค์กร การเยี่ยมชมงาน การหมุนเวียน เปลี่ยนงาน และระบบพี่เลี้ยง

4. การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storage) องค์การจำเป็นต้องกำหนดสิ่งสำคัญที่จะ จัดเก็บเป็นองค์ความรู้และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการ การจัดเก็บเกี่ยวข้องกับด้าน เทคนิค เช่น การบันทึกเป็นฐานข้อมูล หรือการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงการสร้างและ จัดจำของแต่ละบุคคล

วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้การวิเคราะห์ เอกสารงานวิจัยที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Documentary Research) และใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ผล โดยเป็นเครื่องมือทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงเลือกใช้วิธีการหากลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยใช้สูตรที่ให้ความ เชื่อมั่นได้ 95% และสามารถคลาดเคลื่อนได้ 0.05 โดยใช้สูตรของ Cochran et al, (1953)

ในการทำวิจัยครั้งนี้ใช้ขนาดตัวอย่างโดยประมาณ 385 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความ คลาดเคลื่อนหรือข้อผิดพลาดจึงเก็บแบบสอบถามในอัตราไม่เกินร้อยละ 0.05 จะสามารถนำไปสู่ ผลลัพธ์ที่สามารถวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยผู้วิจัย โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400

ตัวอย่าง และเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์ (Online Question) ให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบคัดกรองเบื้องต้นเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่ตั้งไว้ จำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) สุ่มตัวอย่างโดยเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 400 คน

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า ทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลการวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิด และเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ เป็นลักษณะแบบคำถามปลายปิดมีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบโดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ปัจจุบันท่านเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครใช่หรือไม่

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งมีข้อคำถามแบบปลายปิด (Close End Questions) สามารถเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการพัฒนาบุคลากร ซึ่งในแต่ละด้านมีคำถามย่อยแบบปลายปิด (Close End Questions) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตรวัดอันดับ (Interval Scale) มีเกณฑ์การวัด 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ให้คะแนนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert's Scale) ซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการจัดการองค์ความรู้ขององค์กร ซึ่งในแต่ละขั้นตอนมีคำถามย่อยแบบปลายปิด (Close End Questions) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งสามารถเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตรวัดอันดับ (Interval Scale) มีเกณฑ์การวัด 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ให้คะแนนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert's Scale) ซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การบรรยายคุณลักษณะของสิ่งที่ศึกษาโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบที (t-test) การทดสอบเอฟ (F-test) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

(Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านพัฒนาบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาพนักงานควรควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการจัดการองค์ความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านการแสวงหาความรู้ มากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านพัฒนาบุคลากร กับการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านพัฒนาบุคลากร มีความสัมพันธ์ กับการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในภาพรวม ซึ่งมีความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านพัฒนาบุคลากร โดยด้านการแสวงหาความรู้ มีความสัมพันธ์สูงที่สุด

4. ผลการทดสอบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านพัฒนาบุคลากร ส่งผลต่อการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับต่ำ มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 15.4 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.469

อภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านพัฒนาบุคลากร ส่งผลต่อการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร อาจเป็นเพราะ

กระบวนการพัฒนาบุคลากรเป็นการเน้นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร การฝึกอบรม การให้คำปรึกษา และการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การพัฒนาบุคลากรยังช่วยสร้างทีมงานที่มีความรู้และทักษะที่หลากหลาย ทำให้การแลกเปลี่ยนและการถ่ายทอดความรู้ระหว่างพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการสนับสนุนจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือที่ช่วยในการจัดการองค์ความรู้ เพื่อให้ความรู้ถูกเก็บรักษาและกระจายไปยังผู้ที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว การมีทีมงานที่มีความรู้และทักษะที่เข้มแข็งยังส่งผลให้การตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้การจัดการองค์ความรู้ขององค์กรมีความเข้มแข็งและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดและการเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาต วัฒนอาภา (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลจากการศึกษาพบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการแสวงหาความรู้ ด้านกระบวนการจัดเก็บความรู้ และนำกลับมาใช้ใหม่และด้านกระบวนการถ่ายทอดและใช้ความรู้ และยังพบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้าน กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและให้รางวัลส่งผลเชิงบวกกับการจัดการองค์ความรู้ด้านกระบวนการแสวงหาความรู้ ด้านกระบวนการจัดเก็บความรู้และนำกลับมาใช้ใหม่และด้านกระบวนการถ่ายทอดและใช้ความรู้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านพัฒนาบุคลากร ควรมีการจัดการฝึกอบรมที่เน้นทักษะเฉพาะทางให้แก่พนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการศึกษาคือต่อ
2. การจัดการองค์ความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับในการให้ข้อมูลและความคิดเห็นเกี่ยวกับบริบทขององค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุม ส่งเสริมการสร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับบริบทขององค์กร
3. การจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ควรมีการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการความรู้และทักษะของพนักงานในแต่ละสายงาน จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมที่เจาะจงสำหรับแต่ละสายงานภายในธนาคาร เช่น หลักสูตรสำหรับพนักงานสายงานบริการลูกค้า สายงานวิเคราะห์สินเชื่อ สายงานการเงิน และสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้พนักงานได้รับการพัฒนาทักษะที่เหมาะสมกับงานที่ทำ

4. การจัดการองค์ความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้และนำกลับมาใช้ใหม่ ควรมีการจัดตั้งหรือปรับปรุงระบบการบันทึกผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบจัดการผลงาน (Performance Management System) เพื่อรวบรวมและเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเป็นระบบและครอบคลุม

5. การจัดการองค์ความรู้ ด้านการถ่ายทอดและการใช้ความรู้ ควรมีการจัดตั้งระบบการอบรมและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ที่มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการและสถานการณ์ เพื่อให้พนักงานทุกคนได้รับการอบรมในเรื่องใหม่ๆ ทักษะที่มีการสร้างฐานความรู้ใหม่

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ สุวรรณศรี, (2563). ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์. เอกสารประกอบการเรียนการสอนรายวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- จุฑามาศ วัฒนอาภา. (2566). อิทธิพลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ. (2560). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2548). การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555). แนวคิดทฤษฎีการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. ค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2559, จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html
- ชลธิชา เพชรานรากร, (2563). รูปแบบการบริหารงานวิชาการเชิงพุทธของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร., 10(5), 2143-2156
- จิตรัตน์ ชะเอม. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ณัฐวิวัฒน์ ภควันนัต. (2565). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 8(2), 29-38.

- นัสนัน มะรานอ (2565). ปัจจัยประชากรศาสตร์และส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการซื้อซ้ำกรณีศึกษา Shopee ในจังหวัดสงขลา. การประชุมหาญใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13, 2866-2882.
- ประมุข พรหมพูน. (2561). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พนิดา หวานเพ็ชร. (2556). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น : กรณีศึกษาแผนกบัญชีค่าใช้จ่าย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ไพรินทร์ สงละเอียด. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เมธี ไพรัชิต (2556). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- วนิดา วงศ์สร้างทรัพย์. (2560). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). ทฤษฎีการมีส่วนร่วม. สถาบันวิชาการไทยวิจัยพัฒนาการจัดการ. TRDM: ปทุมธานี
- วิจัยกรุงศรี, (2566). แนวโน้มเทคโนโลยีในภาคธนาคาร ปี 2023. ค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2565, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/tech-trend-2023>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: บริษัท วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์. จำกัด.
- สกล บุญสิน (2560). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระบบการคมนาคมขนส่งทางรางของไทย. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 15(2), 79-110.
- สุภาวดี บัวบน, (2565). การปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ในยุคดิจิทัล. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุมาลี กฤษณโสภา. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชิงเกิล ฟอยท์ พาร์ท (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 3(1), 55-66.

อัญชิตา กมลเกียรติกิตติ. (2562). ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เค-ไมล์ แอร์ จำกัด. วารสารสังคมศาสตร์ศิลปากร, 12(2), 1361-1381.

อรประพันธ์ ณ นคร (2560). ความตั้งใจซื้อซ้ำสินค้าผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Marquardt, M. (1996). *Building the learning organization*. New York: McGraw-Hill.

Zaleanick, A. (1958). *Motion productivity and satisfaction of workers*. Massachusettes: Division of Research Harvard University

กรรณิการ์ สุวรรณศรี, (2563). ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์. เอกสารประกอบการเรียนการสอนรายวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

จุฑามาศ วัฒนอาภา. (2566). อิทธิพลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

จุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ. (2560). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2548). การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555). แนวคิดทฤษฎีการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. ค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2559, จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html

ชลธิชา เพชรนากร, (2563). รูปแบบการบริหารงานวิชาการเชิงพุทธของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร., 10(5), 2143-2156

จิตติรัตน์ ชะเอม. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

ณัฐวิวัฒน์ ภควันฉัตร. (2565). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 8(2), 29-38.

- นัสนัน มะรานอ (2565). ปัจจัยประชากรศาสตร์และส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการซื้อซ้ำกรณีศึกษา Shopee ในจังหวัดสงขลา. การประชุมหาญใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13, 2866-2882.
- ประมุข พรหมพูน. (2561). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พินดา หวานเพ็ชร. (2556). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น : กรณีศึกษาแผนกบัญชีค่าใช้จ่าย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ไพรินทร์ สงละเอียด. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เมธี ไพรัชิต (2556). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- วนิดา วงศ์สร้างทรัพย์. (2560). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). ทฤษฎีการมีส่วนร่วม. สถาบันวิชาการไทยวิจัยพัฒนาการจัดการ. TRDM: ปทุมธานี
- วิจัยกรุงศรี, (2566). แนวโน้มเทคโนโลยีในภาคธนาคาร ปี 2023. ค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2565, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/tech-trend-2023>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: บริษัท วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์. จำกัด.
- สกล บุญสิน (2560). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระบบการคมนาคมขนส่งทางรางของไทย. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 15(2), 79-110.
- สุภาวดี บัวบน, (2565). การปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ในยุคดิจิทัล. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุมาลี กฤษณโสภา. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชิงเกิล ฟอยท์ พาร์ท (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 3(1), 55-66.

อัญชิตา กมลเกียรติกิตติ. (2562). ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เค-ไมล์ แอร์ จำกัด. วารสารสังคมศาสตร์ศิลปากร, 12(2), 1361-1381.

อรประพันธ์ ณ นคร (2560). ความตั้งใจซื้อซ้ำสินค้าผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Marquardt, M. (1996). *Building the learning organization*. New York: McGraw-Hill.

Zaleanick, A. (1958). *Motion productivity and satisfaction of workers*. Massachusettes: Division of Research Harvard University