

บทความการวิจัย

ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท บี.บี.ดี. จำกัด

NEEDS IN TRAINING OF EMPLOYEE IN D.D.B. COMPANY LIMITED

ชวัลณัฐ บุลภรณ์ภิรมย์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท บี.บี.ดี. จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท บี.บี.ดี. จำกัด ประชากรในครั้งนี้ คือประชากรคือพนักงานบริษัท บี.บี.ดี. จำกัด จำนวน 240 คน เป็นชายจำนวน 214 คน หญิงจำนวน 26 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัท บี.บี.ดี. จำกัด จำนวน 150 คนโดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์การทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท บี.บี.ดี. จำกัด เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 89.33 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 10.67 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาอายุน้อยอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.33 น้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.67 ส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.67 จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.33 และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.00 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 52.67 เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 40.67 น้อยที่สุดเป็นหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 6.66 ในส่วนของรายได้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.67 รองลงมามีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.67 มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.33 และมีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.00 สำหรับประสบการณ์การทำงานกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมามีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.33 และน้อยที่สุดมีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 3 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.67

ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท บี.บี.ดี. จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท บี.บี.ดี.

จำกัดมากที่สุดอยู่ในลำดับแรก คือด้านการขาดแคลนความรู้ โดยเฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานไม่ทราบระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง รองลงมาคือด้านความคิดรวบยอด โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ ส่วนความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัดอยู่ในลำดับน้อยที่สุด คือ ด้านเทคนิควิธี โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการปฏิบัติงาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการขาดแคลนทักษะ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดรวบยอด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้านคือด้านการขาดแคลนความรู้ ด้านการขาดแคลนทักษะ ด้านเจตคติ ด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความคิดรวบยอด

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ 1) ด้านการขาดแคลนความรู้ (Knowledge) ผู้บริหารของบริษัทปีปีดี จำกัด ต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในเรื่องระเบียบการปฏิบัติงานให้พนักงานทุกคนได้รับรู้เนื่องจากพนักงานไม่ทราบระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง 2) ด้านการขาดแคลนทักษะ (Skills) ผู้บริหารของบริษัทปีปีดี จำกัด ต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในเรื่องทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเนื่องจาก พนักงานขาดทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 3) ด้านเจตคติ (Attitude) ผู้บริหารของบริษัทปีปีดี จำกัด ต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในเรื่องการทำงานให้มีประสิทธิภาพเนื่องจากพนักงานไม่กระตือรือร้นในการทำงาน 4) ด้านเทคนิควิธี (Technical skill) ผู้บริหารของบริษัทปีปีดี จำกัด ต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในเรื่องเทคนิคการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ 5) ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Skill) ผู้บริหารของบริษัทปีปีดี จำกัด ต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในเรื่องเทคนิคการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ 6) ด้านความคิดรวบยอด (Conceptual Skill) ผู้บริหารของบริษัทปีปีดี จำกัด ต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในเรื่องการพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่

ภูมิหลัง

การจัดการด้านการบริหารในองค์กรซึ่งในภาวะปัจจุบัน ต้องประสบกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงทางสภาพในการแข่งขันกันของธุรกิจที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยมีปัจจัยด้านต่าง ๆ เป็นส่วนประกอบ เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง ที่ทำให้เกิดการแข่งขันและเกิดค่าของความนิยมต่าง ๆ ตลอดจนความต้องการในตัวพนักงานที่ต้องมีความรู้ ความสามารถและมีทักษะในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงทำให้ข้อมูล และข่าวสาร การติดต่อสื่อสารที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว เมื่อพิจารณาถึงสภาพการณ์ต่างๆ ข้างต้น จึงเห็นได้อย่างชัดเจนว่าองค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะภาคเอกชน ต้องทบทวนกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการบริหารงาน เพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันกับผู้อื่น ทั้งในระดับประเทศและระดับโลก และการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรก็เป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร สภาพพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้เสนอแนะว่าควรจะได้เร่งรัดให้มีการวางระบบการบริหารจัดการและการประสานงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อเตรียมกำลังคนให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

ทางเทคโนโลยีในกระบวนการผลิต นอกจากนั้น ยังควรส่งเสริมให้สถาบันการฝึกอบรมทั้งของรัฐและเอกชน จัดการฝึกอบรมทักษะในด้านการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับการบริหารบุคลากร การเงิน การตลาด และการจัดองค์กรทางธุรกิจ รวมทั้งทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ผู้ประกอบการกลุ่มผู้นำทางธุรกิจในชุมชนกลุ่ม สหกรณ์ เพื่อเพิ่มศักยภาพของชุมชนในทางเศรษฐกิจ

ความเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยได้ทำให้การฝึกอบรมบุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อความ เจริญก้าวหน้าของประเทศ ขององค์กร และของตัวบุคลากรเองอย่างไรก็ตามการฝึกอบรมบุคลากรจะต้อง กระทำอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ จึงจะทำให้การรับมือกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสัมฤทธิ์ผลตาม เป้าหมาย ในการฝึกอบรมดังกล่าว จำเป็นต้องตระหนักถึงการพัฒนาบุคลากร โดยการจัดการฝึกอบรมให้ตรง กับความต้องการของบุคลากรในองค์กร เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของบุคคลให้สามารถปฏิบัติงานใน หน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทักษะในการปฏิบัติงาน จึง จะทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในอันที่จะยกระดับการพัฒนาประเทศให้ เจริญก้าวหน้า ด้วยสาเหตุนี้การที่จะบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจึงจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และ ความสามารถสูง และพนักงานที่จะมาปฏิบัติงานจึงจำเป็นที่จะต้องมีความสามารถ ถ้าในองค์กรที่มี เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัย พนักงานในองค์กรนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีทักษะ เพราะฉะนั้น การที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรือประสบความสำเร็จได้นั้น พนักงานในองค์กรจะต้องเป็นผู้ที่มีความ กระตือรือร้นและตื่นตัวอยู่เสมอพร้อมที่จะยอมรับการเรียนรู้ก้าวไปพร้อม ๆ กับเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อให้ องค์กรนั้นสามารถแข่งขันในตลาดการค้าได้ การพัฒนาทักษะจึงเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถพัฒนาคนให้สามารถ นำไปพัฒนางานที่ตนเองรับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย และเป้าหมายที่ องค์กรกำหนดซึ่งการพัฒนาทักษะในหน้าที่ของหน่วยงานตนเองมิใช่เพื่อก่อให้เกิดการสำเร็จผลตามเป้าหมาย ขององค์กรเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการพัฒนาทางด้านทักษะการเรียนรู้เฉพาะอย่าง เฉพาะด้านของแต่ละบุคคล เพื่อพัฒนาและปรับปรุงเพิ่มเติมความรู้และความเข้าใจ ตลอดจนความชำนาญเพื่อยกระดับมาตรฐานการ ปฏิบัติงานให้มีคุณภาพสูงขึ้นและยังส่งผลให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอีกด้วย

การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะสามารถกระทำได้กับพนักงานในทุกระดับขั้นของการปฏิบัติงานเพื่อเป็น การส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ ทักษะ ความชำนาญ ความเข้าใจตลอดจนทัศนคติที่ดีและยอมรับการ เปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เช่น พฤติกรรมที่เคยชินกับการปฏิบัติงานในวิธีแบบเก่า ๆ ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงาน ไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือสำเร็จได้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือนโยบายที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ การยอมรับในการ พัฒนาทักษะของการปฏิบัติงานจะเป็นการยกระดับมาตรฐานของการปฏิบัติงานให้อยู่ในขั้นที่สูงขึ้น และมีความ เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเอง จึงมีวิธีการอยู่หลายวิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ และ ความสามารถจนเกิดทักษะความชำนาญ มีการยอมรับในสิ่งเหล่านั้นแล้วนำมาปฏิบัติใช้อย่างถูกต้องทันต่อ เหตุการณ์ จนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ การที่จะปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานศึกษา หาความรู้ด้วยตนเอง หรือสอบถามผู้ร่วมงานรอบข้างคงจะไม่ประสบผลสำเร็จ และจะทำให้เสียเวลาในการ ปฏิบัติงานไปโดยเปล่าประโยชน์ การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะจึงเป็นวิธีการที่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ที่

ได้รับการพัฒนาทักษะนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการและตรงตามเป้าหมายหรือนโยบายที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จนั้น

บริษัท บีบีดี จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินงานทางด้านจัดหาหน่วยจ่ายไฟฟ้าให้กับการไฟฟ้าเขตบางบัวทองและบางขุนเทียนซึ่งลักษณะการทำงานออกจัดหาเอาเลขอ่านที่มิเตอร์ไฟฟ้าและน้ำประปาตามบ้านผู้ใช้ไฟและน้ำประปา พร้อมส่งใบแจ้งค่าน้ำค่าไฟ ปัจจุบันมีพนักงานทั้งสิ้นประมาณ 240 คน ผลการดำเนินงานในภาพโดยรวมจะมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ แต่ทางบริษัทก็ยังประสบปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาภายในบริษัทคือ ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานในบริษัทยังขาดความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเองที่ต้องปฏิบัติ และการมองข้ามสิ่งต่างๆเพราะเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยตลอดจนการสื่อสารที่เข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคในการพัฒนาภายในองค์กรทั้งสิ้น ซึ่งบริษัท บีบีดี จำกัด ได้ตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่ง และการที่จะพัฒนาพนักงานที่มีอยู่ให้สามารถดำเนินงานเพื่อให้เกิดคุณภาพ จึงมองเห็นถึงความสำคัญที่จะต้องศึกษาถึงปัญหาทักษะในการปฏิบัติงานและความต้องการในการฝึกอบรมพนักงานบริษัท บีบีดี จำกัด เพื่อดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องปัญหาอุปสรรคและจุดอ่อนในการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งมีผลกระทบกับการดำเนินงานที่ไม่สามารถทำให้นโยบายและเป้าหมาย ตลอดจนแผนงานขององค์กรบรรลุผลตามวัตถุประสงค์

การศึกษาความต้องการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในการทำงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานเพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา และเป็น การเตรียมความพร้อมสำหรับการรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ตลอดจนอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและ ยังเป็นการพัฒนาคุณภาพ ทักษะ ให้กับพนักงานซึ่งจะเป็นการส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับ การพัฒนาองค์กร พัฒนาไปได้อย่างมีประสิทธิภาพจนสามารถแข่งขันกับบริษัทอื่น ๆ ได้ การแก้ไขปัญหาลูกจ้าง ขาดความรู้ ความสามารถ ทักษะคติ ตลอดจนเป็นการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาทักษะของพนักงานบริษัท บีบีดี จำกัด จึงมีความสำคัญที่จะต้องศึกษาปัญหาทักษะในการปฏิบัติงานและความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อ พัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานโดยให้ความสำคัญที่จะศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลในเรื่องที่เป็นปัญหาและ อุปสรรคในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำมาปรับปรุงหาแนวทางในการดำเนินการ ให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์และ นโยบายที่บริษัทได้กำหนดไว้ ด้วยความตระหนักในความสำคัญของการพัฒนาพนักงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึง มีความสนใจที่จะศึกษาถึงความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท บีบีดี จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ในการพัฒนาพนักงานขององค์กรให้มีความรู้ ทักษะ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นพนักงานที่มี คุณภาพ และสามารถนำไปพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท บีบีดี จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท บีบีดี จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรคือพนักงานบริษัท บีบีดี จำกัด จำนวน 240 คน เป็นชายจำนวน 214 คน หญิงจำนวน 26 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัท บีบีดี จำกัด จำนวน 150 คนโดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) จำนวน 2 ตอนโดยได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสร้างเครื่องมือวิจัยหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดประเด็นปัญหา กรอบ และแนวคิดการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยค้นคว้าทฤษฎี แนวคิดจากบทความผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือ วารสารต่าง ๆ รวมทั้งหลักการและวิธีการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ซึ่งได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

2. สร้างข้อคำถาม นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบ ซึ่งองค์ประกอบของเครื่องมือวิจัยประกอบด้วยเนื้อหาสรุปได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท บีบีดี จำกัด เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 43 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์ คะแนนการประมาณค่า ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง ระดับความต้องการมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง ระดับความต้องการมาก
คะแนน	3	หมายถึง ระดับความต้องการปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง ระดับความต้องการน้อย
คะแนน	1	หมายถึง ระดับความต้องการน้อยที่สุด

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งมีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความครบถ้วนของเนื้อหาเพื่อนำไปทดลองใช้ (pretest) กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้โดยนำไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (pretest) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา ก่อนที่จะนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยทดสอบความเชื่อมั่นแบบ Cronbach ที่เรียกว่าการหาค่า (Alpha Coefficient) และเมื่อผ่านการทดสอบแล้วนำ

แบบสอบถามที่ทดสอบแล้วไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำ มาปรับปรุงแล้วแก้ไขจนมั่นใจว่า เนื้อหาที่มีความเที่ยงตรงต่อเนื้อหาที่ต้องทำการทดสอบจึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) การเลือกตัวอย่างแบบสะดวกสบาย (Convenience หรือ Accidental Sampling)
2. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปลงตารางโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา
2. นำแบบสอบถามมาลงตารางตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
 - 3.1 ข้อมูลสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ
 - 3.2 ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ดังนี้

1.00 – 1.80	หมายถึง	มีระดับความต้องการน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีระดับความต้องการน้อย
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีระดับความต้องการปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีระดับความต้องการมาก
4.21 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความต้องการมากที่สุด
 - 3.3 เปรียบเทียบระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด โดยการทดสอบค่า (t-test Independent)
 - 3.4 เปรียบเทียบระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด ในแต่ละด้านจำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคลเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ Sheffe เมื่อมีความแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยสรุปผลการวิจัยข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด เป็นเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 89.33 เป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาอายุน้อยระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีอายุน้อยระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 น้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 72.67 จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33 และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.67 เป็นโสด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 40.67 น้อยที่สุดเป็นหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66 ในส่วนของรายได้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67 รองลงมามีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67 มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 และมีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 สำหรับประสบการณ์การทำงานกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.33 และน้อยที่สุดมีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 3 - 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด

จากการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.88$, S.D.= 0.143) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัดมากที่สุดอยู่ในลำดับแรก คือด้านการขาดแคลนความรู้ ($\bar{x}=4.08$, S.D.= 0.259) รองลงมาคือด้านความคิดรวบยอด ($\bar{x}=3.94$, S.D.= 0.259) ส่วนความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัดอยู่ในลำดับน้อยที่สุด คือ ด้านเทคนิควิธี ($\bar{x}=3.74$, S.D.= 0.308)

ค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด ด้านการขาดแคลนความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.08$, S.D.= 0.259) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าประเด็นเรื่องพนักงานไม่ทราบระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{x}=4.65$, S.D.= 0.591) รองลงมาคือประเด็นเรื่องพนักงานขาดความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย และกฎระเบียบ

ข้อบังคับของบริษัท ($\bar{x}=4.49$, S.D.= 0.502) และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือพนักงานขาดความรู้ในเทคนิคใหม่ ($\bar{x}=3.53$, S.D.= 0.620)

ค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด ด้านการขาดแคลนทักษะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.84$, S.D.= 0.267) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าประเด็นเรื่องพนักงานขาดทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และเรื่องอัตราความผิด/สูญเปล่า/สูญเสียในการทำงานสูงเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{x}=4.65$, S.D.= 0.569 และ S.D.=0.624 ตามลำดับ) รองลงมาคือประเด็นเรื่องพนักงานขาดทักษะในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน ($\bar{x}=4.00$, S.D.= 0.859) และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือพนักงานไม่รู้วิธีการหรือเทคนิคในการทำงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x}=3.25$, S.D.= 0.647)

ค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด ด้านเจตคติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.90$, S.D.= 0.284) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าประเด็นเรื่องพนักงานไม่กระตือรือร้นในการทำงานเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{x}=4.51$, S.D.= 0.693) รองลงมาคือประเด็นเรื่องได้รับการร้องเรียน บ่น ตำหนิ ต่อว่าจากลูกค้า ($\bar{x}=4.27$, S.D.= 0.776) และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือพนักงานมักหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบในงาน ($\bar{x}=3.41$, S.D.= 0.519)

ค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด ด้านเทคนิควิธี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.74$, S.D.= 0.308) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าประเด็นเรื่องเทคนิคการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{x}=4.61$, S.D.= 0.622) รองลงมาคือประเด็นเรื่องเทคนิคการวางแผนการทำงาน ($\bar{x}=3.97$, S.D.= 0.607) และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=2.72$, S.D.= 0.696)

ค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.79$, S.D.= 0.265) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าประเด็นเรื่องเทคนิคการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{x}=4.44$, S.D.= 0.649) รองลงมาคือประเด็นเรื่องมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ($\bar{x}=3.91$, S.D.= 0.679) และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือศิลปะการจูงใจในการทำงาน ($\bar{x}=3.45$, S.D.= 0.569)

ค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด ด้านความคิดรวบยอด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.94$, S.D.= 0.259) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าประเด็นเรื่องการพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่เป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{x}=4.31$, S.D.= 0.752) รองลงมาคือประเด็นเรื่องเทคนิคการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ($\bar{x}=4.01$, S.D.= 1.062) และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่ม

ตัวอย่างเห็นว่าเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($\bar{X}=3.63$, S.D.= 0.484)

กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความต้องการฝึกอบรมมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{X}=3.96$, S.D.= 0.124) โดยเฉพาะด้านการขาดแคลนความรู้ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี ($\bar{X}=3.85$, S.D.= 0.130) โดยเฉพาะด้านการขาดแคลนความรู้ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรมน้อยกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{X}=3.79$, S.D.= 0.178) โดยเฉพาะด้านเทคนิควิธี และด้านความคิดรวบยอด

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ($\bar{X}=3.97$, S.D.= 0.164 และ S.D.= 0.142) โดยเฉพาะด้านการขาดแคลนความรู้ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{X}=3.85$, S.D.= 0.130) โดยเฉพาะด้านการขาดแคลนความรู้ เช่นกัน

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสดและหม้าย/หย่าร้าง มีความต้องการฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มสถานภาพอื่น ($\bar{X}=3.95$, S.D.= 0.128 และ S.D.= 0.167) โดยเฉพาะด้านการขาดแคลนความรู้ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว ($\bar{X}=3.82$, S.D.= 0.124) โดยเฉพาะด้านการขาดแคลนความรู้ เช่นกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความต้องการฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือนอื่น ($\bar{X}=3.97$, S.D.= 0.147) โดยเฉพาะด้านการขาดแคลนความรู้ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท ($\bar{X}=3.95$, S.D.= 0.117) โดยเฉพาะด้านการขาดแคลนความรู้ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรมน้อยกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือนอื่น ($\bar{X}=3.84$, S.D.= 0.155) โดยเฉพาะด้านเทคนิควิธี

กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีความต้องการฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงานอื่น ($\bar{X}=3.97$, S.D.= 0.133) โดยเฉพาะด้านการขาดแคลนความรู้ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 3 - 5 ปี ($\bar{X}=3.87$, S.D.= 0.104) โดยเฉพาะด้านการขาดแคลนความรู้ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรมน้อยกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงานอื่น ($\bar{X}=3.84$, S.D.= 0.148) โดยเฉพาะด้านเทคนิควิธี

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิจัยการวิเคราะห์สมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์

จากการวิเคราะห์พบว่า การเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท บีบีดี จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการขาดแคลนทักษะ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดรวบยอด

การเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท บีบีดี จำกัด จำแนกตามเพศ ด้านการขาดแคลนความรู้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องพนักงานขาดความรู้เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย พนักงานไม่ทราบ

เป้าหมายของงานที่ทำ และพนักงานขาดความรู้ในเทคนิคใหม่ สำหรับด้านการขาดแคลนทักษะพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องพนักงานขาดทักษะในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน สำหรับด้านเจตคติพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องพนักงานยังทำงานร่วมกันไม่ดีเท่าที่ควร พนักงานมีความขัดแย้งกันภายใน พนักงานไม่กระตือรือร้นในการทำงาน และได้รับการร้องเรียน บ่น ตำหนิ ต่อว่าจากลูกค้า สำหรับด้านเทคนิควิธีพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องเทคนิคการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความปลอดภัยในการทำงาน และเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการปฏิบัติงาน สำหรับด้านมนุษยสัมพันธ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องภาวะผู้นำ การพัฒนาบุคลิกภาพ ศิลปะการจูงใจในการทำงาน เทคนิคการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเทคนิคการสอนงาน สำหรับด้านความคิดรวบยอดพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการทำงาน เทคนิคการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ และเทคนิคการบริหารเวลา

ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความต้องการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้านคือด้านการขาดแคลนความรู้ ด้านการขาดแคลนทักษะ ด้านเจตคติ ด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความคิดรวบยอด

ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้านคือด้านการขาดแคลนความรู้ ด้านการขาดแคลนทักษะ ด้านเจตคติ ด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความคิดรวบยอด

ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความต้องการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้านคือด้านการขาดแคลนความรู้ ด้านการขาดแคลนทักษะ ด้านเจตคติ ด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความคิดรวบยอด

ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีความต้องการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้านคือด้านการขาดแคลนความรู้ ด้านการขาดแคลนทักษะ ด้านเจตคติ ด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความคิดรวบยอด

ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้านคือด้านการขาดแคลนความรู้ ด้านการขาดแคลนทักษะ ด้านเจตคติ ด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความคิดรวบยอด

อภิปรายผล

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัดมากที่สุดอยู่ในลำดับแรก คือด้านการขาดแคลนความรู้ อาจเป็นเพราะปัญหาการขาดความรู้ในผลิตภัณฑ์ใหม่ เทคนิคใหม่ อยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจากความรู้ในด้านนี้เป็นความรู้เฉพาะทางที่แต่ละฝ่ายงานจัดให้มีการเรียนรู้กันเอง ไม่มีการอบรมในส่วนของบริษัทในภาพรวม รองลงมาคือด้านความคิดรวบยอด ส่วนความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัดอยู่ในลำดับน้อยที่สุด คือ ด้านเทคนิควิธี

ค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด ด้านการขาดแคลนความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าประเด็นเรื่องพนักงานไม่ทราบระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นเรื่องพนักงานขาดความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย และกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือพนักงานขาดความรู้ในเทคนิคใหม่ ส่วนค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด ด้านการขาดแคลนทักษะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าประเด็นเรื่องพนักงานขาดทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และเรื่องอัตราความผิด/สูญเสีย/สูญเสียในการทำงานสูงเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นเรื่องพนักงานขาดทักษะในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือพนักงานไม่รู้วิธีการหรือเทคนิคในการทำงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด ด้านเจตคติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าประเด็นเรื่องพนักงานไม่กระตือรือร้นในการทำงานเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นเรื่องได้รับการร้องเรียน บ่น ตำหนิ ต่อว่าจากลูกค้า และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือพนักงานมักหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบในงาน ส่วนค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด ด้านเทคนิควิธี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานจำเป็นต้องมีความรู้ในด้านเทคนิควิธีในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้พนักงานนั้นพัฒนาตนเองซึ่งทักษะทางด้านเทคนิควิธีนั้นมีรายละเอียดในการเพิ่มประสิทธิภาพในงานอย่างชัดเจน เช่น มีการเสนอการฝึกอบรมการพัฒนาความรู้ในเรื่องเทคนิคการปรับปรุงเพื่อเพิ่มผลผลิต การใช้คอมพิวเตอร์ในที่ทำงาน และความรู้ทางด้านภาษาทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าประเด็นเรื่องเทคนิคการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นเรื่องเทคนิคการวางแผนการทำงาน และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการปฏิบัติงาน สำหรับค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปีดี จำกัด ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก บริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในฐานะสมาชิกของกลุ่มและสร้างความร่วมมือ

กับกลุ่มรวมถึงความเข้าใจถึงความต้องการของผู้อื่น และกระตุ้นคนอื่นๆ ในองค์กรให้มีส่วนร่วมในการทำงาน ดังนั้นเทคนิคทางด้านมนุษยสัมพันธ์จึงมีองค์ประกอบครบที่พนักงานต้องการที่จะอบรมไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน ส่วนการสร้างบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงานและมีการสอนงานหรือการถ่ายทอดงานที่ดีให้สื่อสารกันอย่างเข้าใจทำให้งานนั้นออกมาไม่มีปัญหาหรือมีการประชุมที่มีประสิทธิภาพและการพัฒนาบุคลิกภาพและการเข้าสังคมก็ถือว่าเป็นส่วนที่จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ และเมื่อพิจารณารายการประเด็นคำถามพบว่าประเด็นเรื่องเทคนิคการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นเรื่องมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือศิลปะการจูงใจในการทำงาน ส่วนค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปิ๊ปดี จำกัด ด้านความคิดรวบยอด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะในการทำงานปัจจุบันพนักงานนั้นมีความต้องการที่จะต้องการการเลื่อนตำแหน่งหรือการสร้างความเป็นผู้นำให้แก่ตนเองดังนั้นพนักงานจึงควรที่จะต้องมีการพัฒนาทางด้านความคิดรวบยอดเพราะทักษะด้านความคิดรวบยอดเป็นสิ่งที่รวบรวมความคิดทุกอย่างเกี่ยวกับการทำงานเพื่อที่จะพัฒนาตนเองและสร้างแรงจูงใจในการทำงานสามารถที่จะคิดและวิเคราะห์พร้อมกับตัดสินใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ถวิล เกื้อกุลวงศ์ (2528) ได้กล่าวว่า ทักษะด้านความคิดรวบยอด (Conceptual Skill) คือความสามารถที่เข้าใจความสลับซับซ้อนขององค์การโดยภาพรวมและความรู้ เข้าใจว่าการปฏิบัติงานของใครที่เหมาะสมกับตำแหน่งไหนในองค์การ ความรู้ในเรื่องเหล่านี้จะเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารดำเนินการให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์หลักขององค์การโดยส่วนรวมมากกว่าที่จะดำเนินการไปตามหลักการและเป้าหมายความต้องการของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด และเมื่อพิจารณารายการประเด็นคำถามพบว่าประเด็นเรื่องการพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่เป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นเรื่องเทคนิคการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นความต้องการที่จะฝึกอบรมน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าสมมติฐานเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการขาดแคลนทักษะ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดรวบยอด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความต้องการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้านคือด้านการขาดแคลนความรู้ ด้านการขาดแคลนทักษะ ด้านเจตคติ ด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความคิดรวบยอด เนื่องมาจากว่าในปัจจุบันสังคมไทยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ เปิดโอกาสให้คนทุกเพศทุกวัยมีโอกาสในการศึกษาหาความรู้ทั้งจากในห้องเรียนและนอกห้องเรียน การเรียนรู้ต่าง ๆ จะต้องเรียนรู้หรือมาจากความต้องการของตัวเอง และควรมีลักษณะของการค้นคว้าหาความรู้เอง กระตือรือร้น (Active Participant) ดังนั้นลักษณะต่างๆของการเรียนรู้จึงไม่ได้เกิดจากปัจจัยอื่นใด หากแต่เกิดจากความใฝ่รู้ของตนเองในการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเอง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้านคือด้านการขาดแคลนความรู้ ด้านการขาดแคลนทักษะ ด้านเจตคติ ด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความคิดรวบยอด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส

ต่างกันมีความต้องการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้านคือด้านการขาดแคลนความรู้ ด้านการขาดแคลนทักษะ ด้านเจตคติ ด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความคิดรวบยอด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้านคือด้านการขาดแคลนความรู้ ด้านการขาดแคลนทักษะ ด้านเจตคติ ด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความคิดรวบยอด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้านคือด้านการขาดแคลนความรู้ ด้านการขาดแคลนทักษะ ด้านเจตคติ ด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความคิดรวบยอด ทั้งนี้อาจเพราะว่า เนื่องจากวัฒนธรรมการปฏิบัติงานของสังคมไทยเป็นสังคมของการให้เกียรติผู้อาวุโสกว่า ดังนั้นการปฏิบัติงานบางประเภทผู้ที่อาวุโสกว่าหรือผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่าจะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาลงมามีปฏิบัติแทนและขณะเดียวกันนั้น สังคมไทยเป็นสังคมของการเอื้ออาทร และเป็นสังคมของการเรียนรู้ หากมีบุคลากรท่านใดไม่ทราบหรือไม่เข้าใจในระบบการทำงานผู้ที่ทราบกระบวนการก็จะชี้แจงหรืออธิบาย ให้ผู้ที่ไม่เข้าใจทราบ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการขาดแคลนความรู้ (Knowledge) ผู้บริหารของบริษัทปีปิติ จำกัด ต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในเรื่องระเบียบการปฏิบัติงานให้พนักงานทุกคนได้รับรู้เนื่องจากพนักงานไม่ทราบระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
2. ด้านการขาดแคลนทักษะ (Skills) ผู้บริหารของบริษัทปีปิติ จำกัด ต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในเรื่องทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเนื่องจาก พนักงานขาดทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
3. ด้านเจตคติ (Attitude) ผู้บริหารของบริษัทปีปิติ จำกัด ต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในเรื่องการทำงานให้มีประสิทธิภาพเนื่องจากพนักงานไม่กระตือรือร้นในการทำงาน
4. ด้านเทคนิควิธี (Technical skill) ผู้บริหารของบริษัทปีปิติ จำกัด ต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในเรื่องเทคนิคการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
5. ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Skill) ผู้บริหารของบริษัทปีปิติ จำกัด ต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในเรื่องเทคนิคการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ด้านความคิดรวบยอด (Conceptual Skill) ผู้บริหารของบริษัทปีปิติ จำกัด ต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในเรื่องการพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาเรื่องความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปีปิติ จำกัด ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการของบริษัท ปีปิติ จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงการทำงานของพนักงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำงาน of พนักงานเปรียบเทียบระหว่างก่อนการฝึกอบรมกับหลังการฝึกอบรม ว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร เพื่อนำมาพัฒนาหลักสูตรการอบรมให้มีความเหมาะสมต่อการทำงานต่อไป