

ความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงาน
บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
สุนทรี กิमानันท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2553

ความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงาน
บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
สุนทรี กิমানันท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงาน
บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
สุนทรี กิমানันท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2553

สุนทรื กิमानันท์. (2553). ความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง.

การวิจัยนี้ มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ใน 3 ด้านคือด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย ด้านทักษะปฏิบัติการขาย และด้านกระบวนการฝึกอบรม และเปรียบเทียบระดับความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ใน 6 ด้านจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) 5 อันดับ รวม 37 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7390 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test for Independent Samples)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย ด้านกระบวนการฝึกอบรม โดยรวมและรายข้อในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก และด้านทักษะปฏิบัติการขาย โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อที่ 1 ต้องการฝึกประยุกต์ทักษะการเจรจาต่อรองในงานขาย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจริง อยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษา และจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรมต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขายโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01
4. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวม และด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

STAFF TRAINING NEEDS FOR SELLING SKILLS DEVELOPMENT
OF K.C. METAL SHEET CO.,LTD.

AN ABSTRACT
BY
SUNTAREE KIMANAN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
October 2010

Suntaree Kimanan. (2010). *Staff Training Needs for Selling Skills Development of K.C. Metal Sheet Co.,Ltd.* Master's Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok: Graduate School. Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assist. Prof. Pajongsak Moudsong.

This research is intended to study and compare the Staff Training Needs for Selling Skills Development of K.C. Metal Sheet Co.,Ltd. in 3 aspects ; Selling Knowledge, Selling Skills and Training Process. The study is classified by gender, age, position, education qualification, work experience and the frequency of training course.

The samples used in this research are 110 employees of K.C. Metal Sheet Co.,Ltd. The instrument used for data collection was the 5 rating scale questionnaires; it comprised 37 items in the 3 aspects: - Selling Knowledge, Selling Skills and Training Process and reliability were .7390. The statistic used for analyzing the data were percentage, mean, standard deviation and t-test for independent samples.

The research results found out the summarize as follow;

1. Staff Training needs in all aspects were high level. To analyze the needs in each aspect, it was found that Selling Knowledge, Training Process aspect were high level and Selling Skills aspect was high level except No. 1 which is in the mid level.

2. Staff Training needs with different sex, ages and different experience in all 3 aspects were not statistically significant different.

3. Staff Training needs with different education and frequency of training courses in all 3 aspects were statistically significant different at the .05 level.

4. Staff Training needs with different position in all 3 aspects were statistically and Selling Skills aspect significantly different at the .01 level.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร คณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี.
เมททอลซีท จำกัด ของสุนทรี ภิमानันท์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจญศักดิ์ หมวดสง)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร



(อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจญศักดิ์ หมวดสง)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพิร์ ลิ้มไทย)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา ลังซ์เกษม)

วันที่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2553

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้โดยความกรุณาอย่างยิ่งของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผงศักดิ์ หมวดสง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ ปรึกษา และข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลี้มไทย อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล ที่กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และ คณาจารย์จากภาควิชาอื่นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ให้การอบรม สั่งสอน และ ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ทั้งในการทำงาน และการดำเนินชีวิต อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณมูลนิธิ El Farouq ประเทศอังกฤษ ที่สนับสนุนทุนการศึกษาของผู้วิจัย ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอขอบคุณผู้บริหารบริษัทบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด เป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนหัวหน้างาน และพนักงานของบริษัททุกท่านที่ได้กรุณา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ ดร.เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์ คุณชลธิชา เจริญกิจ และดร. อิมติยาส ยูซุฟ (มหาวิทยาลัยอีสต์แฮมป์ไชร์) ตลอดจนเพื่อนๆ นิสิตปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา และผู้ที่มีพระคุณที่ไม่ได้ กล่าวนามในที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

คุณประโยชน์และความดีของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาคุณต่อ พ.ต.ท. สมบูรณ์ กิमानันท์ (บิดา) และนางสะอาด แก่นศิริ (มารดา) ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณ ทุกท่านที่ได้ชี้แนะแนวทางที่ดี แก่ผู้วิจัยตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

สุนทรี กิमानันท์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความต้องการฝึกอบรม.....	7
การสำรวจความต้องการฝึกอบรม.....	8
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม.....	11
ความหมายของการจัดฝึกอบรม.....	11
กระบวนการจัดฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ.....	12
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม.....	14
ประโยชน์ของการฝึกอบรม.....	15
ประเภทของการฝึกอบรม.....	16
องค์ประกอบหลักของการจัดฝึกอบรม.....	17
ทฤษฎีและจิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่.....	21
ประวัติ และนโยบายการบริหารทรัพยากรของบริษัท เคซี เมททอลซีท จำกัด.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	49
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	49
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	49
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	49
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	50
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
อภิปรายผล.....	52
ข้อเสนอแนะ.....	54
บรรณานุกรม.....	56
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก.....	59
ภาคผนวก ข.....	62
ภาคผนวก ค.....	63
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	64

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม.....	37
2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนา ทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด รายด้าน และรวมทุกด้าน.....	38
3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย.....	39
4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ด้านทักษะปฏิบัติการขาย.....	40
5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ด้านกระบวนการฝึกอบรม.....	41
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ การขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำแนกตาม เพศ.....	43
7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ การขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำแนกตาม อายุ.....	44
8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ การขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	45
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ การขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำแนกตาม ตำแหน่งงาน.....	46
10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ การขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำแนกตาม ประสบการณ์ การทำงาน.....	47
11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ การขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำแนกตาม จำนวนครั้ง เข้ารับการฝึกอบรม.....	48

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกระบวนการทำงานแบบระบบ.....	13
2 แสดงโครงสร้างองค์กร.....	24

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ทรัพยากรมนุษย์ นับเป็นทรัพยากรอันทรงคุณค่าขององค์กร ในการสนับสนุนให้เกิดการบริหาร จัดการ และดำเนินงานที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ บรรลุผลตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ อีกทั้งสร้างชื่อเสียง ให้เป็นที่ยอมรับและได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ดังที่ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2544: 10) ได้กล่าวไว้ว่า "ทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จของทุกองค์กร เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สร้างคุณค่าให้แก่องค์กรสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นทรัพยากรประเภทมีมูลค่าเพิ่ม (value added) เพราะยิ่งใช้ยิ่งทำให้มีประสิทธิภาพ ทักษะเพิ่มขึ้น"

การพัฒนาและฝึกอบรม จึงนับเป็นเครื่องมือที่หลายองค์กรเลือกใช้ในการเพิ่มพูนทักษะความรู้ ความสามารถ และศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ที่ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในการสร้างสรรค์ผลงานให้กับองค์กร และการทำงานในสายงานอาชีพได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ สอดคล้องกับนโยบายและทิศทางการทำงานที่องค์กรคาดหวัง ดังที่สมชาย หิรัญกิตติ (2542: 1) ได้กล่าวไว้ว่า "การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นที่ต้องทำ เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กร สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าขององค์กร"

"การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นองค์กรต้องมีการพัฒนาตั้งแต่โครงสร้างและกระบวนการบริหารที่มุ่งเน้นที่จะให้บุคลากรทุกคนมีการเพิ่มปริมาณงาน คุณภาพของความชำนาญงานและความรู้ ด้วยการสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเฉพาะสายอาชีพให้มากขึ้น เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพิ่มพูนสิ่งแปลกใหม่ทั้งทางด้านวิชาการและเทคโนโลยี ตลอดจนกลยุทธ์ทางการตลาดด้วย ซึ่งอาจร่วมอบรมกับหน่วยงานที่จัดขึ้นภายนอกองค์กรหรือภายในองค์กรเองก็ได้ และส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมตามสายงานในหน้าที่ต่าง ๆ แก่พนักงานทุกระดับ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประสิทธิภาพ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ สูง เกิดความคิดที่ดีต่อองค์กรและหน่วยงาน นอกจากนี้องค์กรต้องให้ความสำคัญต่อสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิการที่ดีแก่พนักงานอย่างเป็นระบบด้วยความจริงใจ ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจแก่พนักงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มศักยภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในทุกหน่วยงาน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเป็นไปตามประสิทธิผลที่ตั้งใจ" (Jakubauskas and Baumel: ix-x)

จึงสรุปได้ว่าปัจจุบันการพัฒนาและฝึกอบรม นับเป็นเครื่องมือที่องค์กรต่างๆ ใช้ในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร อีกทั้งเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญที่จำเป็นต่อการทำงานในสายอาชีพ โดยเฉพาะในธุรกิจการค้า ที่ต้องอาศัย

พนักงานที่มีทักษะการขาย และทักษะการปฏิบัติงานขาย เพื่อสร้างผลสำเร็จให้กับยอดขายขององค์กร และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้กับพนักงานเอง

บริษัท เคซี เมทอลซีท จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 204 หมู่ 2 ถนนเลี้ยวเมือง ตำบลพระลับ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ก่อตั้งขึ้นในปี 2548 เป็นผู้จำหน่าย และติดตั้งผลิตภัณฑ์จากวัสดุเหล็กกรีดลอน ภายใต้เครื่องหมายการค้าจดทะเบียน "ตรารถถัง" ซึ่งประกอบด้วย แผ่นหลังคาเหล็ก แผ่นผนังเหล็ก แผ่นหลังคาตัดโค้ง แผ่นปิดครอบ แผ่นเกล็ดระบายอากาศ หลังคาโปร่งแสง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยใช้วัตถุดิบเหล็กเคลือบในการรีดขึ้นรูปจาก บริษัท บลูสโคปสตีล จำกัด และได้รับรองมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยยึดหลักการบริหารงานด้านคุณภาพที่จริงจัง และมีนโยบายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมีส่วนร่วมในความสำเร็จของลูกค้า พร้อมสร้างความประทับใจ ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพเพื่อเป็นผู้นำเรื่องหลังคาเหล็ก

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของบริษัท เคซี เมทอลซีท จำกัด จำนวน 2 ท่าน คือ คุณชลธิชา และคุณอลัมพล เจริญกิจ พบว่าผู้บริหารทั้ง 2 ท่านมีความเห็นสอดคล้องกันคือตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร และต้องการให้พนักงานทุกระดับมีทักษะด้านการขาย เพราะพนักงานในองค์กร ไม่ว่าจะอยู่ในหน่วยงานใด ก็มีโอกาสในการขายทั้งทางตรง และทางอ้อม และมีส่วนสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้องค์กร จึงต้องการพัฒนาทักษะการขาย และความรู้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องให้กับพนักงานทุกระดับโดยทั่วกัน นอกเหนือจากการอบรมหลักสูตรหลักที่มีอยู่ในปัจจุบัน คือการอบรมปฐมนิเทศ และอบรมด้านผลิตภัณฑ์ให้กับพนักงานใหม่ก่อนการเริ่มงาน ประกอบกับบริษัทฯ ยังไม่เคยทำการสำรวจความต้องการในการอบรม จึงเห็นสมควรที่จะทำการสำรวจความต้องการอบรมด้านทักษะการขายของพนักงาน ก่อนวางแผนจัดการอบรม และวิเคราะห์ความต้องการของพนักงานควบคู่ไปกับลักษณะงาน แผนการพัฒนาบุคลากร และเป้าหมายขององค์กรต่อไป โดยมุ่งหวังให้พนักงานทุกระดับสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้รับจากการอบรมในการทำงานได้จริง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนโยบายของบริษัทฯ ที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ และสร้างความประทับใจของลูกค้า รวมทั้งการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไปพร้อมกัน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ในด้านต่าง ๆ โดยการจัดฝึกอบรม

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรของบริษัทที่ปรึกษาด้านการพัฒนาองค์กรแห่งหนึ่งซึ่งให้บริการด้านคำแนะนำการพัฒนาบุคลากร และองค์กร และดำเนินการจัดฝึกอบรมภายในองค์กรให้กับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐบาล และเอกชน มานานกว่า 15 ปี จึงได้รับมอบหมายให้ทำการสำรวจความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เคซี เมทอลซีท จำกัด ว่ามีความสัมพันธ์กับการพัฒนาด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย ด้านทักษะปฏิบัติการขาย และด้านกระบวนการฝึกอบรมหรือไม่ เพราะการสำรวจความต้องการอบรม นับเป็นขั้นตอนแรก ที่องค์กรจะสามารถประเมินแนวทาง เพื่อกำหนดกรอบการอบรมให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน

และองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ซูซัน สมิทท์ไกร (2549: 29) ได้กล่าวไว้ว่า "การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Need Assessment) เป็นขั้นตอนแรกของการจัดฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์ดังกล่าวจะช่วยให้ทราบข้อมูลที่เป็นสำหรับการออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร และเกิดประโยชน์สูงสุด อย่างไรก็ตามในความเป็นจริง นักจัดการฝึกอบรมบางส่วนมุ่งสนใจแต่จะจัดการฝึกอบรม โดยละเลยการวิเคราะห์ความต้องการขององค์กร ดังนั้น การฝึกอบรมหลายๆ โครงการจึงมิได้สร้างสรรค์ประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่องค์กรแต่ประการใด" เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพการขยายอย่างเป็นระบบ และรองรับการเติบโตของธุรกิจในอนาคต

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ใน 3 ด้านคือด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย ด้านทักษะปฏิบัติการขาย และด้านกระบวนการฝึกอบรม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ใน 6 ด้านจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท เพื่อนำไปใช้วางแผนบริหารการจัดการจัดฝึกอบรม และพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมและการแข่งขันทางธุรกิจ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเพิ่มประสิทธิภาพด้านการขายให้องค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด โดยมีขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำนวน 140 คน (จากข้อมูลองค์กร ณ วันที่ 2 พฤศจิกายน 2552)

กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 100 คน และพนักงานระดับบริหาร จำนวน 10 คน รวมประชากรทั้งสิ้นจำนวน 110 คน (โดยกลุ่มทดสอบแบบสอบถาม มี 30 คน)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

- 1.1 เพศ
 - 1.1.1 ชาย
 - 1.1.2 หญิง
- 1.2 อายุ
 - 1.2.1 ต่ำกว่า 30 ปี
 - 1.2.2 ตั้งแต่ 30 ปี ขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.3.2 ปริญญาตรีขึ้นไป
- 1.4 ตำแหน่งงาน
 - 1.4.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ
 - 1.4.2 พนักงานระดับบริหาร
- 1.5 ประสบการณ์ทำงาน
 - 1.5.1 ตั้งแต่ 1-3 ปี
 - 1.5.2 มากกว่า 3 ปี
- 1.6 จำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม
 - 1.6.1 น้อยกว่า 2 ครั้ง
 - 1.6.2 ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป

2 ตัวแปรตาม ได้แก่ความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงาน บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย
- 2.2 ด้านทักษะปฏิบัติการขาย
- 2.3 ด้านกระบวนการฝึกอบรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความต้องการฝึกอบรม หมายถึง การสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็น เพื่อประเมินความต้องการในการจัดการฝึกอบรมของพนักงาน หรือผู้เข้าอบรม เพื่อวางแผน ออกแบบ และดำเนินการอบรมให้สอดคล้องกับลักษณะงาน ความต้องการของพนักงาน เป้าหมาย ภารกิจ และความต้องการขององค์กร เพื่อให้ได้พนักงานที่มีความรู้ และทักษะการทำงาน เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างสูงสุด และเพิ่มทักษะการขายพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย หมายถึง ความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานขาย และพนักงานที่เกี่ยวข้องที่มีพื้นฐานความรู้ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ให้มีความรู้และความเข้าใจในด้านการขายสินค้าของบริษัท ประวัติความเป็นมาของบริษัท ผลิตภัณฑ์ คุณสมบัติของสินค้า ขั้นตอนการผลิต ลักษณะงาน ลักษณะของธุรกิจ คู่แข่งขัน และลูกค้าของบริษัท การบริหารการขาย การเขียนรายงานการขาย และการนำเสนอการขาย เพื่อเป็นตัวแทนของบริษัทในการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้า และสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านทักษะปฏิบัติการขาย หมายถึง ความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อให้พนักงานขาย และพนักงานที่เกี่ยวข้องที่มีพื้นฐานความรู้ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน มีความรู้สนับสนุนและส่งเสริมทักษะการทำงานด้านการขาย และงานที่เกี่ยวข้องกับการขาย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ความสามารถในการกระบวนกรสื่อสารเพื่อการขาย เช่น เทคนิคการพูด การใช้โทรศัพท์ที่ในงาน ขั้นตอนการเจรจาต่อรองในการขายและการบริการ การส่งเสริมการขาย การตลาด การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่องานขาย แนวทางการบริการ และติดตั้งสินค้า เช่น ขั้นตอนการประกอบ และติดตั้งหลังคาแต่ละประเภท ขั้นตอนการจัดส่งสินค้า การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน ระบบ และการบันทึกข้อมูลตามมาตรฐานทางบัญชี ความรู้พื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประยุกต์ใช้ในระบบบัญชี และงานที่เกี่ยวข้อง การสร้างจิตสำนึกเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในการทำงาน และระบบคุณภาพ ในฐานะผู้ทำหน้าที่ในการขายทั้งทางตรง และทางอ้อม ซึ่งนับเป็นตัวแทนของบริษัทในการติดต่อกับลูกค้า เพื่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านกระบวนการฝึกอบรม หมายถึง ความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานขาย และพนักงานที่เกี่ยวข้อง ตามขั้นตอนการจัดฝึกอบรม โดยมีการวางแผนจัดฝึกอบรมตามกระบวนการ เพื่อให้เกิดความรู้ ทักษะ ความเข้าใจ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยมีการสำรวจความต้องการฝึกอบรมก่อนดำเนินการจัดฝึกอบรม คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการอบรม ประโยชน์ของการฝึกอบรม ประเภทของการอบรม คัดเลือกวิทยากรที่มีความรอบรู้ ขั้นตอนการจัดฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ การประเมินผลการอบรม และจิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ตรงตามความต้องการอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับเป้าหมายหลักขององค์กร

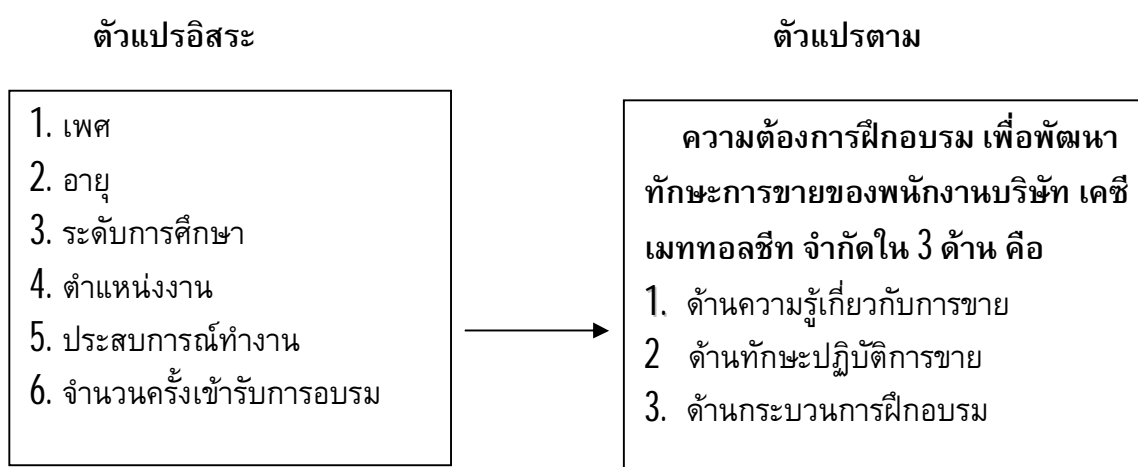
2. บริษัท เคซี เมทอลซีท จำกัด หมายถึง บริษัทผู้จำหน่าย และติดตั้งผลิตภัณฑ์จากวัสดุเหล็กรีดลอน ภายใต้เครื่องหมายการค้าจดทะเบียน "ตรารถถัง" โดยใช้วัสดุดิบเหล็กเคลือบในการรีดขึ้นรูปจาก บริษัท บลูสโคปสตีล จำกัด ซึ่งประกอบด้วย แผ่นหลังคาเหล็ก แผ่นผนังเหล็ก แผ่นหลังคาตัดโค้ง แผ่นปิดครอบ แผ่นเกล็ดระบายอากาศ หลังคาโปร่งแสง

3. พนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานระดับต่างๆ ทุกฝ่าย ทุกตำแหน่งในโรงงาน ซึ่งเป็นตัวแทนของบริษัทในการติดต่อกับลูกค้า มีหน้าที่ในการขายทั้งทางตรง และทางอ้อม เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของบริษัท เคซี เมทอลซีท จำกัด สามารถแบ่งได้ดังนี้

3.1 ระดับปฏิบัติการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในสายงานการผลิตของโรงงาน หรือในสำนักงาน ที่ทำหน้าที่ดูแลควบคุมเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการผลิต หรือดูแลงานด้านบัญชี การเงิน และระบบเอกสารที่เกี่ยวข้องในสำนักงาน

3.2 ระดับบริหาร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการบริหารที่มงานขายและลูกค้า วางแผนงาน และส่งเสริมยอดขาย เพื่อสร้างรายได้และขยายฐานการตลาดของบริษัทให้เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2. พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4. พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

6. พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรมต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเป็นแนวทางการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความต้องการฝึกอบรม
2. การสำรวจความต้องการฝึกอบรม
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
 - 3.1 หลักการ และความสำคัญในการฝึกอบรม
 - 3.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
 - 3.3 ประโยชน์ของการฝึกอบรม
 - 3.4 ประเภทของการฝึกอบรม
 - 3.5 องค์ประกอบหลักของการจัดฝึกอบรม
 - 3.6 ทฤษฎี และจิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่
4. ประวัติ และการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความต้องการฝึกอบรม

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าความต้องการไว้ต่างๆ ดังนี้

ความต้องการของมนุษย์ทุกคนอยู่บนพื้นฐานความต้องการของทฤษฎี Maslow แต่ความต้องการของมนุษย์มีไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานองค์ประกอบแห่งจิตและกายที่มีพื้นฐานแตกต่างกันอันเนื่องมาจากสิ่งแวดล้อมและพันธุกรรมเป็นปัจจัยสำคัญ (พรทิพย์ ถวัลยวิชชจิต. 2540: 29)

โนลส์ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2544: 159-161; อ้างอิงจาก Knowles. 1970) นักการศึกษาผู้ใหญ่ที่มีชื่อเสียงชาวอเมริกัน ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์แยกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical Needs) เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายส่วนมากมนุษย์เรามีความต้องการทางด้านนี้เพื่อความคงอยู่ร่างกาย ในทางการศึกษาผู้ใหญ่คือ ความต้องการแลเห็น ได้ยินเสียง ความสุขสบาย การพักผ่อน หมายความว่าหากตัวหนังสือเล็กเกินไป เสียงเบาเกินไป เก้าอี้แข็งไป สิ่งเหล่านี้อาจจะทำให้ไม่สะดวกถึงพอใจได้

2. ความต้องการในความเจริญงอกงาม (Growth Need) นักจิตวิทยาส่วนมากเห็นตรงกันว่าความต้องการด้านนี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะพาไปสู่ส่วนอื่นๆ ของความต้องการ ซึ่งก็ตรงกับความต้องการการกระทำตามความสามารถ ตามทฤษฎีของมาสโลว์นั่นเอง ผู้ใหญ่ที่มองไม่เห็นอนาคตของตัวเองนั้นเป็นบุคคลที่น่าสงสารเพราะว่าการมองไม่เห็นความก้าวหน้าในอนาคตของตัวเองนั้น เป็นบุคคลที่น่าสงสารเพราะว่าการมองไม่เห็นความก้าวหน้าในอนาคตของตัวเอง ทำให้คุณค่านั้นๆ ลดลงอย่างมาก จาก

การศึกษา พบว่า คนที่เกษียณอายุแล้วสามารถทำงานให้เป็นประโยชน์ได้ จะมีการปรับตัวได้ดีกว่าคนที่ไม่สามารถทำงานทำหรือตนให้เป็นประโยชน์

3. ความต้องการได้รับความมั่นคงปลอดภัย (The Needs for Security Needs) เป็นที่ยอมรับกันมานานแล้ว สัตว์โลกมีสัญชาตญาณสำหรับการป้องกันตัวเอง ความต้องการด้านความปลอดภัยทางร่างกาย ถ้าหากความต้องการความมั่นคงไม่ได้รับการตอบสนอง จะเกิดอาการทางพฤติกรรมตามมาด้วย คือ เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงโดยการถอนตัวออกจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้งหลาย

4. ความต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ (The Needs for New Experience) เมื่อคนแสวงหาความมั่นคง เขาต้องผจญภัย และการเสี่ยง คนเราจึงอาจจะเบื่อหน่ายต่องานประจำที่ซ้ำซาก ดังนั้น เมื่อความต้องการทางด้านนี้เกิดสับสนขึ้นบุคคลจะเกิดความว้าวุ่นใจ จนเกิดอาการทางพฤติกรรมเหนื่อยอ่อน ทำให้เขาต้องการได้รับประสบการณ์ๆ รวมทั้งแนวคิดใหม่ๆ

5. ความต้องการทางด้านความรัก (The Needs for Affection) คนทุกคนต้องการได้รับความรัก รวมทั้งการที่ได้รับความสำเร็จ ซึ่งในบางครั้งก็เป็นสาเหตุจากความต้องการนี้อาจจะเรียกได้ว่าเป็นความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นประสบการณ์ ความร่าเริง ความโศกเศร้า ถ้าหากความต้องการด้านนี้ไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดอาการ 2 ด้าน คือ การถอนตัวออกจากกลุ่ม และมีลักษณะแสดงอาการเป็นศัตรู

6. ความต้องการได้รับการยอมรับ (The Needs for Recognition) มนุษย์ส่วนมากต้องการได้รับการตอบสนองเสียก่อน ความต้องการในลำดับต่อไปจึงจะเกิดขึ้น ดังนั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างอันเป็นรองสนองความต้องการขั้นแรก ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกสำหรับข้าราชการครูหรือผู้ปฏิบัติงาน

จึงสรุปได้ว่าความต้องการเป็นการแสดงออกที่มาจากแรงขับภายใน เพื่อให้บุคคลกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือบุคคลหนึ่งในการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามความรู้ และประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งอาจแตกต่างกันไป

2. การสำรวจความต้องการฝึกอบรม

การวิเคราะห์ความต้องการหรือความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร เกิดขึ้นมาจากหลายสาเหตุ ดังที่ทองฟู ศิริวงษ์ (2536: 32-33) ได้ให้ทัศนะไว้ดังนี้

ก. ผลผลิต หรือผลงานตกต่ำกว่าที่น้ำจะทำได้ สาเหตุที่เกิดต้องไม่เกี่ยวกับเครื่องจักรหมดสมรรถภาพ แต่ผลผลิตตกต่ำ เนื่องจากการกระทำของพนักงานที่ขาดความรู้ความชำนาญ หรือหมดกำลังใจ

ข. ความต้องการขององค์กร ในการทำงานในระดับที่ได้ผลที่สุด โดยการคาดหมายและนโยบายที่จะขยายงาน แนวโน้มการเติบโตขององค์กร ซึ่งต้องใช้การฝึกอบรมมาช่วยเสริมสร้างความสามารถคนงาน เช่นการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ในองค์กร พนักงานอาจขาดความถนัดต่อการเปลี่ยนแปลงทันต่อเทคโนโลยีใหม่ๆ จึงต้องเสริมสร้างความพร้อมให้พนักงาน โดยการฝึกอบรม

ค. ความกระตือรือร้นของคณงานบางคนต้องการความก้าวหน้า คือความต้องการที่จะมีความสามารถทำงานได้ดี และต้องการจะทำงานที่ดี ถ้าองค์กรมองเห็นสิ่งที่พนักงานต้องการพัฒนาตัวเอง และเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถ ด้านความรู้ทัศนคติจะเป็นทางหนึ่งที่ทำ

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2549: 41-44) การวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาและฝึกอบรมขององค์การส่วนใหญ่ได้มาจาก 2 แหล่งใหญ่ คือ จากการสำรวจความต้องการ (จริง ๆ คือความอยากมากกว่าความจำเป็น) ของหน่วยงานต่าง ๆ และจากผู้บริหารสั่งมา ซึ่งในความเป็นจริงของการบริหารคนในปัจจุบันข้อมูลจากทั้งสองแหล่ง คงจะไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อการแข่งขันขององค์การทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต

ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญสำหรับการนำไปใช้วางแผนพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงขอแนะนำแหล่งที่มาของการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการพัฒนาและฝึกอบรมดังนี้

2.1 วิเคราะห์จากกลยุทธ์ขององค์การ สำหรับขั้นตอนการวิเคราะห์พอสรุปได้ดังนี้

2.1.1 ศึกษากลยุทธ์ขององค์การ

การศึกษาและทำความเข้าใจกลยุทธ์ขององค์การถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะถ้าขาดความรู้ความเข้าใจในจุดนี้แล้ว จะไม่สามารถนำไปวิเคราะห์หาความจำเป็นในการพัฒนาและฝึกอบรมได้ การศึกษากลยุทธ์ควรจะศึกษากลยุทธ์ขององค์การในทุกด้าน ถึงแม้ว่าถึงแม้ว่ากลยุทธ์ในบางด้านดูแล้วไม่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรโดยตรงก็ตาม แต่ถ้าเราเข้าใจกลยุทธ์ในภาพรวมทุก ๆ ด้านแล้ว จะช่วยให้เราเข้าใจทิศทางและแนวทางที่องค์การจะเดินไปในอนาคตได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.1.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ขององค์การกับการพัฒนาและฝึกอบรม

เมื่อเข้าใจกลยุทธ์ในทุกด้านแล้ว จึงเลือกคัดเลือกเฉพาะกลยุทธ์ขององค์การที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและฝึกอบรมมาใช้ในการเชื่อมโยงลงมาสู่ภารกิจของงานด้านการพัฒนาและฝึกอบรม โดยการตั้งคำถามว่า งานด้านการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรจะมีส่วนช่วยให้กลยุทธ์นั้นๆ ประสบความสำเร็จหรือไม่อย่างไร

2.1.3 กำหนดกลยุทธ์ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม

เมื่อทราบแล้วว่า การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรมีส่วนเกี่ยวข้องหรือสามารถสนับสนุนให้กลยุทธ์ขององค์การนั้นๆ ประสบความสำเร็จได้ ก็ให้กำหนดแนวทางหรือกลยุทธ์ด้านการพัฒนาและฝึกอบรมขึ้นมา เพื่อใช้เป็นจุดเริ่มต้นในการกำหนดแผนงาน โครงการ และกิจกรรมของการพัฒนาและฝึกอบรม

2.1.4 กำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาและฝึกอบรม

กลยุทธ์ด้านการพัฒนาและฝึกอบรมทุกกลยุทธ์ จำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าต้องการอะไร เพราะกลยุทธ์เหมือนกันแต่วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อาจแตกต่างกันได้ เช่นกลยุทธ์ในการการพัฒนาและฝึกอบรมแบบพนักงานมีส่วนร่วม อาจมีวัตถุประสงค์หลายประการเช่น

- เพื่อให้พนักงานเห็นความสำคัญในการพัฒนาตนเอง
- เพื่อลดต้นทุนในการบริหารจัดการ
- เพื่อใช้เป็นฐานในการนำระบบคุณภาพเข้ามาใช้ในอนาคต
- เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ฯลฯ

2.1.5 กำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของวัตถุประสงค์

ตัวชี้วัดความสำเร็จของวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่บ่งบอกว่ากลยุทธ์นั้นๆ ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และตัวชี้วัดผลสำเร็จควรจะต้องกำหนดออกมาในรูปของสิ่งที่วัดได้ จับต้องได้ และมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน

2.1.6 จัดทำแผนงานหรือโครงการที่จะรองรับกลยุทธ์การฝึกอบรม

ขั้นตอนนี้ เป็นการจัดทำแผนงานโครงการที่จะช่วยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์กลยุทธ์ได้ถ้าจะถามง่ายๆ ก็คือว่า ต้องทำอะไรบ้างจึงจะช่วยให้กลยุทธ์ที่กำหนดไว้ประสบความสำเร็จ และส่งผลต่อความสำเร็จของกลยุทธ์ขององค์กร ในขั้นตอนนี้ควรจะต้องกำหนดทางเลือกไว้หลายๆ ทาง แล้วค่อยมาทำการประเมินและคัดเลือกแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่สำคัญและจำเป็น และสิ่งสำคัญคือควรจะมีการจัดลำดับเวลาของแผนงาน โครงการไว้ด้วยว่าจะทำอะไรก่อนหลัง และทำเมื่อไหร่ ซึ่งอาจจะเป็นแผนระยะสั้น ระยะปานกลาง หรือระยะยาวก็ได้

2.1.7 จัดทำรายละเอียดของแผนการดำเนินโครงการ

ขั้นตอนนี้ ถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายในการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการพัฒนาและฝึกอบรมจากกลยุทธ์ขององค์กร เป็นการกำหนดรายละเอียดของกิจกรรมย่อยของแต่ละโครงการเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ซึ่งรายละเอียดของโครงการควรจะบอกว่า ควรจะทำอะไร เมื่อไหร่ ที่ไหน ใครรับผิดชอบ บางองค์กรอาจจะเพิ่มหัวข้อเกี่ยวกับงบประมาณ หรือการประเมินความเสี่ยงของกิจกรรมและแนวทางการป้องกันเข้าไปด้วยก็ได้

การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Needs assessment) เป็นขั้นตอนแรกของการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์ดังกล่าวจะช่วยให้ทราบข้อมูลที่เป็นจำเป็นสำหรับการออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร และเกิดประโยชน์สูงสุด อย่างไรก็ตาม ในความเป็นจริง นักจัดการฝึกอบรมบางส่วนมุ่งสนใจแต่จะจัดการฝึกอบรมโดยละเลยการวิเคราะห์ความต้องการขององค์กร ดังนั้นการฝึกอบรมหลายๆ โครงการจึงมิได้สร้างสรรค์ประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่องค์กรแต่ประการใด (ชูชัย สมิทธิไกร, 2549: 29)

การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม จึงมีส่วนช่วยในการวางแผน จัดเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรให้กับองค์กร เพื่อให้สามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพร้อมให้กับบุคลากรทั้งก่อน หรือระหว่างการทำงาน เพื่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนั้นการดำเนินการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากร จึงต้องคำนึงถึงความต้องการในการฝึกอบรมขององค์กร และบุคลากร เพื่อการวางแผน จัดการ กำหนดเนื้อหาหลักสูตร และจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรอย่างเหมาะสม ตรงความต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและบุคลากรโดยตรง

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

3.1 ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมหมายถึงกระบวนการที่จัดขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงถึงถาวรในพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้อย่างเฉพาะเจาะจง

เร็กซ์ลันด์ โรจนพันธ์ (2529: 7) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า "การฝึกอบรมเป็นกระบวนการบริหารงานบุคคลอย่างหนึ่ง ที่สามารถช่วยให้องค์กร เพิ่มพูนประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จในการบริหาร ทั้งยังเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติของบุคคลเหล่านั้น ถือเป็นการบริการอย่างหนึ่งที่กระทำเพื่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันวิทยาการต่างๆ เจริญรุดหน้า อยู่เรื่อยๆ ถ้าบุคคลใดหยุดอยู่กับที่ ไม่พยายามขวนขวายหาความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ และพัฒนาทัศนคติเดิม ย่อมเท่ากับการเดินถอยหลังอยู่ทุกขณะ ดังนั้นวิธีที่จะช่วยให้บุคคลเป็นผู้มีสมรรถภาพในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อมุ่งสู่ประโยชน์ของหน่วยงานโดยส่วนรวม ก็คือ การฝึกอบรมนั่นเอง"

การฝึกอบรม หมายถึงกระบวนการเพิ่มความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของบุคคล หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เป็นการพัฒนาบุคคล (วิจิตร อาวะกุล. 2540: 14)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 250) ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการจัดการ เพื่อให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้ และมีทักษะ เพื่อความมุ่งหมายเฉพาะอย่าง จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม เป็นกิจกรรมที่จำเป็น และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

โกลสไตน์ (ชูชัย สมितिไกร. 2549: 5; อ้างอิงจาก Goldstein. 1993) ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรม (Training) คือ กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อเสริมสร้างความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และเจตคติ (Attitude) ของบุคลากร อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

นिरชรา ทองธรรมชาติ และคณะ (2544: 12) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการ หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะความชำนาญ ความรู้อันจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่จำกัดการศึกษา สถานที่ เพศ และโอกาส และเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต การฝึกอบรมจะช่วยลดปัญหาของการทำงานและป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นได้

ธัญญา ผลอนันต์ (2547: 48) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่ากระบวนการดำเนินงานขององค์กรในอันที่จะพัฒนาบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความชำนาญ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพิ่มพูนประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

จากคำจำกัดความดังกล่าว สรุปความหมายของการฝึกอบรมได้ว่า เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความชำนาญในงาน เสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับบุคลากรใน

การเรียนรู้ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และพนักงานอย่างยั่งยืน

3.2 กระบวนการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ

กระบวนการฝึกอบรม (The training process) เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดให้เกิดทักษะแนวความคิด กฎเกณฑ์ หรือทัศนคติ เพื่อเพิ่มผลการทำงานของพนักงาน (Byars, & Rue. 1997: 210) หรือเป็นกระบวนการฝึกหัดงานขององค์กรแก่พนักงานใหม่ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญในเทคนิคต่างๆ ในด้านการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ มีประสบการณ์ และมีพัฒนาด้านต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน (สมชาย หิรัญกิตติ (2542: 157)

ชูชัย สมธิไกร (2549: 27-28) กล่าวว่า การฝึกอบรมบุคลากร เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องลงทุนทั้งในด้านกำลังคน เงินทอง และทรัพยากรอื่นๆ เป็นจำนวนมาก ดังนั้นการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและได้รับผลคุ้มค่ากับการลงทุนมากที่สุด

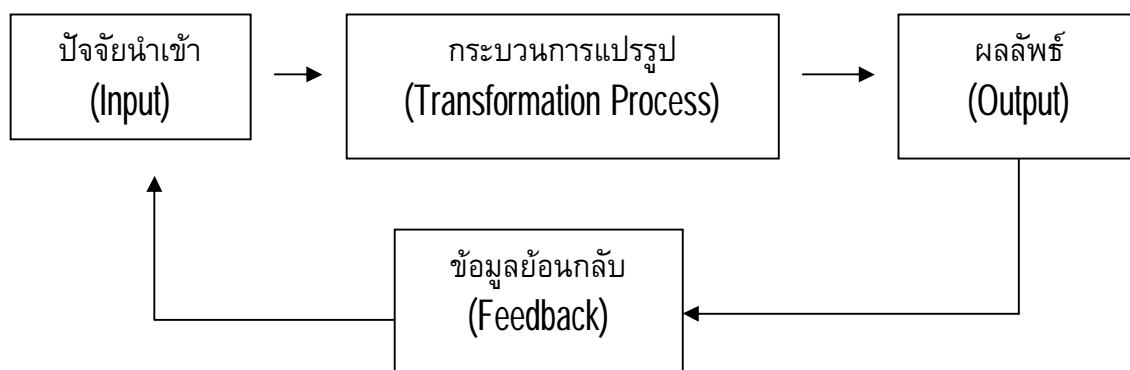
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ

การจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ (a systematic approach to training) อิงอยู่บนแนวคิดแบบระบบ (the system approach) ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

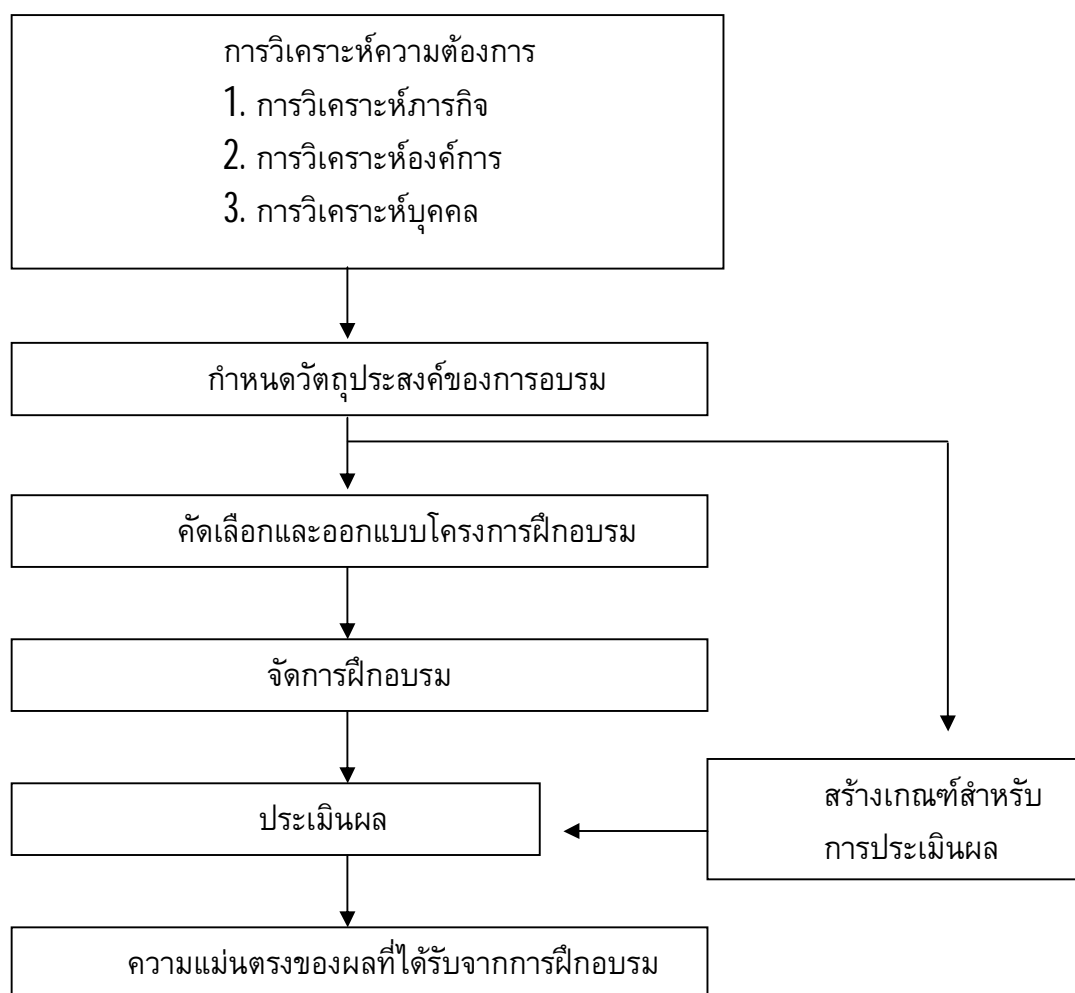
ประการแรก ระบบของการฝึกอบรมเป็นเพียงระบบย่อยระบบหนึ่งขององค์กร และมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) กับระบบอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น นโยบายขององค์กรในด้านการคัดเลือกบุคลากร หรือการจัดการ ย่อมมีอิทธิพลอย่างมากต่อการจัดฝึกอบรม

ประการที่สอง แนวคิดแบบระบบเน้นการนำข้อมูลย้อนกลับ (feedback) มาใช้เพื่อการปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นโครงการฝึกอบรมจึงไม่เคยเป็นเพียงจุดหมายปลายทาง แต่จะเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนตามข้อมูลที่ได้รับกลับมาอยู่เสมอ เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ประการสุดท้าย แนวคิดแบบระบบจะทำหน้าที่เป็นเสมือนกรอบความคิด (frame of reference) สำหรับการวางแผนและดำเนินการฝึกอบรม (Goldstein. 1993)



ภาพแสดงขั้นตอนการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ตามแนวคิดข้างต้น



ภาพประกอบ 1 แสดงกระบวนการทำงานแบบระบบ

จึงสรุปได้ว่า กระบวนการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ จะเริ่มต้นจากการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการวางแผน ออกแบบ และดำเนินการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ดังที่ซูซีย์ สมิทธิไกร (2549: 29) กล่าวว่า การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (needs assessment) เป็นขั้นตอนแรกของการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์ดังกล่าวจะช่วยให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและเกิดประโยชน์สูงสุด อย่างไรก็ตาม ในความเป็นจริง นักจัดการฝึกอบรมบางส่วนมุ่งสนใจแต่จะจัดการฝึกอบรมโดยละเลยการวิเคราะห์ความต้องการขององค์กร ดังนั้นการฝึกอบรมหลายๆ โครงการจึงมิได้สร้างสรรค์ประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่องค์กรแต่ประการใด

3.3 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2545: 130) กล่าวว่าปกติองค์กรจะทำการฝึกอบรมเพื่อเป็นการเพิ่มพูนสมรรถภาพ หรือปรับปรุงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งหมายถึงการเพิ่มประสิทธิภาพหรือศักยภาพในการดำเนินงานขององค์กรนั่นเอง ดังนั้นแผนการฝึกอบรมที่ดีสมควรที่จะต้องมีภาระบ่งชี้เป้าหมายให้ชัดเจน ดังนี้

1. เพื่อที่จะเพิ่มปริมาณผลผลิต บุคลากรที่ผ่านการอบรมจะมีทักษะในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ตลอดจนมีศักยภาพในการทำงานที่สูงขึ้น จึงทำให้มีผลผลิตที่สูงขึ้นกว่าเดิม
2. เพื่อที่จะพัฒนาคุณภาพของผลผลิต เมื่อบุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เข้าใจขั้นตอนในการดำเนินงาน ย่อมสามารถปฏิบัติงาน และผลิตผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้
3. เพื่อลดต้นทุนของงาน อันเนื่องมาจากค่าเสียหายและค่าซ่อมแซมที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินการ เนื่องจากบุคลากรมีความรู้ ทักษะ และความเข้าใจในงานของตนอย่างถูกต้อง จึงสามารถปฏิบัติตามได้อย่างราบรื่น และลดข้อบกพร่องให้น้อยลง
4. เพื่อลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุอันจะส่งผลต่อการลดต้นทุนที่เกี่ยวข้อง อุบัติเหตุก่อให้เกิดต้นทุน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมแก่องค์กร ดังที่จะกล่าวถึงในเรื่องอุบัติเหตุและความปลอดภัย ถ้าบุคลากรได้รับการฝึกอบรมจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด ก็จะทำให้อัตราการสูญเสียและเกิดอุบัติเหตุลดลง ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อการสูญเสียและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น
5. เพื่อลดอัตราการหมุนเวียน (Turn Over) และการขาดงาน (Absenteeism) ของบุคลากร ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ความเบื่อหน่าย หรือบรรยากาศในการทำงานที่ไม่เหมาะสม

วิจิตร อาวะกุล (2540: 122) กล่าวว่าเป็นการกำหนดว่าหลักสูตรที่จัดขึ้นนี้ต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ หลักการ ทศนคติ ทักษะ มีความชำนาญด้านใดบ้าง ที่จะสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแก้ไขปัญหา ที่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมได้

สรุปได้ว่าวัตถุประสงค์ของการอบรม คือเป้าหมายการพัฒนาที่กำหนดขึ้นมา เพื่อให้เกิดความรู้ ความสามารถ สร้างทัศนคติที่ดี และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำไปประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความต้องการขององค์กร

3.4 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

ซูซีย์ สมิทธีไกร (2542: 13) กล่าวว่าว่าการฝึกอบรมบุคลากรเป็นเครื่องมือของการบริหารชนิดหนึ่ง ซึ่งได้รับการจัดขึ้น เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น การฝึกอบรมบุคลากรจึงควรจะต้องสนองต่อเป้าหมายขององค์กร หากการฝึกอบรมไม่สามารถจะสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายใดๆ แล้ว ก็ไม่มีประโยชน์อันใดที่จะจัดการฝึกอบรมขึ้นมา กล่าวโดยทั่วไปแล้ว การฝึกอบรมมีบทบาทในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรได้ในหลายๆ ทางด้วยกัน ดังต่อไปนี้ (Johnson. 1976; McGehee; & Thayer. 1961)

1. ช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติของพนักงาน การฝึกอบรมจะช่วยปรับปรุงให้พนักงานมีคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม อันจะส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มสูงขึ้นทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ
2. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในด้านค่าจ้างแรงงาน โดยการลดปริมาณเวลาที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการ แต่ยังคงได้สินค้าหรือบริการที่มีปริมาณและคุณภาพคงเดิม นอกจากนั้นยังลดเวลาที่ใช้ในการพัฒนาพนักงานที่ขาดประสบการณ์ เพื่อให้มีผลปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจ
3. ช่วยลดต้นทุนในการผลิต โดยการลดปริมาณสินค้าที่ผลิตอย่างไม่ได้มาตรฐาน
4. ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการบริหารบุคคล โดยลดอัตราการลาออกจากงาน การขาดงาน การมาทำงานสาย อุบัติเหตุ การร้องทุกข์ และสิ่งอื่นๆ ที่บั่นทอนประสิทธิภาพในการทำงาน
5. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยการช่วยปรับปรุงระบบการให้บริการหรือส่งสินค้าแก่ลูกค้า
6. ช่วยพัฒนาพนักงานเพื่อใช้เป็นกำลังทดแทนในอนาคต การฝึกอบรมบุคลากรจะช่วยให้องค์กรมีกำลังทดแทนได้ทันเวลาที่ หากมีพนักงานบางส่วนเกษียณ หรือลาออกจากการทำงาน
7. ช่วยเตรียมพนักงานก่อนการก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งใหม่ มีความพร้อมและสามารถปรับตัวให้เข้ากับตำแหน่งใหม่ได้อย่างเหมาะสม
8. ช่วยขจัดความล้าหลังด้านทักษะ เทคโนโลยี วิธีการทำงาน และการผลิต การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานขององค์กรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลก และช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้
9. ช่วยให้การประกาศ ใช้นโยบายหรือข้อบังคับขององค์กร ซึ่งได้รับการแก้ไขหรือร่างขึ้นมาใหม่ เป็นไปอย่างราบรื่น
10. ช่วยปรับปรุงและพัฒนาความสัมพันธ์ ระหว่างพนักงานในองค์กร ซึ่งได้รับการแก้ไข หรือร่างขึ้นมาใหม่เป็นไปอย่างราบรื่น

วิจิตร อวาทกุล (2540: 40-45) ได้สรุปความว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมที่เห็นเด่นชัดและเป็นที่ยอมรับกันมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ก็คือ

1. สนองความต้องการกำลังคน (Meeting Manpower Needs)
2. เป็นการลดเวลาการเรียนรู้ให้สั้นเข้า (Reduce Learning Times)
3. ปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น (Improved Performance)
4. ลดความสิ้นเปลือง (Reduce Wastage)
5. ลดการขาดงาน (Less Absenteeism)
6. ลดอุบัติเหตุ (Fewer Accident)
7. ลดการลาออกของพนักงาน (Reduce Labour Turnover)
8. เพื่อประโยชน์แก่พนักงานผู้รับการอบรมเอง (Benefits to Employee)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม คือการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความสามารถ และทัศนคติที่ดีให้กับพนักงาน อย่างสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ มีความพร้อมในการทำงาน สามารถสร้างงานที่มีคุณภาพ ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และอุบัติเหตุในการทำงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กรและผู้เข้ารับการอบรม

3.5 ประเภทของการฝึกอบรม

จกกลนี้ ชูติมาเทวินทร์ (2542: 9) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรม ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre-Entry Training) เป็นการฝึกอบรมให้กับผู้เข้างานใหม่ หรือเพิ่งจะเริ่มโครงการใหม่ โดยทั่วไปผู้เข้าอบรมมักจะอยู่ในระยะทดลองงาน ซึ่งเนื้อหาของ การอบรมจะเน้นในเรื่องของภารกิจแรกเริ่ม และภารกิจทั่วไปขององค์กร เนื้อหาโดยทั่วไปจะมี ลักษณะผสมผสาน คือมีทั้งการฝึกอบรมในห้อง และการฝึกอบรมภาคสนาม ปกติจะมีช่วงเวลาที่ไม่ นานนัก ตั้งแต่ 2-3 วัน หรือบางกรณีอาจจะใช้เวลาเป็นเดือน

2. การฝึกอบรมระหว่างประจำการ (In-Service Training) เป็นการอบรมในช่วงที่เข้าไป ทำงานแล้ว หรือผ่านระยะทดลองงานแล้ว การฝึกอบรมจะจัดให้เป็นระยะๆ ให้กับระดับของบุคลากร ที่แตกต่างกัน มีทั้งในเรื่องของการบริหารทั่วไป การอบรม การจัดการ การอบรมเฉพาะหน้าที่ หรือ การอบรมเฉพาะเรื่อง คล้ายๆ กับ On the Job Training ซึ่งระยะเวลายืดหยุ่นได้ตามความต้องการ ส่วนใหญ่จะใช้เวลาไม่นานนักประมาณ 1-3 สัปดาห์

3. การฝึกอบรมในโครงการ (Project Related Training) เป็นการอบรมที่จัดให้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานในโครงการ อาทิเช่นโครงการที่ได้รับทุนอุดหนุนจากต่างประเทศซึ่งมีระยะเวลาไม่นานนัก เป็นการอบรมเฉพาะเรื่อง หรือเฉพาะประเภทของบุคลากร มีทั้งการอบรมทางด้านเทคนิคและการ อบรมในเชิงการจัดการ จัดอบรมโดยผู้ให้ทุน ปกติระยะเวลาสั้น คือ 1-3 เดือน หรือขึ้นอยู่กับความจำเป็น ของโครงการ

4. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง (Self-Development Training) ก็นความหมายกว้างและ ครอบคลุม อาทิ กรณีบุคคลที่ทำงานมานาน และความรู้เริ่มตื้นเขิน เริ่มจะไม่ทันกับข้อมูลหรือวิทยาการ

สมัยใหม่ ก็จะเริ่มคิดถึงการพัฒนาตนเอง ซึ่งอาจจะเป็นการอบรมเพื่อฟื้นความรู้ใหม่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการอบรมเต็มเวลาหรือบางส่วนของเวลา โดยหน่วยงานต้นสังกัดจะให้การอนุมัติและสนับสนุนด้านการเงิน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการไปอบรมนอกสถานที่ ระยะเวลาจะขึ้นอยู่กับคุณสมบัติที่หน่วยงานต้องการจะพัฒนา มีทั้งระยะสั้น และระยะยาว หรือบางคนอาจจะลาไปศึกษาต่อ ซึ่งการศึกษาต่อก็คือการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการเช่นกัน

สรุปได้ว่าประเภทของการฝึกอบรมจำแนกได้เป็น 4 ประเภท คือ การฝึกอบรมก่อนประจำการ การฝึกอบรมระหว่างประจำการ การฝึกอบรมในโครงการ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง ซึ่งแต่ละประเภทมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะ และความเหมาะสมของงาน เพื่อให้พนักงานมีทักษะ ความรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ตามที่องค์กรคาดหวัง และเป็นประโยชน์แก่ตนเองอย่างเหมาะสม

3.6 องค์ประกอบหลักของการจัดฝึกอบรม

วิจิตร อวาทกุล (2540: 52-56) ได้ องค์ประกอบหลักของการจัดฝึกอบรมไว้ 4 ส่วนดังนี้

- 3.6.1 การคัดเลือกและจัดบุคคลที่จะเข้ารับการฝึกอบรมให้เหมาะสม
- 3.6.2 การจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการในการอบรม
- 3.6.3 การคัดเลือกวิทยากรที่มีความสามารถในการอบรม
- 3.6.4 การดำเนินจัดการฝึกอบรม

3.6.1. การคัดเลือกและจัดบุคคลที่จะเข้ารับการฝึกอบรมให้เหมาะสม

การคัดเลือกบุคคลากรเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรใด จะต้องมีการพิจารณาถึงความจำเป็น ความต้องการ มีการตั้งเป้าหมายวัตถุประสงค์จะให้ผู้นั้นไปทำงานอะไร จึงจะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน การฝึกอบรมมิใช่ที่พักผ่อน หรือรองรับผู้ว่างงาน ไม่มีงานทำ เพราะการฝึกอบรมแต่ละคนย่อมหมายถึงการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เมื่อผ่านการอบรมแล้ว ต้องนำเอาความรู้ไปทำงานปรับปรุงงานให้ดีกว่าหน้าขึ้น

มีบุคคลบางประเภทชอบเรียน ชอบอบรม แต่ไม่นำไปใช้งาน ไม่ยอมทำงาน ให้เป็นวิทยากร ก็เป็นไม่ได้ ทั้งๆ ที่ได้ผ่านหลักสูตรต่างๆ มากมาย ชอบเรียน และต้องการจะเข้าอบรม หลักสูตรอื่นต่อไปไม่สิ้นสุด อาจเป็นเพราะไม่ชอบทำงาน บุคคลเช่นนี้ไม่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ไม่ควรให้ฝึกอบรมต่อไป

การคัดเลือกบุคคลากรเข้ารับการฝึกอบรม จึงควรมีหลักในการคัดเลือก ดังนี้

1. คัดเลือกเฉพาะผู้ที่จำเป็นต้องเข้าอบรม เพราะยังขาดความรู้ความสามารถ ต้องการพัฒนา สร้างเสริมทัศนคติ ทักษะที่จำเป็นจะต้องทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องไม่ตรงตามภาระหน้าที่ที่จะต้องทำ ไม่ควรให้เข้ารับการอบรม

2. ควรจัดเป็นกลุ่ม เป็นหมู่ เป็นรุ่น ที่มีระดับเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน อย่าให้แตกต่างกันมาก จะทำให้เข้ากันไม่ค่อยได้ เกิดปัญหาทางการเรียนการสอน การอบรม อาจพิจารณาจากระดับความรู้ จำนวนอายุ ตำแหน่งหน้าที่ แล้วแต่อะไรจะเป็นพื้นฐานที่สำคัญ

3. คัดเลือกผู้ที่มีประสบการณ์มากหรือน้อยในการทำงาน ความตั้งใจในการฝึกอบรม ผู้มีประสบการณ์น้อยเพียงคนเดียว อาจรบกวนให้ผู้มีประสบการณ์มาก ทำให้ไม่ได้รับผลในการฝึกอบรมก็ได้

4. ควรให้มีทั้งเพศหญิง และเพศชาย ได้มีโอกาสฝึกอบรมในหลักสูตรเดียวกัน จะได้ผลทางบรรยากาศการฝึกอบรมมากกว่าการอบรมเฉพาะเพศใด เพศเดียว นอกจากความจำเป็นในบางหลักสูตรที่มีเฉพาะหญิงหรือชายล้วน

การคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม ต้องคำนึงถึงความจำเป็น และเกี่ยวเนื่องต่อการเพิ่มพูน หรือเสริมสร้างทักษะ ความรู้ ความชำนาญ เพื่อให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และตัวผู้เข้ารับการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.6.2 การจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการในการอบรม ให้สามารถเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมเชิงถาวรในการทำงานได้ ดังนี้

1. เป็นวิชาที่จะตอบสนอง หรือแก้ปัญหาของวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม แก้ปัญหาของหน่วยงาน มิใช่วิชาเข้มข้นเชิง แต่ควรเข้มวิชาการ

2. วิชาในหลักสูตรต้องกำหนดวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์ มีรายละเอียดหรือสาระสำคัญของวิชา (Course Description) ชัดไว้ เพื่อให้การดำเนินการการสอนของวิทยากรตรงตามเนื้อหา วัตถุประสงค์ ความต้องการของผู้จัดการฝึกอบรม

3. ระยะเวลาที่เหมาะสมแก่ความจำเป็น เวลาที่จะอำนวยให้ของผู้เข้าอบรม เวลาที่เหมาะสม ช่องว่างหรือช่วงที่มีงานน้อยของหน่วยงาน ฯลฯ เป็นต้น

การจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการในการอบรม เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอน ความสำคัญทั้งเนื้อหา สาระ ระยะเวลา และการตอบโต้ความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง ซึ่งจะทำให้หลักสูตรได้รับความสนใจ และประสบความสำเร็จในการจัดฝึกอบรม

3.6.3 การคัดเลือกวิทยากรที่มีความสามารถในการอบรม

เน้นหนักในเรื่องวิทยากรที่จะเชิญมาบรรยาย หรือครูผู้ฝึกที่จะเข้าร่วมโครงการอบรม มิใช่พิจารณาแต่ทรงคุณวุฒิสูงเพียงด้านเดียว แต่ควรพิจารณาถึงความสามารถในการเป็นวิทยากร ฝึกอบรม มีประสบการณ์ มีกลวิธีในการถ่ายทอดความรู้ สอนตรงตามหัวข้อ และรายละเอียดของวิชา มิใช่สอนตามใจชอบ สามารถเพิ่มเติมความรู้ และประสบการณ์ เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรม ในตัวผู้เข้าอบรม อาจทำได้โดยการประเมินความนิยมวิทยากรจากผู้เข้ารับการอบรม แต่ต้องทำ อย่างเป็นความลับ หรือจากคำแนะนำของผู้จัดการอบรมคนอื่นๆ ที่ช่วยแนะนำให้ว่าเป็นวิทยากรที่มี คุณภาพ

3.6.3.1 คุณสมบัติของวิทยากรผู้ให้การอบรม (นิรชรา ทองธรรมชาติ และคณะ. (2544: 122)

1. เป็นผู้ที่ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้เข้ารับการอบรม รวมทั้งควรมีใจรักในด้านการเรียนการสอน ชอบที่จะถ่ายทอดประสบการณ์และความรู้ให้ผู้อื่น
 2. เป็นผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับสิ่งที่สอนโดยตรง สามารถอธิบายรายละเอียด และตอบปัญหาในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการสอนได้
 3. เป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ และมีพฤติกรรมที่สามารถเป็นแบบอย่าง และเป็นที่น่าไว้วางใจ
 4. มีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำในการอบรมนั้นคือมีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความ มั่นคงในอารมณ์ด้วย
 5. มีศิลปะในการพูด การถ่ายทอด การรับฟังปัญหาข้อสงสัย และข้อคิดเห็นต่าง ๆ รวมทั้งมีความสามารถในการถาม และการตอบปัญหา
 6. เป็นบุคคลที่มีจิตใจเสียสละ เป็นผู้ให้ความรู้แก่ผู้อื่นได้อย่างเป็นวิชายาทานสามารถ ให้คำสอนและคำแนะนำได้โดยไม่หวังผลตอบแทน
 7. เป็นผู้ที่มีอารมณ์ดีอยู่เสมอ หรือมีอารมณ์ขัน เพื่อสร้างบรรยากาศ และสร้างความ สนใจในระหว่างการสอนได้ นอกจากนี้ยังควรมีความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ ใฝ่ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลอยู่เสมอ เป็นบุคคลที่ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่
 8. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นไม่ดูถูกความคิดเห็น ในทางตรงกันข้ามควรจะเคารพ ในความคิดเห็นของผู้อื่น
 9. เมื่อมีความไม่เข้าใจเกิดขึ้นในระหว่างการอบรม วิทยากรควรเป็นผู้ที่สามารถ แก้ปัญหาได้อย่างสุขุม เยือกเย็น ไม่ปล่อยให้ปัญหาต่างๆ ค้างคาอยู่ในจิตใจของผู้เข้ารับการอบรม
 10. ให้ความเป็นกันเองกับผู้เข้ารับการอบรม เพื่อให้เขากล้าที่จะพูดคุย แลกเปลี่ยน หรือซักถามเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น และไม่รู้สึกเกร็ง แต่จะเกิดบรรยากาศที่เป็นกันเองขึ้น
 11. มีบุคลิกภาพที่ดีทั้งภายใน และภายนอก คนที่มีบุคลิกภาพดี ไม่จำเป็นต้องเป็นคนสวย หากแต่มีลักษณะท่าที ท่วงทำนองที่เหมาะสมดูน่าเชื่อถือ
- สรุปได้ว่าวิทยากรฝึกอบรมเป็นบุคคลผู้มีความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถ และมีทัศนคติ ที่ดีในเรื่องที่จะสอน ผ่านการฝึกอบรมด้านวิธีการสอน และสามารถถ่ายทอดข้อมูล ความรู้ หรือจัด กิจกรรมสนับสนุนการสอน ที่ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ได้มากที่สุด โดยคำนึงถึงตัว ผู้เรียนเป็นหลัก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติ พฤติกรรม ตลอดจนทักษะในการทำงาน อันเป็นประโยชน์โดยตรงต่อองค์กร และผู้เข้ารับการอบรม

3.6.4. การดำเนินจัดการฝึกอบรม ในที่นี้หมายถึงการจัดเตรียมการต่างๆ รวมทั้งสถานที่ อบรม ทำห้องอบรมให้ดึงดูดการอบรม ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ห้องอบรมควรเป็นห้องที่สะอาด ตกแต่งให้น่าเลื่อมใส แสงสว่างพอเพียง ถ้ามีแสงสลัว จะทำให้บรรยากาศไม่สดชื่น ชวนง่วงเหงาหาวนอน ควรเพิ่มดวงไฟให้สว่าง เปิดม่าน อากาศ

ถ่ายเทสะดวก จัดหาพัดลมให้เพียงพอ ถ้าเป็นห้องปรับอากาศควรให้มีอุณหภูมิพอเหมาะไม่หนาวหรือร้อนเกินไป

2. โต๊ะ เก้าอี้ ควรมีโต๊ะที่วางรองเขียนสะดวกสบาย
3. ห้องพัก ที่พัก ควรปรับปรุงบริเวณให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย
4. การอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ เพื่อเป็นการบริการ
5. ของว่างเครื่องดื่มระหว่างการพักรายยช่วงเช้า และบ่าย จัดเตรียมชา กาแฟ และ

ขนมตามความเหมาะสม และตามงบประมาณ

6. อาหาร หากอร่อยก็เป็นทีพอใจของผู้เข้ารับการอบรม รวมถึงการจัดเตรียมสถานที่ โต๊ะอาหาร เก้าอี้หนึ่ง งานซาม ซอนส์อมให้สะอาดเรียบร้อย

สรุปได้ว่าขั้นตอนการจัดฝึกอบรม เป็นการเตรียมวางแผนการฝึกอบรมอย่างมีขั้นตอนคำนึงถึงความต้องการที่แท้จริง ในการพัฒนาความรู้ หรือแก้ไขปัญหา เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรมด้านต่างๆ เช่น กำหนดการ วิทยากร สถานที่ เอกสารการอบรม ฯลฯ การประชาสัมพันธ์การจัดอบรม เพื่อให้สามารถดำเนินการจัดฝึกอบรม และติดตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.6.5 การเลือกใช้สื่อทัศนูปกรณ์

โดยทั่วไปแล้ว คนเราจะระลึกถึงสิ่งที่เรียนได้มากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ หนึ่งในปัจจัยเหล่านั้นคือวิธีการรับรู้สิ่งที่เรียน คนเราจะจำสิ่งต่างๆ ได้เพียง 10% จากการอ่าน 20 % จากการได้ฟัง 30% จากการได้เห็น 50% จากการได้ฟังและได้เห็น 70% จากการได้พูดหรือได้เขียน และ 90 % จากการได้พูดขณะที่กระทำไปด้วย (Carnevale, Gainer, & Meltzer, 1990)

ดังนั้นการฝึกอบรมที่ดี จำเป็นจะต้องมีการนำเอาสื่อทัศนูปกรณ์ที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม สื่อทัศนูปกรณ์ต่างๆ สามารถให้ประโยชน์หลายประการดังต่อไปนี้คือ

1. ช่วยให้ผู้รับการอบรมเกิดการจดจำได้มากขึ้นและนานขึ้น
2. ช่วยให้การฝึกอบรมมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น
3. ช่วยให้การถ่ายทอดความรู้ที่มีความสลับซับซ้อน มีความง่ายตายมากขึ้น (ชูชัย สมบัติไกร. 2542: 193-194)

ดังนั้นการเลือกใช้สื่อทัศนูปกรณ์ที่เหมาะสม จึงมีส่วนสนับสนุนให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ จดจำ ดึงดูดความสนใจ ช่วยถ่ายทอดเรื่องราวให้เกิดความชัดเจน เข้าใจง่าย ประหยัดเวลา และทำให้การอบรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.6.6 การประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรม นับเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญ และเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการฝึกอบรมให้เกิดประโยชน์กับองค์กร และผู้เข้ารับการอบรม ดังที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 265) ให้ความหมายการประเมินผลการฝึกอบรมว่า เป็นการประเมินค่าความสำเร็จของการฝึกอบรมว่าได้สมดังความมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ การประเมินผลที่สำคัญก็คือผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ความรู้ ได้เนื้อหาวิชา ได้แนวทางในการปฏิบัติงาน ได้ขวัญและกำลังใจ รวมทั้งเจตคติที่ดีขึ้นกับหน่วยงานหรือไม่ การฝึกอบรมจึงเป็นการมองในทุกๆ ด้าน เพื่อจะให้เห็นถึงข้อบกพร่อง จุดอ่อนของการฝึกอบรม เป็นแนวทางที่ใช้แก้ไขปรับปรุงในรายละเอียดต่างๆ ให้ดีขึ้น

ทองฟู ศิริวงศ์ (2536: 143) ให้ความหมายการประเมินผลการฝึกอบรมว่ากิจกรรมที่ค้นหาคุณค่าของการฝึกอบรมในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อดูประสิทธิผลของการจัดโครงการฝึกอบรม สิ่งสำคัญคือต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์การประเมินค่าว่าจะประเมินอะไร เมื่อใด ใช้วิธีใด ใครเป็นผู้ประเมินใคร

นิรชรา ทองธรรมชาติ และคณะ (2544: 138) ให้ความหมายการประเมินผลการฝึกอบรมว่ากระบวนการตัดสินใจว่าสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างเป็นระบบ และตัดสินคุณค่ากับสิ่งที่วัดได้ เป็นกระบวนการจัดเก็บข้อมูลที่ต้องการและทำการเก็บรวบรวม ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการให้การตัดสินใจและให้แนวทางเลือกต่างๆ เป็นกระบวนการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การฝึกอบรมนั้นมีประสิทธิผลหรือไม่ การประเมินโครงการฝึกอบรมจะช่วยตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของโครงการว่า หลังจากการอบรมแล้วสามารถเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม ความรู้ ทักษะได้หรือไม่ และจะปรับปรุงไปในทิศทางใด

สรุปว่าการประเมินผลการฝึกอบรม คือการค้นหาผลลัพธ์ หรือภาพรวมของผู้เข้ารับการอบรมว่าสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรม ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสม เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ในการพัฒนางาน และระบบงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือมีความเปลี่ยนแปลงจากเดิม โดยสามารถเห็น หรือวัดผลงานได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

3.7 ทฤษฎี และจิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

การฝึกอบรมในองค์กร หรือหน่วยงานนั้น ผู้เข้าอบรมมักเป็นพนักงานที่มีอายุเกิน 18 ปี ขึ้นไป จึงจำเป็นสำหรับผู้ให้การอบรมที่จะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด และทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และกระบวนการที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการเรียนรู้

นิรชรา ทองธรรมชาติ และคณะ (2544: 20-21) ให้แนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ไว้ว่า การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ในวัยทำงานจะมีการเรียนรู้ที่ต่างกับการเรียนรู้ของเด็ก เพราะผู้ใหญ่ ต้องการเรียนรู้มาใช้ในการทำงาน และสร้างเสริมประสบการณ์ใหม่ๆ ในชีวิต การออกแบบเนื้อหาและเทคนิคการอบรม จึงต้องคำนึงถึงลักษณะของผู้เรียนเป็นสิ่งสำคัญ

ลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

1. ผู้ใหญ่ต้องการความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์และความก้าวหน้า
2. ผู้ใหญ่จะมีความภาคภูมิใจในการทำงาน ถ้างานที่เขาทำประสบผลสำเร็จ
3. ผู้ใหญ่ต้องการมีความรู้เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน
4. ผู้ใหญ่จะเรียนรู้เพื่อความมั่นคงในอาชีพ และวางแผนชีวิตในอนาคต
5. ผู้ใหญ่จะมีความหวังว่า เมื่ออบรมแล้วได้อะไรเพิ่มเติมจากเดิม
6. ผู้ใหญ่จะเห็นปัญหาของโลกปัจจุบัน และต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของตัวเขา
7. ผู้ใหญ่สามารถโต้แย้งได้ในเรื่องที่มีความเห็นไม่ตรงกัน
8. ผู้ใหญ่จะเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน
9. ผู้ใหญ่จะมีความแตกต่างกันในเรื่องบุคลิกลักษณะ ความคิด สติปัญญา การศึกษา
10. ผู้ใหญ่จะเตรียมพร้อมก่อนการเข้าอบรม
11. ผู้ใหญ่จะมีส่วนร่วมและกระตือรือร้นในการอบรม

ไวเบอร์ก (สุนทร โคตรบรรเทา. 2530: 99-100; อ้างอิงจาก Weinberg.n.d.) ได้สรุปการเรียนรู้ที่จะนำไปใช้ในการศึกษาผู้ใหญ่ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ผู้ใหญ่เรียนรู้ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอิสระ หมายความว่า สภาพแวดล้อมที่เป็นอิสระจะช่วยให้ผู้ใหญ่รู้จักศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ สภาพการเรียนรู้ควรจะให้และส่งเสริมการตัดสินใจและการแสดงออกด้วยตนเอง
2. ผู้ใหญ่เรียนรู้โดยการมองเห็นความสัมพันธ์ของโลกประสบการณ์ของตนเอง หลักการนี้ได้มาจากแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้โดยการกระทำของจอห์น ดุย และประสบการณ์ในการกระทำที่ผู้เรียนต้องเป็นผู้เลือกเอง
3. ผู้ใหญ่เรียนรู้ด้วยความร่วมมือ ซึ่งการเรียนรู้ด้วยความร่วมมือนี้ ไวเบอร์ก กล่าวว่าไม่จำเป็นต้องหมายถึงการเรียนรู้เป็นกลุ่ม แต่เป็นการให้ผู้อื่นสนับสนุนประสบการณ์การเรียนรู้ ไม่ใช่มาทำให้การเรียนรู้ช้าลง การเรียนด้วยความร่วมมือนี้ รวมถึงการมีปฏิริยาย้อนกลับในสภาพแวดล้อมที่ไม่ใช่การแข่งขัน
4. ผู้ใหญ่เรียนรู้จากภายในไปสู่ภายนอก หมายความว่า การเรียนรู้ที่มีความหมายมากที่สุด คือการเรียนรู้จากภายในผู้เรียน มากกว่าแรงผลักดันบางอย่างที่มาจากภายนอก
5. ผู้ใหญ่เรียนรู้ตามคุณลักษณะของความเป็นมนุษย์ของตนเอง เช่นมนุษย์มีลักษณะเฉพาะเกิดจากประสบการณ์ เป็นผู้มีความรู้สึกนึกคิดและเป็นผู้พร้อมที่จะพัฒนาความสามารถซึ่งเป็นหัวใจของกระบวนการสร้างสรรค์

ดังนั้นการฝึกอบรมจึงควรคำนึงถึงการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ที่มีความความแตกต่างกันระหว่างบุคคลในด้านความพร้อม ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และทัศนคติต่อเรื่องที่จะเรียนรู้ ตลอดจนความสามารถของวิทยากรที่ถ่ายทอด การจัดเตรียมเนื้อหา วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และกิจกรรมที่สอดคล้อง อีกทั้งมีการ

เตรียมการที่ดีของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการฝึกอบรม เพื่อให้การอบรมมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการอบรม และองค์กรอย่างถาวร

4. ประวัติ และนโยบายการบริหารทรัพยากรของบริษัท บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด

บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 204 หมู่ 2 ถนนเลี่ยงเมือง ตำบลพระลับ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ก่อตั้งขึ้นในปี 2548 เป็นผู้จำหน่าย และติดตั้งผลิตภัณฑ์จากวัสดุ เหล็กรีดลอน ภายใต้เครื่องหมายการค้าจดทะเบียน "ตรารถถัง" ซึ่งประกอบด้วยผลิตภัณฑ์หลังคาเหล็กเคลือบ แผ่นหลังคาเหล็ก แผ่นผนังเหล็ก แผ่นหลังคาตัดโค้ง แผ่นปิดครอบ แผ่นเกล็ดระบายอากาศ หลังคาโปร่งแสง โดยใช้วัตถุดิบเหล็กเคลือบในการรีดขึ้นรูปจาก บริษัท บลูสโคปสตีล จำกัด และได้รับรองมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยเรามีหลักในการบริหารงานด้านคุณภาพที่จริงจัง โดยมีนโยบาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมีส่วนร่วมในความสำเร็จของลูกค้า พร้อมสร้างความประทับใจ ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพและเป็นผู้นำเรื่องหลังคาเหล็ก

สาขาของบริษัท

บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่จังหวัดขอนแก่น และมีสาขาในปัจจุบันทั้งสิ้นรวมจำนวน 10 สาขา ได้แก่ สาขาขอนแก่น สาขาพิษณุโลก สาขาอุดรธานี สาขาสกลนคร สาขานครราชสีมา สาขาร้อยเอ็ด สาขาชัยภูมิ สาขามหาสารคาม และสาขาบุรีรัมย์ และสาขานครสวรรค์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นอย่างทั่วถึง

บริการของบริษัท

บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด มีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญให้คำปรึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และออกแบบติดตั้งผลิตภัณฑ์หลังคาเหล็กเคลือบ พร้อมบริการวัดหน้างานและให้คำปรึกษากับลูกค้าโดยตรง และกระบวนการในการควบคุมงานติดตั้งให้เป็นไปตามแบบและความต้องการของลูกค้า พร้อมบริการแก้ปัญหาต่างๆ เพื่อให้งานโครงการนั้นเป็นไปตามแบบและความต้องการของเจ้าของโครงการ เพื่อสร้างความประทับใจในการบริการและคุณภาพของสินค้าของเรา

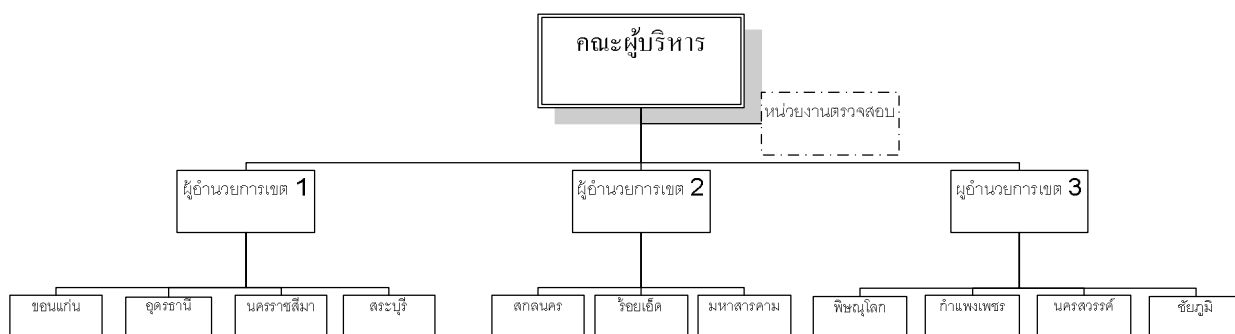
บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ใช้วัตถุดิบเหล็กเคลือบในการรีดขึ้นรูปจาก บริษัท บลูสโคป สตีล จำกัด โดยวัตถุดิบที่ใช้เป็นเหล็กเคลือบ ZINCALUME (เหล็กเคลือบโลหะผสมระหว่างอลูมิเนียม 55 % สังกะสี 45 %) เหมาะสำหรับใช้ในงานการก่อสร้าง (ส่วนหลังคาและผนัง) และผลิตภัณฑ์ในอุตสาหกรรมทั่วไปที่ต้องการคุณภาพเหล็กที่ทนทานต่อการกัดกร่อนและมีคุณสมบัติเหนือกว่าเหล็กเคลือบสังกะสีโดยทั่วไป โดยผลิตตามมาตรฐาน AS 1397-1993

คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์

เหล็กเคลือบ ZINCALUME มีระบบป้องกันสนิม 2 ลักษณะ อลูมิเนียมช่วยเป็นเกราะป้องกันการกัดกร่อนที่เกิดจากการทำปฏิกิริยาระหว่างอากาศและตัวเนื้อเหล็ก ส่วนสังกะสีนั้นจะช่วยป้องกัน

การกัดกร่อนบริเวณขอบตัดและรอยขีดข่วนโดยสารประกอบสังกะสีจะสร้างตัวตรงบริเวณขอบตัดด้วยปฏิกิริยาอิเล็กโทรไลต์ (electrolytic reaction) และจะละลายตัวเองเพื่อป้องกันการกัดกร่อนที่เนื้อเหล็ก

โครงสร้างองค์กร



ภาพประกอบ 2 แสดงโครงสร้างองค์กร

บริษัทได้แบ่งโครงสร้างการทำงาน ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ฝ่ายสำนักงาน ซึ่งมีฝ่ายบริหาร และพนักงานทำหน้าที่ในการติดต่อกับลูกค้า ดูแลการขายหลัก และหารายได้เข้าองค์กร และมีหน่วยงานสนับสนุน ด้านการเงิน บัญชี จัดซื้อ บริหารบุคคล ฝึกอบรม และธุรการ เป็นต้น

2. ฝ่ายโรงงาน มีหัวหน้าโรงงาน เป็นผู้วางแผน ดูแลการผลิต และมีพนักงานในแผนกวิศวกรรม ดูแลเครื่องจักรอุปกรณ์ ซ่อมบำรุง แผนกคลังสินค้า ดูแลควบคุมสต็อกสินค้า และการขนส่ง เป็นต้น

ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร บริษัท เค.ซี.เมททอลซีท์ จำกัด

สำนักงาน ประกอบด้วย

1. แผนกขาย มีหน้าที่ ดูแลด้านการขาย ใ้รับข้อมูล ใ้สั่งขาย ใ้รายการผลิต รายงานการขาย (ประจำสัปดาห์ - รายเดือน) สรุปรายชื่อตัวแทนขาย การเก็บเงิน เช็คยอดและติดตามเอกสารจากธนาคาร (Statement)

2. แผนกบุคคล มีหน้าที่ ดูแลด้านการพนักงาน ฝึกอบรม สวัสดิการ ประกันสังคม และการจัดซื้อ

3. แผนกบัญชี มีหน้าที่ ดูแลการวางบิล ใ้ใ้เสร็จรับเงิน ตรวจสอบใ้ใ้แจ้งลด-เพิ่มหนี้ การคำนวณ-ลดหย่อนภาษี

4. แผนกการเงิน มีหน้าที่ดูแลเงินสดรับ-จ่ายประจำวัน เสร็จดีลูกหนี้ และนำเงินเข้าธนาคาร การจัดการคลังสินค้า และควบคุมการขนส่งสินค้าใ้ลูกค้า

ฝ่ายโรงงาน ประกอบด้วย

1. แผนวิศวกรรม มีหน้าที่ 2 ส่วนคือดูแลวางแผน ควบคุมการผลิตโดยรวม ให้เป็นไปตาม KPI ขององค์กร ติดตามประเมินผล และหาแนวทางแก้ไขหากเกิดปัญหา ซ่อมบำรุง ส่วนที่สองคือวางแผนประมาณการใช้วัสดุให้ลูกค้า วัดหน้างาน และติดตั้งหลังคา
2. แผนการผลิต มีหน้าที่ผลิตหลังคา (ตามใบสั่ง และใบรับข้อมูล) วางแผนและบริหารการขนส่งให้ทันเวลาที่ลูกค้ากำหนด
3. แผนกขนส่ง มีหน้าที่ดำเนินการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า

นโยบายคุณภาพ

บริษัท เค.ซี.เมททอลซีท จำกัด มุ่งมั่นเป็นผู้นำด้านการผลิต จำหน่าย และบริการ ผลิตภัณฑ์หลังคาเหล็กเคลือบ พร้อมอุปกรณ์ติดตั้ง เพื่อตอบสนองกับความต้องการของลูกค้า พร้อมสร้างความประทับใจและมีส่วนร่วมกับความสำเร็จของลูกค้า ด้วยการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

นโยบายการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัท เค.ซี.เมททอลซีท จำกัด (บริษัทฯ) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีทักษะ ความรู้บนพื้นฐานของการศึกษา และการฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านทักษะการขาย ที่มีความสำคัญต่อองค์กร บริษัทฯ ได้จัดการอบรมให้กับพนักงานใหม่ก่อนการเริ่มงาน 2 หลักสูตร คือ

หลักสูตรปฐมนิเทศ

เป็นหลักสูตรที่จัดขึ้นเพื่อให้พนักงานใหม่ มีความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของบริษัท รู้จักผู้บริหาร วิสัยทัศน์ นโยบาย โครงสร้างองค์กร ระเบียบข้อบังคับการทำงาน สวัสดิการพนักงาน รู้จักผลิตภัณฑ์ประเภทต่างๆ และความรับผิดชอบของพนักงานใหม่ และในสายงานต่างๆ

หลักสูตรการอบรมในงาน

เป็นหลักสูตรที่จัดขึ้นเพื่อให้พนักงานใหม่ มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการผลิต และสายการผลิตต่างๆ ข้อควรระวัง และการใช้เครื่องจักรในการทำงาน คุณภาพ และความปลอดภัย

ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน

บริษัท เค.ซี.เมททอลซีท จำกัด (บริษัทฯ) มีความต้องการจะพัฒนาทักษะที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ทักษะด้านการขาย

พนักงานขายนับเป็นปราการด่านแรกที่จะสร้างความเข้าใจอันดี และความประทับใจระหว่างบริษัทกับลูกค้า ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ และบริการของบริษัท เป็นผู้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือให้ลูกค้ามี

ทัศนคติที่ดี เกิดความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ และผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของบริษัท ดังที่ทวิตต์ สวคันธ์ (2538: 89) ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานขายเปรียบเสมือนนักรบ นักกีฬา ที่เก่งกล้าสามารถนั้น จะมาจากความสามารถส่วนตัวส่วนหนึ่ง และจากการอบรมฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในสนาม นอกสนาม มีการแก้ไขปรับปรุงกันอย่างไม่หยุดยั้งโดยผู้ฝึกอบรมอีกส่วนหนึ่ง การอบรมและพัฒนาพนักงานขายอย่างต่อเนื่องจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง พนักงานขายที่ได้รับการอบรมและพัฒนาอย่างดี จะมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ลูกค้าเองก็จะมี ความมั่นใจ และเป็น การยากที่คู่แข่งจะแทรกเข้ามาได้

พนักงานขายถูกมองว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญซึ่งต้องทราบเฉพาะในเรื่องเทคนิคการขาย และรอบรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เท่านั้น ควรส่งพนักงานขายเข้าร่วมหลักสูตรเกี่ยวกับหลักธุรกิจทั่วไป เพื่อประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงาน และลูกค้า โดยเฉพาะพนักงานขายจะมีความเข้าใจที่แจ่มชัดในเรื่องความต้องการของลูกค้า และความต้องการขององค์กร การฝึกอบรมเช่นนี้ยังช่วยเพิ่มรายชื่อลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งมีแนวโน้มจะซื้อสินค้าจากองค์กรมากขึ้น อีกทั้งความรู้พื้นฐานทางการตลาด จะช่วยสนับสนุนกิจกรรมการส่งเสริมการขายของพนักงานขายด้วย (วรัญญา เตชะธนเลิศ. 2548: 57)

ดังนั้น การเสริมสร้างทักษะด้านการขาย จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยพัฒนาให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของพนักงานขายที่องค์กรต้องการ เพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างความมั่นใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อผลงานของพนักงาน และความสำเร็จขององค์กร

แนวทางพัฒนาทักษะด้านการขาย

สมชาติ กิจยรรยง (2548: 54) ได้ให้ทัศนะไว้ดังนี้

- (1.) ทำให้เกิดความรู้ในเรื่องสินค้า บริษัท ระบบงานแผนการตลาด และวิธีการทำงาน
- (2.) ทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องในการขายและการบริการ
- (3.) ทำให้เกิดความสามารถในการขายและการบริการ
- (4.) ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อตนเอง อาชีพ ธุรกิจ และผลิตภัณฑ์
- (5.) ทำให้เกิดนิสัยที่ดีในการทำงาน รู้จักการจัดสรรเวลา และมีความสม่ำเสมอในการ

ทำงาน

2. **ทักษะด้านการปฏิบัติงาน** คำว่า "การปฏิบัติงาน" ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายว่าเป็นการทำตามหน้าที่ ดำเนินการเป็นไปตามระเบียบแบบแผนการปฏิบัติงานในองค์กร ถึงแม้ว่าพนักงานจะสามารถทำงานได้จริง แต่อาจไม่บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ด้วยความแตกต่างกันทั้งในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา หรือประสบการณ์นั้น ทำให้บริษัทต้องการให้พนักงานทุกระดับเกิดความเข้าใจตรงกัน มีความรู้ที่สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานขององค์กร เพื่อพัฒนาทักษะด้านการปฏิบัติงาน เช่นการพัฒนาความรู้ด้านการบริหารงาน บริหารคน บริหารความคิด เพื่อการการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

การพัฒนาบุคลิกภาพ ทั้งภายใน และภายนอก ความรู้ด้านขั้นตอนการผลิต การส่งมอบสินค้า การใช้ อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการทำงาน เช่นการใช้คอมพิวเตอร์ในงานวิศวกรรม ระบบบัญชี ความปลอดภัย และระบบคุณภาพ เป็นต้น

กฤษฎี อุทัยรัตน์ (2541: 17) ได้ให้แนวทางในการพัฒนาทักษะด้านการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ การดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงานนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล จำเป็นต้องมีทรัพยากรทางการบริหารงาน 8 ประเภทได้แก่คน (Men) เงิน (Money) วัสดุหรือทรัพยากร (Material) เครื่องจักร (Machine) วิธีการ (Method) การบริหารงานบุคคล (Management) การตลาด (Marketing)

สรุปได้ว่าการปฏิบัติงาน เป็นการดำเนินงานอย่างมีขั้นตอน ตามแบบแผน อาศัยความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน และการประสานงานของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

วังสิต ยี่ตัน (2546: 70-76) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ใน 4 ด้าน ได้แก่ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี จำแนกตามระดับพนักงาน เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

บัทมา สุทธนารักษ์ (2538: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการในการฝึกอบรมของผู้บริหารระดับต้นเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าผู้บริหารระดับต้นเข้าใจว่าธนาคารฯ ไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรเท่าที่ควร เนื่องจากงบประมาณจำกัด ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีทันสมัย ขาดการสำรวจปัญหา และความต้องการได้รับการพัฒนาในทิศทางที่พนักงานต้องการ ทำให้ผู้บริหารต้องบริหารงานภายใต้ทรัพยากรอันจำกัด ดำเนินงานตามรูปแบบที่เคยปฏิบัติสืบต่อกันมา จึงมีความต้องการฝึกอบรมในแต่ละเรื่องสูงในระดับมาก แต่ธนาคารฯ ไม่อาจจัดหลักสูตรที่สนองความต้องการของผู้บริหารระดับต้นได้

อนุวัติ เจริญสุข (2543: 46-47) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการประเมินติดตามผลโครงการฝึกอบรมการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทมิตรซูบิชิ อินดัสตรีส์-มหาจักรแอร์คอนดิชันเนอร์ จำกัดตามระบบมาตรฐาน ISO 9002 การประเมินเนื้อหาสาระในการอบรม วัสดุอุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก สถานที่ฝึกอบรม คุณสมบัตินักวิทยากร คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม การบริหารและการจัดการ การดำเนินการฝึกอบรมพบว่าความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านการเรียนรู้ต่างๆ ด้านปฏิบัติการสะท้อนกลับ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้เข้า

รับการฝึกอบรมได้ความรู้อย่างเต็มที่ ด้านพฤติกรรมพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น ด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

เฉลลลักษณ์ ภูวะศรี (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ผลการวิจัยพบว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้าน โดยทักษะด้านความรู้มีความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะด้านการปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน และมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545: 73-76) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม: กรณีศึกษา บริษัทกรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด ผลการวิจัยพบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จินตนา พึ่งเจริญพงศ์ (2540: 150) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการอบรมนักลงทุนรุ่นเยาว์ของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นต่อโครงการอบรมนักลงทุนรุ่นเยาว์ของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในแง่ของการนำความรู้ที่ได้รับจากเนื้อหาในการอบรมทั้ง 3 ด้านไปใช้ประโยชน์ในการทำงานของตน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านมีความคิดเห็น

อยู่ในระดับมาก 2 ด้านคือ ภาคปฏิบัติและภาคกิจกรรม ส่วนภาคทฤษฎีอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบตามตัวแปรด้านเพศ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้ง 3 ด้าน ในระดับในระดับปริญญาตรีต่างสาขาวิชากัน หรืออาชีพของบิดามารดาหรือผู้ให้ความอุปการะต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อโครงการอบรม ในแง่ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานตามหน้าที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนของรุ่นพี่ที่เข้ารับการฝึกอบรมต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในส่วนข้อเสนอแนะอื่นมีความเห็นว่าการบริหารจัดการฝึกอบรมโครงการนี้ต่อไป โดยขยายระยะเวลาให้นานขึ้นอีก 1-2 สัปดาห์ ควรจัดกิจกรรมพบปะสัมมนา เพื่อกระชับความสัมพันธ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมรุ่นต่างๆ เป็นต้น

ศุภกร ดาราพันธุ์ (2547: 84-85) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัทกรู๊ปไทยการไฟฟ้า จำกัด ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัทกรู๊ปไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ ด้านวิทยากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติงานจริง ในแต่ละด้าน และโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เอเชลรอดด์ (Axelrod. 1989: 11-13) ได้ศึกษาพนักงานขายดีเด่นพบว่าการประสบความสำเร็จของพนักงานขายเหล่านั้นขึ้นอยู่กับความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) เมื่อทั้ง 3 สิ่งนี้มีผลสมดุลเกิดขึ้น จะนำไปในทางสร้างสรรค์ ทักษะต่อตนเองและผู้อื่น เป็นสิ่งที่มีผลมากที่สุดต่อผลการปฏิบัติงาน รายได้และความพึงพอใจ พนักงานขายที่ประสบความสำเร็จจะชอบตนเอง และมีทัศนคติที่ดี มีทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำ ต่อเป้าหมายองค์กรที่ตระหนักในเรื่องนี้ การจัดให้มีการอบรม เพื่อให้พนักงานขายมีทัศนคติในทางบวกต่อตนเองต่องานที่ตนทำ จะลดอัตราการออกจากงาน เพิ่มผลกำไรให้บริษัทได้

ฟู ชีจ (Fu Chi Jong. 2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานระดับผู้จัดการที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร (ฝึกปฏิบัติการ) ในองค์กรอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ในอาร์แคนซัส พบว่า ทัศนคติของพนักงานระดับผู้จัดการต่อการฝึกปฏิบัติการพัฒนาบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กรและฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทัศนคติของพนักงานระดับผู้จัดการที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร (ฝึกปฏิบัติการ) ผลประกอบการทางธุรกิจ และกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และจำนวนของผู้เข้าอบรมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อยหนึ่งปัจจัย ทัศนคติของพนักงานระดับผู้จัดการที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร (ฝึกปฏิบัติการ) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรที่จัดขึ้น มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเรื่องอาชีพ

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้รวบรวมไว้ข้างต้น สรุปได้ว่ามีตัวแปรหลายประการที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเช่นเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ด้านการบริหาร การฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร เป็นต้น ซึ่งการฝึกอบรมเท่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือสัมพันธ์กับความต้องการของพนักงาน จึงเป็นเรื่องที่ควรพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์กับองค์กรมากที่สุด ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาบุคลากร และองค์กรให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น และเพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากร และบริหารองค์กรต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย ประกอบด้วย

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำนวน 140 คน (จากข้อมูลองค์กร ณ วันที่ 2 พฤศจิกายน 2552)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ประกอบด้วยพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 100 คน และพนักงานระดับบริหารจำนวน 10 คน รวมประชากรทั้งสิ้นจำนวน 110 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สำหรับศึกษาความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามคือ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามประเภทตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด รวม 3 ด้าน คือด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย ด้านทักษะการปฏิบัติการขาย และด้านกระบวนการฝึกอบรม เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 อันดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 37 ข้อ โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนนในแต่ละข้อ ดังนี้

มากที่สุด	กำหนดคะแนน 5 คะแนน
มาก	กำหนดคะแนน 4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดคะแนน 3 คะแนน
น้อย	กำหนดคะแนน 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดคะแนน 1 คะแนน

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อรวบรวมนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ แล้วหาค่า IOC คัดเลือกข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item Total Correlation) โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป ใน 3 ด้าน รวมทั้งสิ้น 48 ข้อ ตรวจสอบแล้วปรับเป็น 37 ข้อ ดังนี้
 - 5.1 ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย จำนวน 10 ข้อ
 - 5.2 ด้านทักษะปฏิบัติการขาย จำนวน 12 ข้อ
 - 5.3 ด้านกระบวนการฝึกอบรมจำนวน 15 ข้อ
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.739
7. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้บริหาร บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

3. รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้ว มาคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

4. นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบแล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามตอนที่ 1 มาวิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างโดยการหาค่าร้อยละ

2. นำแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด รวม 3 ด้าน คือด้านทักษะการขาย ด้านทักษะการปฏิบัติการขาย และด้านกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) โดยใช้เกณฑ์ประมาณค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความต้องการฝึกอบรมน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความต้องการฝึกอบรมน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความต้องการฝึกอบรมปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.50 หมายถึง ระดับความต้องการฝึกอบรมมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และจำนวนครั้งเข้ารับการอบรม โดยใช้วิธีการทดสอบค่าที (t-test for Independent Samples) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2550: 33)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550: 60)

$$S = \sqrt{\frac{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ΣX^2	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\Sigma X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2549: 73)

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและพฤติกรรม
	ΣR	แทน	ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item-total correlation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2549: 75)

$$r_{XY} = \frac{N\Sigma XY - \Sigma X\Sigma Y}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

เมื่อ	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่ม
	X	แทน	คะแนนของข้อคำถามนั้นๆ
	Y	แทน	ผลรวมของคะแนนข้ออื่นๆ ที่เหลือทุกข้อ

2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมพันธแอลฟา (alpha-coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2549: 76)

$$a = \frac{K}{K-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ a แทน ค่าความเชื่อมั่น
 K แทน จำนวนข้อ
 S_i^2 แทน ความแปรปรวนของแต่ละข้อ
 S_t^2 แทน ความแปรปรวนรวมทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน

3.1 เปรียบเทียบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยการทดสอบค่าที่ (t-test for Independent Samples) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550: 151-152)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1-1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2-1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	n_1	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	n_2	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่อง ความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ได้กระทำตามลำดับความมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงตามลำดับหัวข้อเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย ด้านทักษะปฏิบัติการขาย และด้านกระบวนการฝึกอบรม

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย ด้านทักษะปฏิบัติการขาย

และด้านกระบวนการฝึกอบรม จำแนกตามตัวแปรอิสระ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 110 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่และร้อยละ ดังปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	58	52.70
หญิง	52	47.30
รวม	110	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	87	79.10
30 ปี ขึ้นไป	23	20.90
รวม	110	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	52.70
ปริญญาตรีขึ้นไป	52	47.30
รวม	110	100.00
4. ตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	100	90.90
พนักงานระดับบริหาร	10	9.10
รวม	110	100.00
5. ประสบการณ์การทำงาน		
ตั้งแต่ 1-3 ปี	86	78.20
มากกว่า 3 ปี	24	21.80
รวม	110	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

6. จำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม		
น้อยกว่า 2 ครั้ง	49	44.50
ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป	61	55.40
รวม	110	100.00

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 1 พบว่า ในจำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 110 คน พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษา มีจำนวนที่ใกล้เคียงกันทั้งระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีขึ้นไป ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1-3 ปี เป็นส่วนใหญ่ จำนวน ครั้งเข้ารับการฝึกอบรม พนักงานส่วนใหญ่เข้ารับการฝึกอบรมตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของ พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด

เป็นการวิเคราะห์ระดับความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงาน บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย ด้านทักษะปฏิบัติการขาย และด้านกระบวนการฝึกอบรม โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน ดังปรากฏในตาราง 2-5

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการ ขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด รายด้าน และรวมทุกด้าน

ความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขาย ของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด	\bar{X}	SD	ระดับความต้องการ ฝึกอบรม
ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย	3.69	0.27	มาก
ด้านทักษะปฏิบัติการขาย	3.76	0.39	มาก
ด้านกระบวนการฝึกอบรม	3.71	0.32	มาก
รวม	3.72	0.23	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 2 พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ การขาย โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย

ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย	\bar{X}	SD	ระดับความต้องการฝึกอบรม
1. ต้องการทราบเทคนิคการขายสินค้า เพื่อนำมาใช้วางแผนการขาย และการทำงานของท่าน	3.79	0.54	มาก
2. ต้องการพัฒนาความรู้ด้านผลิตภัณฑ์แต่ละรุ่น เพื่อให้ช่วยให้ท่านมีแนวทางในการเพิ่มยอดขายให้องค์กร	3.79	0.51	มาก
3. ต้องการทราบประวัติความเป็นมาของบริษัท และข้อมูลของผู้บริหาร เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงาน	3.55	0.63	มาก
4. ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า คู่แข่งขัน และลักษณะธุรกิจ เพื่อประโยชน์ในการปิดการขาย	3.83	0.69	มาก
5. ต้องการทราบกระบวนการผลิต เพื่อความเข้าใจในสินค้าและบริการ	3.73	0.69	มาก
6. หากท่านได้รับมอบหมายให้บริหารทีมขาย ท่านต้องการให้บริษัทสนับสนุนข้อมูลด้านเทคนิคการสร้างความสำเร็จในงานขายในระดับใด	3.72	0.61	มาก
7. ต้องการพัฒนาทักษะการนำเสนอในงานขาย เพื่อประยุกต์ใช้ในการจัดทำสคริปต์ หรือบทพูดในงานขายของท่าน	3.59	0.66	มาก
8. ต้องการพัฒนาทักษะการขายแบบที่ปรึกษา เพื่อใช้แนะนำ และปิดการขายกับลูกค้า	3.55	0.59	มาก
9. ต้องการทราบลักษณะงานทุกสายงานของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เพื่อการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าทั้งภายใน และภายนอกองค์กร	3.65	0.61	มาก
10. ต้องการให้มีการสาธิตการขาย ที่ประสบความสำเร็จให้ดูเป็นตัวอย่าง	3.65	0.69	มาก
รวม	3.69	0.27	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขาย ในด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ด้านทักษะปฏิบัติการขาย

ด้านทักษะปฏิบัติการขาย	\bar{X}	SD	ระดับความต้องการฝึกอบรม
1. ต้องการฝึกประยุกต์ทักษะการเจรจาต่อรองในงานขาย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจริง	3.31	0.57	ปานกลาง
2. ต้องการฝึกพัฒนาเทคนิคการพูด เพื่อสื่อสารกับลูกค้าในงานขาย และการบริการ	3.55	0.67	มาก
3. การพัฒนาศิลปะการใช้โทรศัพท์ในงานขายและ บริการ เป็นสิ่งที่ท่านต้องการฝึกฝน เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้จริง	3.71	0.72	มาก
4. ต้องการเสริมสร้างความรู้ เพื่อวางแผนจัดกิจกรรมกระตุ้นยอดขายให้องค์กร	3.65	0.69	มาก
5. ต้องการฝึกเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของท่านให้เหมาะสมกับงานขาย	3.74	0.67	มาก
6. ต้องการฝึกการติดตั้งสินค้า เพื่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	3.95	2.79	มาก
7. ต้องการพัฒนาการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน เพื่อประยุกต์ใช้ในงานบัญชีการขาย	3.66	0.61	มาก
8. ต้องการฝึกการจัดทำบัญชีสินค้าคงเหลือ เพื่อการรายงานสินค้าให้มีประสิทธิภาพ	3.91	0.73	มาก
9. ต้องการฝึกบริหารการจัดส่งสินค้าที่เป็นมาตรฐาน	3.96	0.68	มาก
10. ต้องการฝึกการจัดทำ 5 ส เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน	3.85	0.74	มาก
11. ต้องการฝึกใช้เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อการใช้งานอย่างถูกวิธี	3.81	0.57	มาก
12. ต้องการฝึกใช้อุปกรณ์ป้องกัน เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน	3.99	0.57	มาก
รวม	3.76	0.39	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขาย ในด้านทักษะปฏิบัติการขาย โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อที่ 1 ต้องการฝึกประยุกต์ทักษะการเจรจาต่อรองในงานขาย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจริง อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ด้านกระบวนการฝึกอบรม

ด้านกระบวนการฝึกอบรม	\bar{X}	SD	ระดับความต้องการ ฝึกอบรม
1. ต้องการให้มีการสำรวจความต้องการฝึกอบรมการขาย ก่อนการอบรม เพื่อนำเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์	3.60	0.68	มาก
2. ต้องการให้จัดหลักสูตรอบรมตามลักษณะงาน และโครงสร้างองค์กร	3.63	0.62	มาก
3. ต้องการให้การจัดอบรมมีเนื้อหาตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้	3.66	0.61	มาก
4. ต้องการให้จัดอบรมตามความเหมาะสมของระดับผู้เข้าอบรม	3.83	0.62	มาก
5. ต้องการให้มีหลักสูตรอบรม ก่อนเข้ารับตำแหน่งงานใหม่ที่สูงขึ้น	3.55	0.80	มาก
6. ต้องการให้มีหลักสูตรอบรม ที่จัดขึ้นนอกสถานที่ทำงานของท่าน	3.72	0.71	มาก
7. ต้องการวิทยากรภายในองค์กรที่มีความรู้ในงานขาย เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ให้ท่าน	3.80	0.66	มาก
8. ต้องการวิทยากรที่เป็นบุคคลจากธุรกิจอื่น หรือผู้นำในวงการขาย มาถ่ายทอดประสบการณ์ และความสำเร็จในการขาย	3.74	0.66	มาก
9. ท่านต้องการวิทยากรที่เป็นนักวิชาการด้านการขาย เพื่อจะได้เสริมสร้างความรู้ในภาคทฤษฎีให้ท่านมากขึ้น	3.77	0.65	มาก
10. ต้องการวิทยากรที่เข้าใจสอนโดยใช้หลักจิตวิทยาการเรียนรูของผู้ใหญ่	3.79	0.72	มาก
11. ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์การจัดฝึกอบรมการขายอย่างทั่วถึง	3.71	0.81	มาก
12. ต้องการให้มีการจัดเตรียมสถานที่อบรมอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับหลักสูตร	3.73	0.72	มาก
13. ต้องการให้มีการใช้สื่อเทคโนโลยีที่น่าสนใจในการฝึกอบรมการขาย	3.55	0.74	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านกระบวนการฝึกอบรม	\bar{x}	SD	ระดับความต้องการ ฝึกอบรม
14. ต้องการให้มีการประเมินผลการจัดฝึกอบรมการ ขายทุกครั้งภายหลังเสร็จสิ้น	3.64	0.67	มาก
15. ต้องการให้มีการจัดทำรูปเล่มเอกสารการฝึกอบรม การขายแจกผู้เข้าอบรม	3.94	0.65	มาก
รวม	3.71	0.32	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขาย ในด้านกระบวนการฝึกอบรมโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำแนกตามตัวแปรอิสระ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม

เป็นการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย ด้านทักษะปฏิบัติการขาย และด้านกระบวนการฝึกอบรม จำแนกตามตัวแปรอิสระ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 6-11

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้ง 3 ด้าน ปรากฏดังตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำแนกตาม เพศ

ความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด	ชาย (N= 133)			หญิง (N= 267)			t	P
	\bar{X}	SD	ระดับความ	\bar{X}	SD	ระดับความ		
			ต้องการฝึกอบรม			ต้องการฝึกอบรม		
ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย	3.69	0.25	มาก	3.67	0.28	มาก	0.43	0.67
ด้านทักษะปฏิบัติการขาย	3.82	0.37	มาก	3.69	0.40	มาก	1.72	0.09
ด้านกระบวนการฝึกอบรม	3.73	0.38	มาก	3.69	0.25	มาก	0.71	0.48
รวม	3.75	0.25	มาก	3.68	0.21	มาก	1.44	0.15

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขาย จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้ง 3 ด้าน ปรากฏดังตาราง 7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำแนกตาม อายุ

ความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด	ต่ำกว่า 30 ปี (N= 133)		30 ปี ขึ้นไป (N= 267)		t	P		
	\bar{X}	SD	ระดับความต้องการฝึกอบรม				ระดับความต้องการฝึกอบรม	
			มาก	\bar{X}			SD	มาก
ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย	3.70	0.25	มาก	3.64	0.32	มาก	1.01	0.32
ด้านทักษะปฏิบัติการขาย	3.75	0.41	มาก	3.77	0.27	มาก	-0.20	0.84
ด้านกระบวนการฝึกอบรม	3.70	0.32	มาก	3.75	0.35	มาก	-0.62	0.53
รวม	3.72	0.24	มาก	3.73	0.20	มาก	-0.15	0.88

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขาย จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้ง 3 ด้าน ปรากฏดังตาราง 8

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขาย ของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ความต้องการฝึกอบรม เพื่อ พัฒนาทักษะการขายของ พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด	ต่ำกว่าปริญญาตรี (N= 133)		ปริญญาตรีขึ้นไป (N= 267)			t	P	
	\bar{X}	SD	ระดับความ ต้องการ ฝึกอบรม		ระดับความ ต้องการ ฝึกอบรม			
			\bar{X}	SD				
ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย	3.70	0.25	มาก	3.67	0.28	มาก	0.57	0.57
ด้านทักษะปฏิบัติการขาย	3.85	0.34	มาก	3.66	0.41	มาก	2.64**	0.01
ด้านกระบวนการฝึกอบรม	3.76	0.37	มาก	3.65	0.25	มาก	1.79	0.08
รวม	3.77	0.23	มาก	3.66	0.22	มาก	2.60**	0.01

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขาย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม และด้านทักษะปฏิบัติการขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวม และด้านทักษะปฏิบัติการขาย มากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย และด้านกระบวนการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้ง 3 ด้าน ปรากฏดังตาราง 9

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำแนกตาม ตำแหน่งงาน

ความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด	พนักงานระดับปฏิบัติการ (N= 133)			พนักงานระดับบริหาร (N= 267)			t	P
	\bar{X}	SD	ระดับความ	\bar{X}	SD	ระดับความ		
			ต้องการฝึกอบรม			ต้องการฝึกอบรม		
ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย	3.70	0.27	มาก	3.51	0.20	มาก	2.07*	0.04
ด้านทักษะปฏิบัติการขาย	3.78	0.39	มาก	3.55	0.21	มาก	1.73	0.09
ด้านกระบวนการฝึกอบรม	3.72	0.33	มาก	3.60	0.20	มาก	1.07	0.29
รวม	3.73	0.24	มาก	3.56	0.15	มาก	2.17*	0.03

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขาย จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวมและด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวม และด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย มากกว่าพนักงานกลุ่มที่เป็นระดับบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านทักษะปฏิบัติการขาย และด้านกระบวนการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้ง 3 ด้าน ปรากฏดังตาราง 10

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน

ความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด	ตั้งแต่ 1-3 ปี (N= 133)		มากกว่า 3 ปี (N= 267)		t	P				
	\bar{X}	SD	ระดับความต้องการฝึกอบรม				ระดับความต้องการฝึกอบรม			
			มาก	น้อย			มาก	น้อย		
ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย	3.69	0.26	มาก	น้อย	3.66	0.30	มาก	น้อย	0.54	0.59
ด้านทักษะปฏิบัติการขาย	3.75	0.41	มาก	น้อย	3.77	0.29	มาก	น้อย	-0.15	0.88
ด้านกระบวนการฝึกอบรม	3.69	0.31	มาก	น้อย	3.78	0.35	มาก	น้อย	-1.21	0.23
รวม	3.71	0.25	มาก	น้อย	3.74	0.19	มาก	น้อย	-0.59	0.56

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10 พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขาย จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขายโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้ง 3 ด้าน ปรากฏดังตาราง 11

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำแนกตาม จำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม

ความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขาย ของพนักงานบริษัท เค. ซี. เมททอลซีท จำกัด	น้อยกว่า 2 ครั้ง (N= 133)		ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป (N= 267)			t	P	
			ระดับความ ต้องการ ฝึกอบรม		ระดับความ ต้องการ ฝึกอบรม			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}			SD
ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย	3.71	0.25	มาก	3.67	0.28	มาก	0.76	0.45
ด้านทักษะปฏิบัติการขาย	3.88	0.35	มาก	3.66	0.39	มาก	3.10**	0.00
ด้านกระบวนการฝึกอบรม	3.75	0.39	มาก	3.68	0.25	มาก	1.17	0.24
รวม	3.78	0.24	มาก	3.67	0.21	มาก	2.56**	0.01

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11 พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขาย จำแนกตามจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรมโดยรวม และด้านทักษะปฏิบัติการขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มพนักงานที่มีจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรมน้อยกว่า 2 ครั้ง มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวม และด้านทักษะปฏิบัติการขาย มากกว่าพนักงานกลุ่มที่เข้ารับการฝึกอบรมตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย และด้านกระบวนการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ใน 3 ด้านคือด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย ด้านทักษะปฏิบัติการขาย และด้านกระบวนการฝึกอบรม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ใน 6 ด้านจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท เพื่อนำไปใช้วางแผนบริหารจัดการจัดฝึกอบรม และพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมและการแข่งขันทางธุรกิจ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเพิ่มประสิทธิภาพด้านการขายให้องค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

6. พนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัดที่มีจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรมต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำนวน 140 คน (จากข้อมูลองค์กร ณ วันที่ 2 พฤศจิกายน 2552) จากทั้งหมด 10 สาขา ได้แก่สำนักงานใหญ่ ในจังหวัดขอนแก่น สาขาขอนแก่น สาขาพิษณุโลก สาขาอุดรธานี สาขาสกลนคร สาขานครราชสีมา สาขาร้อยเอ็ด สาขาชัยภูมิ สาขามหาสารคาม และสาขาบุรีรัมย์ และสาขานครสวรรค์

กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 100 คน และระดับบริหาร จำนวน 10 คน รวมประชากรทั้งสิ้นจำนวน 110 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ในด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย ด้านทักษะการปฏิบัติการขาย และด้านกระบวนการฝึกอบรม รวม 37 ข้อ

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามไปจำนวน 110 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนมาสมบูรณ์ คิดเป็น 100 %

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลข้อมูลโดยการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. วิเคราะห์ข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม

2. วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงาน บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ด้วยค่าเฉลี่ยของคะแนน โดยใช้เกณฑ์ประเมินแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	ระดับความต้องการฝึกอบรมน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	ระดับความต้องการฝึกอบรมน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	ระดับความต้องการฝึกอบรมปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.50-4.50	หมายถึง	ระดับความต้องการฝึกอบรมมาก
ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	ระดับความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด

3. การเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม โดยใช้วิธีการทดสอบค่าที (t-test for Independent Samples)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

1.1 ในจำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 110 คน เป็นพนักงานเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 และเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30

1.2 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 และมีอายุ 30 ปี ขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90

1.3 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 และปริญญาตรี ขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30

1.4 ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 90.90 และระดับบริหาร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10

1.5 ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1-3 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 78.20 และมากกว่า 3 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80

1.6 จำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม น้อยกว่า 2 ครั้ง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 และตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40

2. การเปรียบเทียบระดับความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ทั้ง 3 ด้านคือด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย ด้านทักษะปฏิบัติการขาย และด้านกระบวนการฝึกอบรม มีดังนี้

2.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขาย จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านทักษะปฏิบัติการขาย กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมมากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความต้องการฝึกอบรมมากกว่าพนักงานระดับบริหาร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.6 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานที่มีจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรมต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านทักษะปฏิบัติการขาย พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมน้อยกว่า 2 ครั้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขาย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านทักษะปฏิบัติการขาย กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมมากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งนี้วิเคราะห์ได้ว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพื้นฐานความรู้ตามสาขาที่ต่างกัน ทำให้มีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกัน อีกทั้งกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่คือพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ผ่านการอบรมด้านการขายที่มีเนื้อหาเข้มข้นน้อยกว่าพนักงานระดับบริหาร จึงทำให้มีความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะปฏิบัติการขายมากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกร ดาราพันธ์ (2547: 88) เรื่องความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด พบว่าพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานขาย ม. ต้น ม. ปลาย ปวช. ปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมโดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริจรรยา วิชาเสศศิริวิมล (2548: 65) เรื่องการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาลเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานขายที่มีอายุมากจะสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ รู้จักการวางตัว สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้มากกว่าพนักงานขายที่มีอายุน้อย

2. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย มากกว่าพนักงานกลุ่มที่เป็นระดับบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทักษะปฏิบัติการขาย และด้านกระบวนการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ทำให้พนักงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ต่างกัน เช่นพนักงานระดับบริหาร มีหน้าที่ในการวางแผน บริหาร จัดการ ควบคุม และติดตามผลการทำงานมากกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่จะเป็นผู้ปฏิบัติงานขาย เข้าพบลูกค้า และนำเสนอขายสินค้าโดยตรง จึงทำให้มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้แตกต่างกัน สอดคล้องกับทฤษฎีของชูชัย สมितिไกร (2542: 9-10) ว่าการฝึกอบรมระดับพนักงานปฏิบัติการ (Employee Training) คือการฝึกอบรมที่จัดให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งทำหน้าที่ผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง โดยมักจะเป็นการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะและขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เช่น การโต้ตอบทางโทรศัพท์ เป็นต้น การฝึกอบรมผู้บริหารชั้นสูง (Executive Training) การฝึกอบรมประเภทที่มุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรมซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร อาทิผู้อำนวยการฝ่าย มีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการบริหารองค์กร เช่นการวางแผนเชิงกลยุทธ์ หรือการพัฒนาองค์กร เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของเนลาลักษณ์ ภูวะศรี (2546: 71-72) เรื่องความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน พบว่าบุคลากรในกรมการจัดหางานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้ และด้านปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีจำนวนครั้งเข้ารับการอบรมต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายโดยรวมและด้านทักษะปฏิบัติการขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มพนักงานที่มีจำนวนครั้งเข้ารับการอบรมน้อยกว่า 2 ครั้ง มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและด้านทักษะปฏิบัติการขายมากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีจำนวนครั้งเข้ารับการอบรมตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านความรู้เกี่ยวกับการขายและด้านกระบวนการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ วิเคราะห์ได้ว่า พนักงานที่มีจำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรมน้อยกว่า 2 ครั้ง ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ผ่านการอบรมปฐมนิเทศก่อนการเริ่มงาน จากนั้นบริษัทจะทำการอบรมหลักสูตรต่อเนื่องให้ เมื่อมีอายุการทำงานเกินกว่า 6 เดือนขึ้นไป จึงทำให้พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวม และด้านทักษะปฏิบัติการขายมากกว่าพนักงานกลุ่มที่เข้ารับการฝึกอบรมตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป ซึ่งเป็นพนักงานระดับบริหารที่ผ่านการอบรมมากกว่า 2 หลักสูตร แต่ทั้งนี้บริษัทก็มีจุดมุ่งหมายหลักคือการพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานทุกระดับเพื่อให้ปฏิบัติงานได้จริง สอดคล้องกับทฤษฎีของชูชัย สมิทธิไกร (2542: 14) ว่าการฝึกอบรมบุคลากรเป็นเครื่องมือของการบริหารชนิดหนึ่ง ช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถ และเจตคติของพนักงานดีขึ้นกว่าเดิม อันจะส่งผลผลิตเพิ่มสูงขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชิต สุรพนานนท์ชัย (2545: 80) เรื่องความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม: กรณีศึกษาบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด พบว่าผลการวิจัยปรากฏทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 7 ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม 3 ครั้งขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านสูงกว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมน้อยกว่า 3 ครั้ง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย

จากผลการวิจัย ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัยในบทที่ 4 เรียงตามข้อที่มีค่า \bar{X} สูงสุด 5 ลำดับ เพื่อเป็นแนวทางให้กับบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ในการจัดอบรมตามลำดับก่อน-หลัง ดังนี้

1. ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย ควรจัดให้มีการฝึกอบรมปฐมนิเทศ หรือการอบรมเพื่อทบทวนความรู้ให้กับพนักงานเก่าเพื่อพัฒนาความรู้ให้แก่พนักงานทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเพิ่มเนื้อหา เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า คู่แข่งขัน ลักษณะธุรกิจ ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ เทคนิคการขาย และกระบวนการผลิต เพื่อปิดการขาย เป็นต้น

2. ด้านทักษะปฏิบัติการขาย ส่งเสริมความรู้ นอกเหนือจากการอบรม โดยการจัดกิจกรรม จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ในหน่วยงาน การมอบหมายงาน หรือกำหนดเป็นนโยบายในการทำงาน เพื่อสร้างความสำเร็จในองค์กรร่วมกัน เช่น การใช้อุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อความปลอดภัย การบริหาร การจัดส่งสินค้าที่เป็นมาตรฐาน การฝึกติดตั้งสินค้า เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดทำ 5 ส เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เป็นต้น

3. ด้านกระบวนการฝึกอบรม ควรวางแผนการอบรมอย่างเป็นระบบทั้งก่อน และหลังการอบรม เช่น การหาความจำเป็นในการอบรม การออกแบบหลักสูตร และการประเมินผล ฯลฯ จัดทำเอกสาร อบรมแจกจ่ายผู้เข้าอบรม จัดอบรมตามความเหมาะสมของระดับผู้เข้าอบรม และให้วิทยากรภายใน องค์กรที่มีความรู้ในงานขายเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ให้พนักงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาค้นคว้า ดังหัวข้อต่อไปนี้ :-

1. เรื่องความพึงพอใจด้านนโยบายการพัฒนาบุคลากรของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด
2. เรื่องผลของโครงการฝึกอบรม หลักสูตรการพัฒนาทักษะการขายของบุคลากร บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษฎี อุทัยรัตน์. (2541). *ศาสตร์และศิลป์การบริหาร "ตน"*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- จงกลณี ชุติมาเทวินทร์. (2544). *การฝึกอบรมเชิงพัฒนา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จักร อินทจักร; และเกรียงไกร เจียมบุญศรี. (2548). *คู่มือการบริหารทรัพยากรบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บุ๊กแวงค์.
- จินตนา พึ่งเจริญพงศ์. (2540). *การศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการอบรมนักลงทุนรุ่นเยาว์ของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2548). *การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ. (2549). *ศิลปะการขาย*. พิมพ์ครั้งแรก. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แบรนต์เอด บุคส์.
- ชูชัย สมितिไกร. (2542). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. นนทบุรี: บริษัท ไทยเนรมิตกิจ อินเตอร์โพรเกรสซิฟ จำกัด.
- (2549). *เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย: แนวทางสู่ความสำเร็จ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: ไทยเนรมิตกิจ อินเตอร์โพรเกรสซิฟ.
- (2546). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- दनัย เทียนพุดม. (2540). *กลยุทธ์การพัฒนาคณะสำหรับนักฝึกอบรมมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บุ๊กแวงค์.
- นिरชา ทองธรรมชาติ; และคณะ. (2544). *กลยุทธ์การฝึกอบรมและวิทยาการในยุคโลกาภิวัตน์*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- ปัทมา สุทธนารักษ์. (2538). *ความต้องการในการฝึกอบรมของผู้บริหารระดับต้นเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์*.

- พรทิพย์ ถวัลยวิเศษจิต. (2540). *ความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขตกรุงเทพมหานครของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน)*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. (2539). *เทคนิคการฝึกอบรม*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2545). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- . (2549). *การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรที่ CEO อยากรู้*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- วังสิต ยี่ตัน. (2546). *ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิจิตร อวาทกุล. (2540). *การฝึกอบรม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิต สุรพนานนท์ชัย. (2545). *ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม: กรณีศึกษาบริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย หิรัญโต. (2526). *สารานุกรมศัพท์สังคมวิทยา-มานุษยวิทยา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- อนูวัตติ เจริญสุข. (2543). *การศึกษาการประเมินติดตามผลโครงการฝึกอบรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมิตรซูบิชิ อินดัสตรีส์มหาจักรแอร์คอนดิชันเนอร์จำกัดตามระบบมาตรฐาน ISO 9002*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- สุนทรย์ พงษ์รินทร์. (2546). *ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรมข้าราชการสำนักบรรจุใหม่ของสำนักพระราชวัง*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุรเชษฐ จีวรพรหม. (2546). *ความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์กรของพนักงานบริษัทรวมนครก่อสร้าง (ประเทศไทย) จำกัด*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สุรศักดิ์ สวัสดิ์. (2542). *การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรสายอากาศวิทยุคมนาคม ของ การสื่อสารแห่งประเทศไทย ปีพุทธศักราช 2539*. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (วัดผล การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เสนาะ ดิยาวี. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และ การบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริจรรยา วิภาสศศิวิมล. (2548). *ความสามารถในการปฏิบัติงานขายเวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาลเขต กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภกร ดาราพันธุ์. (2547). *ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท ไทยการไฟฟ้า จำกัด*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2547). *การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล: แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ธนียา จุฑปะมา. (2547). *ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟ แห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เจลาลักษณ์ ภูะศรี. (2546). *ความต้องการในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน*. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Axelrod, Mitchell. (1989, February). Sales: Winning the Inner Game & National Underwriter (Life / Health / Financial / Services). 12 (9): 11-13.
- Best, J.W. (1977). *Research in Education*. 3 rd ed. New Jersey: Prattice Hall.
- Duncan, Geoffrey Mitchell. (1971). *A new Dictionary of Sociology*. London: Roulledge & Kegan Paul.
- Dwyer, Daniel Kevin. (2006). *An evaluation of a human resource development undergraduate program based upon student perceptions*, Dissertation Abstract. Retrieved September 30, 2010. from [http:// proquest.umi.com/](http://proquest.umi.com/)
- Goldstein, I. L. (1993). *Training in organization: Needs assessment, development, and evaluation*. 3 rd ed. Pacific Groove, CA: Brooks/Cole.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด

คำชี้แจง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด แบบสอบถามมี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ตามความเป็นจริง

1. เพศ
 1.1 ชาย
 1.2 หญิง
2. อายุ
 2.1 ต่ำกว่า 30 ปี
 2.2 30 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 3.2 ปริญญาตรีขึ้นไป
4. ตำแหน่งงาน
 4.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ
 4.2 พนักงานระดับบริหาร
5. ประสบการณ์การทำงาน
 5.1 ตั้งแต่ 1-3 ปี
 5.2 มากกว่า 3 ปี
6. จำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรม
 6.1 น้อยกว่า 2 ครั้ง
 6.2 ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงาน บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด ใน 3 ด้าน คือด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย ด้านทักษะปฏิบัติการขาย และด้านกระบวนการฝึกอบรม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความต้องการของท่าน

ข้อ	ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ต้องการทราบเทคนิคการขายสินค้า เพื่อนำมาใช้วางแผนการขาย และการทำงานของท่าน					
2	ต้องการพัฒนาความรู้ด้านผลิตภัณฑ์แต่ละรุ่น เพื่อช่วยให้ท่านมีแนวทางในการเพิ่มยอดขายให้องค์กร					
3	ต้องการทราบประวัติความเป็นมาของบริษัท และข้อมูลของผู้บริหาร เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงาน					
4	ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า คู่แข่งขัน และลักษณะธุรกิจ เพื่อประโยชน์ในการปิดการขาย					
5	ต้องการทราบกระบวนการผลิต เพื่อความเข้าใจในสินค้า และบริการ					
6	หากท่านได้รับมอบหมายให้บริหารทีมขาย ท่านต้องการให้บริษัท สนับสนุนข้อมูลด้านเทคนิคการสร้างความสำเร็จในงานขายในระดับใด					
7	ต้องการพัฒนาทักษะการนำเสนอในงานขาย เพื่อประยุกต์ใช้ในการจัดทำสคริปท์ หรือบทพูดในงานขายของท่าน					
8	ต้องการพัฒนาทักษะการขายแบบที่ปรึกษา เพื่อชี้แนะ และปิดการขายกับลูกค้า					
9	ต้องการทราบลักษณะงานทุกสายงานของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เพื่อการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าทั้งภายใน และภายนอกองค์กร					
10	ต้องการให้มีการสาธิตการขาย ที่ประสบความสำเร็จให้ดูเป็นตัวอย่าง					
	ด้านทักษะปฏิบัติการขาย					
1	ต้องการฝึกประยุกต์ทักษะการเจรจาต่อรองในงานขาย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจริง					
2	ต้องการฝึกพัฒนาเทคนิคการพูด เพื่อสื่อสารกับลูกค้าในงานขาย และบริการ					
3	การพัฒนาศิลปะการใช้โทรศัพท์ในงานขายและบริการ เป็นสิ่งที่ท่านต้องการฝึกฝน เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้จริง					
4	ต้องการเสริมสร้างความรู้ เพื่อวางแผนจัดกิจกรรมกระตุ้นยอดขายให้องค์กร					

ข้อ	ด้านความรู้เกี่ยวกับการขาย	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	ต้องการฝึกเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของท่านให้เหมาะสมกับงานขาย					
6	ต้องการฝึกการติดตั้งสินค้า เพื่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
7	ต้องการพัฒนาการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน เพื่อประยุกต์ใช้ในงานบัญชีการขาย					
8	ต้องการฝึกการจัดทำบัญชีสินค้าคงเหลือ เพื่อการรายงานสินค้าให้มีประสิทธิภาพ					
9	ต้องการฝึกการบริหารการจัดส่งสินค้าที่เป็นมาตรฐาน					
10	ต้องการฝึกการจัดทำ 5 ส เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน					
11	ต้องการฝึกใช้เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อการใช้งานอย่างถูกวิธี					
12	ต้องการฝึกใช้อุปกรณ์ป้องกัน เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน					
	ด้านกระบวนการฝึกอบรม					
1	ต้องการให้มีการสำรวจความต้องการฝึกอบรมการขาย ก่อนการอบรม เพื่อนำเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์					
2	ต้องการให้จัดหลักสูตรอบรมตามลักษณะงาน และโครงสร้างองค์กร					
3	ต้องการให้การจัดอบรมมีเนื้อหาตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้					
4	ต้องการให้จัดอบรมตามความเหมาะสมของระดับผู้เข้าอบรม					
5	ต้องการให้มีหลักสูตรอบรม ก่อนเข้ารับตำแหน่งงานใหม่ที่สูงขึ้น					
6	ต้องการให้มีหลักสูตรอบรม ที่จัดขึ้นนอกสถานที่ทำงานของท่าน					
7	ต้องการวิทยากรภายในองค์กรที่มีความรู้ในงานขาย เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ให้ท่าน					
8	ต้องการวิทยากรที่เป็นบุคคลจากธุรกิจอื่น หรือผู้นำในวงการขาย มาถ่ายทอดประสบการณ์ และความสำเร็จในการขาย					
9	ท่านต้องการวิทยากรที่เป็นนักวิชาการด้านการขาย เพื่อจะได้เสริมสร้างความรู้ในภาคทฤษฎีให้ท่านมากขึ้น					
10	ต้องการวิทยากรที่เข้าใจสอนโดยใช้หลักจิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่					
11	ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์การจัดฝึกอบรมการขายอย่างทั่วถึง					
12	ต้องการให้มีการจัดเตรียมสถานที่อบรมอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับหลักสูตร					
13	ต้องการให้มีการใช้สื่อเทคโนโลยีที่น่าสนใจในการฝึกอบรมการขาย					
14	ต้องการให้มีการประเมินผลการจัดฝึกอบรมการขายทุกครั้ง ภายหลังเสร็จสิ้น					
15	ต้องการให้มีการจัดทำรูปเล่มเอกสารการฝึกอบรมการขายแจกผู้เข้าอบรม					

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลีมีไทย
อาจารย์พิเศษ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ดร.พนิต กุลศิริ
อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ผศ.ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล
อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค

หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/33๑๒

วันที่ ๒ กรกฎาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุนทรี กิमानันท์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงาน บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด” โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพිර์ ลิมไทย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนากรวี อนันตอักษรกุล และ อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงาน บริษัท เค.ซี. เมททอลซีท จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุนทรี กิमानันท์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวิฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสุนทรี กิমানันท์
วันเดือนปีเกิด	22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2512
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	3073/58 ซอยลาดพร้าว 111 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	ที่ปรึกษาองค์การ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และองค์การ
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ HRDI
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2530	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสตรีศรีสุริโยทัย จ. กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2535	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต ศศ.บ. (วรรณคดีไทย) จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2553	ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ