

ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด



ปริญญานิพนธ์
ของ
นัฏฐิณี กาลเจริญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่
พฤษภาคม 2552

ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด



ปริญญานิพนธ์
ของ
นัฏฐิณี กาลเจริญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่

พฤษภาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์
พฤษภาคม 2552

นันทิณี กาลเจริญ. (2552). ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด. ปริญญาโท กศ.ม.(การศึกษาผู้ใหญ่).

กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม:

รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์, รองศาสตราจารย์ ดร.สนอง โลหิตพิเศษ.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ใน 5 ด้าน คือ ด้านการตลาดแบบตรง ด้านการบริหารและจัดการ ด้านสินค้าและบริการ ด้านเทคนิคการขาย ด้านคอมพิวเตอร์ และเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน สหายงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ตลอดจนรวบรวมข้อเสนอแนะความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด จำนวน 222 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการทดสอบรายคู่ตามวิธีของนิวแมน-คูลส์

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสินค้าและบริการ มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. พนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. พนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
6. พนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีสหายงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด มีความต้องการในการฝึกอบรมด้านการตลาดแบบตรง ด้านสินค้าและบริการ และด้านเทคนิคการขายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริหารและการจัดการ และด้านคอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. พนักงานบริษัททีวี ไตเร็กซ์ จำกัด ที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไตเร็กซ์ จำกัด ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการตลาดแบบตรง ต้องการความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเขียนบทวิทยุและโทรทัศน์ ด้านการบริหารและการจัดการ ต้องการความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ ด้านสินค้าและบริการ ต้องการความรู้เกี่ยวกับการจัดส่งสินค้า ด้านเทคนิคการขาย ต้องการความรู้เกี่ยวกับการโน้มน้าวใจลูกค้า ด้านคอมพิวเตอร์ ต้องการความรู้เกี่ยวกับการเขียนรายงานด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบต่าง ๆ

9. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไตเร็กซ์ จำกัด คือ ต้องการวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในสาขา ต่าง ๆ ที่หลากหลาย และให้มีการอบรมพนักงานอย่างน้อย 3 เดือน/ครั้ง



TRAINING NEEDS FOR INCREASING TO WORK EFFICIENCY
OF STAFF IN TV DIRECT CO., LTD.



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Adult Education
at Srinakharinwirot University

May 2009

Nuntinee Kanjarern. (2009). *Training Needs for Increasing to Work Efficiency of Staff in TV Direct co., Ltd.* Master thesis, M.Ed. (Adult Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof. Dr.Sauwanee Lewan, Assoc. Prof. Dr.Snong Lohitwisas

The purposes of this research were to study the training needs for increasing to work efficiency of staff in TV Direct co., Ltd. in 5 aspect; Direct Marketing, Management, Product and Service, Selling Technique and computer then, to compare the training needs for increasing to work efficiency of staff in TV Direct co., Ltd. According to the following variable: sex, age, education level, income per month, section, work experience.

The sample group of this research consisted of 222 staff of TV Direct co., Ltd. The instrument used for collecting data was the questionnaire and statistics used for analyzing data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The research findings were summarized as follows:-

1. The training needs for increasing to work efficiency of staff in TV Direct co., Ltd. both in all aspects and each aspects were at high level.
2. The staff in TV Direct co., Ltd. with difference sex had statistically significant different in all aspect at .05 level when consider each aspect, it was found that the product and service aspects had statistically significant differences at .05 level.
3. The staff in TV Direct co., Ltd. with difference age had no statistically significant difference both in all and each aspects.
4. The staff in TV Direct co., Ltd. with difference education level had no statistically significant difference in the training needs for increasing to work efficiency both in all and each aspects.
5. The staff in TV Direct co., Ltd. with difference monthly income had no statistically significant difference in the training needs for increasing to work efficiency both in all and each aspects.
6. The staff in TV Direct co., Ltd. with difference section had statistically significant different in all aspect at .05 level when consider each aspect, it was found that the direct marketing, product and service, Selling Technique had statistically significant differences at .05 level.
7. The staff in TV Direct co., Ltd. with difference work experience had no statistically significant difference in the training needs for increasing to work efficiency both in all and each aspects.

8. The suggestions training needs for increasing to work efficiency of staff in TV Direct co., ltd. in each aspect; Direct Marketing aspect needed to knowledge about technique of writing for broadcasting and films, Management aspect needed to knowledge about foreign language, product and service aspects needed to knowledge about delivery, selling technique aspects needed to knowledge about customer persuasion, computer aspect needed to knowledge about the writing report by several computer programmer

9. The other suggestions were the needed of specialize trainer various field and also there should be training at least 3 month a time



ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ค จำกัด
ของ
ณัฏฐินี กาลเจริญ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2552

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลัย)

(ดร.วัฒน์ โจน์สัมฤทธิ์)

..... กรรมการ

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สนอง โลหิตวิเศษ)

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลัย)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สนอง โลหิตวิเศษ)

..... กรรมการ

(พ.ต.อ.หญิง ดร.ณัฏฐา สุวรรณานนท์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์ ประธานกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ และรอง
ศาสตราจารย์ ดร.สนอง โลหิตวิเศษ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา
แนะนำและให้แนวคิดและแนวทางในการจัดทำปริญญานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็น
อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.วัฒน์ย์ โรจน์สัมฤทธิ์ และพ.ต.อ.หญิง ดร.ณษมา สุวรรณ
นนท์ ประธานและกรรมการสอบปากเปล่าที่กรุณาให้คำแนะนำ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์
ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอนแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ คุณทรงพล ชัญญมาตรกิจ ดร.สมชาย เรืองมณีชัชวาล คุณพอสม วทานิช
คุณพิมลมาศ จินดารัตน์ และคุณศรัณย์ เวชสุภาพร ที่กรุณารับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ
เครื่องมือการวิจัย ตลอดจนพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด ทุกท่านที่ให้ความกรุณาตอบ
แบบสอบถามการทำวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ดร.สมชาย เรืองมณีชัชวาล ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและประสานงาน
เพื่อการเก็บข้อมูลในการทำวิจัย และให้คำปรึกษาด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

ขอกราบระลึกถึงพระคุณ บิดา มารดา ที่กรุณาส่งเสริมให้การศึกษา ตลอดจนให้กำลังใจแก่
ผู้วิจัย ในการทำปริญญานิพนธ์มาโดยตลอด จนผู้วิจัยประสบความสำเร็จ ในครั้งนี้

นัณฐิณี กาลเจริญ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานของการวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ และความต้องการในการฝึกอบรม ..	11
ความหมายของความต้องการ	11
ความหมายของความต้องการในการฝึกอบรม.....	12
ทฤษฎีความต้องการ	12
ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	16
ความหมายของประสิทธิภาพ.....	17
ชนิดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	20
องค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.....	20
การพัฒนาศุคลากรเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.....	21
การพัฒนาศุคลากรโดยการฝึกอบรม.....	23
ความหมายของการพัฒนาศุคลากร	23
ความสำคัญของการพัฒนาศุคลากร.....	24
ข้อควรคำนึงในการพัฒนาศุคลากร.....	25
วัตถุประสงค์ของการพัฒนาศุคลากร.....	25
ความหมายของการฝึกอบรม.....	26
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม.....	27
ประโยชน์ของการฝึกอบรม.....	27
องค์ประกอบที่สำคัญของการฝึกอบรม.....	28
ประเภทของการฝึกอบรม.....	29
การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม.....	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
บทบาท หน้าที่ และงานของนักฝึกอบรม.....	32
แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม.....	34
หลักในการฝึกอบรมผู้ใหญ่.....	35
โครงสร้างของบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด.....	37
ความเป็นมาของบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด	37
วิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัทฯ	38
โครงสร้างบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด และฝ่ายงานต่าง ๆ.....	40
การให้บริการด้านการตลาดที่ครบวงจรของบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด.....	42
ลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด.....	44
สายการบริหารงานของบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด.....	45
ฝ่ายพัฒนาบุคลากร	46
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
งานวิจัยภายในประเทศ.....	50
งานวิจัยต่างประเทศ.....	52
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	54
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
การแปลความหมายและการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
ตอนที่ 2 ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด จำกัด	62

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ด จำกัด จำแนกตามตัวแปร.....	68
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่วี ไตเร็ด จำกัด.....	83
5 สรุป อภิปรายผล และเสนอแนะ	87
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	87
ความสำคัญของการวิจัย.....	87
ขอบเขตของการวิจัย.....	88
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	88
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	89
การวิเคราะห์ข้อมูล	89
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
อภิปรายผล.....	93
ข้อเสนอแนะ.....	101
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก.....	110
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	135

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	55
2 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
3 คะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด โดยรวมและรายด้าน	62
4 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด ด้านการตลาดแบบตรง	63
5 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด ด้านการบริหารและจัดการ	64
6 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด ด้านสินค้าและบริการ.....	65
7 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด ด้านเทคนิคการเสนอขาย.....	66
8 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด ด้านคอมพิวเตอร์.....	67
9 เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน.....	68
10 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน.....	69
11 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด จำกัด จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน.....	70

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด จำแนกวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	71
13	เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	72
14	คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน.....	73
15	เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน.....	74
16	คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด จำแนกตามสายงาน โดยรวมและรายด้าน.....	75
17	เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด จำแนกตามสายงาน โดยรวมและรายด้าน.....	76
18	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด โดยรวมทุกด้าน.....	77
19	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด ด้านการตลาดทางตรง.....	78
20	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด ด้านสินค้าและบริการ.....	79
21	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด ด้านเทคนิคการขาย.....	80

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่วี ใต้เร็ด จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน.....	81
23 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่วี ใต้เร็ด จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน.....	82
24 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่วี ใต้เร็ด จำกัด ด้านการตลาดแบบตรง.....	83
25 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่วี ใต้เร็ด จำกัด ด้านการบริหารและการจัดการ.....	84
26 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่วี ใต้เร็ด จำกัด ด้านสินค้าและบริการ.....	85
27 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่วี ใต้เร็ด จำกัด ด้านเทคนิคการขาย.....	85
28 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่วี ใต้เร็ด จำกัด ด้านคอมพิวเตอร์.....	86
29 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่วี ใต้เร็ด จำกัด.....	86
30 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้อง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ สาระสำคัญของโครงร่างเนื้อหา	124

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 โครงสร้างของบริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด.....	41
--	----



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในยุคอนาคตจะเป็นโลกที่มนุษย์ต้องแข่งขันกันด้วยความรู้ หรือเป็นสังคมฐานความรู้ (Knowledge Base Society) ผู้ที่มีความรู้หรือปัญญาดีกว่าย่อมมีความได้เปรียบในการแข่งขันกับผู้อื่น จากกระแสโลกาภิวัตน์ที่ทำให้โลกไร้พรมแดน และเกิดกระแสผลักดันต่าง ๆ อีกทั้งประเทศไทย เป็นประเทศการค้าเสรีต้องแข่งขันกับนานาประเทศตลอดเวลาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อให้ประเทศมีศักยภาพในการแข่งขันและยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง และมีศักดิ์ศรีในสังคมโลกบนฐานแห่งความเป็นไทย ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาคน และคุณภาพของคน โดยเห็นว่าคนเป็นทั้งปัจจัย และผลลัพธ์ที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาประเทศชาติจะเจริญก้าวหน้าได้ เพราะประชากรเป็นผู้ที่มีคุณภาพโดยมุ่งเน้นให้ทุกคนมีการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ และมีโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศทุก ๆ ด้านอย่างเต็มที่

ณัฐพันธ์ เขจรันท์ (2545: 124) ได้กล่าวว่า กำลังคนหรือทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) นับเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ กำลังคนที่ได้รับการศึกษา หรือ การฝึกอบรม จะมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และมีความสามารถในการประกอบกิจกรรมให้บรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวังอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล การฝึกอบรมจึงถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยที่กระบวนการนี้จะถูกนำมาใช้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติของบุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติการกิจของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีกระบวนการสรรหา และการคัดเลือกบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ สามารถคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมงานได้ในขณะนั้น ก็มิได้เป็นหลักประกันต่อความสำเร็จขององค์กรในอนาคต เนื่องมาจากการพัฒนาทางวิทยาการ และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีอย่างไม่หยุดยั้ง โดยเฉพาะในปัจจุบันที่วิทยาการได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อบริษัทต่าง ๆ รอบข้างขององค์กรไม่ว่าจะเป็นสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และการแข่งขัน โดยปัจจัยหลักเหล่านั้นจะส่งผลกระทบต่อเนื่องมาถึงรูปแบบ และวิธีการทำงานของบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานในอดีต

การปฏิบัติงานในปัจจุบันจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องมีการฝึกอบรมพนักงาน และมีการพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีความพร้อมและความตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อที่องค์กรจะได้ดำรงความสามารถในการปรับตัว การแข่งขัน และสามารถอยู่ในระบบสังคมได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังเป็นการยากที่บุคลากรจะปฏิบัติงานในตำแหน่งเดิมโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดอายุการทำงาน เนื่องจากธรรมชาติของบุคคลย่อม

ต้องการความก้าวหน้า และการยอมรับทางสังคม โดยปกติองค์กรจะโยกย้ายงานให้กับพนักงานหรือเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้บุคลากรตามความเหมาะสมของผลงาน ระยะเวลา และประสบการณ์ ซึ่งบุคลากรอาจขาดความพร้อมในการปฏิบัติงานในตำแหน่งใหม่อย่างสมบูรณ์ จึงต้องอาศัยการฝึกอบรม และการพัฒนาเข้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญในการเตรียมตัว เมื่อได้บุคลากรเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กรแล้ว หน้าที่ที่สำคัญขององค์กรคือ การพัฒนาบุคลากรเพื่อคงความสามารถในการปฏิบัติงานกับองค์กรตลอดไปหรือเพิ่มคุณภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เพื่อความอยู่รอดขององค์กร การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญในการที่จะส่งเสริม และปรับปรุงทักษะการทำงานของบุคลากร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ชีระ ประवालพฤษ (2538: 4) กล่าวถึงการฝึกอบรมว่า เป็นกระบวนการเพิ่มพูนความรู้และทักษะของผู้เข้ารับการอบรม ให้สามารถกลับไปปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้เกิดประสิทธิภาพ ระยะเวลาที่ใช้ฝึกอบรมจะเป็นช่วงสั้นๆ เป็นหลักสูตรเน้นให้ปฏิบัติงานเฉพาะทางได้ ลักษณะการฝึกอบรมอาจทำได้หลายลักษณะตามนโยบายและความต้องการของบริษัท ยงยุทธ เกษสาคร (2544: 153) กล่าวถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) ได้กำหนดถึงวัตถุประสงค์ ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ 4 ประการ คือ 1) เพื่อพัฒนาศักยภาพของคนทางด้านจิตใจให้เป็นคนดี มีคุณธรรม มีจิตสำนึกที่ดีต่อสังคมส่วนรวม 2) เพื่อพัฒนาทุกคนให้สามารถคิดวิเคราะห์บนหลักของเหตุผล มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตมีโลกทัศน์กว้าง รวมทั้งมีประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตสูงขึ้น สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางด้านเศรษฐกิจและสังคม 3) เพื่อส่งเสริมให้คนมีสุขภาพพลานามัยดีอย่างถ้วนหน้า มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการป้องกันโรคติดต่อ ตลอดจนดูแลสุขภาพของตนเอง และครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) เสริมสร้างโอกาสให้ประชาชน กลุ่มผู้ด้อยโอกาสทุกกลุ่มได้รับการคุ้มครอง ช่วยเหลือและได้รับบริการพื้นฐานทางสังคม ทุกด้านอย่างเหมาะสม ทั่วถึง และเป็นธรรม เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขและสมศักดิ์ศรี

ยงยุทธ เกษสาคร (2544: 154) ได้กล่าวถึง ภารกิจหลักในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า ทั้งภาครัฐและเอกชนได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ดังนี้ 1) ศึกษาวิเคราะห์ และพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม พัฒนาสื่ออุปกรณ์ กำหนดมาตรฐานการจัดการฝึกอบรม ตลอดจนพัฒนารูปแบบ และเทคนิควิธีการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ 2) ศึกษาพัฒนารูปแบบ และกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาฝึกอบรมให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายของบุคลากรในองค์กร 3) กำหนดมาตรฐานการจัดการฝึกอบรม ตลอดจนการวัดและประเมินผล การจัดการฝึกอบรมทั้งทางประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านการจัดการฝึกอบรม 4) ศึกษาวิจัย และพัฒนาระบบการจัดการฝึกอบรม ทั้งในภาครัฐบาล และเอกชนให้ทันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ตลอดจนเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านการพัฒนาฝึกอบรม 5) จัดทำตำรา คู่มือเอกสารและปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรม ตลอดจนจัดทำทะเบียนผู้รับการฝึกอบรม วุฒิบัตร และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ 6) ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร การฝึกอบรม

ด้วยการให้คำปรึกษา แนะนำด้านเทคนิค วิธีการสอนและการจัดการฝึกปฏิบัติเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร

จากประสบการณ์ของผู้วิจัยที่ได้ปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมของหลาย ๆ องค์กร จัดได้ว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยป้องกันปัญหาการปฏิบัติงานที่ขาดคุณภาพ และช่วยปรับปรุงคุณภาพงานให้ดีขึ้น อารมณ์ ภูวพิพันธ์ (2548: 165) กล่าวถึง การฝึกอบรมเป็นกระบวนการย่อยหรือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นภาพใหญ่ (Macro) ที่เน้นให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุง ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพในการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการต่าง เช่น การฝึกอบรม การเรียนรู้ผ่าน E-Learning การฝึกอบรมในขณะทำงาน (On the Job Training) การมอบหมายงาน (Job Assignment) การโอนย้ายงาน (Job Transfer) การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน (Job Rotation) และการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) การฝึกอบรมและการพัฒนานั้นจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเสริมสร้างให้เกิดผลการปฏิบัติที่ดีทั้งในส่วนของคุณภาพและองค์กร ซึ่งหน่วยงานที่ทำหน้าที่นี้โดยตรง คือ หน่วยงานทรัพยากรบุคคลในองค์กรนั่นเอง

การดำเนินธุรกิจของบริษัททีวี ใดเร็ค จำกัด เป็นบริษัทที่ประกอบการด้านการจัดจำหน่ายสินค้าผ่านสื่อต่าง ๆ โดยใช้หลักการตลาดแบบตรง ซึ่งลักษณะของธุรกิจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะทางเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีอย่างต่อเนื่อง โดยจุลยรัตน์ คุณรัตนภรณ์ (2548: 17-19) ได้กล่าวถึงวิถีชีวิตของผู้บริโภคในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ทั้งนี้ผู้บริโภคต้องใช้เวลาเดินทางและทำงานเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ไม่มีเวลาในการจับจ่ายซื้อสินค้าโดยเฉพาะในสังคมเมืองใหญ่ก็จะพบกับปัญหาการจราจรติดขัด ปัญหาพื้นที่สำหรับจอดรถ ฯลฯ ดังนั้นเมื่อมีการเสนอขายสินค้าพร้อมส่งถึงบ้าน จึงเป็นทางเลือกใหม่ที่ได้รับความนิยม ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย สามารถซื้อสินค้าผ่านทางจดหมาย โทรศัพท์ หรือคอมพิวเตอร์ ได้อย่างสะดวก มีการซื้อขายอย่างไม่มีขีดจำกัด ด้านเวลาและสถานที่ ความสะดวกในด้านของการชำระเงินก็มีมากขึ้น เนื่องจากผู้บริโภคมีแนวโน้มไม่ใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดมากขึ้น จึงเป็นความสะดวกสบายในการชำระเงินเมื่อสั่งซื้อสินค้า เพียงผู้บริโภคบอกเลขที่บัตรเครดิตก็สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้าน หรือที่ทำงานในปัจจุบันบัตรเครดิตเพิ่มอำนาจซื้อให้ผู้บริโภค ผู้ขายอาจเสนอการผ่อนชำระสินค้าผ่านบัตรเครดิตเป็นงวด ๆ ทำให้ผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าได้จำนวนมากขึ้น การเติบโตของธุรกิจบัตรเครดิตสนับสนุนให้ธุรกิจต่าง ๆ เปลี่ยนมาขายสินค้าโดยตรงกับ กลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากตามไปด้วย อีกทั้งความเจริญก้าวหน้าของการจัดส่งพัสดุภัณฑ์ด่วน สามารถจัดส่งสินค้าได้ภายใน 24 หรือ 48 ชั่วโมง ซึ่งเป็นเสมือนเครื่องมืออันสำคัญที่สนับสนุนให้บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจในลักษณะนี้ มีการเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว

จากการศึกษาข้อมูลการดำเนินงานและวัตถุประสงค์ รวมถึงเป้าหมายของฝ่ายพัฒนาบุคลากรของบริษัททีวี ใดเร็ค จำกัด สมชาย เรืองมณีชัชวาล (2551: สัมภาษณ์) ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาบุคลากร ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เนื่องจากองค์กร

จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งบริษัททีวี ไคเร็ค จำกัด มีพนักงานปฏิบัติงานหน้าทีในปี 2551 ทั้งหมดรวม 602 คน มีระบบการบริหารการจัดการด้านทรัพยากรบุคคลที่ถือว่าได้มาตรฐานสากล โดยองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงาน จึงจัดให้มีหน่วยงานสำหรับการฝึกอบรม ซึ่งมี 2 หน่วยงานหลัก ได้แก่ ส่วนงานฝึกอบรมปฏิบัติการ (Operation Training) และส่วนงานพัฒนาบุคลากร (People Development) หน่วยงานทั้งสองนี้ รับผิดชอบในการดำเนินการฝึกอบรมเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร รวมถึง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้ตรงตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด นอกจากนั้นบริษัทฯ มีการอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในการฝึกอบรม โดยจัดให้มีห้องฝึกอบรมเพื่อใช้เป็นสถานที่ในการฝึกอบรม และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ สื่อการสอน โสตทัศนูปกรณ์เพื่อใช้ประกอบการอบรม สำหรับวิทยากรที่ให้ความรู้ในการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะสรรหาบุคลากร จากผู้มีประสบการณ์ มีความชำนาญจากทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ซึ่งในปัจจุบันฝ่ายพัฒนาบุคลากรมีหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานในองค์กรมากกว่า 80 หลักสูตร ซึ่งหลักสูตรต่าง ๆ นี้ได้มาจากการวิเคราะห์ลักษณะงาน ความรู้ความสามารถที่พนักงานจำเป็นต้องการปฏิบัติงานหรือนำไปแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น จึงกล่าวได้ว่างานพัฒนาบุคลากรเป็นงานหนึ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการดำเนินธุรกิจหลัก

วิสัยทัศน์การดำเนินงานของบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (ทรงพล ชัญมาตรกิจ. 2550:

เอกสารประกอบการบรรยาย) บริษัทฯได้กำหนดแนวและทิศทางที่มุ่งมั่นว่า บริษัทจะเป็นผู้นำด้านการตลาดแบบตรงที่ครบวงจร มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย บริการดี สร้างมาตรฐานการทำงาน โดยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเน้นประสิทธิภาพรวมและพัฒนาองค์ความรู้อย่างมีระบบ เพื่อความพึงพอใจและความไว้วางใจสูงสุดของลูกค้า จากนโยบายดังกล่าวองค์กรได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรอันจะเป็นปัจจัยหลักในการที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายตามที่กำหนดไว้ บริษัทมุ่งเน้นการพัฒนาให้บุคลากรของบริษัทเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ โดยการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญใน การปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ทั้งนี้การแข่งขันในปัจจุบัน บริษัทมีความเข้าใจเป็นอย่างดีว่า องค์กรใดก็ตามที่นำเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจ องค์กรนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้นำในธุรกิจนั้นมากยิ่งขึ้น อีกทั้งองค์กรต้องการขยายธุรกิจให้ ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยตั้งเป้าหมายที่จะเป็นผู้นำด้านการตลาดแบบตรงในประเทศ และในอินโดจีน จึงจำเป็นต้องเตรียมพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมเพื่อที่จะรองรับการขยายงานในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้และทักษะด้านการตลาดแบบตรงซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัท และฝึกอบรมความรู้พนักงานให้มีความเชี่ยวชาญทั้งด้านสินค้าและบริการ การเสนอขาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความต้องการไม่สิ้นสุด สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด ดังนั้นการฝึกอบรมพนักงานจึงเป็น

การส่งเสริม ให้นักงานปฏิบัติงานในบริษัท ทีวี ไตเร็ค ได้อย่างสอดคล้องกับเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของทางบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วย ให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ได้ดียิ่งขึ้น บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้ตั้งไว้ การฝึกอบรมช่วยทำ ให้นักงานเกิดความรอบรู้ในงาน เพิ่มทักษะเพื่อที่จะพัฒนาการทำงานให้มีความชำนาญในงาน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ง่าย ทำให้เกิดความเป็นมืออาชีพที่ได้รับการไว้วางใจในการให้บริการ เนื่องจากการปฏิบัติงานเกี่ยวกับนำเสนอขายสินค้าและบริการ พนักงานต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ใน ตัวสินค้าเป็นอย่างดี มีทักษะในการนำเสนอขายสินค้า และมีความสามารถในการเลือกสรรสินค้าที่มีคุณภาพนำเสนอให้แก่ลูกค้า ซึ่งการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความชำนาญมากขึ้น เพราะฉะนั้นการพัฒนาบุคลากรในบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด จึงควรมีการฝึกอบรมให้ตรงตามความต้องการที่บุคลากร ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาบุคลากรอย่างแท้จริง

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด เพื่อหาข้อมูลที่สำคัญในการวางแผนการฝึกอบรมของแผนกทรัพยากรมนุษย์ โดยมุ่งหวังที่จะพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรของบริษัทฯ ให้มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่บริษัทได้กำหนดไว้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ใน 5 ด้าน คือ ด้านการตลาดแบบตรง ด้านการบริหารและจัดการ ด้านสินค้าและบริการ ด้านเทคนิคการขาย และด้านคอมพิวเตอร์
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน สบายงาน และประสบการณ์ในการทำงาน
3. เพื่อรวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะความต้องการในการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จากการวิจัยในครั้งนี้

1. ทำให้ทราบถึงความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานบริษัททีวี ใดเร็ค จำกัด ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผน และกำหนดเนื้อหาในการจัดการฝึกอบรมได้ตรงตามความต้องการของพนักงานต่อไป
2. ได้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำไปใช้กับผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมหรือด้านการตลาดแบบตรง และผู้ที่สนใจทั่วไป นำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เป็นการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขอบเขตการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้เป็นไปตามความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าวิจัยที่วางไว้ ผู้วิจัย จึงได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษา ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ใดเร็ค จำกัด ใน 5 ด้าน คือ ด้านการตลาดแบบตรง ด้านการบริหารและจัดการ ด้านสินค้าและบริการ ด้านเทคนิคการขาย และด้านคอมพิวเตอร์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประชากร ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ พนักงานในบริษัททีวี ใดเร็ค จำกัด ประจำปี 2551 จำนวนทั้งสิ้น 602 คน แบ่งออกเป็น 3 สายงาน คือ สายงานการตลาด และงานขาย มีพนักงานจำนวน 423 คน สายงานปฏิบัติการมีพนักงานจำนวน 125 คน และสายงานบัญชี การเงิน และการสารสนเทศ มีพนักงานทั้งหมด 54 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น จากประชากรทั้งหมด 602 คน โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จของยามาเน่ (Yamane. 1967: 887) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 222 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน

1.1 เพศ

[] ชาย

[] หญิง

1.2 อายุ

- ☐ 18 - 25 ปี
- ☐ 26 – 35 ปี
- ☐ สูงกว่า 35 ปี

1.3 วุฒิการศึกษา

- ☐ ม.6/ปวช.หรือต่ำกว่า
- ☐ อนุปริญญา
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 รายได้ต่อเดือน

- ☐ น้อยกว่า 10,000 บาท
- ☐ 10,000 – 20,000 บาท
- ☐ มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

1.5 สายงาน

- ☐ สายงานการตลาดและงานขาย
- ☐ สายงานปฏิบัติการ
- ☐ สายงานบัญชี การเงินและสารสนเทศ

1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน

- ☐ น้อยกว่า 1 ปี
- ☐ 1-3 ปี
- ☐ มากกว่า 3 ปี

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการฝึกอบรมพนักงานบริษัทที่วิ ไตเร็ค จำกัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน

2.1 ด้านการตลาดแบบตรง

2.2 ด้านการบริหารและจัดการ

2.3 ด้านสินค้าและบริการ

2.4 ด้านเทคนิคการขาย

2.5 ด้านคอมพิวเตอร์

นิยามศัพท์เฉพาะ

ศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1. ความต้องการในการฝึกอบรม หมายถึง สาระความรู้ ทักษะ และความสามารถในด้านที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล มีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงาน

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้เกิดผลงานโดยอาศัยความรู้ในด้านการตลาดแบบตรง ด้านการบริหารและจัดการ ด้านสินค้าและบริการ ด้านเทคนิคการเสนอขาย และด้านคอมพิวเตอร์

2.1 ด้านการตลาดแบบตรง หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ในการติดต่อสื่อสารโดยตรงไปยังลูกค้า เพื่อก่อให้เกิดการตอบสนองอย่างรวดเร็วด้วยสื่อประเภทต่าง ๆ ให้เกิดการซื้อสินค้าและบริการ โดยไม่ผ่านคนกลาง

2.2 ด้านการบริหารและจัดการ หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

2.3 ด้านสินค้าและบริการ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพื่อประโยชน์ด้านการนำเสนอขาย การสร้างความสนใจในตัวสินค้า รวมถึงการนำเสนอข้อมูลแก่ลูกค้าเพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้สินค้าและผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง โดยเน้นการบริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

2.4 ด้านเทคนิคการขาย หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการขายของพนักงานขายในการใช้ความสามารถส่วนตัวหรือใช้ศิลปะในการชนะใจลูกค้าเพื่อโน้มน้าวให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

2.5 ด้านคอมพิวเตอร์ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปชนิดต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านสำนักงานและการขายบริการ ตลอดจนการสื่อสารและสารสนเทศ

3. พนักงานบริษัทที่วี โดเร็ค จำกัด หมายถึง พนักงานประจำของบริษัทที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี 2551 ซึ่งแบ่งพนักงานออกเป็น 3 สายงานดังนี้

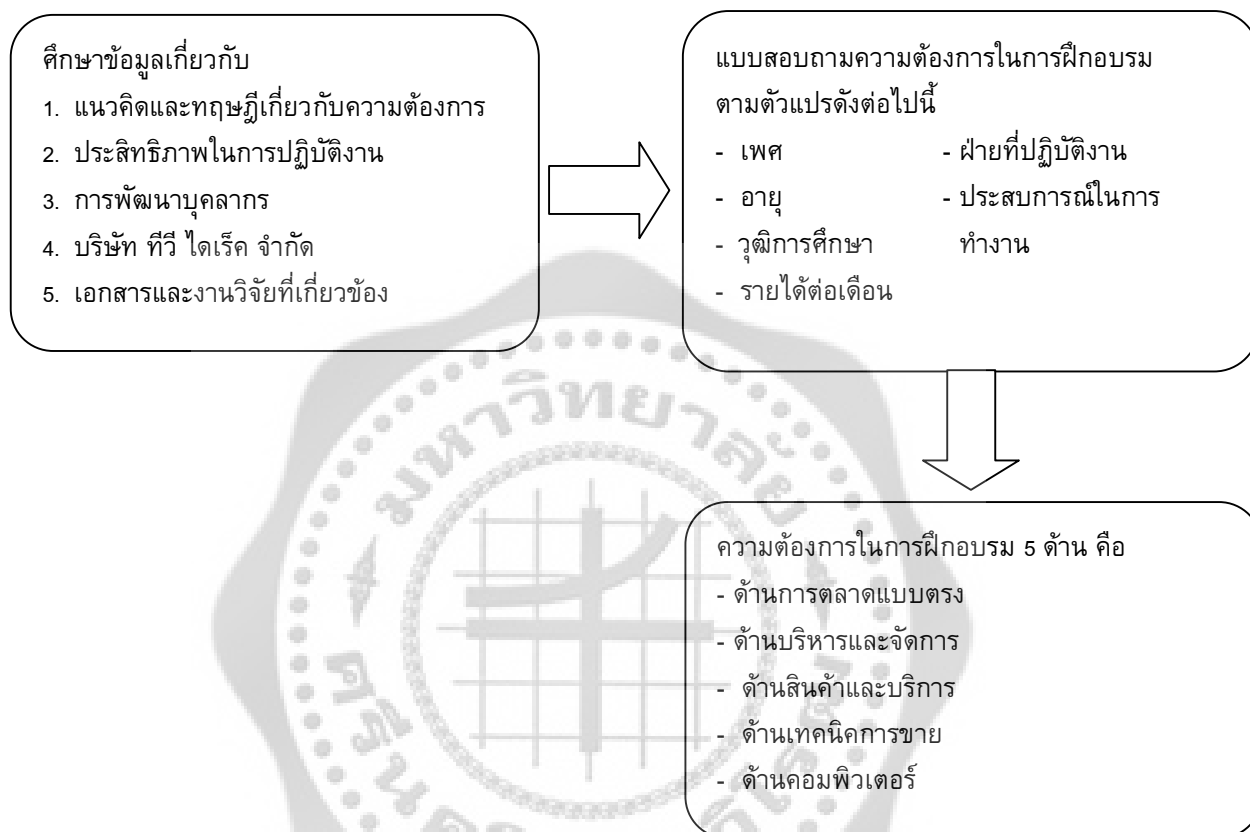
3.1 สายงานการตลาดและงานขาย หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี 2551 ซึ่งประจำอยู่ในกลุ่มงานขายและการตลาด-โทรศัพท์ กลุ่มงานการตลาดแบบตรง กลุ่มงานขายปลีกและการค้าระหว่างประเทศ กลุ่มงานการตลาดองค์กรรวม กลุ่มงานการตลาดบริการ

3.2 สายงานปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี 2551 ซึ่งประจำอยู่กลุ่มในงานบริหารและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ กลุ่มงานคลังสินค้าแบบจัดส่ง กลุ่มงานบริการลูกค้า กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

3.3 สายงานบัญชี การเงินและสารสนเทศ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในปี 2551 ซึ่งประจำอยู่ในกลุ่มงานบัญชี กลุ่มงานการเงิน กลุ่มงานเทคโนโลยีและสารสนเทศ

4. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด ตั้งแต่แรกเข้าจนถึงปัจจุบัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริษัททีวี ไดเรค จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัททีวี ไดเรค จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานบริษัททีวี ไดเรค จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. พนักงานบริษัททีวี ไดเรค จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. พนักงานบริษัททีวี ไดเรค จำกัด ที่มีสายงานต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. พนักงานบริษัททีวี ไดเรค จำกัด ที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและหลักการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ตลอดจนเป็นแนวทางในการสรุปผลและอภิปรายผลในการวิจัยครั้งนี้ด้วย ซึ่งได้เสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ และความต้องการในการฝึกอบรม
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. การพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม
4. ประวัติความเป็นมาและโครงสร้างของบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ และความต้องการในการฝึกอบรม

1.1 ความหมายของความต้องการ

สุนทร โคตรบรรเทา (Kohtbantau. 1978: 25) ได้ให้คำนิยามความต้องการ คือ ความต้องการเป็นความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เป็นจริงกับผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ หรือความต้องการเป็นความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่เป็นอยู่กับสถานภาพที่ควรจะเป็น

ณรงค์ จริยวิทย์ และปริยานุช จริยวิทย์ (2526: 36-37) ได้กล่าวว่า ความต้องการ คือ สภาวะของการขาดสิ่งที่จะนำมาบำบัดความอยากอันจะเกิดความพอใจ เช่น คนหิวทำให้เกิดภาวะที่อยาก และความอยากจะพาไปสู่การกิน เมื่ออิ่มแล้วเกิดความพอใจ ภาวะต้องการก็จะหมดไป

นิภา แก้วศรีงาม (2527: 112) ได้กล่าวว่า ความต้องการ หมายถึง สภาวะของความขาดแคลนอันเกิดขึ้นในตัวบุคคล ความขาดแคลนนี้อาจจะเป็นความขาดแคลนทางสรีระ หรือเป็นความขาดแคลนทางจิตใจก็ได้

ฮูล (อาทิตย์ ประเศียรศรี. 2541: 18; อ้างอิงจาก Houle. 1972: 35) ได้นิยามความหมายของความต้องการ หมายถึง เจียนไขหรือสภาพซึ่งจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองในบางสิ่ง และมักจะใช้เพื่อแสดงถึงความขาดแคลนในบางสิ่งของบุคคลและประชาชน ความต้องการนี้บุคคลอาจรู้สึกแสดงออกถึงความต้องการของตนเองได้ ซึ่งเรียกความต้องการชนิดนี้ว่า “ความต้องการที่ตนเองบอกได้” (Felt Needs) หรืออาจมาจากบุคคลอื่น ๆ เกิดความรู้สึกว่าบุคคล

ที่เขาสนใจมีความต้องการในบางสิ่ง ความต้องการชนิดนี้เรียกว่า “ความต้องการที่คนอื่นบอก” (Ascribed Needs)

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความต้องการ หมายถึง ความปรารถนาที่จะได้รับการตอบสนองใน สิ่งที่ยังขาดอยู่ ไม่ว่าจะเป็นทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้เมื่อได้รับการตอบสนองและเกิดความพอใจ ก็จะมีความต้องการอีกในครั้งต่อไป

1.2 ความหมายของความต้องการในการฝึกอบรม

วิจิตร อวระกุล (2540: 126) กล่าวว่า ความต้องการในการฝึกอบรม หมายถึง สภาพ สถานการณ์ หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ที่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยการฝึกอบรม ความต้องการในการฝึกอบรมเกิดจากความแตกต่างของสภาพการทำงานที่ต้องการ หรือ ความคาดหวังกับสภาพ การทำงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจะแก้ไขโดยการเพิ่มเติมความรู้ ความชำนาญทัศนคติใหม่

สมใจ ลักษณะ (2543: 57) ให้ความหมายของความต้องการในการฝึกอบรม (Training Need) ว่าหมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติของบุคคลที่จำเป็นจะต้องได้รับการเสริมสร้างให้เกิดขึ้น เป็นสิ่งแสดงความจำเป็นขององค์กรที่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงในระบบการทำงาน แสดงความจำเป็นที่บุคลากรจะต้องมีบทบาทภารกิจหน้าที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อาจจะต้องใช้เทคโนโลยี เครื่องมืออุปกรณ์ต่างไปจากเดิม รวมถึงความจำเป็นในด้านการแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ของระบบ การทำงานที่ค้นพบจากการประเมิน ความต้องการทั้งปวงต่างก็นำไปสู่จุดหมาย 2 ประการ ประการแรกเพื่อเพิ่มพูนคุณลักษณะของบุคลากรในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ เจตคติที่พึงปรารถนา ประการที่สอง เพื่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมแล้วปฏิบัติงานได้ดีขึ้น นำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

ธัญญา ผลอนันต์ (2546: 51) กล่าวถึง ความต้องการในการฝึกอบรม หมายถึง ปัญหาหรือข้อขัดข้องในการดำเนินการขององค์กรที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม ซึ่งมักประกอบด้วย ความรู้ ทัศนคติ การฝึกปฏิบัติ ทักษะ ความสนใจ ความเข้าใจในวิธีการ

1.3 ทฤษฎีความต้องการ

1.3.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์ (สัว์ฌน์ วัฒนวงศ์. 2547: 172; อ้างอิงจาก Abraham H. Maslow. 1973. Toward a Psychology of Being.) ได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อมาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีความต้องการที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์ มองความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุด ไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับ ที่สูงขึ้นต่อไป ดังนี้

ขั้นที่1 ความต้องการทางด้านร่างกายหรือสรีรวิทยา (Bodily Needs of Physiological Needs) เป็นความต้องการที่มาสโลว์ และนักจิตวิทยาเห็นว่าเป็นความต้องการระดับแรกสุด ได้แก่ อาหาร น้ำ เพื่อบรรเทาความหิว ความต้องการทางเพศ การพักผ่อน การนอนหลับ

ขั้นที่2 ความต้องการได้รับความปลอดภัย (Safety needs) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะแสวงหาความมั่นคง การป้องกันภัย อันตรายต่าง ๆ ถ้าหากไม่ได้รับการตอบสนอง คนเราอาจหาทางหลบหนีไปจากสภาพนั้น ๆ ก็ได้

ขั้นที่3 ความต้องการความรักและการเข้าเป็นสมาชิกกลุ่ม (Love and Belonging Needs) เพราะความต้องการได้รับความอบอุ่น การยอมรับจากสมาชิกหรือเพื่อน ๆ ในกลุ่ม ต้องการทราบว่าตนเองมีฐานะอย่างไรในกลุ่มนั้น ๆ

ขั้นที่4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในด้านความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ (Self-esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูง ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม ความต้องการมีชื่อเสียงในสังคม ซึ่งหมายถึงลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความเคารพ ความเชื่อมั่นอื่น ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกอิสระ มีเสรีภาพ และความมีชื่อเสียงในด้านต่าง ๆ

ขั้นที่5 ความต้องการได้กระทำตนตามความสามารถที่เป็นจริง (Self Actualization) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของความต้องการ และเป็นความต้องการสูงสุดของบุคคลเพื่อแสดงถึงสิ่งที่เขามีความสามารถ และศักยภาพที่จะกระทำได้

ความต้องการของมนุษย์จะเริ่มต้นจากความต้องการของร่างกายเป็นพื้นฐานขั้นแรก ในส่วนความต้องการ ในขั้นที่ 2-5 นั้นเป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกาย ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอซึ่งหมายถึง ความต้องการที่ต่อเนื่องที่มนุษย์ต้องการ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกาย และจิตใจ ความมั่นคงในหน้าที่การงานในชีวิต และสุขภาพ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หลังจากนั้นมนุษย์จะก้าวไปสู่ความต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่ม ต่อจากนั้นมนุษย์จะมีความต้องการสร้างสถานภาพของตนเองให้สูงเด่นมีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ทำหาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ และท้ายที่สุดเป็น ความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถ ให้ถึงขีดสุดยอดมี ความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน ความต้องการของมนุษย์ที่พยายามพัฒนาชีวิตไปสู่ในสภาพที่ดีกว่า ปัจจุบันเหล่านี้เป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้ มนุษย์เกิดแรงขับในการที่จะตอบสนองความต้องการของตน ซึ่งแรงขับนี้จะผลักดันให้มนุษย์มีการพัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดนิ่ง เกิดความต้องการ การเรียนรู้ หรือ

การฝึกอบรมเพื่อก่อให้เกิดความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะนำพาตนเองไปสู่เป้าหมายหรือความสำเร็จในชีวิต ตามที่ตนปรารถนา

สนใจ ลักษณะ (2543: 70) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของทฤษฎีมาสโลว์ไว้ดังนี้

1. การนำความรู้เรื่องเรียงลำดับความต้องการไปใช้ในองค์กร มีประโยชน์ช่วยชี้แนะการจัดสภาพแวดล้อม เงื่อนไขการทำงาน ผลตอบแทน เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการและความก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่ให้สนองต่อความต้องการของบุคคลจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน แต่การสนองความต้องการของบุคคลจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน แต่การสนองความต้องการอาจไม่จำเป็นต้องจัดทั้ง 5 ลำดับกับทุกคน บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงาน (Layman) อาจเน้นการตอบสนองความต้องการลำดับ 1-3 แต่ถ้าเป็นบุคลากรระดับหัวหน้างาน (Manager) อาจต้องเน้นการตอบสนองในลำดับที่สูงขึ้นถึงลำดับ 4 และ 5

2. มาสโลว์ยอมรับว่าลำดับขั้นของความต้องการอาจไม่ต้องเกิดขึ้นตามลำดับ 1 ถึง 5 เสมอไป ในบางคนแม้กำลังได้รับการตอบสนองความต้องการ ลำดับ 1 อยู่เขาก็อาจเริ่มมีความต้องการลำดับ 2 และ 3 เกิดขึ้นควบคู่กันไปด้วย และมีข้อยกเว้นสำหรับผู้ที่มีบุคลิกภาพพิเศษที่อาจมีความต้องการลำดับที่สูงโดยไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการลำดับต้น ๆ เช่น มหาตมะคานธี อดอาหารเพื่อเรียกร้องเสรีภาพของอินเดีย นักบวชพระ นักปราชญ์บางท่านสนใจความต้องการลำดับสูงมากกว่าสนใจความต้องการลำดับต้น ๆ

1.3.2 ทฤษฎีความต้องการของโนลส์ (Knowles)

โนลส์ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2547: 174; อ้างอิงจาก Malcolm S. Knowles. 1972. The Model Practice of a Adult education.) นักการศึกษาผู้ใหญ่ที่มีชื่อเสียงชาวอเมริกัน ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แยกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical Needs) เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตได้ง่าย ส่วนมากมนุษย์เรามีความต้องการทางด้านนี้เพื่อความคงอยู่ของร่างกาย ในทางการศึกษาผู้ใหญ่ คือ ความต้องการแลเห็น ได้ยินเสียง ความสุขสบาย การพักผ่อน หมายความว่า ถ้าหากตัวหนังสือ เล็กเกินไป เสียงพูดเบาเกินไป แก้อ้อแข็งเกินไป สิ่งเหล่านี้อาจทำให้ผู้เรียนไม่ประสบความสำเร็จได้

2. ความต้องการในการเจริญงอกงาม (Growth Needs) นักจิตวิทยาส่วนมากเห็นตรงกันว่า ความต้องการด้านนี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะพาไปสู่ส่วนงานอื่น ๆ ของความต้องการ ซึ่งก็ตรงกับความต้องการกระทำตน ตามความสามารถ (Self-actualization) ตามทฤษฎีของมาสโลว์นั่นเอง ผู้ใหญ่ที่มองไม่เห็นอนาคตของตนเองนั้นน่าสงสารมาก เพราะว่าการมองไม่เห็นความก้าวหน้าในอนาคตของตนเอง ทำให้คุณค่าอื่น ๆ ลดลงอย่างมาก จากการศึกษาพบว่า คนที่เกษียณอายุแล้วสามารถทำงานให้เป็นประโยชน์ได้ จะมีการปรับตัวได้ดีกว่าคนที่ไม่สามารถหาแนวทางอื่น ๆ ได้

3. ความต้องการได้รับความมั่นคงปลอดภัย (The Need for Security) เป็นที่ยอมรับกันมานานแล้ว สัตว์โลกที่มีสัญชาตญาณสำหรับการป้องกันตัวเอง ความต้องการด้าน

ความปลอดภัยทางร่างกาย ถ้าหากความต้องการความมั่นคงไม่ได้รับการสนองตอบ จะเกิดอาการทางพฤติกรรมตามมาด้วย คือ เกิดความรู้สึกไม่มั่นคง โดยการถอนตัวออกจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้งหลาย

4. ความต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ (The Need for New Experience) เมื่อคนแสวงหาความมั่นคง เขาต้องเผชิญภัยและเสี่ยง คนเราจึงอาจจะเบื่อหน่ายต่องานประจำที่ซ้ำซาก (Routine) ดังนั้น เมื่อความต้องการด้านนี้เกิดสับสนขึ้น บุคคลจะเกิดความวุ่นใจเกิดอาการทางพฤติกรรมเหนื่อยอ่อน ความต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ รวมทั้งความคิดใหม่ ๆ

5. ความต้องการทางด้านจิตใจและอารมณ์ (The Need for Affection) ทุกคนต้องการได้รับความรัก รวมทั้งการที่ประสบความสำเร็จ ในบางครั้งก็เป็นสาเหตุมาจากความต้องการด้านนี้ อาจจะเรียกไว้ว่าเป็นความต้องการทางด้านสังคม มีการร่วมกันแสดงความคิดเห็น ประสพการณ์ ความร่าเริง ความเศร้าโศก ถ้าหากความต้องการด้านนี้ไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดอาการ 2 ด้าน คือ การถอนตัวออกจากกลุ่มหรือมีลักษณะก้าวร้าว แสดงอาการเป็นศัตรู

6. ความต้องการได้รับการยอมรับ (The Need for Recognition) มนุษย์ส่วนมากต้องการได้รับความรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยกย่อง นับถือจากคนอื่น ๆ ในบางด้านของเขา ความต้องการทางด้านนี้ทำให้เขามีการรวมกลุ่มทางสังคม เป็นชุมชน สถาบันต่าง ๆ ทำให้เขาสามารถแสวงหาสถานภาพและความสนใจจากสมาชิกในกลุ่มได้ด้วย

นักการศึกษาผู้ใหญ่มีความเข้าใจในความต้องการเหล่านี้ จะมีส่วนช่วยให้ผู้ใหญ่ลดปัญหาต่าง ๆ ลงได้อย่างมาก ด้วยการจัดโปรแกรมและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความมั่นคงแก่ ผู้ใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม จิตวิทยา การเมือง โดยการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมในการก่อให้เกิดการเรียนรู้ดีขึ้น รวมทั้งการจัดโอกาสเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์อันอบอุ่นระหว่างครูกับนักเรียน นักเรียนกับนักเรียน และให้เกิดบรรยากาศความเป็นกันเองมากที่สุด

1.3.3 ทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

ทฤษฎีนี้เสนอโดยแอลเดอร์เฟอร์ (C.P.Alderfer) ตามที่สนใจ ลักษณะ (2543: 70-72) ได้ศึกษาพบว่าในปี 1969 ด้วยเจตนาที่ปรับปรุงแนวคิดลำดับความต้องการ 5 ชั้น ของมาสโลว์ที่แอลเดอร์เฟอร์วิจัยแล้วพบว่า มีลำดับชั้นความต้องการมากไปให้ลดจำนวนลำดับลง จึงเรียกทฤษฎีของ แอลเดอร์เฟอร์ว่า Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory และจากการนำเสนอว่า ความต้องการมีเพียง 3 ลำดับ คือ Existence Relatedness-Growth จึงเรียกว่า ERG Theory

แอลเดอร์เฟอร์		มาสโลว์
ลำดับ 3 ต้องการความเจริญก้าวหน้า	⇒	5. ความสำเร็จสูงสุด
ลำดับ 2 ต้องการความสัมพันธ์	⇒	4. เกียรติยศ ชื่อเสียง
ลำดับ 1 ต้องการความคงอยู่ของชีวิต	⇒	3. ด้านสังคม
		2. ความมั่นคงความปลอดภัย
		1. ด้านร่างกาย

แอลเดอร์เฟอร์ ค้นพบจากการวิจัยว่า ความต้องการของมนุษย์ไม่จำเป็นต้องมีลำดับขั้น 5 ขึ้นตามแนวมาสโลว์ แต่มีความต้องการพื้นฐานเพียง 3 ลำดับ คือ

ลำดับที่ 1 ความต้องการความคงอยู่ของชีวิต (Existence) เป็นความต้องการที่ตรงกับความต้องการทางด้านร่างกายและความมั่นคงปลอดภัยในขั้นที่ 1 และ 2 ของมาสโลว์

ลำดับที่ 2 ความต้องการมีความสัมพันธ์ (Relatedness) เป็นความต้องการ ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง รวมถึงลักษณะความต้องการทางด้านสังคมในลำดับที่ 3 ของมาสโลว์

ลำดับที่ 3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) เป็นความต้องการระดับสูงที่ตรงกับความต้องการลำดับที่ 4 และ 5 ของมาสโลว์ ที่เน้นความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ต้องการจะคิดสร้างสรรค์สร้างคุณประโยชน์ให้กับองค์กรและสังคม

แอลเดอร์เฟอร์ เรียงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ให้สั้นลง เพราะค้นพบจากการวิจัยว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ไม่มีลักษณะแยกย่อยเป็นอิสระต่อกัน แต่มีลักษณะเป็นกลุ่มความต้องการที่สำคัญเพียง 3 กลุ่ม

นอกจากนี้ยังพบว่าในขณะที่บุคคลพยายามแสวงหาสนองความต้องการ จากลำดับ 1 ไปหาลำดับ 3 นั้น ถ้าบุคคลค้นพบความคับข้องใจ (Frustration) ในขั้นสูง ก็ย้อนกลับมาให้ความสนใจกับการสนองความต้องการลำดับที่ต่ำกว่าให้มากขึ้นเป็นการชดเชย เช่น ถ้าบุคคลไม่สามารถประสบความสำเร็จเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ก็จะชดเชยด้วยการแสวงหาความมั่นคงในการทำงาน และสร้างความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานให้ได้รับความรักและความนิยมเพิ่มมากขึ้น

2. ประสิทธิภาพในการทำงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญของผู้บริหารจัดการและผู้ปฏิบัติงาน ในองค์กรต่างๆ ผู้ที่ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานควรทบทวนความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับความหมาย และลักษณะสำคัญของการเป็นองค์กร

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2542: 17) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงระดับ (Degree) ที่องค์กรใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในทางเศรษฐศาสตร์ มีการวัดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิตที่ได้ ดังนั้นประสิทธิภาพขององค์กรจึงเน้นว่าองค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร (How) ประสิทธิภาพ จะเน้นว่าการบรรลุเป้าหมายในขอบเขตหรือระดับใด (Where)

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545: 42-43) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่นำเข้า (Input) กับผลที่ได้รับ (Output) กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับผลผลิตที่ได้ออกมา ถ้าผลผลิตที่ออกมาได้มากกว่าทรัพยากร (ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของเครื่องมือต่าง ๆ และวิธีการผลิต) ที่นำเข้า หมายความว่าองค์กรได้เพิ่ม ประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานขึ้นแล้ว (มองในแง่มุมมองของกระบวนการหรือวิธีการผลิต) ก็ หมายความว่าองค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพขึ้นเช่นกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การจัดการจะเกี่ยวพันกับการค้นหาวิธีที่ใช้ต้นทุนทางด้านทรัพยากรที่น้อยที่สุด (Management is Concerned with Minimizing Resource Cost) หรือการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้องเหมาะสม (Doing Thing Right) เมื่อนำมารวมเข้ากับความพึงพอใจ (Satisfaction) ของลูกค้าย่อมหมายถึง คุณภาพในตัวผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสซื้อซ้ำหรือบอกต่อของลูกค้าว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ดังนั้นวิธีการหาประสิทธิภาพจึงสามารถเป็นสมการดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

เมื่อ

E = ประสิทธิภาพ (Efficiency)

O = ผลผลิตที่ได้รับ (Output)

I = ทรัพยากรที่นำเข้า (Input)

S = ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การทำงานให้ประสบผลสำเร็จในแง่การจัดการ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กร นั่นคือ การทำถูกต้องตามสิ่งที่ควรทำ (Doing the Right Thing) ซึ่งบางครั้งการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในแง่มุมมองของประสิทธิผลอาจไม่คำนึงถึงต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ไปว่าจะมากหรือน้อยเพียงใด ในภาพรวมแล้วประสิทธิภาพจะเกี่ยวพันกับวิธีการ (Means) ส่วนประสิทธิผลจะเกี่ยวพันกับจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย (Ends)

ประสิทธิภาพสูงย่อมมีส่วนที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลสูง การจัดการที่ดีจึงต้องคำนึงถึงหลักที่ว่า การบริหารที่ไร้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือมีประสิทธิผลแต่ขาดประสิทธิภาพ มีโอกาสเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา หากผู้บริหารไม่ตระหนักและระมัดระวังอย่างเพียงพอ หลักการนี้ ย่อมเป็นข้อเตือนใจที่ผู้บริหารพึงต้องระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง

สมยศ นาวิการ (2545: 14) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของเป้าหมาย ความมีประสิทธิภาพตอบคำถาม 2 อย่าง คือ (1) เป้าหมายประสบความสำเร็จหรือไม่ (2) เป้าหมายมีความเหมาะสมหรือไม่ ความมีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ และความเหมาะสม ของเป้าหมาย ในทางกลับกันความมีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของความสำเร็จของเป้าหมาย

กิบสันและคณะ (สมใจ ลักษณะ. 2549: 6; อ้างอิงจาก Gibson and Other. 1988. Organization. pp. 37) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าโดยทั่ว ๆ ไปเมื่อพูดถึง ประสิทธิภาพก็จะหมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of Outputs to Inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัด ตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบกัน เช่น

1. อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of Return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit Cost)
3. อัตราการสูงเปลี่นแปลงการใช้ทรัพยากร
4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

ประสิทธิภาพเป็นการใช้ปัจจัย และกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไร ก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้รวดเร็ว และมีคุณภาพ

ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ

1. **ประสิทธิภาพของบุคคล** การมีประสิทธิภาพ หมายความว่า การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็ว และได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่พอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ สมใจ ลักษณะ (2549: 43) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีคุณสมบัติ

3 ด้าน คือ

1.1 **ความสามารถด้านการคิด (Cognitive Abilities)** ความรู้ ความสามารถจากการศึกษา การใช้ภาษา ทั้งการพูด อ่าน เขียน ฟัง การคิด การแก้ปัญหา การสามารถในการปรับเปลี่ยนทัศนคติ

1.2 ความสามารถทางกระบวนการปฏิบัติ (Performance Abilities)

ความสามารถ ในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การประสานงาน การวางแผน การประเมินผล มนุษยสัมพันธ์

1.3 คุณลักษณะทางจิตใจ (Affective Characteristics) มีความซื่อสัตย์ ขยัน

อดทน มีความรับผิดชอบ มีระเบียบวินัย กระตือรือร้นหาความรู้ใหม่ ๆ พัฒนาตนเอง รักการทำงาน

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจ

หน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสีย น้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตาม เป้าหมาย องค์กรมีความสามารถใช้อยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่าง ฉลาดทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุข ความพอใจในการทำงาน สิ่ง ที่ควรระลึก คือ แม้คำว่า ประสิทธิภาพ จะเป็นส่วนย่อยของคำว่าประสิทธิผล แต่เมื่อพิจารณา ความมีประสิทธิภาพขององค์กรจะเน้นปัจจัยและกระบวนการ ที่เชื่อมโยงไปสู่ผลผลิตแบบครบวงจร นั่นคือ พิจารณาประสิทธิภาพในลักษณะที่มีการจัดปัจจัย และใช้กระบวนการอย่างคุ้มค่าไม่สูญเสีย ไม่สิ้นเปลือง ใช้วิธีการทำงานและวิธีการบริหารจัดการที่ดีให้องค์กรสามารถบรรลุผลตาม วัตถุประสงค์ ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

ฉันทลักษณ์ มงคล (2546: 22-23) ได้กล่าวถึงแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้องค์กรมี ประสิทธิภาพ คือ

- 2.1 ให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กร
- 2.2 มีการคัดเลือกบุคลากรอย่างมีระบบ
- 2.3 จ่ายค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับตลาด
- 2.4 สร้างให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ
- 2.5 การฝึกอบรม และพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน
- 2.6 การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน
- 2.7 การเลื่อนขั้น/สนับสนุนคนในองค์กร
- 2.8 การวัดผลงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจะประสบความสำเร็จเป็นที่น่า พึงพอใจ จำเป็นต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนพัฒนาองค์กร การส่งเสริมและฝึกอบรม ถือเป็นหัวใจสำคัญ ขององค์กร ที่จะช่วยเสริมสร้างผลิตผลตามพันธกิจต่าง ๆ ให้บังเกิดผลสูงขึ้น จัดเป็นกลไกของการ แก้ปัญหา และเป็นกลไกช่วยนำองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้า สามารถเอาชนะคู่แข่งขั้นในตลาด และปรับเปลี่ยนได้ก้าวทันต่อเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน

2.2 ชนิดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เมเกอร์และบีช ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 5 ชนิด (ธงชัย สันติวงษ์. 2546: 273; อ้างอิงจาก Mager & Beach. 1967. Developing Vocational Instruction. pp. 22) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว นั่นคือการที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งหรือมากกว่า หรือความสามารถที่จะเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง
2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา นั่นคือ กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้น ตลอดจนแนวทางแก้ไข
3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมานั้นคือ การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร หรือจะต้องใช้อะไร ตลอดจนสามารถรู้ลำดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถทางสติปัญญา
4. ความสามารถในการดัดแปลง นั่นคือ ความสามารถในการรู้จักใช้เครื่องมือหรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้ คนบางคนอาจมีความสามารถที่จะรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร แต่กลับไม่มีความสามารถที่จะทำงานนั้น ๆ ให้เสร็จลงได้
5. ความสามารถในการพูด งานหลายประเภทมักจะมีความต้องการความสามารถในเชิงของการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะสื่อความรู้ ความเข้าใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานบางอย่างความสามารถในการพูดนี้เป็นเรื่องสำคัญยิ่งสำหรับประสิทธิภาพการทำงาน

2.3 องค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2543: 11-14) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการมีความเจริญก้าวหน้า สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์กร ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ ภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการ บางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง ฯลฯ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น การประดิษฐ์คิดค้นเครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) สภาพการซื้อขาย ส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบ และผู้ร่วมลงทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริม การทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้

- ปรัชญาและอุดมการณ์
- บุคลิกภาพ
- ความต้องการ
- ค่านิยม
- การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน
- ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน
- การสร้างความเชื่อมั่นในตัวเอง

4. กระบวนการองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับที่สอง ต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพในการทำงานและการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ถ้าองค์ประกอบ 4 ประการ นี้มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร ก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน

2.4 การพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

จิระ หงส์दारมภ์ (นงลักษณ์ บุราพานุสรณ์ 2540: 17; อ้างอิงจาก จิระ หงส์दारมภ์. 2531. หนังสือที่ระลึกประจำปีเล่มที่ 5. หน้า 33) กล่าวถึงแนวคิดที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4 ประการ คือ

1. การพัฒนาจะต้องสร้างความรู้ ความสามารถและทักษะให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ในการพัฒนาจะต้องมีการเชื่อมโยงกันระหว่างสถานศึกษาและความต้องการของการวางแผนกำลังคนของประเทศ

2. การพัฒนาจะต้องทำให้เกิดความพอใจ มีกำลังใจ ในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยจะต้องพัฒนาสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นด้วย สิ่งแวดล้อมในการทำงานจะต้องมีระบบ

โครงสร้าง ที่จูงใจการทำงาน เปิดโอกาสให้ผู้ทำงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีระบบจูงใจที่เพียงพอ

3. การพัฒนาจะต้องพัฒนาลักษณะของบุคคลด้วย คือ ต้องพัฒนาให้เป็นผู้นำที่ดี มีความสามารถในการตัดสินใจที่ดีและมีความคิดกว้างไกล

4. การพัฒนาจะต้องพัฒนาทัศนคติ (Attitude) และค่านิยม (Value) ประเพณี และวัฒนธรรม เพื่อให้ผู้ทำงานมีความรับผิดชอบ มีจริยธรรม สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้

แนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของ สมใจ ลักษณะ (2549: 53) มีดังนี้

1. มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร ระบบงานและการปรับอัตราค่าจ้างคน

2. กิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาบุคลากรนั้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร ช่วยให้ผู้บุคลากรมีความเข้าใจในกลยุทธ์ใหม่ขององค์กร

3. ก่อนการแต่งตั้ง โยกย้าย หรือบรรจุผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งใดก็ตาม ควรต้องแน่ใจว่าผู้ปฏิบัติงานคนนั้นได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถเพียงพอสำหรับงานนั้นแล้ว

4. ผู้บังคับบัญชา ควรเข้าใจวัตถุประสงค์กิจกรรมฝึกอบรม และกำชับให้ผู้ปฏิบัติงานที่จะเข้ารับการฝึกอบรมได้ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อเขาในการเข้ารับการฝึกอบรมครั้งนี้

5. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและสนใจใต้อาการถึงสิ่งที่ได้รับการฝึกอบรมมา

6. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมได้ใช้ความรู้ และทักษะที่ได้เรียนรู้มา และคอยติดตามสนับสนุนด้านต่าง ๆ ให้สามารถนำความรู้นั้นมาใช้ให้ได้ผล

7. ผู้บังคับบัญชาให้การเสริมแรงและกำลังใจ เมื่อมีการนำความรู้ และวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ตามความเห็นของ วิจิตร อวาทกุล (2540: 59) เชื่อว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กรต้องมีการพัฒนาสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นแนวการพัฒนาบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีแนวทางดังนี้

1. องค์กรต้องเชื่อมั่นในความสามารถของบุคลากรว่า มีขีดความสามารถที่จะพัฒนาให้รับผิดชอบงานต่าง ๆ ได้ องค์กรจึงต้องมุ่งมั่นที่จะให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนา ให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสอดคล้องกับความสามารถของตน

2. องค์กรต้องเชื่อมั่นในตัวบุคคล ว่าทุกคนมีศักยภาพ มีพลังกำลังแอบแฝง ที่ยังไม่ได้พัฒนานำออกมาใช้อย่างเต็มที่ ถ้าให้โอกาสและเพิ่มพูนความรู้ ปรับทัศนคติอ่านและฝีมือในการทำงาน ก็สามารถนำพลังดังกล่าวของตน และของผู้อื่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้

3. องค์กรต้องเชื่อมั่นว่าการให้โอกาสบุคลากร ปรับปรุงตนให้สอดคล้องกับ ภาวการณ์เปลี่ยนแปลง เป็นการเพิ่มพูนคุณค่าของบุคลากรให้มีการพัฒนาความสุข ความมั่นคงใน ชีวิตและอนาคตของตน เป็นการแสดงเจตนารมณ์ และความตั้งใจขององค์กรที่จะไม่ทอดทิ้งบุคลากร ตลอดเวลาของการร่วมงานกับองค์กร

4. องค์กรต้องเชื่อมั่นว่า การพัฒนาบุคลากรจะมีผลต่อการสร้างบรรยากาศ สร้างขวัญ กำลังใจ เสริมสร้างความมั่นใจในชีวิตและอนาคต เชื่อมั่นในองค์กรและจะร่วมเติบโตกับองค์กร ตลอดไป

การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ได้นั้น ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง คือ คุณภาพของบุคลากรในองค์กรทั้งนี้เพราะว่า องค์กรใดก็ตามแม้จะมีวิธีการ จัดการที่ดี มีระบบการจัดสรรเงินที่สมบูรณ์ และมีวัสดุอุปกรณ์พร้อม ก็ยังไม่เป็นการเพียงพอ หากบุคคลในองค์กรขาดคุณภาพ และขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า องค์กรใดจะจัดว่าเป็นองค์กรที่ดี ย่อมหมายถึงว่า องค์กรนั้นประกอบด้วยบุคคลที่ดี การที่จะได้มาซึ่ง บุคลากรที่ดีนั้นจำเป็นต้องส่งเสริม และพัฒนาให้บุคคลเหล่านั้นด้วยวิธีการศึกษาอบรมระหว่าง ปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทางด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ อยู่เสมอ

3. การพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม

3.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

พะยอม วงศ์สารศรี (2540 : 12) ได้กล่าวถึง การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กรรมวิธี ต่าง ที่มุ่งจะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงาน เพิ่มความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และ ประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความ รับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น

พนัส หันนาคินทร์ (2542: 80) ได้กล่าวถึง การพัฒนาบุคลากรจะต้องกระทำการเป็น การต่อเนื่องอย่างไม่มีวันจบสิ้น ทั้งนี้เพื่อเพิ่มพูนและปรับปรุงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพอย่างเต็มที่

दनัย เทียนพุ่ม (2543: 127) ได้กล่าวถึง การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การบูรณาการ เพื่อใช้การฝึกอบรมและการพัฒนา การพัฒนาอาชีพ การพัฒนาองค์กรสำหรับปรับปรุงบุคคล ทีม และประสิทธิผลขององค์กร

เด่นพงษ์ พลละคร (2550: ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะ ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยน ทักษะคติของบุคลากรทุกระดับให้เป็นในทิศทางเดียวกัน การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรสามารถทำ ได้ด้วยวิธีการฝึกอบรม ปรุมนิเทศ ส่งไปดูงานต่างประเทศ ร่วมสัมมนาทั้งภายใน และภายนอก สถานที

เพื่อบุคลากรนั้น จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมุ่งสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

3.2 ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร

บรรยงค์ โตจินดา (2543: 191) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้ เนื่องจากการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงนั้น กลายเป็นกลยุทธ์สำคัญของการพัฒนาองค์กร ในการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่มีลักษณะต่อเนื่องกันไปตลอดชีวิตของบุคคลในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การฝึกอบรม การศึกษาและการพัฒนา การพัฒนาบุคลากรต้องทำอย่างเป็นระบบ และทำอย่างต่อเนื่องทุกระดับ เพราะคนที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติที่แตกต่างกันจะไม่สามารถทำงานร่วมกันได้

เมื่อได้บุคคลเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กรแล้ว หน้าที่ที่สำคัญขององค์กร คือ การพัฒนาบุคลากร เพื่อความสามารถในการทำงานกับองค์กรตลอดไป หรือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น เพื่อความอยู่รอดขององค์กร การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นกระบวนการส่งเสริม และปรับปรุงทักษะการทำงานของบุคลากร โดยวิธีการต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม การให้การศึกษาในสถาบันการศึกษา การปฐมนิเทศ การฝึกปฏิบัติงาน การดูงาน การประชุมสัมมนา การย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่ง ตลอดจนกิจกรรมอื่น ๆ ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ นี้ต้องอาศัยกระบวนการจัดการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และมีทักษะเพื่อความมุ่งหมายเฉพาะอย่าง จึงต้องมี การฝึกอบรม (Training) เพื่อให้รู้ว่าตนเองและองค์กรมีทิศทางในการเจริญเติบโตอย่างไร

สมใจ ลักษณะ (2543:55) กล่าวถึง แนวทางในการพัฒนาบุคลากร มีข้อพิจารณา คือ

1. ควรมีการวางแผนการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร ระบบงานและการปรับอัตราค่าจ้างการวางแผนพัฒนาบุคลากรจึงต้องพิจารณาเนื้อหา และจังหวะเวลาให้เหมาะสม

2. กิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาบุคลากรนั้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร ช่วยให้ผู้บุคลากรมีความเข้าใจในกลยุทธ์ใหม่ขององค์กร

3. ก่อนการแต่งตั้ง โยกย้าย หรือบรรจุผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งก็ตาม ควรต้องแน่ใจว่าผู้ปฏิบัติงานคนนั้นได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถเพียงพอสำหรับงานนั้นแล้ว

4. ผู้บังคับบัญชาควรเข้าใจวัตถุประสงค์กิจกรรมฝึกอบรม และกำชับให้ผู้ปฏิบัติงาน ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ได้ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อเขาในการเข้ารับการฝึกอบรมครั้งนี้

5. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและได้ถามถึงสิ่งที่เขาได้รับการอบรมมา

6. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมได้ใช้ความรู้และทักษะที่ได้เรียนรู้มา และคอยติดตามสนับสนุนด้านต่าง ๆ ให้สามารถนำความรู้นั้นมาใช้ให้ได้ผล

7. ผู้บังคับบัญชาให้การเสริมแรงและกำลังใจ เมื่อมีการนำความรู้และวิธีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

3.3 ข้อควรคำนึงในการพัฒนาบุคลากร

พนัส หันนาคินทร์. (2542: 78-79) ได้กล่าวถึงการพัฒนาบุคลากรนั้นเรามักจะมีความคาดหวังว่า คนที่เราพัฒนาแล้วนั้นน่าจะเป็นไปตามคาดหวัง สิ่งที่ขอเสนอให้พิจารณาก็คือ

1. บุคลากรแต่ละคนมีวิธีการเรียนรู้ การปรับตัว การสร้างค่านิยม และคุณลักษณะที่แตกต่างกัน การใช้วิธีใดวิธีหนึ่งจึงอาจไม่ก่อให้เกิดผลเหมือนกันแก่ทุกคนได้

2. การพัฒนาบุคลากรไม่ใช่สร้างคนให้มีลักษณะหรือความรู้สึกนึกคิดเหมือนกัน แต่จะต้องสร้างให้เกิดความสำนึกในความรับผิดชอบที่จะต้องมีการมีต่อองค์กรเหมือนกัน หรืออาจกล่าวได้ว่ามีจุดหมายตรงกัน และร่วมกันที่จะพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาองค์กร

3. จุดหมายของการพัฒนาคนหรือการทำให้คนสามารถเป็นตัวของตัวเอง รู้จักตัดสินใจด้วยความรับผิดชอบ และด้วยความสามารถที่จะเห็นผลแห่งการตัดสินใจนั้นว่ามีส่วนเกื้อกูลต่อความเจริญขององค์กรอย่างไร

4. คนจะเจริญเติบโตเต็มที่ได้นั้นก็ขึ้นอยู่กับบรรยากาศที่เอื้อต่อการเจริญเติบโต ดังนั้นการเปิดโอกาสให้คนรู้จักรับผิดชอบ รู้จักการเป็นผู้ใหญ่ รู้จักตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ใช่คอยฟังคำสั่งเพียงอย่างเดียว จึงเป็นการสร้างบรรยากาศที่จะให้คนได้มีโอกาสเติบโต และเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น

5. ทุกคนมีความปรารถนาจะให้ผู้อื่นเห็นผลงานของตนเอง โดยเฉพาะผู้ที่เห็นนั้นเป็นผู้บังคับบัญชา และหากผู้บังคับบัญชารู้จักให้กำลังใจ โดยการแสดงความยอมรับและแสดงความสำเร็จของเขาอันเกิดจากการได้รับการพัฒนา จะโดยตนเองหรือโดยการจัดการขององค์กรก็ตาม ย่อมก่อให้เกิดกำลังใจที่จะทำงานสูงขึ้น

การพัฒนาบุคลากรนั้นมักจะจัดทำเป็นกลุ่ม จึงมีโอกาสน่าสนใจที่จะสร้างความสามัคคีภายในองค์กรให้เกิดขึ้นง่าย ทั้งนี้ย่อมมีผลดีต่อการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้สูงขึ้น

3.4 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากร

เด่นพงษ์ พลละคร (2550: ออนไลน์) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากรมีดังนี้

1. มีความเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เช่น องค์กรมีการขยายตัว องค์กรจึงต้องฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น หรือหากองค์กรต้องปรับลดขนาดลง การพัฒนาบุคลากรยังมีส่วนสำคัญ ที่จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคล่องตัวในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. มีความเปลี่ยนแปลงจากภายนอกองค์กร เช่น สภาพสังคม การเมือง เศรษฐกิจ องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากร เพื่อพนักงานจะได้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกอยู่ตลอดเวลา

3. ช่วยละลายพฤติกรรมมนุษย์โดยปกติ พนักงานแต่ละคนจะมีทัศนคติแตกต่างกันไป การพัฒนาบุคลากรใช้เป็นเครื่องมือละลายพฤติกรรมพนักงานที่มาทำงานร่วมกันให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี อาทิ เครื่องจักรที่ทันสมัย คอมพิวเตอร์ การอบรมให้พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน

3.5 ความหมายของการฝึกอบรม

दनัย เทียนพุ่ม (2540: 30) กล่าวถึง การฝึกอบรม หมายถึง การมุ่งที่จะวิเคราะห์ ทำให้มั่นใจและช่วยพัฒนาการเรียนรู้ของพนักงานแต่ละคน หัวใจสำคัญของการฝึกอบรมก็คือ ทำให้พนักงานแต่ละบุคคลสามารถทำหน้าที่ในปัจจุบันหรือ กระบวนการทำงานได้อย่างครบวงจร

จกกลณี ชุตินาเทวินทร์ (2542: 1) ให้ความหมายของการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำงานของคน ทั้งในเรื่องของความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความรับผิดชอบต่าง ๆ ที่บุคคลพึงมีต่อหน่วยงาน และสิ่งอื่น ๆ ที่แวดล้อมเกี่ยวข้องกับตัวผู้ปฏิบัติงาน

สมคิด บางโม (2543: 14) กล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันจะนำไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

สุภาพร พิศาลบุตร และ ยงยุทธ เกษสาคร (2544: 19) กล่าวถึง การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานในปัจจุบัน และอนาคตอย่างสัมฤทธิ์ผล โดยมีการพัฒนาความรู้ ความชำนาญ และเจตคติ ลักษณะนิสัยและท่าทีในการทำงานในหน้าที่ โดยจัดทำเป็นช่วง ๆ ในเวลาที่เหมาะสม มีการวางแผนหาความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) การพัฒนาหลักสูตร การจัดโครงการฝึกอบรม การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม

โกลสไตน์ (ชูชัย สมิทธิไกร. 2548: 5; อ้างอิงจาก Goldstein. 1993. Training in Organizations: Needs Assessment, Development, and Evaluation.) กล่าวถึง การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้าง หรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และเจตคติ (Attitude) อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ตามความหมายของการฝึกอบรมที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น สามารถสรุปความหมายของการฝึกอบรมได้คือ เป็นการช่วยให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นการยกระดับความสามารถของบุคลากร และเป็นกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงลักษณะการทำงานให้เป็นไปตามความต้องการของบุคคล และนโยบายขององค์กร

3.6 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2543: 14) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมว่า เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานเฉพาะอย่าง อาจจำแนกวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมได้ 4 ประการ เรียกว่า KUSA ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ในหลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรม สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand) ซึ่งเป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้ กล่าวคือ เมื่อรู้ในหลักการและทฤษฎีแล้วสามารถตีความ แปลความ ขยายความ และอธิบายให้คนอื่นทราบได้ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ได้
3. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skill) ทักษะคือ ความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การขับรถยนต์ การใช้เครื่องใช้สำนักงาน การเสนอขาย ฯลฯ
4. เพื่อเปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitude) เจตคติหรือทัศนคติ คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิดหรือเพิ่มความรู้สึกที่ดี ๆ ต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

3.7 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545: 132) กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมว่า เป็นวิธีการที่จะช่วยพัฒนาสมาชิกในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จและสัมฤทธิ์ผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งประโยชน์ของการฝึกอบรมมีหลายประการมีดังนี้

1. การฝึกอบรมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากการฝึกอบรม จะช่วยเพิ่มความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้สามารถนำเทคนิควิธีการใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแล้วการฝึกอบรม ยังมีส่วนในการช่วยกระตุ้นบุคลากรให้มีความสนใจการปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีจิตใฝ่รักงาน มีความผูกพันกับองค์กร สามารถทำงานได้ผลดียิ่งขึ้น และจะมีส่วนช่วยในการแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ
2. การฝึกอบรมช่วยส่งเสริมให้เกิดการประหยัด การฝึกอบรมจะมีส่วนช่วยพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และมีข้อผิดพลาดที่ก่อให้เกิดความเสียหายน้อยลง ทำให้ลดความสิ้นเปลืองวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปถึงการประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อวัสดุขององค์กร ตลอดจนประหยัดค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดจากข้อผิดพลาดในการทำงานที่เกิดขึ้น
3. การฝึกอบรมช่วยลดระยะเวลาในการเรียนรู้งาน การฝึกอบรมช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยลดระยะเวลาในการเรียนรู้งาน การฝึกอบรม

บุคลากรใหม่ก่อนที่จะปฏิบัติงานทำให้บุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจในธรรมชาติและวิธีการปฏิบัติงานที่เขาจะต้องทำ และสามารถลงมือปฏิบัติงานจริงได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่ต้องเสียเวลาเรียนรู้งานในสถานที่ทำงานมากนัก

4. การฝึกอบรมช่วยลดภาระหน้าที่ของหัวหน้างาน ประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้นของบุคลากรอันเป็นผลสืบเนื่องจากการฝึกอบรม จะส่งผลให้หัวหน้างานไม่ต้องเสียเวลาควบคุม ดูแลและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานพลาดของบุคลากร ทำให้หัวหน้างานสามารถใช้เวลาใน การจัดการกับงานอื่น ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้

5. การฝึกอบรมช่วยกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงาน เพื่อความก้าวหน้าของตน หลายองค์กรมักจะทำการพิจารณาแต่งตั้ง เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมให้ขึ้นสู่ตำแหน่งงานในระดับที่สูงขึ้น ด้วยเหตุผลที่ว่าบุคคลกลุ่มนี้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานตามที่ได้รับ การฝึกอบรมมาแล้ว ทำให้บุคลากรมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

3.8 องค์ประกอบที่สำคัญของการฝึกอบรม

นิรันดร์ จุลทรัพย์ (2550: 161-162) ได้กล่าวถึงการ จัดฝึกอบรมจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการฝึกอบรมหลายประการ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านนโยบายจากฝ่ายบริหารของหน่วยงานจัดฝึกอบรม ถ้าคณะกรรมการ หรือผู้บริหารกำหนดเป็นนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรไว้ชัดเจน และให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ ระยะเวลาสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ก็จะส่งผลสำเร็จเบื้องต้นให้การ จัดการฝึกอบรมแต่ละครั้งดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. องค์ประกอบด้านหลักสูตรฝึกอบรม จะต้องเป็นหลักสูตรที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรและผู้เข้ารับการอบรมด้านต่าง ๆ เหล่านี้ได้ เช่น

- สามารถแก้ปัญหาผลผลิตตกต่ำได้
- สามารถที่จะลดต้นทุนในการผลิตลงได้
- สามารถที่จะป้องกันอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้
- สามารถที่จะพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้
- สามารถที่จะช่วยทดแทนการขาดแคลนแรงงานระดับผู้เชี่ยวชาญได้
- สามารถที่ดำเนินกิจการภายใต้ภาวะการแข่งขันและแรงกดดัน

ด้านการตลาดได้

- สามารถที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความ ความเข้าใจ และเปลี่ยนแปลงเจตคติให้ผู้เข้ารับการอบรมได้

- สามารถที่จะสร้างความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรให้แก่บุคลากรผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้

3. องค์ประกอบด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม การจัดการฝึกอบรมถือว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นหัวใจสำคัญของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นผู้ที่มีอิทธิพลสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการจัดการฝึกอบรม เพราะถ้าผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่มีความพร้อม ขาดการให้ความร่วมมือ ไม่มีความรับผิดชอบ และไม่เห็นประโยชน์หรือคุณค่าที่ได้รับจากการฝึกอบรม การจัดการฝึกอบรมอาจสูญเปล่าได้ ดังนั้น ขั้นตอนของการวิเคราะห์ความจำเป็นในการอบรม จึงเป็นขั้นตอนสำคัญเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และขององค์กรได้อย่างแท้จริง

3.9 ประเภทของการฝึกอบรม

นิรชรา ทองธรรมชาติ และคณะ (2544: 16-17) กล่าวถึง การฝึกอบรมบุคลากรว่ามีหลายวิธี แล้วแต่วัตถุประสงค์ของผู้จัดการอบรมจะให้มีการอบรม ในประเภทใดประเภทหนึ่งดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนการทำงาน (Pre-service Training) เป็นการจัดการฝึกอบรมให้เกิดความต้องการของตลาดแรงงาน หน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชน ให้ผู้ว่างงาน นิสิต นักศึกษา นักเรียน สอนหลักสูตรที่จำเป็น หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรืออบรมพนักงานให้มีความรู้ และทักษะในตำแหน่งนั้น (Orientation) ซึ่งนิรันดร์ จุลทรัพย์ (2550: 165) แบ่งการฝึกอบรมก่อนการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 การปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการฝึกอบรมสำหรับผู้เริ่มงานใหม่ หรือสมาชิกใหม่ขององค์กร เพื่อให้การต้อนรับ ทำความรู้จัก และเข้าใจนโยบาย จุดมุ่งหมายขององค์กร การจัดรูปแบบขององค์กร วิธีการทำงาน มาตรฐานการทำงาน ความต้องการ ความคาดหวัง ขององค์กร ตลอดจนให้เข้าใจถึงระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ และวินัยต่าง ๆ ขององค์กร การเลื่อนอันดับเลื่อนขั้นเงินเดือน ตำแหน่งงาน และสวัสดิการต่าง ๆ

1.2 การแนะนำงาน (Induction Training) เป็นการฝึกอบรมกึ่งการปฐมนิเทศ เพื่อถ่ายทอดเทคนิควิธีการใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตำแหน่งหน้าที่หนึ่งโดยเฉพาะ

2. การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน (On-the-job Training) การฝึกอบรมสำหรับพนักงานให้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในขณะที่ยังดำรงตำแหน่งโดยจัดการฝึกอบรมเอง การเรียนทางไกล ทำได้ทุกระดับและทุกสาขา สามารถลดปัญหาระหว่างปฏิบัติงานและแก้ปัญหาได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ทั้งนี้ได้แบ่งการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงานออกเป็นลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

2.1 การฝึกอบรมเมื่อเกิดปัญหา (Problem Centered) อาจจะเป็นปัญหาทั่วไป ในองค์กรหรือปัญหาด้านหนึ่งด้านใดโดยเฉพาะ และมีความต้องการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงไป

2.2 การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความรู้ให้แก่บุคลากรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ให้การปฏิบัติงานเฉพาะด้านมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เช่น การฝึกอบรมด้านการขาย

3. การฝึกอบรมนอกเวลาทำงาน (Off-the-job-training) การอบรมที่ส่งไปฝึกงาน ภายนอกเวลาทำงานมักเป็นการเรียนรู้เพิ่มเติมสำหรับบุคลากรเอง

3.10 การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545: 138) กล่าวถึง การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม ผู้ที่จะจัดทำโครงการฝึกอบรมจะต้องทำการศึกษาและวิเคราะห์ถึงความต้องการในการฝึกอบรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยความต้องการนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากข้อบกพร่องหรือปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น ผลิตตกต่ำ งานล่าช้า ผลิตภักษ์ชำรุด และขวัญกำลังใจ ของพนักงานตกต่ำ โดยเฉพาะสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการปรับปรุงลักษณะการทำงานโดยการนำวิทยาการที่ก้าวหน้ามาประยุกต์ใช้ ทำให้บุคลากรจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้มีความรู้ความสามารถทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ในหลายหน่วยงานที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่แล้ว ก็อาจจะมี ความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุง เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งล้วนแต่จะก่อให้เกิดความต้องการในการฝึกอบรมด้วยกันทั้งสิ้น

दनัย เทียนพุม (2543: 79-80) กล่าวถึงความต้องการในการฝึกอบรม (Training Needs) เป็นขั้นตอนที่สำคัญและเป็นขั้นตอนแรกของระบบการฝึกอบรม บอกให้รู้ว่าพนักงาน ฝ่าย งาน หรือธุรกิจ จำเป็นที่จะต้องฝึกอบรม และพัฒนาอะไรจึงจะถึงมาตรฐาน หรือผลลัพธ์ที่ธุรกิจ ต้องการสิ่งที่เรียกว่า ความต้องการนี้มีความหมายได้ 2 อย่างด้วยกันคือ

1. เป็นสิ่งที่ขาดหรือบกพร่องโดยอยู่บนพื้นฐานของการเปรียบเทียบระหว่าง ผลงานที่ต้องการกับที่เป็นอยู่จริง ซึ่งในแง่ของผู้เข้ารับการอบรมก็คือ “ขาดความสามารถ” บางครั้งจึงทำให้ผู้เข้าอบรมบางส่วนรู้สึกต่อต้านการฝึกอบรมและพัฒนา ก็ด้วยเหตุนี้

2. เป็นโอกาสหรือศักยภาพในการปรับปรุงผลงาน (Performance Improvement Potential : PIP) การมองว่าเป็นโอกาสดังด้วยเหตุผลที่ว่าเป็น “การจูงใจคนให้ปรับปรุง” หรือ “โอกาสเพื่อความสำเร็จ” โดยการอาศัย “โมเดลของความสามารถ” (Competency Model) มาใช้กำหนดแนวทางการฝึกอบรมและพัฒนา ซึ่งถือว่าเป็นวิสัยทัศน์ใหม่ในการมองเรื่องความจำเป็นในการฝึกอบรม

สูตร ความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนา

$$N = P - STD$$

โดย	N	=	Need หมายถึง ความจำเป็น
	P	=	Performance หมายถึง ผลงานที่เกิดขึ้น
	STD	=	Standard หมายถึง มาตรฐานที่กำหนด

วัตสัน ได้เสนอขั้นตอนของการหาความต้องการในการฝึกอบรมไว้ 6 ขั้นตอน ซึ่งวัตสัน (สมชาติ กิจบรรยง. 2537: 28-29; อ้างอิงจาก Watson. 1988. Management Development through Training,) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่องานในตำแหน่งที่บุคลากรปฏิบัติ ข้อมูลที่ศึกษาประกอบด้วย

1.1 คุณสมบัติขององค์กร หน่วยงานที่บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อยู่ เช่น ขนาดขององค์กร นโยบาย แผนพัฒนา หรือเทคโนโลยีที่องค์กรจะนำมาใช้

1.2 คุณสมบัติของบุคลากรในองค์กรโดยรวม เช่น คุณภาพในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมที่ส่งผลดีต่อองค์กร

1.3 ทักษะของฝ่ายบริหาร

1.4 ความต้องการของบุคลากร

2. ศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานตามตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากร ข้อมูลที่ศึกษาประกอบด้วย

2.1 ระดับของตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งจะบ่งชี้ถึงระดับความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2.2 บทบาทตามตำแหน่งหน้าที่

2.3 ความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติเฉพาะด้านที่บุคลากรในตำแหน่งนั้น ๆ จำเป็นต้องมี

3. คาดหมายการเปลี่ยนแปลงที่มีสาเหตุมาจากในตำแหน่งนั้น ๆ เป็นการพิจารณาว่า บุคลากรต้องการอะไร ด้านใด มากน้อยเพียงใด

4. พิจารณาความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติที่จำเป็นต้องฝึกอบรม

5. ตัดสินใจว่าต้องมีการฝึกอบรม

6. พิจารณาความแตกต่างของคุณสมบัติ ในตำแหน่งที่องค์กรคาดหวังกับคุณสมบัติของบุคลากรที่มีอยู่ และวัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องฝึกอบรม

วิธีการหาข้อมูลความต้องการในการฝึกอบรม

दनัย เทียนพุ่ม (2543: 98-99) ได้กล่าวถึงแหล่งข้อมูลในที่จำเป็นสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย

1. ข้อมูลองค์กร เช่น วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบาย/เป้าหมายของบริษัท ข้อมูลด้านความสามารถและทักษะกำลังคน (ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ฯลฯ) ดัชนีแสดงถึงบรรยากาศในองค์กร (อัตราการลาออก สถิติการสาย ลาป่วย ฯลฯ) การเปลี่ยนแปลงระบบงาน ผู้บริหารร้องขอ (ตามความจำเป็นของธุรกิจ) ข้อมูลการสัมภาษณ์ก่อนออกจากงาน และเป้าหมายหรือผลที่คาดหวังตามวิธีการบริหารแบบ MBO (Management by Objective)

2. ข้อมูลด้านการงาน/การปฏิบัติงาน เช่น การวิเคราะห์ จะประกอบด้วยคำพรรณาลักษณะงาน (Job Description) คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification) การสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน (Work Study) การประเมินผลงาน (Performance Review) เอกสารและการสอบถามเกี่ยวกับงาน และการวิเคราะห์ปัญหาในงาน เป็นต้น

3. ข้อมูลด้านบุคคล เช่น ผลการประเมินผลงานของพนักงาน (Performance Appraisal) การสัมภาษณ์/สอบถาม (พนักงานแต่ละคนหรือสุ่มตัวอย่างเพื่อถามการทดสอบความถนัด (Aptitude Test) ด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ การจัดการ วิชาชีพเฉพาะ) การสำรวจทัศนคติหรือ ผลของการสอน การแนะนำงาน

ธัญญา ผลอนันต์ (2546: 52) ได้กล่าวถึง วิธีการหาข้อมูลและความต้องการในการฝึกอบรม โดยก่อนเริ่มการฝึกอบรม องค์กรต้องแสวงหาความต้องการ หรือความจำเป็นในการฝึกอบรมเสียก่อน ซึ่งวิธีในการหาข้อมูลความต้องการในการฝึกอบรมสามารถทำได้ดังนี้

1. การสังเกต (Observation) โดยให้ผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน สุ่มเฝ้าสังเกตพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม เพื่อนำมาพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องฝึกอบรมด้านใดบ้าง

2. การสัมภาษณ์ (Interview) การสัมภาษณ์ผู้ทำงานในระดับต่าง นับว่าเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมที่ดีวิธีหนึ่ง เพราะการสัมภาษณ์จะทำให้ทราบปัญหาได้ดีโดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด

3. แบบสอบถาม คำถามที่ใช้อาจเป็นคำถามเปิดที่มีได้หลายคำตอบ หรือคำถามที่มีคำตอบไว้ให้เลือกเฉพาะที่กำหนดไว้

4. ทดสอบ การฝึกอบรมความรู้หรือทักษะบางประเภท เช่น ภาษาต่างประเทศ ควรใช้วิธีการทดสอบ เพราะนอกจากจะได้ความจำเป็นในการฝึกอบรมแล้ว ยังสามารถระบุระดับขั้นที่พนักงาน จะเข้ารับการอบรมได้พร้อมกันไปทีเดียว

5. ศึกษาจากเอกสาร ในบางกรณีการศึกษาจากรายงาน เอกสาร สถิติก็สามารถบ่งชี้ความต้องการในการฝึกอบรมได้ เช่น เรื่องความปลอดภัย

6. ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ คำตำหนิจากลูกค้า

เมื่อได้ข้อมูลเบื้องต้นด้านความต้องการในการฝึกอบรมแล้ว จึงนำมาพิจารณาถึงความน่าเชื่อถือ หากเห็นว่าเชื่อถือได้ก็นำมาทบทวนกับ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัตถุประสงค์ เป้าหมาย นโยบายและแนวโน้มในอนาคตขององค์กร เพื่อสร้างหลักสูตรต่อไป

3.11 บทบาท หน้าที่ และงานของนักฝึกอบรม

ธีระ ประवालพฤษ์ (2538: 14-17) ได้กล่าวไว้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของงานด้านการพัฒนาบุคลากร จะต้องวางแผนจัดและดำเนินการให้มีการพัฒนาบุคลากรขององค์กร โดยยึดหลักว่าการพัฒนาต้องตอบสนองความต้องการและเป้าหมายขององค์กร จึงทำให้เกิดความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ แนวทางในการดำเนินการวางแผนจะต้องเริ่มตั้งแต่บุคคลเข้าสู่

องค์กรแล้วมีการพัฒนาเป็นระยะต่อเนื่องกัน ซึ่งการพัฒนาที่จะให้ตอบสนองความต้องการนี้ แบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ

1. การสร้างเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อคนเข้าสู่องค์กรจะมีบุคลิกภาพและความสามารถเฉพาะบุคคล ความรู้เกี่ยวกับงานที่ได้ศึกษาจะมีลักษณะกว้าง และเป็นทฤษฎีเป็นส่วนใหญ่ แต่งานที่ต้องเข้ามาปฏิบัติเป็นลักษณะที่ต้องการความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะเฉพาะทาง จึงจำเป็นที่จะต้องสร้างสถานการณ์การเรียนรู้ให้ด้วยการจัดฝึกอบรม ให้สามารถปฏิบัติงานตำแหน่งงาน ที่ต้องรับผิดชอบ การฝึกอบรมอาจจะทำเป็นแบบทางการ ซึ่งมีแบบแผนหรือทำแบบไม่เป็นทางการก็ได้ รวมไปถึงการฝึกอบรมโดยการทำงาน

2. สร้างความก้าวหน้าในอาชีพ ในการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ ของบุคลากรในองค์กร เป็นบทบาทหน้าที่ของผู้พัฒนาที่จะต้องกำหนดเป็นแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan) เมื่อคนเข้าสู่องค์กร เขาควรจะทราบถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างไร ตำแหน่งในสายงานของเขาสามารถที่จะเลื่อนขึ้นหรือเข้าสู่ตำแหน่งใดบ้าง

พินโตและวอล์คเกอร์ (ซูชัย สมิตีไกร. 2548: 17; อ้างอิงจาก Pinto; & Walker. 1978. What do Training and Development Professionals Really Do.) ได้ศึกษาเพื่อให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับ บทบาท หน้าที่ และงานของนักฝึกอบรม โดย Pinto และ Walker ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับบทบาท หน้าที่งานของนักฝึกอบรมต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Needs Analysis) โดยการใช้แบบสำรวจและการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์ความต้องการ และประเมินความคิดเห็นต่าง ๆ ของพนักงาน
2. กำหนดแนวทางการฝึกอบรมที่เหมาะสม โดยการประเมินประสิทธิภาพของวิธีการฝึกอบรมแบบต่าง ๆ
3. ออกแบบและพัฒนาโครงสร้างการฝึกอบรม ได้แก่ การออกแบบโครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรม การประยุกต์ทฤษฎีจิตวิทยาการเรียนรู้มาใช้ในการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ การประเมินผล และการเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม
4. สร้างและจัดหาวัสดุอุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรม ได้แก่ การจัดทำบทบรรยาย สไลด์ คู่มือการฝึกอบรม ผลงานทางศิลปะ และวัสดุสำหรับการฝึกอบรมอื่น ๆ
5. จัดหาและประเมินคุณภาพของวิทยากรภายในองค์กร รวมทั้งการฝึกอบรมผู้ที่จจะรับหน้าที่เป็นวิทยากรในอนาคต
6. จัดหาและประเมินคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกองค์กร ซึ่งได้รับการว่าจ้างหรือเชิญให้มาเป็นวิทยากรหรือที่ปรึกษาของการฝึกอบรม
7. บริหารจัดการงานด้านธุรการของหน่วยงาน เช่น การจัดทำงบประมาณ การจัดระบบการทำงาน การบรรจุเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม การเสนอแผนการฝึกอบรม การวางแผนการทำงานในอนาคต เป็นต้น

8. การวางแผนและให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากร
9. การรักษาสัมพันธภาพในการทำงานกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ
10. การมีส่วนร่วมในการพัฒนากลุ่มและองค์กร

3.12 แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม (Trainee Motivation)

ซูซัย สมิทรีไกร (2550: ออนไลน์) กล่าวถึง แรงจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางจิตใจ ซึ่งทำให้เกิดความตื่นตัว (Arousal) ทิศทาง (Direction) และความยืดหยุ่น (Persistence) ในการกระทำต่าง ๆ

ความตื่นตัวและความยืดหยุ่น คือการที่บุคคลลงทุนทั้งเวลา และร่างกาย แรงใจในการประกอบกิจกรรม ส่วนทิศทาง หมายถึง การกระทำหรือสิ่งที่บุคคลนั้นได้เสียสละเวลา และร่างกายแรงใจลงไป ดังนั้น ผู้ที่มีแรงจูงใจจะมีพฤติกรรมหรือการแสดงออกที่เต็มไปด้วยความกระตือรือร้น และเป็นไปอย่างมีจุดมุ่งหมาย นักจิตวิทยาเชื่อว่า แรงจูงใจจะช่วยเพิ่มพลังของบุคคล กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีแรงจูงใจสูง เขาจะยังทำงานหนักและยาวนานมากขึ้นกว่าเดิม

ซูซัย สมิทรีไกร (2550: ออนไลน์) ได้กล่าวถึง ปัจจัยหลายประการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับแรงจูงใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ปัจจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความเชื่อเกี่ยวกับอำนาจควบคุม (Locus of Control) จะมีผลต่อแรงจูงใจและความสามารถในการเรียนรู้ของบุคคล ความเชื่อเกี่ยวกับเรื่องอำนาจควบคุม สามารถจำแนกได้เป็นสองชนิดด้วยกัน คือ ความเชื่อว่าผลลัพธ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากอำนาจควบคุมจากภายนอกตนเอง (External) หรืออำนาจควบคุมจากภายในตนเอง (Internal) ผู้ที่เชื่อในอำนาจจากภายนอกจะถือว่าผลลัพธ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จหรือล้มเหลว เป็นผลมาจากปัจจัยภายนอก เช่น ความโชคดี หรือการกระทำของบุคคลอื่น แต่ผู้ที่เชื่อในอำนาจภายในตน จะสรุปว่า ความสำเร็จหรือความล้มเหลว เป็นผลมาจากการกระทำของตน ดังนั้น ผู้ที่เชื่อในอำนาจภายในของตนจึงน่าจะมีแรงจูงใจในการเรียนรู้สูงกว่าผู้ที่เชื่อในอำนาจจากภายนอก เพราะเขามีความเชื่อว่าการจะทำผลงานออกมาดีหรือไม่นั้น มีสาเหตุสำคัญจากการกระทำของตนเอง

2. ความเชื่อในสมรรถภาพแห่งตน (Self-Efficacy Belief) แรงจูงใจในการเรียนรู้จะเพิ่มมากขึ้น หากผู้รับการอบรมมีความเชื่อว่าตนเองสามารถเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ ความเชื่อดังกล่าวนี้เรียกว่า ความเชื่อในสมรรถภาพแห่งตน ซึ่งหมายถึง ความเชื่อในความสามารถของตนเองในการประกอบกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง อย่างไรก็ตามผู้ที่สามารถเชื่อในสมรรถภาพแห่งตนสูงตั้งแต่ก่อนและระหว่างการฝึกอบรม สามารถเรียนรู้ได้ดีกว่าผู้ที่มีความเชื่อในสมรรถภาพแห่งตนต่ำ

3. ความคาดหวังเกี่ยวกับผลลัพธ์ผู้รับการอบรมต้องเชื่อว่าผลที่จะได้รับการฝึกอบรมมีความเกี่ยวข้องหรือช่วยนำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้น

4. คุณค่าของการทำงาน ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม ต้องให้คุณค่า หรือความสำคัญแก่การทำงานที่ดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป นักบริหารงานฝึกอบรม จำเป็นต้องให้ความสนใจต่อภาวะของผู้รับการฝึกอบรมก่อนการฝึกอบรม อันได้แก่ ความสามารถ และแรงจูงใจ ของผู้เข้ารับการอบรม ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสอง สามารถสรุปได้ดังนี้

$$\text{การเรียนรู้} = \text{ความสามารถ} \times \text{แรงจูงใจ}$$

ตามสมการดังกล่าว การเรียนรู้ของผู้ที่เข้ารับการอบรมจะไม่เกิดขึ้นเลย หากพวกเขาไม่มีความสามารถหรือแรงจูงใจอย่างใดอย่างหนึ่ง และการเรียนรู้จะเพิ่มมากขึ้น หากองค์ประกอบแต่ละอย่างมีค่าสูงขึ้น ดังนั้น แนวทางในการคัดเลือกผู้รับการฝึกอบรม จึงควรจะรับผู้ที่มีความสามารถ และแรงจูงใจ ในการเรียนรู้และปฏิบัติสิ่งที่จะสอนในการฝึกอบรมเท่านั้น นอกจากนี้ ผู้ที่มีความสามารถและแรงจูงใจ จะเรียนรู้ได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความสามารถ และแรงจูงใจในการเข้ารับการฝึกอบรม

3.13 หลักในการฝึกอบรมผู้ใหญ่

นิรันดร์ จุลทรัพย์ (2550: 30) ได้กล่าวถึงผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยผู้ใหญ่ ที่สรุปเป็นพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่สมัยใหม่ (Modern Adult Learning Theory) ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

1. ความสนใจ และความต้องการ (Interests and Needs) การจูงใจผู้ใหญ่ เพื่อให้เกิด การเรียนรู้ได้ดี ต้องคำนึงถึง ว่าสิ่งที่เขาเรียนรู้ตรงกับความสนใจ และความต้องการ จากประสบการณ์ในอดีตของเขามากน้อยเพียงใด
2. สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของวัยผู้ใหญ่ (Life Situations) การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะได้ผลดี ถ้าหากยึดเอาตัวผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ (Life-Centered) ดังนั้นการกำหนดเนื้อหาการเรียนรู้ที่เหมาะสมควรจะยึดเอาสถานการณ์ทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนวัยนี้เป็นสำคัญ ไม่ควรยึดเนื้อหาวิชาตามทฤษฎีที่ไม่เกี่ยวข้องมากเกินไป
3. การวิเคราะห์ประสบการณ์ (Analysis of Experience) เนื่องจากประสบการณ์ เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีคุณค่ามากที่สุดสำหรับผู้ใหญ่ ดังนั้น วิธีการหลักสำคัญสำหรับการจัดกิจกรรมการ เรียนรู้สำหรับคนวัยนี้คือ การวิเคราะห์ถึงประสบการณ์ของผู้เรียนแต่ละคน อย่างละเอียดว่า จะมีส่วนไหนของประสบการณ์ที่สามารถนำมาใช้ในการเรียนรู้ได้บ้าง แล้วจึงหาทางนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป
4. ผู้ใหญ่ต้องการเป็นผู้นำตนเอง (Self-Directing) ความต้องการที่ซ่อนอยู่ในส่วนลึกของผู้ใหญ่ก็คือการมีความรู้สึกต้องการที่จะสามารถนำตนเองได้ เพราะฉะนั้น บทบาทของวิทยากรหรือครูผู้สอน จึงควรอยู่ในกระบวนการสืบหาหรือค้นหาคำตอบร่วมกับผู้เรียนมากกว่า การทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ แต่เพียงฝ่ายเดียว แล้วประเมินว่า เขาคล้อยตามหรือไม่เพียงใด

5. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) โดยธรรมชาติของบุคคล เมื่อมีอายุมากขึ้น จะมีความแตกต่างระหว่างบุคคลมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้เพราะประสบการณ์ชีวิต แต่ละบุคคลได้เรียนรู้มาแตกต่างกัน เพราะฉะนั้นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่ผู้ใหญ่ จะต้องมีการวางแผนและเตรียมการเป็นอย่างดี ตั้งแต่รูปแบบและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ระยะเวลา สถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และสิ่งสำคัญจะต้องตระหนักว่า ความสามารถในการเรียนรู้แต่ละขั้นตอนของผู้ใหญ่มักเป็นไปตามความสามารถของผู้ใหญ่แต่ละคน

วิบูลย์ บุญยธโรกุล. (2545: 21-22) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมผู้ใหญ่ที่มีเนื้อหา สอดคล้องตามที่กล่าวมาข้างต้น คือ การฝึกอบรมผู้ใหญ่ที่มีอายุตั้งแต่ 18-50 ปี การเรียนการสอน จึงแตกต่างจากการให้ความรู้เด็กนักเรียน และนิสิต นักศึกษา เพราะผู้ใหญ่เหล่านี้ผ่านการทำงาน ประกอบอาชีพ มีประสบการณ์ทำงาน สิ่งใดที่สอนถ้าเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพของเขา เขาจะสนใจและตั้งใจเรียน แต่ถ้าสิ่งใดที่เขาไม่สามารถนำไปประยุกต์กับงานอาชีพของเขาแล้ว เขาจะไม่สนใจ ดังนั้นจึงควรทราบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ โดยหลักการเบื้องต้น เกี่ยวกับการเรียนรู้ มีดังนี้

1. คนเราจะเรียนรู้ได้ดีกว่า เมื่อได้ลงมือทำจริง
2. เราต้องการเรียนรู้ในสิ่งที่เราจะทำ ไม่ใช่ในสิ่งที่เราไม่ต้องการทำ
3. ถ้าเราไม่พร้อมที่จะเรียน การเรียนนั้นจะขาดประสิทธิผล และอาจมีผลด้าน

จิตวิทยาในทางลบต่อการเรียนในอนาคต

4. ถ้าปราศจากแรงจูงใจ ก็อาจจะไม่มีการเรียนรู้
5. การเรียนรู้ในเรื่องใหม่จะสัมฤทธิ์ผล จะต้องต่อยอดความรู้ที่น้อยอย่างทันทีโดย

การเสริมสร้างประสบการณ์เดิม

6. ผู้เรียนจะเรียนรู้เนื้อหาที่มีสาระ ซึ่งเกี่ยวข้องและมีประโยชน์ต่อผู้เรียนได้ดีกว่า และจำได้นานกว่าเนื้อหาที่ไร้สาระ

7. ความรู้ใหม่ที่ได้จากการเรียนรู้ จะมีโอกาสถูกนำไปใช้งานมากกว่า ถ้ากิจกรรมการเรียนการสอนนั้นมุ่งเน้นไปสู่การนำไปใช้จริง

8. ความสามารถในการนำความรู้ใหม่ไปปรับใช้ของแต่ละคน จะแตกต่างกันไปตามความเข้าใจในสถานการณ์ที่เปิดโอกาสให้นำเอาความรู้นั้นไปใช้ได้

9. ความสามารถในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามวิธีการสอน และบรรยากาศในการเรียนรู้

10. บุคคลย่อมจะทำในสิ่งที่เขาสามารถทำได้ภายในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่ พื้นฐานเดิมของบุคคลนั้น และแรงกดดันภายนอกที่ได้รับ

โดยสรุป ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งอยู่ในวัยผู้ใหญ่ มักจะเป็นผู้มีวุฒิภาวะ มีความต้องการที่จะเรียนรู้อย่างแท้จริง ชอบการเรียนรู้ที่เป็นไปอย่างช้า ๆ เน้นการปฏิบัติ ต้องการความเป็นกันเอง ดังนั้นการจัดการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับธรรมชาติของผู้เข้ารับการอบรมจะช่วยให้การฝึกอบรมนั้นดำเนินไปด้วยความราบรื่น และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การที่ผู้ใหญ่สามารถเรียนได้ สมหวัง คุรุรัตน์ (2539: 34-39) ได้กล่าวถึงว่ามีสาเหตุ ดังนี้

1. ผู้ใหญ่มีความต้องการที่จะเรียน ผู้ใหญ่ประเภทนี้จะสอนได้ง่าย มีความปรารถนา ความตั้งใจ และพยายามที่จะทุ่มเทกำลังกายใจในการศึกษาเล่าเรียน
2. ผู้ใหญ่จะเรียนได้ดีก็ต่อเมื่อมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน เขาเรียนเพื่ออะไร เรียนแล้วจะเอาไปใช้อย่างไรในการประกอบอาชีพ
3. ผู้ใหญ่จะเรียนได้ดีเมื่อเขาตั้งใจจะเรียนและเรียนอย่างทุ่มเท การเรียนนั้นต้องมีความพยายาม ทุ่มเท กำลังกายและกำลังใจในการเรียนนับว่ามีความสำคัญ ในการสอนผู้ใหญ่ ไม่ควรเคร่งครัดจนเกินไป เพราะจะเกิดการกดดัน อึดอัด กังวล และเบื่อหน่ายในที่สุด
4. ผู้ใหญ่จะเรียนได้ดีเมื่อได้รับความพอใจจากการเรียน ความพอใจของผู้ใหญ่ที่เกิดจากผลการเรียนเป็นที่พอใจ การต้อนรับ การพูดจาที่เป็นมิตร หรือรางวัล คำชมเชย เป็นต้น
5. ความฉลาดเฉลียวและมีประสบการณ์ของผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่จะเลือกสนใจสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ วิทยากรจะต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์เหนือผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่จะเลื่อมใส และให้ความเคารพนับถือ
6. ข้อจำกัดของผู้ใหญ่ในการศึกษาค้นคว้า ผู้ใหญ่ไม่ชอบการเรียนแบบท่องและจดจำสิ่งที่ยุ่งยากมากเกินไป แต่ชอบการเรียนการศึกษาแบบธรรมชาติ ไม่รีบเร่ง และต้องการวิธีการเรียนรู้ ที่มีภาคปฏิบัติจริง มีการสอนแบบอธิบายและมีเอกสารประกอบสั้น ๆ จะได้ผลดี

การเรียนรู้ของผู้ใหญ่มีความแตกต่างระหว่างบุคคลอาจในเรื่องของอายุ วุฒิภาวะทางอารมณ์ ความพร้อมทางด้านร่างกาย ทางจิตใจ ทางสติปัญญาของการรับรู้ของแต่ละคนในขณะนั้นแตกต่างกันที่มีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์ทำให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว

4. โครงสร้างของบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด

4.1 ความเป็นมาของบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด

คู่มือปฐมนิเทศพนักงาน (กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล. 2550: 1-3) ได้ระบุว่า บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด เริ่มจัดตั้งขึ้นใน ปี พ.ศ. 2542 นำโดยทีมงานบริหารซึ่งเป็นคนไทย ที่มีประสบการณ์ และความรู้ความสามารถเป็นเวลานานเกี่ยวกับธุรกิจการตลาดแบบตรง ด้วยประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญนี้จึงได้รวมตัวกันจัดตั้งบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด ขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจขายโดยตรงตามรูปแบบเฉพาะของ ดีอาร์ทีวี (Direct Response Television) อย่างแท้จริง ภายใต้การนำทีมโดย คุณทรงพล ชัยมาตรกิจ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด ตั้งอยู่บนเลขที่ 126/222 หมู่ที่ 8 ซอยวัชรพล ถนนรามอินทรา แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230 มีทุนจดทะเบียนบริษัทถึง 64 ล้านบาท มียอดปริมาณการขายในปี พ.ศ. 2549 สูงถึง 800 ล้านบาท มีบริษัทคู่ค้าที่มีความเป็นยักษ์ใหญ่ในวงการธุรกิจภายในประเทศ เช่น บริษัท อาร์พีซีอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด บริษัท เอส.เอส.ยู.พี. เวลเนส จำกัด บริษัท โซนี่ มิวสิค

เอนเตอร์เทนเมนต์ (ไทยแลนด์) จำกัด บริษัท แกรนด์ไลฟ์ เอนเตอร์ไพรส์ จำกัด และบริษัทในต่างประเทศ เช่น บริษัทควอนทัม โกลบอล จำกัด (Quantum Global Co., Ltd.) ,บริษัท อเมริกัน เทเลแคส จำกัด (American Telecast Co., Ltd.) บริษัท ไทม์ ไลฟ์ เอเชีย จำกัด (Time Life Asia Co., Ltd.) บริษัท อินเตอร์ โกลบอล จำกัด (Inter Global Co., Ltd.)

บริษัท ทีวี ใต้เร็ค จำกัด มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย มานานกว่า 15 ปี แม้ในช่วง ที่เศรษฐกิจของภูมิภาคอาเซียนประสบภาวะถดถอย บริษัท ทีวี ใต้เร็ค จำกัด ก็ยังสามารถยืนหยัดในการเป็นประกอบการหลักด้านการตลาดแบบตรงผ่านทางโทรศัพท์ ในปัจจุบันบริษัท ทีวี ใต้เร็ค จำกัด ก็ยังเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมดังกล่าว พร้อมทั้งมีส่วนในการสร้างมาตรฐานในธุรกิจ โดยการเข้าเป็นสมาชิกสมาคมนักการตลาดแบบตรงแห่งประเทศไทย (Thai Direct Marketer Association) ที่มีอำนาจในการต่อรองกับหน่วยงานของรัฐ บริษัท ทีวี ใต้เร็ค จำกัด มีพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมอย่างดี เพื่อดำเนินงานในสายงานต่าง ๆ อย่างมืออาชีพ มีเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำ มีโซลูชั่นและจุดวางจำหน่ายสินค้ามากมายที่ครอบคลุมทั่วประเทศ อีกทั้งมีศักยภาพความพร้อม ความเชี่ยวชาญที่ทำให้บริษัท เป็นพันธมิตรที่เหมาะสมที่สุด สำหรับบริษัทข้ามชาติที่ต้องการประสบความสำเร็จในการจำหน่ายสินค้าในประเทศไทยผ่านวิธีการเพื่อการตลาดแบบตรง

4.2 วิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัทฯ

สภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันซึ่งรวมถึงอัตราดอกเบี้ย เงินเฟ้อและการว่างงาน ตลอดจนปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจการขายทั้งทางตรงและทางอ้อม บริษัท ทีวี ใต้เร็ค จำกัด จึงวางแผนกลยุทธ์ ในการดำเนินธุรกิจ ให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ดังกล่าว โดยได้กำหนดเป็นวิสัยทัศน์ ในการดำเนินงานขององค์กร มุ่งมั่นที่จะนำองค์กรไปสู่ความเป็นผู้นำด้านการตลาดแบบตรง ดังนี้ (กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล. 2550: 4-5)

1. เป็นบริษัทการตลาดแบบตรงที่พัฒนาลงการตลาดครบวงจร มีสินค้าโดนใจ บริการที่ดี วัตถุประสงค์ มีช่องทางการจำหน่ายที่หลากหลาย โดยบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ
2. เป็นผู้นำการตลาดแบบตรงในประเทศไทย และในแถบอินโดจีนที่มั่นคง สร้างมาตรฐานที่เป็นสากลสู่วงการ
3. ส่งเสริมพนักงานให้ทำงานเป็นทีม ด้วยความสนุกสนาน สร้างมาตรฐานการทำงาน เน้นประสิทธิภาพรวม และพัฒนาองค์ความรู้ที่มีระบบ
4. เป็นองค์กรที่มีเอกลักษณ์ในการนำเสนอข้อมูลด้วยความบันเทิง มีความทันสมัย ไม่หยุดนิ่ง
5. ที่สร้างมาตรฐานที่เป็นสากลสู่วงการ ด้วยผลงานคุณภาพที่วัดผลได้ และการบริการที่ดีเยี่ยม เพื่อความพึงพอใจและความไว้วางใจสูงสุดของลูกค้า

นายทรงพล ชัยมาตกรกิจ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ทีวี จำกัด ผู้ดำเนินธุรกิจ การขายแบบตรงผ่านสื่อโทรศัพท์ และผู้ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านการตลาดแบบตรงอย่างครบวงจร

ได้ให้สัมภาษณ์ในหนังสือพิมพ์ผู้จัดการออนไลน์ (ผู้จัดการออนไลน์. 2550: ออนไลน์) ถึงเป้าหมายของบริษัท ดังนี้

“บริษัทตั้งเป้าที่จะหันมาเน้นการทำธุรกิจในการให้บริการ และเป็นที่ปรึกษาและเป็นผู้วางกลยุทธ์การตลาดแบบตรง โดยประกาศเป็น “Direct Marketing Expert” โดยมุ่งกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีสายสัมพันธ์อันดี และมั่นใจในแนวโน้มของการตลาดแบบตรง หรือ Direct Marketing ที่กำลังมาแรง จะกลายเป็นกลยุทธ์การตลาดสำคัญแห่งยุคปัจจุบันที่ผู้ทำธุรกิจกำลังมองหานาน้ำสีน้ำเงิน “Blue Ocean” และต้องการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ แทนที่จะไปแย่งชิงในเค้กก้อนเดียวกัน แต่วันนี้เราต้องหาตลาดแบบใหม่ วิธีการใหม่ที่จะสื่อสารกับผู้บริโภค เรามั่นใจที่จะชูบทบาทใหม่ จากเดิมเราจะเน้นไปที่การวางกลยุทธ์ให้กับสินค้าของตนเอง หรือของซัพพลายเออร์ มาวันนี้เรามีความเชี่ยวชาญ เรามีความพร้อมในเรื่องการให้บริการด้าน Direct Marketing อย่างจริงจัง เพราะเรามีฝ่ายสร้างสรรค์ ผู้ผลิตรายโทรทัศน์ที่มีความสามารถในการผลิตรายการแนะนำสินค้าที่มีผลตอบรับทันที ผลิตสปอตโฆษณา สามารถวางมีเดียในสื่อต่าง ให้กับลูกค้าอย่างครบวงจร มีคอลเซ็นเตอร์ 24 ชั่วโมง มีทีมฟูลฟิิลเมนต์ (Fulfillment) ที่ส่งและสาธิตสินค้าทั่วประเทศ การประชาสัมพันธ์ การจัดอีเวนต์ การเข้าหากลุ่มเป้าหมายในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Road Show, สัมมนา เป็นต้น มีเทคโนโลยีการทำ Loyalty Programme ปีนี้เราถึงเน้นหนักไปที่การให้บริการในแบบ Direct Response Marketing หรือ การตลาดแบบตอบรับทันที เพราะเรามีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์มากกว่า 15 ปี ขณะนี้บริษัทมีลูกค้าหลากหลาย โดยได้เข้าไปวางกลยุทธ์การตลาดแบบตรงให้กับธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้า ธุรกิจสถานบริการความงาม ธุรกิจเครื่องครัวประเภทซูเปอร์แวร์และธุรกิจประกันภัยรถยนต์ คาดว่า การให้บริการในแบบ Direct Marketing ของบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด จะเป็นความแตกต่างที่ไม่เหมือนเอเจนซีโฆษณาทั่วไปแน่นอน โดยมุ่งไปที่ให้ลูกค้าได้เห็นผลลัพธ์ตอบรับทันที โดยเราไม่ได้มุ่งขายโอเดียเป็นหลัก มั่นใจว่าไม่ทับซ้อนกับหน้าที่ของเอเจนซีโฆษณาแน่นอนซึ่งคาดว่า การรุกธุรกิจการตลาดแบบนี้ จะส่งผลให้บริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด มีรายได้ในปีนีถึง 20% ของยอดขายรวมที่มีพันกว่าล้านบาท โดยอีก 80% นั้นจะมาจากรายได้หลัก คือ การขายสินค้าผ่านนวัตกรรมผ่านสื่อโทรทัศน์ โดยเน้นสินค้าที่เป็นแนวประหยัดพลังงาน ประหยัดเงิน เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า รวมถึงสินค้าเกี่ยวกับสุขภาพ ความงาม และเซฟตี้ ซึ่งมีแนวโน้มที่ดี โดยมุ่งเจาะกลุ่มเป้าหมายผู้ที่มีรายได้สูง กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มลูกค้าประจำของบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด”

จากวิสัยทัศน์และพันธกิจตามที่ได้กล่าวมา บริษัทจึงมีความมุ่งมั่นให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ และทักษะด้านการตลาดแบบตรง ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัท เพื่อส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถพิชิตเป้าหมายที่ตั้งไว้ในปี 2007 คือ เป็นผู้นำด้านไตเร็ค มาร์เก็ตติ้ง ทั้งในประเทศไทย และอินโดจีน

อรชร มณีสงฆ์ (2546: 6) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้การตลาดแบบตรงมีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน ปัจจัยสำคัญประการแรกได้แก่ “พฤติกรรมผู้บริโภค” โดยพบว่า ในปัจจุบัน พฤติกรรมผู้บริโภคส่วนใหญ่จะไม่ค่อยยึดติดในตราหือ มักจะทำการตัดสินใจซื้อในช่วงการส่งเสริม

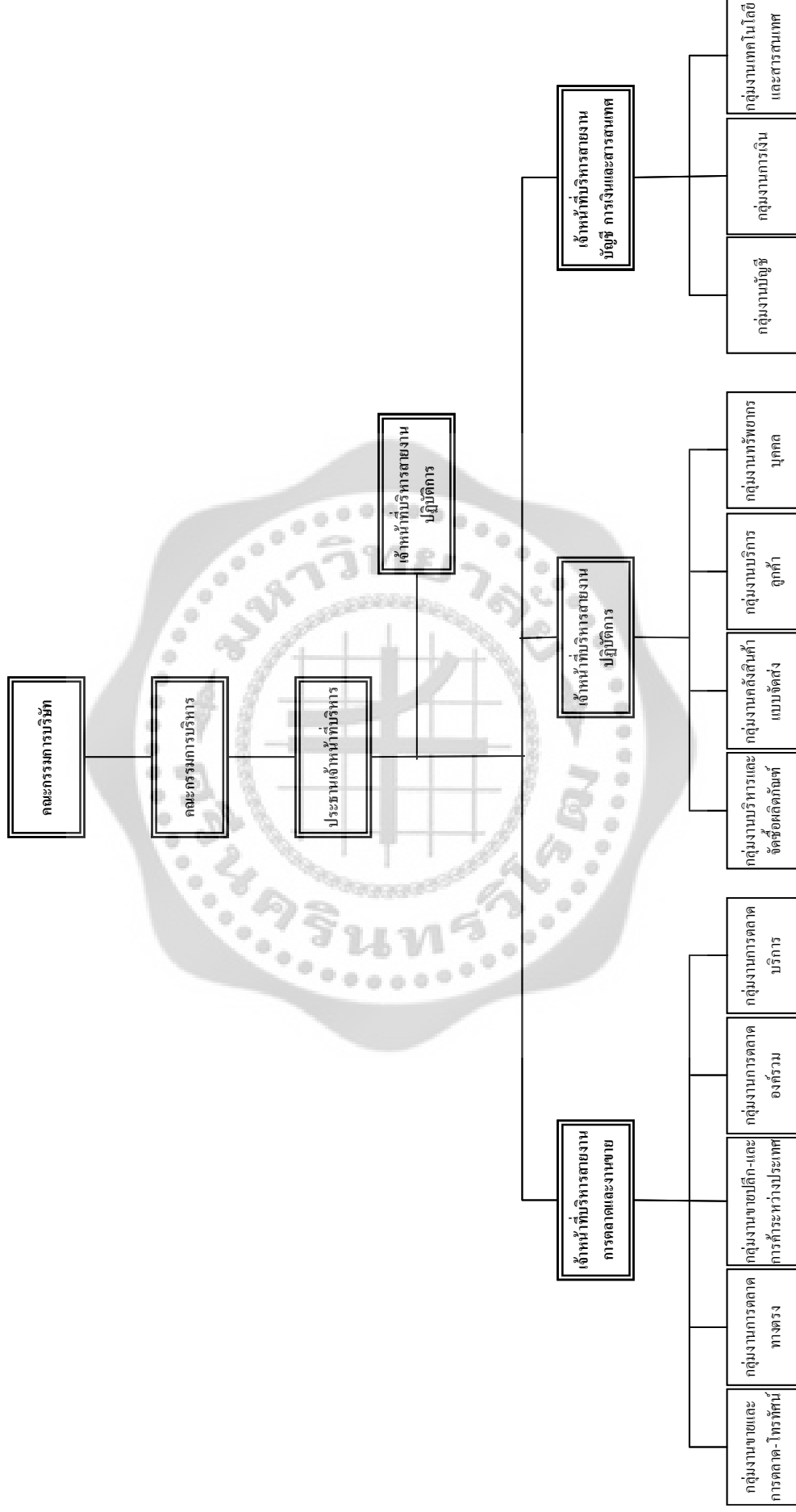
การตลาด เริ่มจะชอบความแตกต่างของสินค้าที่สนใจมากขึ้น เพราะผู้บริโภคมีการศึกษามากขึ้น จึงสนใจเทคโนโลยีมากขึ้น มีแนวโน้มที่จะหาซื้อสินค้าด้วยวิธีที่สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น มีความต้องการบริการในขณะที่สั่งซื้อและหลังการขายที่ดีที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความต้องการทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับตนเอง จุลยรัตน์ คุณรัตนภรณ์ (2548: 17-18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้การตลาดแบบตรงได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายเกิดจาก เกิดจากการเติบโตของบัตรเครดิต ผู้บริโภคมีแนวโน้มให้บัตรเครดิตแทนเงินสดมากขึ้น จึงเป็นความสะดวกสบายในการชำระเงิน และความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจบริการจัดส่งพัสดุภัณฑ์ด่วน สามารถจัดส่งสินค้าได้ภายใน 24 และ 48 ชั่วโมง ซึ่งสนับสนุนให้การตลาดแบบตรงระหว่างประเทศเติบโตมากขึ้น รวมถึงปัญหาการขายโดยบุคคล เมื่อพนักงานมีประสบการณ์สามารถเสนอขายและปิดการขายได้มีประสิทธิภาพ แล้วก็ลาออกซึ่งเป็นปัญหาของบริษัทที่ไม่อาจรักษาคนมีความสามารถไว้ได้ ประกอบกับการขายโดยบุคคลมีต้นทุนที่สูงในการเข้าถึงลูกค้าแต่ละคน นักการตลาดจึงมองหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อมาทดแทนการขายของพนักงานขาย ซึ่งเครื่องมือ การสื่อสารทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงลูกค้าแต่ละรายโดยตรง เช่น จดหมาย ไปรษณีย์ แผ่นพับ แค็ตตาล็อก หรือโทรศัพท์ ฯลฯ

เพื่อรองรับกับธุรกิจที่กำลังเจริญเติบโต บุคลากรขององค์กรก็ต้องมีความพร้อม และมีแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ทรงพล ชัยมาตรกิจ (2550: เอกสารประกอบการบรรยาย) ได้กำหนดขีดความสามารถ (Competency) ของพนักงานทั้งองค์กร เพื่อรองรับกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจของบริษัท ดังต่อไปนี้ 1) มีความมุ่งมั่น (Intention) 2) เป็นผู้นำการตลาดแบบตรง (Direct Marketing) 3) ความแปลกแยก (Disruption) 4) ประสิทธิภาพ (Efficiency) 5) การทำงานในเชิงรุก (Proactive) 6) ทำงานด้วยความสุข สนุกสนาน (Fun) 7) ความซื่อสัตย์ (Loyalty) 8) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) 9) เป็นผู้เชี่ยวชาญในงานที่ทำ (Expertise) 10) ความเป็นมืออาชีพ (Professional) 11) ความเป็นผู้นำ (Leadership) 12) ธุรกิจที่เน้นความบันเทิง (Entertaining) ทั้งนี้พนักงานในองค์กรต่างก็มีความรู้ความเชี่ยวชาญที่ไม่เหมือนกันแตกต่างกันตามลักษณะงานและแผนกที่พนักงานนั้น ๆ สังกัดอยู่ ซึ่งการศึกษาหาความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ที่วิ ไคเร็ค จำกัด ก็จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาพนักงานในองค์กร

4.3 โครงสร้างของบริษัท ที่วิ ไคเร็ค จำกัด และฝ่ายงานต่าง ๆ

บริษัท ที่วิ ไคเร็ค จำกัด มีการจัดแบ่งสายงานการบังคับบัญชา เพื่อความเหมาะสมในการบริหารงานดังนี้

โครงสร้างบริษัท ซีพี ไตรเรค จำกัด



ภาพแสดงโครงสร้างบริษัท ซีพี ไตรเรค จำกัด

ที่มา: กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล. (2550, 5 มกราคม). คำสั่งที่ 002/50 เรื่อง โครงสร้างบริษัท ซีพี ไตรเรค จำกัด.

4.4 การให้บริการด้านการตลาดที่ครบวงจรของบริษัท ทีวี ไดเร็ค จำกัด

บริษัท ทีวี ไดเร็ค จำกัด ไม่เพียงแต่ขายสินค้าเพียงเท่านั้น หากนำเสนอบริการด้านการตลาดที่ครบวงจรไม่ว่าจะเป็น การให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตลาด การวิเคราะห์ลักษณะเด่นของสินค้ารวมถึงวิธีการใช้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สินค้า การโฆษณาประชาสัมพันธ์และกิจกรรมอื่นๆ ที่ช่วยผลักดันให้ประสบความสำเร็จในการทำตลาดสินค้านั้นๆ ดังนั้นการให้บริการด้านการตลาดที่ครบวงจรของบริษัท ทีวี ไดเร็ค จำกัด ได้แก่ (กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล. 2550: 8-11)

4.4.1 การซื้อสื่อและการวางแผนโฆษณาบริษัททีวี ไดเร็ค ได้ทำการถ่ายทอดรายการอินโฟเมอร์เชียลกว่า 150 ชั่วโมงต่อเดือน ผ่านช่องฟรีทีวี 3 ช่อง (ช่อง 5, 7 , 9) และทางเคเบิลทีวี อีกทั้งออกสโตนโฆษณา 700 ครั้งต่อเดือนผ่านทางฟรีทีวีทั้ง 6 ช่อง นอกจากนี้ยังให้บริการด้านตัวแทนในการซื้อสื่อโฆษณาอื่นๆ อาทิ การวางสื่อรายการโทรทัศน์ที่หลากหลาย บริษัทประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจด้านซื้อสื่อโทรทัศน์ในประเทศไทยจนได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง และมุ่งมั่นนำเสนอโปรแกรมการซื้อสื่อที่ตรงกลุ่มเป้าหมายสำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท เพื่อช่วยให้ลูกค้าและลูกค้าใช้งบโฆษณาอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4.4.2 การผลิตสื่อครบวงจรบริษัท ทีวี ไดเร็ค ให้บริการด้านงานผลิตสโตนโฆษณาและอินโฟเมอร์เชียล ผลิตวีดีโอเพื่อส่งเสริมการขายวีดีโอเพื่อการฝึกอบรม แคตตาล็อกสินค้าในรูปแบบวีซีดีและโปรแกรมที่เต็มรูปแบบ การให้บริการด้านการผลิตรายการโทรทัศน์ครอบคลุมตั้งแต่การเขียนสคริปต์ จัดหาฟรีเซ็นเตอร์และเสียงพากย์ ตลอดจนการตัดต่อทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ จัดทำโลโก้ ภาพเคลื่อนไหว เพลงประกอบ ช่วงปิดท้ายรายการ รวมถึงการจัดทำสำเนา

4.4.3 ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center Service) ด้วยโทรศัพท์ 350 สาย และทีมงานขายกว่า 150 คน อีกทั้งยังมีซอฟต์แวร์ด้านการขายทางตรงผ่านทีวีที่ใช้ร่วมกับบริการด้านการตลาดผ่านระบบโทรศัพท์การรับสายเข้าและการโทรออก ทำให้บริษัท ทีวี ไดเร็ค สามารถบริหารศูนย์บริการทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถติดตามข้อมูลของลูกค้าได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการขาย

4.4.4 การรับสายเข้าเพื่อการสั่งซื้อสินค้าและกระบวนการต่างๆ บริการรับสายเข้าของบริษัท ทีวี ไดเร็ค จำกัด รองรับจำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาสั่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์ โดยทีมงานมืออาชีพของบริษัท จะให้บริการผ่านสายโทรศัพท์ประสิทธิภาพสูงจำนวนกว่า 1,000 คู่สาย เพื่อให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ว่าจะเป็น การสั่งซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต ดูแลเรื่องการคืนเงินและการรับซื้อสินค้าคืน พร้อมบริการเสริมอื่นๆ เช่น การจัดทำรายการเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์การซื้อสินค้า

4.4.5 การทำตลาดสินค้าผ่านทางโทรศัพท์ บริการขายทางตรงทางโทรศัพท์ หรือ telemarketing เป็นงานที่ละเอียดอ่อน และต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งมิฉะนั้นอาจเสี่ยงต่อ

การสูญเสียลูกค้า หากเมื่อปฏิบัติได้อย่างถูกต้องแล้วการขายทางตรงทางโทรศัพท์จะเป็นวิธีการขายอย่างหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้แก่กลุ่มธุรกิจได้อย่างรวดเร็วบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ให้ความสำคัญกับสิ่งนี้เป็นอย่างมาก โดยมีการทำวิจัยเกี่ยวกับตลาดและฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้สินค้าอย่างละเอียดถี่ถ้วน เพื่อให้มั่นใจถึงความสำเร็จในการบริการแก่ลูกค้า

4.4.6 บริการจัดส่งสินค้าครบวงจร ทันทีที่มีการปิดการขาย ฝ่ายคลังสินค้าของบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด จะทำการจัดเตรียมหีบห่อพร้อมทั้งจัดส่งถึงมือลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง สำหรับผู้ที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และไม่เกิน 7 วันทำการสำหรับผู้ที่อยู่ใน 76 จังหวัดทั่วประเทศ ปัจจุบันบริษัทฯ บริหารการจัดส่งสินค้าประมาณ 15,000 รายการต่อเดือน พร้อมทั้งสามารถให้บริการจัดส่งสินค้าต่อครั้งในจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นการให้บริการจัดส่งสินค้าที่ละรายการ

4.4.7 บริการจัดส่งถึงที่และเก็บเงินปลายทาง (Cash-on-Delivery) เนื่องจากประเทศไทยยังขาดผู้ประกอบการด้านการจัดส่งสินค้า บริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด จึงได้ลงทุนในการจัดตั้งทีมจัดส่งสินค้าถึงที่หรือดีลิเวอรีทีม เพื่อให้บริการจัดส่งสินค้าถึงที่พร้อมทั้งทำการเก็บเงินจากปลายทางได้ในทันที ทั้งนี้บริการนี้จะครอบคลุมเฉพาะในเขตประเทศไทย และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

4.4.8 บริการให้คำปรึกษาด้านการตลาด การทำธุรกิจในประเทศไทย อาจเป็นประสบการณ์ที่สร้างความกดดันแก่บริษัทใหม่ๆ ซึ่งยังไม่คุ้นเคย บริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด สามารถช่วยให้ ชัพพลายเออร์และลูกค้าเข้าใจถึงตลาดประเทศไทยได้ด้วยการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยในการทำธุรกิจง่ายขึ้น ตั้งแต่การศึกษาความเป็นไปได้พร้อมทั้งสร้างความต้องการผลิตภัณฑ์ในตลาด การหาจุดยืนและวางตำแหน่งของสินค้าในตลาด ตลอดจนการซื้อสื่อ การจัดส่งสินค้า การกระจายสินค้า รวมถึงการดูแลในเรื่องที่เกี่ยวกับการขออนุญาตหน่วยงานรัฐต่างๆ ล้วนโดยรวมคือ ช่วยให้ลูกค้าทำธุรกิจในประเทศไทยได้อย่างสะดวกและง่าย

4.4.9 การให้บริการด้านสินค้า บริษัท ทีวี ไตเร็ค ให้ความสำคัญในการเลือกสรรสินค้าที่จะนำมาเข้าสู่ตลาด ผ่านกิจกรรมทางโทรทัศน์และผ่านร้านค้าปลีกทั่วไป โดยมุ่งเน้นสินค้าที่มีจุดขายที่โดดเด่นไม่เหมือนใคร และเป็นผู้จัดจำหน่ายแต่เพียงผู้เดียวให้กับซัพพลายเออร์ทั้งในและต่างประเทศ สินค้าทุกชนิดเป็นสินค้าที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ที่ผ่านกระบวนการพิจารณาคัดเลือกจากทีมงานผู้เชี่ยวชาญของบริษัทฯ รวมถึงการวิจัยร่วมกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กระทรวงพาณิชย์ คณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของผลิตภัณฑ์นั้น หมวดผลิตภัณฑ์และสินค้ามีการจัดแบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มที่ 1 อุปกรณ์ฟิตเนส และอุปกรณ์กีฬา
- กลุ่มที่ 2 อุปกรณ์รถยนต์
- กลุ่มที่ 3 เครื่องใช้ในครัวเรือน และเครื่องครัว
- กลุ่มที่ 4 สินค้าสุขภาพ และเพื่อความงาม

กลุ่มที่ 5 ผลิตภัณฑ์เพื่อการปรับปรุงพัฒนาตนเอง

กลุ่มที่ 6 อุปกรณ์เพื่อการศึกษาศึกษาและสนทนากการ

กลุ่มที่ 7 อุปกรณ์เครื่องใช้ส่วนตัว

ในการดำเนินธุรกิจแบบการตลาดแบบตรง ซึ่งเป็นที่นิยมในปัจจุบัน เนื่องจากปัจจัยหลาย ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป เช่น การสื่อสารที่มีลักษณะรวดเร็ว และกว้างขวาง รูปแบบการใช้จ่ายของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง เน้นความรวดเร็วและสะดวก ดังนั้นแนวทางในการดำเนินการตลาด จึงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของผู้บริโภค บริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด ดำเนินธุรกิจแบบการตลาดแบบตรงแบบครบวงจร ที่ประกอบด้วย ไดเรค เรสพอนส์ เทเลวิชั่น(Direct Response Television) ,อินโฟเมอร์เชียล (Infomercial), โฮมช้อปปิ้ง (Home Shopping) เอ้าท์บาวด์ คอลเซ็นเตอร์ (Outbound) , อินบาวด์ คอลเซ็นเตอร์ (Inbound) , สินค้าส่งซื้อทางไปรษณีย์ (Mail Order), ไดเรคเมลล์ (Direct Mail), ระบบคลังสินค้าแบบครบวงจร (Fulfillment), และยังมีหน่วยงานที่สนับสนุนการทำการตลาดอื่น ๆ (Below the line) อีกหลายหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อให้บริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด เป็นบริษัทการตลาดแบบตรงที่มีการดำเนินการแบบครบวงจรที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ครอบคลุมทุกลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

4.5 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด

บริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด ดำเนินธุรกิจบริการด้านการขายสินค้าอุปโภคและบริโภค ซึ่งมีการดำเนินธุรกิจ โดยใช้ช่องทางการจำหน่ายที่มีความหลากหลาย ครอบคลุมหลักและวิธีการทางการตลาดแบบตรง อาทิเช่น (กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล. 2550: 14-16)

1. การตลาดทางไกล (Telemarketing) เป็นฝ่ายที่ดำเนินงานด้านการบริการโดยอาศัยหลักการตลาดแบบตรง ซึ่งอาศัยสื่อทางไกลในการเป็นช่องทางการจัดจำหน่าย ในลักษณะของการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์โดยตรงต่อผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทาง และมุ่งหวังให้ลูกค้าได้แสดงเจตนาตอบกลับเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์จากบริษัท สื่อที่ใช้เป็นเครื่องมือเป็นเทคโนโลยีทางการสื่อสาร โดยเฉพาะสื่อด้านโทรศัพท์ ซึ่งบริษัทได้จัดตั้งเป็นศูนย์บริการทางโทรศัพท์เพื่อใช้ติดต่อลูกค้าเพื่อเสนอขายสินค้าหรือให้ลูกค้าโทรติดต่อมาทางบริษัทเพื่อสั่งซื้อสินค้าตลอดจนบริการแก่ลูกค้าผ่านโทรศัพท์

2. จุดแสดงสินค้า (Showcase), ศูนย์บริการ (Service Point) ที่เราเรียกว่า ทีวี ไดเรค เซอร์ไวส์เคซ (TV Direct Showcase และ ทีวี ไดเรค เซอร์วิส พอยท์ (TV Direct Service Point) ปัจจุบันมีทั้งหมด 20 สาขา ทั้งในกรุงเทพฯและต่างจังหวัด มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 174 คน ในเขตกรุงเทพฯ กระจายอยู่ตามศูนย์การค้า ได้แก่ ซีคอนสแควร์ แฟชั่นไอซ์แลนด์ เซ็นทรัล เดอะมอลล์ โรบินสันทุกสาขา สยามคอมเพล็กซ์ ในส่วนของต่างจังหวัดมีศูนย์บริการตามจังหวัดต่าง ๆ มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 53 คน ได้แก่จังหวัดขอนแก่น ชลบุรี พัทธยา จันทบุรี อุดรธานี เชียงใหม่ พิษณุโลก ราชบุรี นครราชสีมา หาดใหญ่ และจังหวัดภูเก็ต

3. อินเทอร์เน็ต ผ่านทางเว็บไซต์ เป็นการดำเนินการตลาดแบบตรงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยทางบริษัทมีการใช้ฐานข้อมูล ชื่อของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า แล้วจะส่งข้อความเชิญชวน หรือเสนอขายสินค้าผลิตภัณฑ์ โดยให้ลูกค้าเจ้าของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ตอบกลับ เพื่อซื้อหรือรับบริการ นอกจากนี้ยังใช้ช่องทางนี้ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าของบริษัท และรวมไปถึงการใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารกับลูกค้าอีกช่องทางหนึ่ง โดยชื่อของผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท จะใช้ในชื่อของ <http://www.tvdirect.tv>

4. รีเทล ดิสทริบิวชั่น (Retail Distribution) เป็นฝ่ายที่ดำเนินธุรกิจเพื่อรองรับธุรกิจหลักของบริษัททีวี ใดเร็ค จำกัด โดยเป็นธุรกิจในด้านค้าปลีกที่จัดจำหน่ายสินค้า ส่งเสริมการขาย เป็นจุดแสดงสินค้า (Showcase) นอกจากจะเป็นจุดแสดงสินค้าแล้ว ลูกค้ายังสามารถรับบริการด้านอื่น ๆ เช่น การทดลองใช้สินค้า หรือผลิตภัณฑ์ก่อนตัดสินใจซื้อ สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ รีเทล ดิสทริบิวชั่น (Retail Distribution) จึงเป็นฝ่ายที่สำคัญและเป็นหน่วยงานที่กระจายการให้บริการครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ทำให้ลูกค้าเกิดความคล่องตัวในการซื้อสินค้าหรือให้บริการ หรือที่เรียกว่า จุดบริการ (Service Point) การดำเนินงานของฝ่ายรีเทล ดิสทริบิวชั่น (Retail Distribution) ที่บริหารและดำเนินงานภายใต้ชื่อว่า “ใดเร็ค ทูยู” (Direct 2 U)

4.6 สายการบริหารงานของบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล (สมชาย เรืองมณีชวัล. 2550: สัมภาษณ์) ได้กล่าวถึงบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญในธุรกิจ โดยบริษัท มีการเตรียมความพร้อมในด้านกำลังคนในการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดผังโครงสร้างการบริหารงาน ดังภาพประกอบ 1 ซึ่งในปี 2551 มีพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด จำนวนทั้งหมด 602 คน การจัดแบ่งสายการบังคับบัญชาในองค์กร ออกเป็น 3 สายงาน ดังนี้

4.6.1 สายงานการตลาดและงานขาย เป็นสายงานปฏิบัติการหลักของธุรกิจ ทำหน้าที่ในการขายสินค้าและให้บริการกับลูกค้าหรือกลุ่มบุคคลภายนอกองค์กร เพื่อสร้างรายได้ รวมถึงผลประโยชน์อื่น ๆ อีกทั้งการสร้างภาพลักษณ์แก่องค์กร โดยแบ่งเป็นกลุ่มงานต่าง ๆ ดังนี้

- กลุ่มงานขายและการตลาด-โทรศัพท์
- กลุ่มงานการตลาดแบบตรง
- กลุ่มงานขายปลีกและการค้าระหว่างประเทศ
- กลุ่มงานการตลาดองค์กรรวม
- กลุ่มงานการตลาดบริการ

4.6.2 สายงานปฏิบัติการ เป็นสายงานที่จัดการและดำเนินการในด้านการบริหารสินค้าและผลิตภัณฑ์ เพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้แก่สายงานการตลาดและงานขายทางตรง และยังเป็นสายงานที่สามารถสร้างรายได้เพิ่มเติมในช่องทางที่นอกเหนือจากสายงานปฏิบัติการหลัก เป็นสายงานกลางระหว่างสานงานปฏิบัติการหลักกับสายงานสนับสนุน โดยแบ่งเป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

- กลุ่มงานบริหารและจัดซื้อผลิตภัณฑ์
- กลุ่มงานคลังสินค้าแบบจัดส่ง
- กลุ่มงานบริการลูกค้า
- กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

4.6.3 สายงานบัญชี การเงินและสารสนเทศ เป็นสายงานที่ให้การสนับสนุนและบริการแก่พนักงานภายในหรือหน่วยงานทั้งหมดของบริษัทฯ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามลักษณะของธุรกิจ เป็นสายงานที่มีได้มุ่งเน้นในการสร้างรายได้ แต่มุ่งเน้นการบริหารทรัพยากรภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยแบ่งเป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

- กลุ่มงานบัญชี
- กลุ่มงานการเงิน
- กลุ่มงานเทคโนโลยีและสารสนเทศ

จากการจัดแบ่งสายงานทั้ง 3 สายงาน องค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญที่แตกต่างกัน ตลอดจนการมีแผนงานที่มีประสิทธิภาพรองรับการพัฒนาบุคลากรของบริษัท โดยอาศัยระบบการฝึกอบรมที่ใช้หลักและทฤษฎีทางการศึกษา หลักการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัย อันจะส่งเสริมให้พนักงานของบริษัท มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการให้ตรงใจลูกค้า โดยมีฝ่ายพัฒนาบุคลากร เป็นหน่วยงานสำคัญหลัก ที่รับผิดชอบและการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้ตรงตามความต้องการและเป้าหมาย นโยบายของบริษัท

4.7 ฝ่ายพัฒนาบุคลากร

ฝ่ายพัฒนาบุคลากรเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ งานพัฒนาบุคลากร จัดการศึกษาในรูปแบบของการฝึกอบรม ซึ่งในปัจจุบันมีหลักสูตรการฝึกอบรมภายในองค์กรมากกว่า 80 หลักสูตร โดยวัตถุประสงค์การดำเนินงานฝ่ายพัฒนาบุคลากร มีหน้าที่จัดเตรียมการฝึกอบรม ดำเนินการฝึกอบรม และประเมินผลการฝึกอบรมพนักงานทุกคน ที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร ซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงต่อประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ให้มีความสอดคล้องตามนโยบายและเป้าหมายของบริษัท ดังนั้นในเพื่อให้การดำเนินการฝึกอบรมในปัจจุบันของฝ่ายพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้แบ่งสายงานการฝึกอบรม ออกเป็น 2 สายงานหลัก ได้แก่ (สมชาย เรืองมณีชัชวาล. 2550: สัมภาษณ์)

4.7.1 สายงานพัฒนาบุคลากร มีหน้าที่รับผิดชอบฝึกอบรมในหมวดหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและการจัดการ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับการตลาดแบบตรงที่เป็นธุรกิจหลักของบริษัท และความรู้ด้านใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการค้นหา วิเคราะห์ประมวลผลเกี่ยวกับฐานข้อมูล

ลูกค้า (Data Base) รวมถึงการใช้สร้างฐานความรู้ (Knowledge Management) อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจัดแบ่งเป็น ดังนี้

ความรู้เกี่ยวกับการตลาดแบบตรง ได้แก่

- การตลาดสมัยใหม่สำหรับนักบริหาร
- การออกแบบนิตยสาร
- กลยุทธ์ทางการตลาด
- กลยุทธ์ในการวางแผนการตลาด
- การสรรหาทำเล การตลาด การบริหารกับการตีมูลค่าศูนย์ฯ
- การตลาดแบบตรงทางอินเทอร์เน็ต
- การตลาดแบบตรงทางจดหมาย
- การตลาดแบบตรงทางแค็ตตาล็อก
- การตลาดแบบตรงทางสื่อสิ่งพิมพ์
- บริการสนับสนุนของการตลาดแบบตรง

ความรู้เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการ ได้แก่

- เทคนิคการเป็นวิทยากรฝึกอบรม
- บริหารงานธุรการแบบมีอาชีพ เพื่อสำนักงานอัจฉริยะ
- เดอะ บอสส์
- เทคนิคการเป็นหัวหน้างาน
- การบริหารทรัพยากรมนุษย์
- การพัฒนาทีมสำหรับผู้บริหารระดับสูง
- กฎหมายสำคัญที่ประการใช้และปรับปรุงใหม่ล่าสุด
- พัฒนาศักยภาพ ทีมงานต้นแบบ ภายใต้ภาวะการแข่งขัน
- การวางแผนงาน
- ภาวะผู้นำ
- การติดต่อสื่อสาร
- การพัฒนาทีม
- การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
- ภาพลักษณ์องค์กร
- ทักษะหัวหน้างาน
- การควบคุมบังคับบัญชา
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- เจาะประเด็นเด็ดกับกลยุทธ์แก้ปัญหาภาษี
- ที่เอ็มสู่ความเป็นเลิศ
- กิจกรรม 5 ส

- การพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง
- การควบคุมและติดตามงาน
- การขับเคลื่อน TV Marketing อย่างมีประสิทธิภาพ
- การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
- การบริหารงานจัดซื้อ
- ทักษะการพูดต่อหน้าชุมชน
- Blue Ocean Strategy
- การสั่งงานและการมอบหมายงาน
- การประสานงาน
- ดีเอ็มมุงมั่นสู่ความเป็นเลิศ
- การจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา
- การรับโทรศัพท์ภาษาอังกฤษ
- ทีมงานเพื่อความเป็นหนึ่ง

ด้านคอมพิวเตอร์ ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับระบบโปรแกรมเคเอ็ม
- ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายเน็ตเวิร์ค
- ความรู้เกี่ยวกับการใช้อินเตอร์เน็ต
- ความรู้ในการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาความพิวเตอร์เบื้องต้น
- ความรู้ในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟเวิร์ด
- ความรู้ในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟเอ็กเซล
- ความรู้ในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟพาวเวอร์พอยท์
- ความรู้ในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟเอกเซล
- ความรู้ในการออกแบบเว็บไซต์
- ความรู้ในการออกตกแต่งชิ้นงานด้วยโปรแกรมโฟโตช็อป
- การใช้งานเอ้าท์ลุคในการรับส่งอีเมลล์
- ระบบการจัดเก็บเอกสารด้วยคอมพิวเตอร์

4.7.2 สายงานฝึกอบรมปฏิบัติการ มีหน้าที่รับผิดชอบฝึกอบรมหลักสูตรในหมวดความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ รวมถึงเทคนิคต่าง ๆ ในด้านการนำเสนอขาย ซึ่งจัดแบ่งเป็นดังนี้

ด้านสินค้าและบริการ ได้แก่

- เอาท์บาวมุงมั่นสู่ความเป็นเลิศ
- ความรู้เกี่ยวกับสินค้า
- งานจัดส่ง
- การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

- ความรู้สินค้าสำหรับรีเทล
- ประสิทธิภาพงานคลังสินค้า
- การจัดระบบการจัดซื้อสินค้าอย่างมืออาชีพ
- การบำรุงรักษาสินค้า
- การบริการหลังการขายเพื่อเพิ่มยอดขาย
- การค้นหาผลได้ผลเสียของสินค้า
- การค้นหาแหล่งสินค้าที่จัดซื้อ
- การกำหนดราคาสินค้า
- การจัดประเภทของสินค้า
- หลักการสาธิตสินค้า

ด้านเทคนิคการขาย ได้แก่

- เทเลอปีมืออาชีพ
- กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- จิตสำนึกในงานขายและบริการ
- การแสวงหาลูกค้ามุ่งหวัง
- เทคนิคการขายและการสร้างแรงจูงใจ
- พนักงานหน้าร้านมืออาชีพ
- ทักษะงานขายปลีก สำหรับหัวหน้างาน
- ทักษะงานขายปลีกสำหรับเจ้าหน้าที่
- เทคนิคการขายและการบริการของพนักงานดีทิว
- ก้าวใหม่กับเอาท์บาวเซิงรุก
- สร้างแบรนด์ให้ยั่งยืนด้วยซีอาร์เอส
- ทักษะงานขายส่ง
- ความเชื่อมั่นและความพร้อมในการขาย
- เทคนิคการเริ่มต้นเพื่อสร้างความประทับใจในการขาย
- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- ประสิทธิภาพในการทำงานของสเปเชียลพอยท์
- จริยธรรมและความรับผิดชอบของนักขาย
- การขจัดข้อโต้แย้งและคำร้องเรียนของลูกค้า

จากหลักสูตรการฝึกอบรมของบริษัท ในอดีตที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่าหลักสูตรต่าง ๆ เป็นหลักสูตรที่กำหนดขึ้นและดำเนินการจัดฝึกอบรมให้พนักงานไปแล้วนั้น เป็นไปความต้องการและนโยบายจากฝ่ายบริหารเพียงฝ่ายเดียว ดังนั้นในการศึกษาหาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่วิ ไตเร็ค จำกัด จัดทำขึ้นเพื่อศึกษา

ความต้องการของพนักงานในองค์กร เกี่ยวกับการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ว่ามีความต้องการในการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด โดยความต้องการการฝึกอบรมที่รวบรวมได้จากพนักงาน จะนำมาประมวลผลสรุปและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาใช้จัดทำเป็นแผนการฝึกอบรม ซึ่งปฏิบัติตามขั้นตอนของกระบวนการฝึกอบรม ดังที่ วิจิตร อาวะกุล (2540: 127) ได้กล่าวไว้ว่า ก่อนดำเนินการฝึกอบรม ผู้ดำเนินการฝึกอบรม จะต้องหาความต้องการในการฝึกอบรม ความต้องการของหน่วยงาน คือ ปัญหาหรืออุปสรรคของหน่วยงาน เช่น ความรู้ไม่พอ ความเข้าใจ ทักษะคติ ความชำนาญในการปฏิบัติงานในส่วนที่ยังบกพร่อง และสามารถแก้ไขด้วยการอบรม โดยการกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมถ้าหากเป็นหลักสูตรหรือเนื้อหาที่พนักงานต้องการรู้ ผู้เข้ารับการอบรมจะสนใจ นั่นเป็นการฝึกอบรมที่เกิดประโยชน์ตรง ความต้องการของการอบรม อันจะส่งผลให้เกิดความต้องการพัฒนาตนเอง และเกิดประสิทธิภาพโดยรวมในองค์กร

จากวิสัยทัศน์ และพันธกิจตลอดจนนโยบายด้านขีดความสามารถของบริษัท ทางกลุ่มงานพัฒนาบุคลากรจึงได้ใช้เป็นแนวทางในการวิจัยเพื่อหาความต้องการในการฝึกอบรม และพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ความสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีความครอบคลุมกับทุกสายงานจึงได้จัดแบ่งหมวดหลักสูตรการฝึกอบรมตามหมวดหลักสูตรของฝ่ายพัฒนาบุคลากรที่ได้จัดเป็นหมวดความรู้ได้ทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการตลาดแบบตรง
2. ด้านการบริหารและการจัดการ
3. ด้านสินค้าและบริการ
4. ด้านเทคนิคการขาย
5. ด้านคอมพิวเตอร์

โดยความรู้ทั้ง 5 ด้านนี้ ฝ่ายพัฒนาบุคลากรเชื่อมั่นว่า จะเป็นความรู้ที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพของพนักงานให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจของบริษัท ซึ่งตรงกับความสามารถ (Competency) และความมุ่งหวังของผู้บริหารที่กำหนดไว้

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยภายในประเทศ

พรทิพย์ ถวัลยวิษิต (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขตกรุงเทพมหานครของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ในทักษะการบริหารสินเชื่อทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะในด้านการจัดการ ทักษะในด้านความคิด ทักษะในด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระดับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เพศ สังกัดอายุการทำงานด้านสินเชื่อ ประสพการณ์เกี่ยวกับการฝึกอบรมในด้านสินเชื่อ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อควรได้รับการฝึกอบรมทักษะการบริหารทางสินเชื่อทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก

เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีเพศต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีอายุต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมแตกต่างกัน

ศิริเพชร วิโรจน์กุลทอง (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานงานบริษัทในเครือราชฉอมเตอร์ จำกัด ของพนักงานสำนักงานและพนักงานศูนย์บริการ จำนวน 60 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรม ทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรและเนื้อหา ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านการวัดและประเมินผล ด้านวิทยากร ด้านผู้เข้ารับการอบรม ด้านสื่อ วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านความรู้เฉพาะทาง ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า พนักงานบริษัทโดยส่วนรวมและจำแนกตามตำแหน่ง มีความต้องการการฝึกอบรม โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานสำนักงานและพนักงานศูนย์บริการของบริษัท มีปัญหาและความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 8 ด้านไม่แตกต่างกัน

นิตานาถ เตียบฉายพันธ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมของผู้บริหารอุตสาหกรรมขนาดย่อม กลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามเพศ ประสิทธิภาพด้านการผลิตสิ่งทอและหมวดอุตสาหกรรมสิ่งทอ ใน 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารอุตสาหกรรมขนาดย่อม กลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอมีความต้องการในการฝึกอบรมรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารที่มีเพศต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นตามสมมุติฐาน ส่วนด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่ายและโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รุ่งทิพย์ เมนะเศวต (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อินเตอร์แนชั่นแนล แอสซัวร์نس จำกัด. ใน 3 ด้าน คือ ด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์ ด้านการบริหารพนักงาน ด้านการบริหารยอดขาย และเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมจำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต มีความต้องการในการฝึกอบรมเพิ่มเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน ในระดับมาก เพศและประสบการณ์เข้ารับการฝึกอบรมต่างกันมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุงานและระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความต้องการที่แตกต่างกัน

วาสนา รัตนเมือง (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิสเชส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงาน ธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกตามอายุ เพศ วุฒิการศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงานและตำแหน่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการในการฝึกอบรมซอฟต์แวร์ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนเพศและวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุ ประสบการณ์ และตำแหน่งต่างก็มี

ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

คิม ยงฮี (Kim YoungHee. 2004: Abstract) ทำการวิจัยเรื่อง การประเมิน

ความสามารถและความต้องการในการฝึกอบรมการพัฒนาการส่งเสริมธุรกิจของหญิงชาวแม็กซิกัน ในชนบท การศึกษาของผู้วิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสามารถและความต้องการในการฝึกอบรมของผู้หญิงที่อาศัยใน 4 ชนบท ของภาคกลางในแม็กซิโก ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เพื่อประเมินทักษะ ความรู้และทัศนคติ คุณค่าและแหล่งการเรียนรู้ โดยการรวบรวมข้อมูลและวิธีการ รวมถึง การสังเกตการณ์ การสนทนา และการใช้การบอกเล่า การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่าทักษะความสามารถในการทำธุรกิจแบบดั้งเดิมเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและการเติบโตทางธุรกิจ ขนาดย่อม นอกจากนี้ยังพบว่า การเข้าร่วมรับการอบรมของผู้หญิงกลุ่มตั้งอยู่ในโครงการฝึกอบรมจะนำมาซึ่งกระบวนการพัฒนาธุรกิจ และกลับมาสู่บริบทสิ่งแวดล้อมที่เป็นอยู่ กระบวนการประเมินในครั้งนี้ทำให้เห็นได้ชัดเจนว่าการให้การฝึกอบรมมีความสำคัญต่อผู้หญิงที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ทำให้เกิดความคิดริเริ่ม และยังสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วม การทำงานร่วมกัน ผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของการจัดการชุมชน เพื่อส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจในชนบทแม็กซิกัน นอกจากนี้ยังเป็นการรวบรวมปัญหาความต้องการพัฒนาในรูปแบบของการดำเนินกิจการขนาดย่อมของประเทศในอเมริกาใต้

เม็คคาเบ (McCabe. 2008 : Abstract) การหาความต้องการฝึกอบรมของผู้จัดแสดงสินค้า ความมุ่งหมายของการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาหาความต้องการฝึกอบรมของนักแสดงสินค้า การรับรู้ความสำคัญและระดับความรู้จากหัวข้อฝึกอบรมโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม การศึกษาในครั้งนี้เป็นการทดสอบความแตกต่างความต้องการฝึกอบรมของนักแสดงสินค้าที่มีประสบการณ์และพื้นฐานวัฒนธรรมต่างกันโดยการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักแสดงสินค้า ที่เข้าร่วมงานในแสดงสินค้าในลาสเวกัส จำนวน 369 คน โดยพิจารณาจากทักษะในการพบปะพูดคุย การเชิญชวนลูกค้าและรวมไปถึงความคิดสร้างสรรค์ทั้งในด้าน การออกแบบและการจัดแสดง โดยปัจจัยสำคัญที่สุด คือ การปฏิบัติงานที่ดีในการจัดแสดงสินค้า ผลการศึกษา พบว่า นักจัดแสดงสินค้าที่มีประสบการณ์น้อยจะขาดความรู้ ความสามารถในเนื้อหาทั้งหมดของการฝึกอบรม และยังพบว่านักแสดงสินค้าที่ไม่มีพื้นฐานวัฒนธรรมของชาวอเมริกัน ควรจะได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างมากทั้งในเรื่องของการออกแบบและการจัดแสดงสินค้า รวมถึงความรู้ทางด้านการพบปะการเชิญชวน หายที่สุด ผลของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะช่วยให้ผู้จัดการงานแสดงสินค้า สามารถดำเนินการฝึกอบรมให้แก่นักแสดงสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการฝึกอบรมในองค์กรเอกชนทั้งหมดที่กล่าวมา พบว่า พนักงานมีความต้องการในการฝึกอบรมในระดับมากถึงปานกลาง ในส่วนของตัวแปรด้านเพศไม่ส่งผลต่อความต้องการที่ต่างกัน ส่วนสังกัด อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน

ประสบการณ์ฝึกอบรม ระดับการศึกษา มีผลต่อความต้องการที่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า ในยุคปัจจุบัน การองค์กรแต่ละองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงาน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การฝึกอบรมนั้นจะมีประสิทธิภาพได้นั้น ก็ต้องมีการจัดสรรทรัพยากรในการฝึกอบรมให้เหมาะสมตรงกับความต้องการให้มากที่สุด ดังนั้นสิ่งจำเป็นก่อนที่จะทำการฝึกอบรม ก็คือ การสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมก่อน เพื่อที่จะทำให้การฝึกอบรมตอบสนองความต้องการในการเรียนรู้ของพนักงานได้ถูกต้อง เหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ในอันที่จะช่วยขจัดปัญหา และลดอุปสรรคในการทำงานลง นำพาไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด โดยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ พนักงานในบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ที่ปฏิบัติงานในปี 2551 จำนวน 602 คน แบ่งออกเป็น 3 สายงาน คือ สายงานการตลาดและงานขาย มีพนักงานจำนวน 423 คน สายงานปฏิบัติการ มีพนักงานจำนวน 125 คน และสายงานบัญชีการเงินและการสนเทศ มีพนักงานทั้งหมด 54 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ พนักงานในบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันในปี 2551 มีจำนวน 602 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามวิธีของยามาเน่ (Yamane, 1967: 887) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน จากนั้นเลือกสุ่มประชากรตามสัดส่วนของประชากรแต่ละสายงาน โดย สายงานการตลาดและงานขาย มีพนักงานจำนวน 423 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 156 คน สายงานปฏิบัติการ มีพนักงานจำนวน 125 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 46 คน และสายงานบัญชี การเงินและการสนเทศ มีพนักงานทั้งหมด 54 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 20 คน ดังแสดงในตารางดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สายงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สายงานการตลาดและงานขาย	423	156
สายงานปฏิบัติการ	125	46
สายงานบัญชี การเงินและสารสนเทศ	54	20
รวม	602	222

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไคเร็ค จำกัด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ลักษณะของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็นเพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน สายงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการตลาดแบบตรง 2) ด้านการบริหารและจัดการ 3) ด้านสินค้าและบริการ 4) ด้านเทคนิคการขาย 5) ด้านคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ในเรื่องความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด

2. วิธีการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาจาก ตำรา เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน นำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 ร่างแบบสอบถามเสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อพิจารณา ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และรับการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วตามข้อเสนอแนะของประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโท ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และความสอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้โดยมีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญดังต่อไปนี้

1. คุณทรงพล ชัยมาตรกิจ ตำแหน่ง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด และอดีตนายกสมาคมนักการตลาดแบบตรงแห่งประเทศไทย
2. ดร.สมชาย เรืองมณีชีवाल ตำแหน่ง ผู้จัดการกลุ่มงานพัฒนาบุคลากร บริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด
3. คุณพอสม วทานิช ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไปกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล บริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด
4. คุณพิมลมาศ จินดาลัทธ ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไปกลุ่มงานบริการลูกค้า บริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด
5. คุณศรัณย์ เวชสุภาพร ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไปกลุ่มงานการตลาดแบบตรง บริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด

วิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index Of Consistency) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบว่ามีความเที่ยงตรงหรือไม่โดยการเลือกตอบเป็นรายข้อดังนี้

มีความเห็นว่าสอดคล้อง	กำหนดเป็นคะแนน	+1
มีความเห็นว่าไม่แน่ใจ	กำหนดเป็นคะแนน	0
มีความเห็นว่าไม่สอดคล้อง	กำหนดเป็นคะแนน	- 1

นำผลคะแนนที่ได้มาเข้าสู่สูตร

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

โดย IOC = ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและพฤติกรรม
 $\sum R$ = ผลรวมของความคิดเห็นในแต่ละข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

หากดัชนีความสอดคล้องเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจ

จำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยวิธีหาค่าความสอดคล้องภายใน แบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1970: 160-161) ได้ค่าความเชื่อมั่น .92

2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ (Try-Out) แล้ว นำเสนอประธานกรรมการควบคุมปริญญาบัตรตรวจสอบเป็นครั้งสุดท้าย และจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ติดต่อขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้จัดการฝ่ายพัฒนาบุคลากรบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามด้วยตนเองถึงผู้จัดการฝ่ายพัฒนาบุคลากร ถึงกลุ่มตัวอย่างในวันที่ 19 มีนาคม 2551 และขอความร่วมมือให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับคืนผู้วิจัยภายใน 1 สัปดาห์ นับแต่วันที่ได้รับแบบสอบถาม
3. เมื่อครบกำหนดเวลา ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้ง 222 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์พบว่าสมบูรณ์ทั้ง 222 ฉบับ จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป
4. นำแบบสอบถามตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science Personal Computer) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 คือ ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 คือ ข้อมูลความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ดำเนินการตรวจให้คะแนนแบบสอบถาม ตามเกณฑ์การวัดระดับความต้องการ 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มีความต้องการฝึกอบรมมาก
3 คะแนน	หมายถึง	มีความต้องการฝึกอบรมปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	มีความต้องการฝึกอบรมน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	มีความต้องการฝึกอบรมน้อยที่สุด

วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีหาคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำคะแนนที่ได้มาจัดอันดับตามเกณฑ์การประเมินค่า ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความต้องการของพนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน สายงาน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้ t-test เมื่อมีตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และ F-test เมื่อมีตัวแปรระหว่างกลุ่มมากกว่า 2 โดยมีการทดสอบรายคู่ด้วยสถิติของนิวแมน-คูลส์

4. แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ที่วี ไตเร็ค จำกัด วิเคราะห์โดยสรุปเป็นหมวดหมู่หาความถี่ และหาค่าร้อยละ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. สถิติสำหรับตรวจสอบเครื่องมือ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.1 ค่าความถี่

2.2 หาค่าร้อยละ

2.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)

2.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างของตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้ t-test

3.2 ทดสอบความแตกต่างของตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยใช้ F-test

กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของนิวแมน-คูลส์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การแปลความหมายมีความเข้าใจตรงกันในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์และอักษรย่อต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
N	แทน	จำนวนพนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t- distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F- distribution
Df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การแปลความหมายและการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเพื่อแปลความหมาย ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐาน ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการกำหนดคะแนน ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมน้อยที่สุด

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษารังนี้ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไคเร็ค จำกัด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไคเร็ค จำกัด จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน สายงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไคเร็ค จำกัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัว ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน สายงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ดังรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N=222	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	75	33.80
หญิง	147	66.20
รวม	222	100
อายุ		
18-25	60	27.00
26-35	133	59.90
สูงกว่า 35 ปี	29	13.10
รวม	222	100

ตาราง 2 ต่อ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N=222	ร้อยละ (%)
วุฒิการศึกษา		
ม.6	65	29.30
อนุปริญญา	30	13.50
ปริญญาตรี	118	53.10
สูงกว่าปริญญาตรี	9	4.10
รวม	222	100
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	100	45.00
10,000 – 20,000 บาท	104	46.80
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	18	8.20
รวม	222	100
สายงาน		
สายงานการตลาดและงานขาย	156	70.30
สายงานปฏิบัติการ	46	20.70
สายงานบัญชี การเงินและสารสนเทศ	20	9.00
รวม	222	100
ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	90	40.50
1-3 ปี	79	35.60
มากกว่า 3 ปี	53	23.90
รวม	222	100

จากตาราง 2 แสดงว่า พนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศชาย มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 เพศหญิงมีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 66.20 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า อายุ 18-25 ปี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 27 อายุ 26-35 ปี มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 59.90 อายุสูงกว่า 35 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 เมื่อพิจารณาตามวุฒิการศึกษา พบว่า วุฒิ ม.6 มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 อนุปริญญา มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ปริญญาตรี มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 53.10 สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000

บาท มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 เมื่อพิจารณาเป็นสายงาน พบว่า สายงานการตลาดและงานขาย มีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 70.30 สายงานปฏิบัติการ มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 สายงานบัญชี การเงินและสารสนเทศ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9 เมื่อพิจารณาตามประสบการณ์ในการทำงาน อายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 อายุงาน 1-2 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60 อายุงานมากกว่า 2 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90

ตอนที่ 2 ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด

ในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด ใน 5 ด้าน คือ ด้านการตลาดแบบตรง ด้านการบริหารและจัดการ ด้านสินค้าและบริการ ด้านเทคนิคการขาย และด้านคอมพิวเตอร์

ตาราง 3 คะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความ ต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไดเรค จำกัด โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการในการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านการตลาดแบบตรง	3.76	.70	มาก
ด้านการบริหารและการจัดการ	4.03	.68	มาก
ด้านสินค้าและบริการ	3.87	.72	มาก
ด้านเทคนิคการขาย	3.75	.77	มาก
ด้านคอมพิวเตอร์	3.87	.89	มาก
รวม	3.86	.62	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า พนักงานบริษัททีวี ไดเรค จำกัด มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริหารและการจัดการ ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาเป็นอันดับสอง คือ ด้านสินค้าและบริการ และด้านคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.87$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสาม คือ ด้านการตลาดแบบตรง ($\bar{X} = 3.76$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเทคนิคการขาย ($\bar{X} = 3.75$)

ตาราง 4 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ค จำกัด ด้านการตลาดแบบตรง

ข้อ	ความต้องการฝึกอบรมด้านการตลาดแบบตรง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการตลาดแบบตรง	3.72	.89	มาก
2	หลักการตลาดและช่องทางการจัดจำหน่าย	3.73	.93	มาก
3	เทคโนโลยีในการตลาดแบบตรง	3.82	.92	มาก
4	หลักการขายผ่านสื่อโทรทัศน์	3.80	.91	มาก
5	การบริหารคอลเซ็นเตอร์และงานขายทางโทรศัพท์	3.71	.93	มาก
6	ฐานข้อมูลลูกค้าเชิงการตลาดแบบตรง	3.71	.92	มาก
7	โปรแกรมการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	3.87	.95	มาก
8	กฎหมายเกี่ยวกับการตลาดแบบตรง	3.73	.98	มาก
9	งานบริการและการตลาดแบบตรง	3.78	.96	มาก
10	กระบวนการเติมเต็มสินค้า	3.76	1.04	มาก
รวม		3.76	.70	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า พนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ค จำกัด มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการตลาดแบบตรงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 7 โปรแกรมการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า รองลงมาคือ ข้อ 3 เทคโนโลยีในการตลาดแบบตรง ($\bar{X} = 3.82$) และข้อ 4 หลักการขายผ่านสื่อโทรทัศน์ ($\bar{X} = 3.80$)

ตาราง 5 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ด้านการบริหารและการจัดการ

ข้อ	ความต้องการฝึกอบรมด้านการบริหารและการจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1.	เทคนิคในการพัฒนาตนเองในการเป็นผู้นำ	4.13	.93	มาก
2.	การสั่งงานและการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.07	.87	มาก
3.	การประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ใต้บังคับบัญชา	3.85	.93	มาก
4.	การสอนงานผู้ใต้บังคับบัญชา	3.80	.93	มาก
5.	การบริหารความขัดแย้ง	3.89	.96	มาก
6.	การแก้ปัญหาและตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	4.17	.88	มาก
7.	การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	4.08	.82	มาก
8.	เทคนิคการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	4.11	.87	มาก
9.	ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	4.14	.85	มาก
10.	เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน	4.01	.90	มาก
รวม		4.02	.68	มาก

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด มีความต้องการในการฝึกอบรมด้านการบริหารและการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 6 การแก้ปัญหาและตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมาคือ ข้อ 9 ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ($\bar{X} = 4.14$) และข้อ 1 เทคนิคในการพัฒนาตนเองในการเป็นผู้นำ ($\bar{X} = 4.13$)

ตาราง 6 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด ด้านสินค้าและบริการ

ข้อ	ความต้องการฝึกอบรมด้านสินค้าและบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1.	แหล่งผลิตสินค้าและการเปรียบเทียบสินค้า	4.02	.91	มาก
2.	การสร้างความประทับใจในตัวสินค้า	4.01	.94	มาก
3.	หลักการอธิบายและการนำเสนอสินค้า	4.06	.93	มาก
4.	การสรรหาแหล่งความรู้เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์	3.90	.99	มาก
5.	ระบบการจัดการความรู้	3.81	1.00	มาก
6.	ขั้นตอนการจัดทำเอกสารการขาย	3.62	.96	มาก
7.	ความรู้เกี่ยวกับตลาด การแข่งขันและบริษัท	3.86	.99	มาก
8.	เกณฑ์การจัดราคา ส่วนลด และการรับประกัน	3.86	.91	มาก
9.	งานบริการหลังการขาย	3.77	.93	มาก
10.	การติดตามการขายและให้บริการที่ต่อเนื่อง	3.78	.93	มาก
รวม		3.87	.72	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านสินค้าและบริการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 3 หลักการอธิบายและการนำเสนอสินค้า ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ ข้อ 1 แหล่งผลิตสินค้าและการเปรียบเทียบสินค้า ($\bar{X} = 4.02$) และข้อ 2 การสร้าง ความประทับใจในตัวสินค้า ($\bar{X} = 4.01$)

ตาราง 7 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด จำกัด ด้านเทคนิคการขาย

ข้อ	ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคนิคการขาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1.	มาตรฐานงานขายทางโทรศัพท์	3.68	.99	มาก
2.	เทคนิคการเปิดและปิดการขายสินค้าทางโทรศัพท์	3.80	1.02	มาก
3.	การลดการยกเลิกซื้อสินค้าของลูกค้า	3.77	1.03	มาก
4.	การแสวงหาและการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายในการขายสินค้า	3.81	.99	มาก
5.	การจัดข้อโต้แย้งและคำร้องเรียนของลูกค้า	3.80	.95	มาก
6.	การขายสินค้าแบบเผชิญหน้า	3.71	1.01	มาก
7.	ภาษาและน้ำเสียงในการขายทางโทรศัพท์	3.60	.98	มาก
8.	เทคนิคการสร้างและปรับปรุงฐานลูกค้าในงานขายการตลาดแบบตรง	3.73	.95	มาก
9.	หลักการขายสินค้าเพิ่มและการใช้โปรโมชั่นในงานขาย	3.81	.98	มาก
10.	เทคนิคการใช้โทรศัพท์ในการนำเสนอขาย	3.76	.97	มาก
รวม		3.75	.77	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด จำกัด มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเทคนิคการขายโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 9 หลักการขายสินค้าเพิ่มและการใช้โปรโมชั่นในงานขาย และข้อ 4 การแสวงหาและการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายในการขายสินค้า ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมาคือ ข้อ 2 เทคนิคการเปิดและปิดการขายสินค้าทางโทรศัพท์ และข้อ 5 การจัดข้อโต้แย้งและคำร้องเรียนของลูกค้า ($\bar{X} = 3.80$) และข้อ 3 การลดการยกเลิกซื้อสินค้าของลูกค้า ($\bar{X} = 3.77$)

ตาราง 8 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด ด้านคอมพิวเตอร์

ข้อ	ความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1.	วิธีการและเทคนิคการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด	3.83	1.05	มาก
2.	วิธีการและเทคนิคการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซล	3.94	1.04	มาก
3.	วิธีการและเทคนิคการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์พาวเวอร์พอยต์	3.92	1.06	มาก
4.	การใช้โปรแกรมระบบ ORACLE	4.00	1.05	มาก
5.	การใช้โปรแกรมระบบ KM	3.93	1.02	มาก
6.	การใช้โปรแกรมระบบ KMIS	3.83	1.09	มาก
7.	การใช้กระดานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.77	1.10	มาก
8.	การรับส่งอีเมลด้วยไมโครซอฟท์เอ้าตูล์	3.82	1.14	มาก
9.	ความรู้พื้นฐานและการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต	3.92	1.10	มาก
10.	ความรู้เรื่องการดูแลและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	3.77	1.13	มาก
รวม		3.87	.89	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานบริษัท ที่วี ไตเร็ค จำกัด มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน ด้านคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 4 การใช้โปรแกรมระบบ ORACLE ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา คือ ข้อ 2 วิธีการและเทคนิคการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซล ($\bar{X} = 3.94$) และข้อ 5 การใช้โปรแกรมระบบ KM ($\bar{X} = 3.93$)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด จำแนกตามตัวแปร

ในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน สายงาน และประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อทดสอบสมมุติฐานดังปรากฏในตาราง 9-17

3.1 เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด เพื่อทดสอบสมมุติฐาน ข้อ 1 พนักงานบริษัท ที่วี ไตเร็ค จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 9 เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ชาย N = 75		หญิง N = 147		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการตลาดแบบตรง	3.65	.77	3.82	.67	1.73
ด้านการบริหารและจัดการ	3.96	.73	4.06	.66	1.04
ด้านสินค้าและบริการ	3.74	.72	3.93	.71	1.97*
ด้านเทคนิคการขาย	3.62	.68	3.81	.81	1.64
ด้านคอมพิวเตอร์	3.73	1.00	3.95	.83	1.75
รวม	3.74	.62	3.92	.61	2.01*

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสินค้าและบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ นั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ตามตัวแปร อายุ เพื่อทดสอบสมมุติฐาน ข้อที่ 2 พนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 10 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	18-25 ปี N=60		26-35 ปี N=133		สูงกว่า 35 ปี N=29	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านการตลาดแบบตรง	3.79	.68	3.73	.72	3.86	.71
ด้านการบริหารและจัดการ	4.06	.62	3.98	.69	4.15	.79
ด้านสินค้าและบริการ	3.90	.63	3.85	.72	3.89	.86
ด้านเทคนิคการขาย	3.86	.64	3.73	.75	3.60	1.07
และด้านคอมพิวเตอร์	3.88	.85	3.84	.91	3.99	.91
รวม	3.90	.56	3.83	.60	3.90	.77

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี และสูงกว่า 35 ปี ($\bar{X} = 3.90$) มีความต้องการฝึกอบรมมากกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุ 26-35 ปี ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี มีความต้องการอบรมด้านการตลาดแบบตรงมากกว่าอีก 2 กลุ่ม ($\bar{X} = 3.86$) พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านการบริหารและจัดการมากกว่าอีก 2 กลุ่ม ($\bar{X} = 4.06$) พนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีอายุ 18-25 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านสินค้าและบริการมากกว่าอีก 2 กลุ่ม ($\bar{X} = 3.90$) พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีอายุ 18-25 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคนิคการขายมากกว่าอีก 2 กลุ่ม ($\bar{X} = 3.86$) พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์มากกว่าอีก 2 กลุ่ม ($\bar{X} = 3.99$) เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มอายุใดมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันบ้างจึงนำไปเปรียบเทียบความแปรปรวน ดังปรากฏในตาราง 11

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไตเร็ด จำกัด จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านการตลาดแบบตรง	ระหว่างกลุ่ม	28	10.92	.39	.76
	ภายในกลุ่ม	193	98.87	.51	
	รวม	221	109.79		
ด้านการบริหารและจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	28	9.92	.35	.73
	ภายในกลุ่ม	193	93.40	.48	
	รวม	221	103.32		
ด้านสินค้าและบริการ	ระหว่างกลุ่ม	28	10.78	.39	.72
	ภายในกลุ่ม	93	103.63	.54	
	รวม	221	114.41		
ด้านเทคนิคการขาย	ระหว่างกลุ่ม	28	19.36	.69	1.19
	ภายในกลุ่ม	193	112.13	.58	
	รวม	221	131.49		
ด้านคอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	28	19.15	.68	.84
	ภายในกลุ่ม	193	156.86	.81	
	รวม	221	176.01		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	.27	.13	.35
	ภายในกลุ่ม	219	83.58	.38	
	รวม	221	83.85		

จากตาราง 11 แสดงว่า พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ด จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด จำกัด ตามตัวแปร วุฒิการศึกษา เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3 พนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 12 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด จำกัด จำแนกวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ม.6/ปวช. หรือ ต่ำกว่า		อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี	
	N=65		N=30		N=118		N=9	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านการตลาดแบบตรง	3.68	.78	3.78	.59	3.78	.69	4.18	.58
ด้านการบริหารและจัดการ	3.90	.77	4.14	.67	4.05	.64	4.28	.53
ด้านสินค้าและบริการ	3.85	.73	3.95	.70	3.83	.72	4.26	.52
ด้านเทคนิคการขาย	3.74	.76	3.91	.80	3.70	.78	3.89	.58
และด้านคอมพิวเตอร์	3.85	.93	3.92	.85	3.85	.89	4.19	.79
รวม	3.80	.72	3.94	.58	3.84	.57	4.16	.42

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาในระดับอนุปริญญา มีความต้องการฝึกอบรมมากกว่าอีก 3 กลุ่ม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมด้านการตลาดแบบตรงมากกว่าอีก 3 กลุ่ม ($\bar{X} = 4.18$) พนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมด้านการบริหารและจัดการมากกว่าอีก 3 กลุ่ม ($\bar{X} = 4.28$) พนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมด้านสินค้าและบริการ ($\bar{X} = 4.26$) พนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาอนุปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคนิคการขายมากกว่าอีก 3 กลุ่ม ($\bar{X} = 3.91$) พนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.19$) เพื่อให้ทราบว่าคุณวุฒิการศึกษาใดมีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันบ้างหรือไม่ จึงนำไปเปรียบเทียบความแปรปรวน ดังปรากฏในตาราง 13

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านการตลาดแบบตรง	ระหว่างกลุ่ม	3	2.07	.69	1.40
	ภายในกลุ่ม	218	107.72	.49	
	รวม	221	109.79		
ด้านการบริหารและจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.08	.69	1.49
	ภายในกลุ่ม	218	101.24	.46	
	รวม	221	103.32		
ด้านสินค้าและบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.71	.57	1.10
	ภายในกลุ่ม	218	112.70	.52	
	รวม	221	114.71		
ด้านเทคนิคการขาย	ระหว่างกลุ่ม	3	1.34	.45	.75
	ภายในกลุ่ม	218	130.15	.60	
	รวม	221	131.49		
ด้านคอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.04	.34	.43
	ภายในกลุ่ม	218	174.97	.80	
	รวม	221	176.01		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.22	.41	1.07
	ภายในกลุ่ม	218	82.63	.38	
	รวม	221	83.85		

จากตาราง 13 แสดงว่าพนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ตามตัวแปรรายได้ เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 4 พนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีรายได้ต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 14 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม และรายด้าน

ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 10,000 บาท		10,000 - 20,000 บาท		มากกว่า 20,000 บาท	
	N=100		N=104		N=18	
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D
ด้านการตลาดแบบตรง	3.74	.68	3.74	.74	4.00	.63
ด้านการบริหารและจัดการ	3.98	.69	4.07	.67	4.04	.73
ด้านสินค้าและบริการ	3.90	.72	3.83	.71	3.93	.70
ด้านเทคนิคการขาย	3.78	.71	3.75	.78	3.53	.53
ด้านคอมพิวเตอร์	3.91	.85	3.89	.91	3.61	1.00
รวม	3.86	.64	3.86	.61	3.82	.55

จากตารางที่ 14 แสดงว่า พนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความต้องการฝึกอบรมมากกว่าอีก 2 กลุ่ม ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรมด้านการตลาดแบบตรงมากกว่าอีก 2 กลุ่ม ($\bar{X} = 4.00$) พนักงาน บริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัดที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความต้องการฝึกอบรมด้านการบริหารและจัดการมากกว่าอีก 2 กลุ่ม ($\bar{X} = 4.07$) พนักงาน บริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีความต้องการฝึกอบรมด้านสินค้าและบริการมากกว่าอีก 2 กลุ่ม ($\bar{X} = 3.93$) พนักงาน บริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคนิคการขายมากกว่าอีก 2 กลุ่ม ($\bar{X} = 3.78$) พนักงาน บริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์มากกว่า อีก 2 กลุ่ม ($\bar{X} = 3.91$) เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มรายได้ใดมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันไปจึงนำไปเปรียบเทียบความแปรปรวน ดังปรากฏในตาราง 15

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านการตลาดแบบตรง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.09	.55	1.10
	ภายในกลุ่ม	219	108.70	.50	
	รวม	221	109.79		
ด้านการบริหารและจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.44	.22	.47
	ภายในกลุ่ม	219	102.88	.47	
	รวม	221	103.32		
ด้านสินค้าและบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.35	.17	.33
	ภายในกลุ่ม	219	114.06	.52	
	รวม	221	114.41		
ด้านเทคนิคการขาย	ระหว่างกลุ่ม	2	.88	.44	.74
	ภายในกลุ่ม	219	130.61	.60	
	รวม	221	131.49		
ด้านคอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.39	.69	.87
	ภายในกลุ่ม	219	174.62	.80	
	รวม	221	176.01		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.47	.23	.64
	ภายในกลุ่ม	219	108.21	.36	
	รวม	221	108.68		

จากตาราง 15 แสดงว่าพนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีรายได้ต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ค จำกัด ตามตัวแปรสายงาน เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 5 พนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ค จำกัด ที่มีสายงานต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 16 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ค จำกัด จำแนกตามสายงาน โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	สายงาน การตลาดและ งานขาย		สายงาน ปฏิบัติการ		สายงานบัญชี การเงิน และ สารสนเทศ	
	N=156		N=46		N=20	
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D.
ด้านการตลาดแบบตรง	3.86	.65	3.67	.85	3.24	.55
ด้านการบริหารและจัดการ	4.08	.65	3.92	.79	3.84	.63
ด้านสินค้าและบริการ	4.01	.62	3.75	.81	3.09	.66
ด้านเทคนิคการขาย	3.87	.72	3.55	.89	3.25	.63
ด้านคอมพิวเตอร์	3.90	.86	3.78	1.00	3.92	.91
รวม	3.94	.55	3.73	.77	3.47	.51

จากตาราง 16 แสดงว่าพนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ค จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานการตลาดและงานขาย มีความต้องการฝึกอบรมมากกว่าอีก 2 กลุ่ม ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานทีวี ใต้เร็ค จำกัด สายงานการตลาดและงานขาย มีความต้องการฝึกอบรมด้านการตลาดแบบตรง ($\bar{X} = 3.86$) ด้านการบริหารและจัดการ ($\bar{X} = 4.08$) ด้านสินค้าและบริการ ($\bar{X} = 4.01$) ด้านเทคนิคการขาย ($\bar{X} = 3.87$) มากกว่าอีก 2 กลุ่ม พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานบัญชี การเงิน และสารสนเทศมีความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์มากกว่าอีก 2 กลุ่ม ($\bar{X} = 3.87$) เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มสายงานใดมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จึงนำไปเปรียบเทียบความแปรปรวน ดังปรากฏในตาราง 17

ตาราง 17 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด จำแนกตามสายงาน โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านการตลาดแบบตรง	ระหว่างกลุ่ม	2	7.25	.363	7.75*
	ภายในกลุ่ม	219	102.54	.47	
	รวม	221	109.79		
ด้านการบริหารและจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.64	.82	1.76
	ภายในกลุ่ม	219	101.68	.46	
	รวม	221	103.32		
ด้านสินค้าและบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	16.05	.80	17.87*
	ภายในกลุ่ม	219	98.36	.44	
	รวม	221	114.41		
ด้านเทคนิคการขาย	ระหว่างกลุ่ม	2	9.20	.46	8.23*
	ภายในกลุ่ม	219	122.29	.56	
	รวม	221	131.49		
ด้านคอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	.55	.27	.34
	ภายในกลุ่ม	219	175.46	.80	
	รวม	221	176.01		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.88	2.44	6.77*
	ภายในกลุ่ม	219	78.97	.36	
	รวม	221	83.85		

จากตาราง 17 แสดงว่าพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีสายงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด มีความต้องการในการฝึกอบรมด้านการตลาดแบบตรง ด้านสินค้าและบริการ และด้านเทคนิคการขายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริหารและจัดการ และด้านคอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพื่อให้ทราบว่ามีสายงานใดบ้างแตกต่างกันจึงนำไปทดสอบรายคู่ โดยวิธีของนิวแมน-คูลส์ ดังปรากฏในตาราง 18-21

ตาราง 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด โดยรวมทุกด้าน ที่มีสายงานแตกต่างกัน

สายงาน	$\bar{X}$	สายงาน การตลาดและ งานขาย	สายงาน ปฏิบัติการ	สายงานบัญชี การเงินและ สารสนเทศ
		3.94	3.73	3.47
สายงานการตลาดและ งานขาย	3.94	-	0.21	0.47*
สายงานปฏิบัติการ	3.73		-	0.26
สายงานบัญชีการเงินและ สารสนเทศ	3.47			-

จากตาราง 18 พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด โดยรวมทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า พนักงานสายงานการตลาดและงานขาย ($\bar{X} = 3.94$) มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานสายงานบัญชีการเงินและสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.47$) ซึ่งสายงานทั้งสองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ด้านการตลาดทางตรง ที่มีสายงานแตกต่างกัน

สายงาน	$\bar{X}$	สายงาน การตลาดและ งานขาย	สายงาน ปฏิบัติการ	สายงานบัญชี การเงินและ สารสนเทศ
		3.86	3.67	3.24
สายงานการตลาดและ งานขาย	3.86	-	0.19	0.62*
สายงานปฏิบัติการ	3.67		-	0.43*
สายงานบัญชีการเงินและ สารสนเทศ	3.24			-

จากตาราง 19 พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ด้านการตลาดทางตรง เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พนักงานสายงานการตลาดและงานขาย ($\bar{X} = 3.86$) มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าสายงานบัญชีการเงินและสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.24$) ซึ่งสายงานนี้ทั้งสองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานสายงานปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.67$) มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานบัญชีการเงินและสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.24$) พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ด้านสินค้าและบริการ ที่มีสายงานแตกต่างกัน

สายงาน	$\bar{X}$	สายงาน การตลาดและ งานขาย	สายงาน ปฏิบัติการ	สายงานบัญชี การเงินและ สารสนเทศ
		4.01	3.75	3.09
สายงานการตลาดและ งานขาย	4.01	-	0.26	0.92*
สายงานปฏิบัติการ	3.75		-	0.48*
สายงานบัญชีการเงินและ สารสนเทศ	3.09			-

จากตาราง 20 พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ด้านสินค้าและบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พนักงานสายงานการตลาดและงานขาย ($\bar{X} = 4.01$) มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานสายงานบัญชีการเงินและสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.09$) ซึ่งสายงานนี้ทั้งสองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานสายปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.75$) มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าสายงานบัญชีการเงินและสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.09$) พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ด้านเทคนิคการขาย ที่มีสายงานแตกต่างกัน

สายงาน	$\bar{X}$	สายงาน การตลาดและ งานขาย	สายงาน ปฏิบัติการ	สายงานบัญชี การเงินและ สารสนเทศ
		3.87	3.55	3.25
สายงานการตลาดและ งานขาย	3.87	-	0.32	0.62*
สายงานปฏิบัติการ	3.55		-	0.30
สายงานบัญชีการเงินและ สารสนเทศ	3.25			-

จากตาราง 21 พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ด้านเทคนิคการขาย พบว่าสายงานการตลาดและงานขาย ($\bar{X} = 3.87$) มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าสายงานบัญชีการเงินและสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.25$) ซึ่งสายงานนี้ทั้งสองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 6 พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 22 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 1 ปี		1-3 ปี		มากกว่า 3 ปี	
	N=90		N=79		N=53	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านการตลาดแบบตรง	3.78	.72	3.73	.61	3.78	.80
ด้านการบริหารและจัดการ	4.05	.63	4.03	.69	3.98	.77
ด้านสินค้าและบริการ	3.94	.67	3.89	.70	3.73	.83
ด้านเทคนิคการขาย	3.86	.68	3.75	.76	3.55	.90
ด้านคอมพิวเตอร์	3.89	.84	3.84	.92	3.89	.96
รวม	3.90	.58	3.85	.56	3.79	.73

จากตาราง 22 แสดงว่า พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีความต้องการฝึกอบรมมากกว่าอีก 2 กลุ่ม ($\bar{X}=3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี และมากกว่า 3 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านการตลาดแบบตรง ($\bar{X}=3.78$) ด้านคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=3.89$) มากกว่าอีกกลุ่มหนึ่ง พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านการบริหารและจัดการ ($\bar{X}=4.05$) ด้านสินค้าและบริการ ($\bar{X}=3.94$) ด้านเทคนิคการขาย ($\bar{X}=3.86$) มากกว่าอีก 2 กลุ่ม เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มประสบการณ์ในการปฏิบัติงานใด มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จึงนำไปเปรียบเทียบความแปรปรวน ดังปรากฏในตาราง 19

ตาราง 23 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดย รวมและรายด้าน

ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านการตลาดแบบตรง	ระหว่างกลุ่ม	2	.12	5.83	.12
	ภายในกลุ่ม	219	109.68	.50	
	รวม	221	109.79		
ด้านการบริหารและจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.18	9.11	.19
	ภายในกลุ่ม	219	103.14	.47	
	รวม	221	103.32		
ด้านสินค้าและบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.43	.72	1.39
	ภายในกลุ่ม	219	112.97	.52	
	รวม	221	114.41		
ด้านเทคนิคการขาย	ระหว่างกลุ่ม	2	3.06	1.53	2.61
	ภายในกลุ่ม	219	128.43	.59	
	รวม	221	131.49		
ด้านคอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	.13	6.36	.08
	ภายในกลุ่ม	219	175.88	.80	
	รวม	221	176.01		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	.46	.23	.60
	ภายในกลุ่ม	219	83.39	.38	
	รวม	221	83.85		

จากตาราง 23 แสดงว่า พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด จำกัด

ในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน 5 ด้าน คือ

1. ด้านการตลาดแบบตรง
2. ด้านการบริหารและจัดการ
3. ด้านสินค้าและบริการ
4. ด้านเทคนิคการขาย
5. ด้านคอมพิวเตอร์

จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 222 คน มีผู้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจำนวน 85 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 38.29 โดยนำเสนอในรูปของตาราง 24-29 ดังนี้

ตาราง 24 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด จำกัด ด้านการตลาดแบบตรง

ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ความถี่
เทคนิคการเขียนบท และการใช้ภาษาให้เหมาะสม	5
การบริหารลูกค้าเก่าและลูกค้าภายใน	3
การถ่ายภาพและการจัดแสง	2
ความคิดสร้างสรรค์ในการเขียนบทโทรทัศน์	1
รวม	11

จากตาราง 24 พนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด จำกัด มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการตลาดแบบตรง เกี่ยวกับเทคนิคการเขียนบท และการใช้ภาษาให้เหมาะสมมากที่สุด และการบริหารลูกค้าเก่าและลูกค้าภายใน การถ่ายภาพและการจัดแสง เป็นอันดับรองลงมา

ตาราง 25 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ด้านการบริหารและจัดการ

ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ความถี่
การสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ เช่น, อังกฤษ, ญี่ปุ่น, จีน	21
การสร้างวัฒนธรรมในองค์กร	13
หลักการพูดที่มีประสิทธิภาพ	9
ทักษะการเป็นหัวหน้างานที่ดี	8
ความรู้ทั่วไปทางบัญชีและภาษีอากร	7
จัดสัมมนานอกสถานที่	6
จิตวิทยาในการทำงาน	6
การบริหารและการวางแผนการทำงาน	6
ความคิดสร้างสรรค์เชิงปฏิบัติการ	4
การวิเคราะห์เชิงปริมาณทางธุรกิจ	3
รวม	83

จากตาราง 25 แสดงว่า พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารและจัดการ เกี่ยวกับหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ เช่น อังกฤษ, ญี่ปุ่น, จีน มากที่สุด รองลงมาคือ การสร้างวัฒนธรรมในองค์กร และหลักการพูดที่มีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

ตาราง 26 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ด้านสินค้าและบริการ

ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ความถี่
การจัดส่งสินค้า	2
การซ่อมบำรุง	2
ความรู้ในตัวสินค้าเชิงปฏิบัติการ	2
การปรับปรุงระบบสินค้าและงานจัดส่งสินค้า	1
การบริการลูกค้าแบบ Walk in	1
หลักในการจัดแสดงสินค้า (EVENT)	1
รวม	9

จากตาราง 26 แสดงว่า พนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านสินค้าและบริการ เกี่ยวกับการจัดส่งสินค้า การซ่อมบำรุง และความรู้ในสินค้าเชิงปฏิบัติการ

ตาราง 27 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ด้านเทคนิคการเสนอขาย

ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ความถี่
เทคนิคการขายและการโน้มน้าวใจลูกค้า	10
การพัฒนาบุคลิกภาพ	6
จิตสำนึกที่ดีในการขายและการบริการ	4
เทคนิคการเจรจาต่อรอง	2
การแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าร้องเรียน	2
รวม	24

จากตาราง 27 แสดงว่า พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านเทคนิคการขาย เกี่ยวกับเทคนิคการขายและการโน้มน้าวใจลูกค้ามากที่สุด การพัฒนาบุคลิกภาพ และจิตสำนึกที่ดีในการขายและการบริการ ตามลำดับ

ตาราง 28 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ด้านคอมพิวเตอร์

ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ความถี่
การเขียนรายงานด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบต่าง ๆ	4
การเขียนเว็บไซต์ และการดูแลรักษาเว็บไซต์	2
ระบบรักษาความปลอดภัยของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	2
ด้านสถิติและหลักการคำนวณ	1
ความรู้เกี่ยวกับชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์	1
การวิเคราะห์การตลาดโดยใช้หลักสถิติ โดยซอฟต์แวร์	1
รวม	11

จากตาราง 28 แสดงว่าพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านคอมพิวเตอร์ เกี่ยวกับการเขียนรายงานด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบต่าง ๆ มากที่สุด รองลงมาคือ การเขียนเว็บไซต์ และการดูแลรักษาเว็บไซต์ และระบบรักษาความปลอดภัยของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ตามลำดับ

ตาราง 29 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	ความถี่
วิทยาการที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ที่หลากหลาย	3
ให้มีการอบรมอย่างน้อย 3 เดือน/ครั้ง	1
รวม	4

จากตาราง 29 แสดงว่าพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการฝึกอบรม คือ จัดให้มีวิทยาการที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ที่หลากหลาย และให้มีการอบรมอย่างน้อย 3 เดือน/ครั้ง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด เพื่อให้ทราบถึงความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงาน อันจะเป็นประโยชน์กับองค์กรในด้านของการพัฒนาหลักสูตร การวางแผน เพื่อให้การฝึกอบรมของพนักงานในองค์กรมีความสอดคล้องกับความต้องการ และเหมาะสม รวมถึงทราบถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรอื่น ๆ ที่มีความต้องการในการฝึกอบรม ตลอดจนการปรับกระบวนการฝึกอบรม ให้เป็นกระบวนการที่สามารถเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างแท้จริง อีกทั้งยังเป็นการพัฒนากระบวนการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางวิชาการ และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เป็นไปอย่างไม่หยุดยั้ง โดยปัจจัยเหล่านี้ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อเนื่องลงมาถึงรูปแบบ และวิธีการทำงานของบุคคล นอกจากนี้ยังเป็นการเตรียมความพร้อมในการขยายงานในอนาคตจากเป้าหมายขององค์กร ที่ต้องการเป็นผู้นำในด้านการตลาดแบบตรงในประเทศไทยและอินโดจีน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ใน 5 ด้าน คือ ด้านการตลาดแบบตรง ด้านการบริหารและจัดการ ด้านสินค้าและบริการ ด้านเทคนิคการขาย และด้านคอมพิวเตอร์
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ตามตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน สายงาน และประสบการณ์ในการทำงาน
3. เพื่อรวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จากการวิจัยในครั้งนี้

1. ทำให้ทราบถึงความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดเนื้อหาในการจัดการฝึกอบรมได้ตรงตามความต้องการของพนักงานต่อไป

2. ได้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำไปใช้กับผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรม หรือด้านการตลาดแบบตรง และผู้ที่สนใจทั่วไป นำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เป็นการรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน สำหรับการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขอบเขตการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้เป็นไปตามความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าวิจัยที่วางไว้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษา ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ใน 5 ด้าน คือ ด้านการตลาดแบบตรง ด้านการบริหารและจัดการ ด้านสินค้าและบริการ ด้านเทคนิคการขาย และด้านคอมพิวเตอร์

2. ประชากรกลุ่มและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประชากร ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ พนักงานในบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ประจำปี 2551 จำนวนทั้งสิ้น 602 คน แบ่งออกเป็น 3 สายงาน คือ สายงานการตลาดและงานขาย มีพนักงานจำนวน 423 คน สายงานปฏิบัติการ มีพนักงานจำนวน 125 คน และสายงานบัญชี การเงินและสารสนเทศ มีพนักงานทั้งหมด 54 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จของยามาเน (Yamane, 1967: 887) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้รวม 222 คน ส่งแบบสอบถามจำนวน 222 ฉบับ ได้กลับคืนมา 222 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์พบว่าสมบูรณ์ทั้ง 222 ฉบับ จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและนำร่างแบบสอบถามเสนอต่อประธาน และกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อพิจารณา ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย และนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และโครงสร้าง (Construct Validity) ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทดลอง (Try-Out) กับพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์

หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยวิธีหาค่าความสอดคล้องภายใน แบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach. 1970: 160-161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .92 โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็นเพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน สายงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ใน 5 ด้าน คือ ด้านการตลาดแบบตรง ด้านการบริหารและจัดการ ด้านสินค้าและบริการ ด้านเทคนิคการขาย และด้านคอมพิวเตอร์ รวมทั้งหมด 50 ข้อ มีลักษณะ เป็นข้อคำถามให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ในเรื่องความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการทำวิจัยถึงประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด
2. ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามด้วยตนเองถึงกลุ่มงานพัฒนาบุคลากร เพื่อแจกจ่ายถึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 19-26 มีนาคม 2551 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์พบว่าสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science Personal Computer) ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด
2. ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด
3. การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

4. การทดสอบค่าเอฟ (F-test) ใช้ทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของ นิวแมน-คูลส์

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ค จำกัด

1. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ค จำกัด เป็นประชากรซึ่งเลือกมาใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 222 คน เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศชาย มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 เพศหญิงมีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 66.20 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า อายุ 18-25 ปี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 อายุ 26-35 ปี มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 59.90 อายุสูงกว่า 35 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 เมื่อพิจารณาตามวุฒิการศึกษา พบว่า วุฒิ ม.6 มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 อนุปริญญา มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ปริญญาตรี มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 53.10 สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 เมื่อพิจารณาเป็นสายงาน พบว่า สายงานการตลาดและงานขาย มีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 70.30 สายงานปฏิบัติการ มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 สายงานบัญชี การเงินและสารสนเทศ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 เมื่อพิจารณาตามประสบการณ์ในการทำงาน อายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 อายุงาน 1-2 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60 อายุงานมากกว่า 2 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90

2. ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ค จำกัด ใน 5 ด้าน คือ ด้านการตลาดแบบตรง ด้านการบริหารและจัดการ ด้านสินค้าและบริการ ด้านเทคนิคการขาย และด้านคอมพิวเตอร์ โดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริหารและการจัดการ รองลงมาเป็นอันดับสอง คือ ด้านสินค้าและบริการ และด้านคอมพิวเตอร์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสาม คือ ด้านการตลาดแบบตรง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเทคนิคการขาย

3. ผลเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ค จำกัด จำแนกตามตัวแปรด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 พนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ค ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมแล้วพนักงานเพศหญิงมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชายอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านสินค้าและบริการ เพศหญิงมีความต้องการฝึกอบรม มากกว่าเพศชาย ซึ่งพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 พนักงานบริษัท ที่วี ไตเร็ค จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 พนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 พนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 พนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด ที่มีสายงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสายงานการตลาดและงานขายมีความต้องการในการฝึกอบรมมากที่สุด รองลงมาคือสายงานปฏิบัติการ และสายงานบัญชีการเงิน และสารสนเทศเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด มีความต้องการในการฝึกอบรมด้านการตลาดแบบตรงด้านสินค้าและบริการ และด้านเทคนิคการขายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริหารและจัดการ และด้านคอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่วี ไตเร็ค จำกัด เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่โดยรวมทุกด้าน พบว่าพนักงานสายงานการตลาดและงานขาย มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานสายงานบัญชีการเงินและสารสนเทศ ในด้านการตลาดทางตรงเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า พนักงานสายงานการตลาดและงานขาย มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าสายงานบัญชีการเงินและสารสนเทศ ซึ่งสายงานทั้งสองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานสายงานปฏิบัติการมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานบัญชีการเงินและสารสนเทศ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสำหรับด้านสินค้าและบริการ พนักงานสายงานการตลาดและงานขาย มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานสายงานบัญชีการเงินและสารสนเทศ ซึ่งสายงานนี้ทั้งสองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานสายปฏิบัติการ มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่า สายงานบัญชีการเงินและสารสนเทศ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่วี ไตเร็ค จำกัด

ด้านเทคนิคการขาย พบว่าสายงานการตลาดและงานขาย มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่า สายงานบัญชีการเงินและสารสนเทศ ซึ่งสายงานนี้ทั้งสองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 พนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด ที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด ทั้ง 5 ด้าน มีดังนี้

4.1 ด้านการตลาดแบบตรง ต้องการความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเขียนบทวิทยุและโทรทัศน์ และการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับการดึงดูดความสนใจของลูกค้า และการบริหารลูกค้าเก่าและลูกค้าภายใน การถ่ายภาพและการจัดแสงในการผลิตสื่อโฆษณา เป็นอันดับรองลงมา

4.2 ด้านการบริหารและจัดการ ต้องการความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ เช่น อังกฤษ, ญี่ปุ่น, จีน มากที่สุด รองลงมาคือ การสร้างวัฒนธรรมภายในองค์กร และหลักการพูดที่มีประสิทธิภาพ เป็นอันดับรองลงมา

4.3 ด้านสินค้าและบริการ ต้องการความรู้เกี่ยวกับ การจัดส่งสินค้า การซ่อมบำรุง และความรู้ในตัวสินค้าเชิงปฏิบัติการ ตามลำดับ

4.4 ด้านเทคนิคการขาย ต้องการความรู้เกี่ยวกับการโน้มน้าวใจลูกค้า การพัฒนาบุคลิกภาพ และจิตสำนึกที่ดีในการขายและบริการ ตามลำดับ

4.5 ด้านคอมพิวเตอร์ ต้องการความรู้เกี่ยวกับการเขียนรายงานด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบต่าง ๆ การเขียนเว็บไซต์ และการดูแลรักษาเว็บไซต์ และระบบรักษาความปลอดภัยของพาสเวิร์ดอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด คือ ต้องการวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ที่หลากหลาย และให้มีการอบรมพนักงานอย่างน้อย 3 เดือน/ครั้ง

อภิปรายผล

จากการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด ผลของการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นที่สำคัญในการอภิปรายดังนี้

1. ผลจากการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไคเร็ค จำกัด พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับที่มาก ทั้งนี้เนื่องจาก หลักสูตรการฝึกอบรมที่จัดให้กับพนักงานนั้นเป็นหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความเป็นอยู่ บทบาท และภารกิจของพนักงานเป็นอย่างยิ่ง พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับการพัฒนาในด้านทักษะ ความรู้ และเจตคติที่จะสามารถนำไปสู่ความสำเร็จใน อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ให้มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร ต่อความเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีในปัจจุบัน ที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร เช่น อินเทอร์เน็ต อีเมล โทรศัพท์ ไปรษณีย์ พนักงานจะต้องเรียนรู้และศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคอยู่ตลอดเวลาเพื่อคัดเลือกสินค้า และนำเสนอขายได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ดังที่ อรรถ มณีสิงห์ (2546: 6) กล่าวถึง พฤติกรรมผู้บริโภคส่วนใหญ่ในปัจจุบันไม่มีใครยึดติดในตรรกะหรือ เพราะผู้บริโภคมีการศึกษาแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าด้วยวิธีที่สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น ดังนั้นองค์กรธุรกิจ หรือพนักงานจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนหรือใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด มีความต้องการที่จะได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ อาทิตย์ ประเศียรศรี (2541: 90) ที่ศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพในการสอนของครูผู้สอนนักศึกษาผู้ใหญ่ในเรือนจำทัณฑสถานพบว่า ครูผู้สอนนักศึกษาผู้ใหญ่มีความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพในการสอนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ รุ่งทิพย์ เมนะเสวต (2547: 67) ศึกษาเรื่องของการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้างานหน่วยตัวแทนประกันชีวิตของอเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล หน้าแอสซัวร์นส์ จำกัด พบว่า หัวหน้าหน่วยตัวแทนมีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

และจากผลของการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ไคเร็ค จำกัด มีความต้องการฝึกอบรมรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความต้องการในการฝึกอบรมมากที่สุด คือ ด้านการบริหารและการจัดการ สำหรับด้านที่มีความต้องการในการฝึกอบรมรองลงมา คือ ด้านสินค้าและบริการ และด้านคอมพิวเตอร์ จากผลสรุปการวิจัย ด้านที่พนักงานมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ด้านการบริการและการจัดการ เนื่องจากใน

การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด จำกัด ไม่ว่าจะอยู่หน่วยงานหรือมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านใด จำเป็นต้องอาศัยทักษะด้านการบริหารจัดการเป็นพื้นฐานในการทำงาน เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานดำเนินไปได้ตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ มีความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรของบริษัทให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรด้านบุคลากร เงิน วัสดุสิ่งของและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับจิรกุล จินดาโชติ (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการในการพัฒนาทักษะการบริหารของหัวหน้า การประถมศึกษาอำเภอ พบว่า หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอมีความต้องการในการพัฒนาทักษะโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านที่มีความต้องการในการฝึกอบรมเป็นอันดับรองลงมาคือ ด้านสินค้าและบริการ และด้านคอมพิวเตอร์ เนื่องจากพนักงานทุกส่วนงานจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและบริหาร เพราะทำให้พนักงานสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องเผชิญหน้ากับลูกค้า ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในด้านการนำเสนอขาย มีเทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ในตัวสินค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับศุภกร ดาราพันธ์ (2547: 85) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์บริษัทกรุงเทพ ไฟฟ้าจำกัด พบว่า พนักงานชายมีความพึงพอใจการฝึกอบรมความรู้ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก และด้านคอมพิวเตอร์ พบว่าพนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด จำกัด มีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานบริษัททีวี ใต้เร็ด จำกัด มีการใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ พนักงานจึงมีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปชนิดต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ วาสนา รัตนเมือง (2548: 74) ได้ศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัทกรุงเทพคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงาน ธนาคารลูกค้ารายย่อยพบว่า พนักงานบริษัทกรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยมีความต้องการในการจัดการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นทักษะเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หรือการเขียนโปรแกรม

2. เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด ในด้านการตลาดแบบตรง ด้านการบริหารและจัดการด้านสินค้าและบริการ ด้านเทคนิคการขาย และด้านคอมพิวเตอร์ จำแนกตามตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ปรากฏผลดังนี้

2.1 พนักงานชายและพนักงานหญิง มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสินค้าและบริการพนักงานหญิงมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย เนื่องจากสินค้าส่วนใหญ่ของบริษัท เป็นสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเพศชายจะมีความถนัด

และ มีความสามารถในการเรียนรู้จากสิ่งคำได้ด้วยตนเอง อีกทั้งประกอบกับเพศหญิงจะมีพฤติกรรมที่เตรียมพร้อมมากกว่าเพศชายเพื่อที่จะศึกษารายละเอียดของงานที่รับผิดชอบ โดยจากความแตกต่างของเพศชายและเพศหญิง ประมะ สตะเวทิน (2533: 112-118) ได้กล่าวว่า ผู้ชายกับผู้หญิง มีความต่างกันอย่างมากในเรื่องของความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพร พาณิชกุล (2539: 120) ได้ศึกษาพฤติกรรมการสอนและความต้องการพัฒนาตนเองของครูผู้สอนคณิตศาสตร์ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดพังงา พบว่าครูเพศหญิงมีพฤติกรรมในด้านการเตรียมการสอนมากกว่าเพศชาย นอกจากนี้ มรกต อิศรานุวัฒน์ (2541: 82) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการสอนของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สมุทรปราการ พบว่า ครูที่มีเพศต่างกันมีความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการสอนด้านหลักสูตรแตกต่างกันและ รุ่งทิพย์ เมนะเสวต (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวรันส์ พบว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศต่างกันมีความต้องการการฝึกอบรมด้านการบริหาร ยอดขายแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มรกต ศิริจันทร์ (2548: 80) ได้ศึกษาความต้องการการศึกษาฝึกอบรมของครูโรงเรียนพระบิธานิจจานุเคราะห์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูเพศชายและหญิงมีความต้องการทางการศึกษาและฝึกอบรมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแตกต่างกัน

2.2 พนักงานบริษัท ที่วี ไคเร็ค จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานของบริษัทที่วี ไคเร็ค จำกัด โดยรวมส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยเดียวกัน คือ 26-35 ปี ซึ่งอยู่ในวัยที่ต้องการศึกษาหาความรู้ ประสบการณ์ เพื่อสร้างรากฐานให้แก่ตนเองและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในอนาคต จึงทำให้พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้สอดคล้องกับ จอห์น โลว์ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2533: 78) ได้ศึกษาและค้นพบเกี่ยวกับจิตวิทยาของผู้ใหญ่โดยระบุว่า การมีอายุมากหรือน้อย ไม่ใช่เหตุผลที่ผู้ใหญ่เรียนไม่ได้ แต่ขึ้นอยู่กับความรู้สึกในการอยากเรียนของเขาเอง และผลการวิจัยของวังสิต ยี่ตัน (2546: 72-76) ที่ศึกษา เรื่องความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงาน ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค พบว่าความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ มีอายุต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2547: 58-59) ได้ศึกษาในเรื่องของความสัมพันธ์ของการเรียนรู้ในวัยผู้ใหญ่ในส่วนของการเรียนและขั้นตอนของชีวิต กล่าวว่า การเรียนรู้ในช่วงอายุ 20-25 ปี ของคนในวัยนี้ยังคงจะต้องได้รับการศึกษาหรือฝึกอบรมในงานอาชีพต่อไปเสมอ ทั้งนี้สอดคล้องกับงาน ของ ไชโรดา พาหุวัฒนกร (2547: 68) ซึ่งผลสรุปจากการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรม ของพนักงานปฏิบัติการในบริษัท

ซัพบ่อะวเอน์ ในส่วนของอายุไม่ส่งผลต่อความต้องการในการฝึกอบรม และพนักงานที่มีอายุน้อยส่วนใหญ่จะมีความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีนโยบายในด้านการพัฒนาบุคลากร ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการฝึกอบรมให้ครอบคลุมพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้เหมาะสม จึงทำให้พนักงานทุกคนสามารถที่จะแสดงความต้องการในการฝึกอบรม การศึกษาในครั้งนี้อย่างสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิพย์ เมนะเสวต (2547: 68-72) ได้ศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด พบว่าหัวหน้าตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยดังที่กล่าวมา

2.3 พนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจาก บริษัทฯ จัดให้มีฝ่ายพัฒนาบุคลากร เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาพนักงานในแต่ละสายอาชีพให้ความรู้ ความชำนาญเมื่อพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ และความชำนาญในธุรกิจองค์กรเพิ่มมากขึ้น พนักงานทุกคนมีโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ เช่น การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือน การได้รับการชมเชย ฯลฯ ซึ่งพนักงานจะต้องแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยระบบการประเมินผลงานของบริษัทฯ จะพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ดังนั้นแล้ว เมื่อพนักงานอยู่ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นวุฒิการศึกษาต่างกันอย่างไร ก็ไม่ส่งผลต่อความต้องการในการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน อีกทั้งบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด ยังเป็นบริษัทที่มีลักษณะการดำเนินกิจการในรูปแบบการขายสินค้าผ่านสื่อด้านเทคโนโลยี เช่น สื่อโทรทัศน์ เคเบิลทีวี ที่งานยังต้องอาศัยความรู้ในด้าน ต่าง ๆ ในระบบ KM (Knowledge Management) ซึ่งเป็นระบบที่รวบรวมความรู้ต่าง ๆ ของบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด และสามารถใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ จึงเป็นสาเหตุให้พนักงานในทุกระดับการศึกษา มีการตื่นตัวในการที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อสามารถปรับตัว และเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ซึ่งผลของการวิจัยดังกล่าว ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอุทัยวรรณ บัณฑิตพันธ์ (2541: 74-76) ซึ่งได้ศึกษาความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลนั้่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี พบว่าพยาบาลที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และยังพบว่าผลการวิจัยของ คงศักดิ์ โชคสุริยา (2542: 56-62) ได้ศึกษาความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร และชัยรัตน์ ศรีรัตน์ (2542: 84-89) ศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของนักวิชาการการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ พชรวรรณ เรืองดำรงค์ (2543: 78-80) ได้ศึกษาความต้องการความรู้เพื่อปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 11 พบว่า

นักวิชาการศึกษานักงานศึกษานิเทศก์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันและนิสสาร พิมพ์ทอง (2545: 74) ศึกษาความต้องการรับการฝึกอบรมของครูโรงเรียนอนุบาลเอกชนในเขตจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยทั้งหมดพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

2.4 พนักงานบริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะของการพัฒนาบุคลากร โดยวิธีการฝึกอบรมของบริษัทที่จัดให้พนักงานเป็นการจัดให้พนักงานโดยไม่มีค่าใช้จ่าย และมีสวัสดิการในการเบิกค่าเดินทางสำหรับพนักงานต่างจังหวัด รวมทั้งมีอาหารกลางวันสำหรับผู้เข้าอบรม บริษัทฯ ยังเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับชั้นได้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาตามแผนเส้นทางเจริญเติบโตในอาชีพอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคตอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจึงไม่ส่งผลให้ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานแตกต่างกัน ทั้งนี้จากกล่าวได้ว่า ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัททีวี ไดเรค จำกัด ไม่เกี่ยวข้องหรือเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายต่อพนักงาน อันจะเป็นผลกระทบต่อรายได้ต่อเดือนของพนักงาน ในทางตรงกันข้ามหากการให้การศึกษาหรือการฝึกอบรมแก่บุคคลเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่าย อันจะเป็นผลกระทบต่อรายได้ต่อเดือนของพนักงานจะพบว่า รายได้ที่แตกต่างกันจะส่งผลให้ความต้องการในการศึกษาหรือฝึกอบรมมีความต่างกัน ดังเช่น สุพรรณิกา พึ่งทอง (2541: 111) ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด เขตการศึกษา 12 พบว่า ครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด มีความต้องการความรู้โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยสรุปว่า รายได้ของครูพี่เลี้ยงที่มีระดับรายได้ไม่สูง และยังอยู่ในสภาพที่ยังช่วยเหลือตนเองไม่ได้เต็มที่นัก มีภาระค่าใช้จ่ายทั้งทางครอบครัวและการปฏิบัติหน้าที่ไม่สามารถที่จะไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับวิสารท แผงลาก (2547: 64-65) ความต้องการในระดับปริญญาโทของพนักงานบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่ารายได้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท เพราะว่าพนักงานใช้รายได้จากงานประจำในการศึกษาต่อ

2.5 พนักงานบริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด ที่มีสายงานแตกต่างกันพบว่า มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก หากพิจารณาจากการแบ่งโครงสร้างการบริหารงานของบริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด จะเห็นได้ว่า สายงาน ทั้ง 3 สายงานซึ่งประกอบด้วย สายงานการตลาดและสายงานขาย สายงานปฏิบัติการ และสายงานบัญชีการเงินและสารสนเทศ เป็นการจัดกลุ่มลักษณะงานตามความรับผิดชอบ ดังนั้น การปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละสายงานจึงต้องอาศัยความรู้ ทักษะการทำงานที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวม พบว่า สายงานการตลาดและงานขาย มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานสายงานบัญชี

การเงินและสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องจาก สายงานด้านการตลาดและงานขายต้องศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้ม ของธุรกิจด้านการตลาดทางตรง สินค้าและบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงเทคนิคต่าง ๆ ในการนำเสนอขายสินค้า เพื่อการโน้มน้าวลูกค้าให้ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งการเข้ารับการฝึกอบรมจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานในการนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับรายงานการศึกษาปัญหาพิเศษของ สมชาย ลิ้มขจรเดช (2543: 71) ความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานและลูกจ้างโรงงานอุตสาหกรรมแหวน : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมแหวน จังหวัดขอนแก่น พบว่าพนักงานและลูกจ้างของโรงงานอุตสาหกรรมแหวน มีความต้องการฝึกอบรมวิธีการทำบัญชีการเงินมากที่สุด เนื่องมาจากงานด้านการเงินถือเป็นหัวใจสำคัญที่พนักงานลูกจ้างต้องมีทักษะความรู้ในการทำงาน และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยและข้อสรุปในด้านความต้องการฝึกอบรมของพรทิพย์ ถวัลยวิรัชจิต (2540: 173) ที่ศึกษาความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขตกรุงเทพมหานครของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขตนครหลวงต่าง ๆ มีความต้องการฝึกอบรมทักษะในการจัดการทักษะในด้านเทคนิคการปฏิบัติงานและทักษะในด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยได้อภิปรายไว้ว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขตนครหลวงต่าง ๆ ทุกคนมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามสายงานที่กำหนดไว้ และการที่มีความต้องการเรียนรู้เพิ่มพูนแตกต่างกันนั้น สืบเนื่องมาจาก อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในสายงานต่างกัน ซึ่งลักษณะงานและความรับผิดชอบของแต่ละสายงานดังกล่าวค่อนข้างจะมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ผู้ที่ปฏิบัติงานในแต่ละสายงานจะต้องมีคุณลักษณะและความสามารถเฉพาะที่ต่างกัน

2.6 พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด ที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานในบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด จะได้เข้ารับการฝึกอบรมตามแผนการฝึกอบรมที่ทางฝ่ายพัฒนาบุคลากรจัดให้ เริ่มตั้งแต่การ ปฐมนิเทศเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กร กฎระเบียบต่าง ๆ และอยู่ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีความสุข ประกอบกับธุรกิจของบริษัท เป็นการนำเสนอขายสินค้าและบริการที่เน้นความทันสมัย จึงทำให้มีสินค้าในรูปแบบต่าง ๆ ที่หลายหลาย จึงส่งผลให้พนักงานที่มีประสบการณ์หรือมีอายุงานมากหรือน้อย ต่างก็ต้องแสวงหาประสบการณ์เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อความสามารถในการรับรู้ ข้อมูลข่าวสาร และความเคลื่อนไหวต่าง ๆ อย่างทันเหตุการณ์ ซึ่งโนลส์ (Knowles: 1978) ได้กล่าวไว้ว่าผู้ใหญ่จะกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรม ถ้าเขาคิดว่ากิจกรรมเหล่านั้นจะช่วยแก้ปัญหาทางด้านส่วนตัว สังคม อาชีพ หรือทำให้เขามีความสุข ดังนั้นประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานจึงไม่ส่งผลให้ความต้องการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงลักษณ์ บุราพรนุสรณ์ (2540: 112) ความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังเกตกรมการศึกษานอกโรงเรียน พบว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน บังอร ศรีดำ (2543: 119) การศึกษาเจตคติ

ต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานบริษัทโอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ ความเข้าใจ ในทักษะการทำงาน ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546: 84) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรม พบว่า พนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมจากหลักสูตรต่าง ๆ ที่กำหนดใน 5 ด้าน ดังนี้

3.1 ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการตลาดแบบตรง พนักงานมีความเห็นว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้เรื่อง เทคนิคการเขียน บทวิทยุและโทรทัศน์มากเป็นอันดับหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด ใช้สื่อทางโทรทัศน์เป็นช่องทางหลักในการโฆษณาสินค้า โดยเป็นบริษัทที่มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการใช้สื่อโทรทัศน์อยู่ในระดับ 1 ใน 5 ของการใช้สื่อโทรทัศน์ภายในประเทศ ดังนั้น บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด จึงได้จัดตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการผลิตรายการวิทยุและโทรทัศน์ขึ้นโดยเฉพาะเพื่อผลิตรายการโทรทัศน์และสปอร์ตวิทยุ กระจายไปยังสถานีส่งทั่วประเทศ ซึ่งรายการที่ต้องส่งไปยังสถานีวิทยุและโทรทัศน์เป็นจำนวนมากในแต่ละวัน พนักงานในฝ่ายผลิตรายการวิทยุและโทรทัศน์ จึงต้องผลิตสร้างสรรค์งานอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับบริษัทฯ มีความต้องการที่จะให้สื่อวิทยุและโทรทัศน์ที่ผลิตมีความบันเทิงหลายรูปแบบที่หลากหลาย ดังนั้น พนักงาน จึงมีความต้องการความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเขียนบทวิทยุและโทรทัศน์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำรายการวิทยุและโทรทัศน์ให้สอดคล้องกับความต้องการของบริษัทนั่นเอง

3.2 ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริหารและจัดการ พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน มากที่สุด เนื่องจากบริษัทมีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรว่าจะมุ่งเน้นไปสู่ความเป็นผู้นำด้านการตลาดแบบตรงทั้งภายในประเทศและอินโดจีน ดังนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด จึงได้มีการขยายสาขาธุรกิจออกไปยังประเทศเพื่อนบ้านในอินโดจีน โดยในปี พ.ศ. 2549 ได้เริ่มขยายออกไปยังประเทศเวียดนามเป็นประเทศแรก และมีแผนการขยายสาขาธุรกิจให้ครอบคลุมทุกประเทศในอินโดจีน ดังนั้นพนักงานในหน่วยงานหลาย ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการขยายธุรกิจจึงต้องทำหน้าที่ในการติดต่อประสานงานด้านธุรกิจ นอกจากนี้ระหว่างคู่ค้าในต่างประเทศพนักงานจำเป็นต้องมีทักษะในการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศเป็นอย่างมากโดยเฉพาะ ภาษาอังกฤษ ญี่ปุ่น และจีน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จด้านการบริหารและจัดการต่อไป

3.3 ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านสินค้าและบริการ พนักงานบริษัท ไคเร็ค จำกัด ได้เสนอแนะให้จัดฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับการจัด

ส่งสินค้า ทั้งนี้เนื่องจากการจัดส่งสินค้าเป็นงานที่สำคัญงานหนึ่งของบริษัท ซึ่งกระบวนการขายสินค้าจะถือว่าสิ้นสุด เมื่อการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้า และได้รับคำแนะนำการใช้สินค้าที่ถูกต้อง ดังนั้นงานการจัดส่งสินค้าจึงเป็นงานที่บริษัทฯ จัดเป็นหน่วยงานสำคัญหน่วยงานหนึ่งของบริษัท ซึ่งไม่ถือว่าเป็นเพียงฝ่ายจัดส่งสินค้าเหมือนบริษัทอื่น ๆ ทั่วไป แต่บริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด ให้ฝ่ายจัดส่งเป็นฝ่ายเติมเต็มสินค้า (Fulfillment) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีการหน้าที่แตกต่างจากฝ่ายจัดส่งสินค้าทั่วไป ไม่เพียงแต่ส่งสินค้าให้กับลูกค้าเท่านั้น พนักงานยังต้องสามารถให้บริการแก่ลูกค้า ณ จุดรับสินค้า ซึ่งส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดจะเป็นที่อยู่อาศัยของลูกค้า เช่น ให้บริการติดตั้ง แนะนำรายละเอียดที่สำคัญ การทดลอง สาธิตการใช้สินค้า รวมถึงการให้บริการหลังการขายเบื้องต้นแก่ลูกค้าได้ เช่น การซ่อมบำรุงสินค้า นอกจากนี้ยังสามารถเสนอขายสินค้าเพิ่มเติมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อีกด้วย จะเห็นได้ว่างานจัดส่งสินค้าของบริษัทเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถในการเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างมาก ดังนั้น จึงเป็นหลักสูตรที่พนักงานเสนอแนะให้มีการจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.4 ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคนิคการขาย พนักงานบริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด มีข้อเสนอแนะให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการโน้มน้าวใจลูกค้า เนื่องจากบริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด ใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า โดยอาศัยสื่อรูปแบบต่าง เช่น สื่อโทรทัศน์ วิทยุ แคตตาล็อก ไปรษณีย์ แผ่นพับ ซึ่งทำให้ลูกค้ารับรู้ข้อมูลสินค้าจากภาพหรือเสียงเท่านั้น ลูกค้าไม่มีโอกาสได้สัมผัสหรือทดลองใช้สินค้าจริง เมื่อลูกค้ามีข้อสงสัยจึงสอบถามมายังบริษัท พนักงานขายจึงทำหน้าที่ในการนำเสนอรายละเอียด ข้อมูลสินค้าเพิ่มเติมเพื่อประกอบการตัดสินใจในการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้า ปัญหาที่พบคือ ลูกค้าจะไม่ตัดสินใจซื้อในทันที แต่จะติดต่อกลับมาในภายหลัง และมีลูกค้าจำนวนมากที่เจียบหายไป ไม่ติดต่อกลับมาอีก ทำให้พนักงานขายต้องพลาดการขายสินค้าไป ดังนั้นหากพนักงานขายสามารถให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสินค้าแก่ลูกค้า และยังสามารถโน้มน้าว หรือชักจูงให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อทันที จะทำให้พนักงานขายเองไม่สูญเสียลูกค้าหรือพลาดการขายไป จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานบริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด มีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะ และความรู้ในการโน้มน้าวใจลูกค้าเพื่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง

3.5 ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ พนักงานบริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด มีความต้องการความรู้เกี่ยวกับการเขียนรายงานด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบต่างๆ เนื่องจากบริษัทฯ เป็นองค์กรที่ให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญใน การทำงานของทุก ๆ ส่วนงาน และสนับสนุนให้พนักงานทุกคนใช้อีเมลล์ เพื่อการปฏิบัติงานให้มีความเท่าทันกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน ตลอดจนการสื่อสาร การส่งผ่านข้อมูลต่าง ๆ ถูกปรับเปลี่ยน จากระบบเอกสารมาเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นพนักงานจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน โดยเฉพาะความสามารถใช้โปรแกรมต่าง ๆ ที่บริษัทฯ นำเข้ามาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อการสื่อสารและการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลตลอดจัดทำรายงานในรูปแบบ

อิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นเหตุให้พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมความรู้ด้านการเขียนรายงานด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบต่าง ๆ

3.6 ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ คือ ความต้องการวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ที่หลากหลายมาให้การฝึกอบรม และให้มีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานทุกคนอย่างต่อเนื่องอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง ทั้งนี้สินค้าและบริการของบริษัทที่นำมาเสนอให้กับลูกค้านั้นมีความแตกต่างกัน และมีความหลากหลาย ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องในรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า จึงต้องการวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญหลายด้านมาให้คำแนะนำ เช่น ความรู้ในด้านเครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องสำอางค์ เครื่องใช้ในครัวเรือน เครื่องออกกำลังกาย ฯลฯ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ มีดังนี้

1.1 จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด ส่วนใหญ่มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก และพนักงานมีความต้องการในการฝึกอบรมด้านบริหารและการจัดการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสินค้าและบริการ ด้านคอมพิวเตอร์ ดังนั้น บริษัทจึงควรจัดให้มีการจัดฝึกอบรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน

1.2 จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านสินค้าและบริการ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการฝึกอบรมในบริษัทที่วี ไตเร็ค จำกัด ควรจัดหลักสูตรการฝึกอบรมโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างเพศชายและหญิง ทั้งนี้เพื่อจัดการฝึกอบรมได้ตรงกับความต้องการตามกลุ่มเป้าหมาย

1.3 จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีสายงานแตกต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยสายงานการตลาดและงานขาย มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานสายงานบัญชีการเงินและสารสนเทศ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการฝึกอบรม ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมโดยคำนึงถึงสายงานที่แตกต่างกัน

1.4 ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการฝึกอบรมในองค์กรที่ประกอบธุรกิจมีลักษณะการตลาดแบบตรงหรือการขายตรง ควรเปิดโอกาสให้ทุกกลุ่มได้รับการฝึกอบรมโดยเท่าเทียมกัน ไม่ควรแบ่งแยกตามอายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน หรือประสบการณ์ในการทำงาน เนื่องจากองค์กรประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่ส่งผลต่อความต้องการในการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป มีดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลการจัดการฝึกอบรม รูปแบบการฝึกอบรม และสภาพปัญหาของการดำเนินการฝึกอบรม เพื่อจะได้นำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการและพนักงานสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

2.2 ศึกษาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในกลุ่มธุรกิจประเภทการตลาดแบบตรง เพื่อรองรับกับความเปลี่ยนแปลงต่อเทคโนโลยีและสังคมทำให้ความสามารถในการแข่งขันของพนักงานบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด สูงขึ้น

2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการการฝึกอบรมตามนโยบายของฝ่ายบริหารและความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานในบริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด





บรรณานุกรม

- กรมการศึกษานอกโรงเรียน. (2533). **การศึกษาผู้ใหญ่ : แนวทรรศน์ทั่วโลก**. แปลโดย จอห์น โลว์. กรุงเทพฯ: อมรินทร์ พรินตติ้ง จำกัด.
- กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล. (2550). **คู่มือปฐมนิเทศพนักงาน**. (เอกสารประกอบคำสอน). กรุงเทพฯ: กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด.
- คงศักดิ์ โชคสุริยา. (2542). **ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จงกลณี ชุตินาเทินทร์. (2542). **การฝึกอบรมเชิงพัฒนา**. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ.ลิฟวิ่ง จำกัด.
- จิรกุล จินดาโชติ. (2539). **ความต้องการในการพัฒนาทักษะการบริหารของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ**. ปริญญาโท กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จุลย์รัตน์ คุณรัตน์ภรณ์. (2548). **การตลาดทางตรง**. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ฉันทลักษณ์ มงคล. (2546, กันยายน-ตุลาคม). **องค์การที่มีประสิทธิภาพเขาปฏิบัติต่อพนักงานกันอย่างไร**. วารสาร ส.อ.ท. **Industry Focus**. 12(71): 22-23
- ชัยรัตน์ ศรีรัตนะ. (2542). **ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของนักวิชาการการศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. ปริญญาโท กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชัย สมितिไกร. (2548). **การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2550). **แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม**. สืบค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2551, จาก <http://555zone.zaaz.name/moduldes.php?name=Nes&file=article&sid=28>
- ณรงค์ จริยวิธานนท์; และปรียานุช จริยวิธานนท์. (2526). **จิตวิทยาการศึกษาผู้ใหญ่**. อุบลราชธานี: โรงพิมพ์อีสานการพิมพ์.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2545). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- दनัย เทียนพุ่ม. (2540). กลยุทธ์การพัฒนาคอนสำหรับนักฝึกอบรมมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: บิ๊กแบงค์
- (2543). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เด่นพงษ์ พลละคร. (2550). การพัฒนาบุคลากรคืออะไร. สืบค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2551, จาก <http://555zone.zaaz.name/moduldes.php?name=Nes&file=article&sid=15>
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). หลักการจัดหลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- ทรงพล ชัญมาตรกิจ. 2550. แผนการดำเนินงานประจำปี. (เอกสารประกอบคำบรรยาย) กรุงเทพฯ: บริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: บริษัท ประชุมช่าง จำกัด.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2546). การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล: แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- ธีระ ประवालพฤกษ์. (2538). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ บุรพานุสรณ์. (2540). ความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน. ปริญญาโท กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2542). ทฤษฎีองค์การและการศึกษาเชิงบูรณาการ. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิภา แก้วศรีงาม. (2527). จิตวิทยาองค์กร. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิรชรา ทองธรรมชาติ; และคณะ. (2544). กลยุทธ์การฝึกอบรมและวิทยากรในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ: งานประชาสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
- นรินทร์ จุลทรัพย์. (2550). จิตวิทยาการประชุม อบรม สัมมนา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

- นิศานาถ เตียบฉายพันธ์. (2545). ความต้องการในการฝึกอบรมของผู้บริหาร
อุตสาหกรรมขนาดย่อม กลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานคร.
สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิสสารกร พิมพ์ทอง. (2545). ความต้องการรับการฝึกอบรมของครูโรงเรียนอนุบาล
เอกชนในเขตจังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: บริษัท รวมสาส์น (1997)
จำกัด.
- บั้งอร ศรีดำ. (2543). การศึกษาทัศนคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการใน
การพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัทโอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน).
ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2533). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2550). ทวี โตเร็ค ชูจุดแข็ง **Direct Marketing Expert 15 ปี**. สืบค้นเมื่อ
2 ตุลาคม 2551, จาก <http://www.deves.co.th/services/newspaper/news/2550/news50-02-14-2.pdf>.
- พชรวรรณ เรืองดำรงค์ (2543). ความต้องการความรู้เพื่อปฏิบัติงานของนักวิชาการ
ศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 11. สารนิพนธ์ กศ.ม.
(การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- พรทิพย์ ถวัลยวิชชจิต. (2540). ความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขต
กรุงเทพมหานครของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน). ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม.
(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2540). กิจกรรมเพื่อการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- มรกต ศิริจันโท. (2548). ความต้องการการศึกษาและฝึกอบรมครูโรงเรียนพระมารดา
 นิจจานุเคราะห์จังหวัดกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (เศรษฐศาสตร์
 การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 ถ่ายเอกสาร.
- มรกต อิศรานุวัฒน์. (2541). การศึกษาความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการสอน
 ของครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด
 สมุทรปราการ. ปริญาณิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
 วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร
- ยงยุทธ เกษสาคร (2544). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. กรุงเทพฯ: เอส แอนด์ จี
 กราฟฟิค.
- รุ่งทิพย์ เมนะเสวต. (2547). ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ
 ทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอเมริกัน อินเตอร์เนชั่น
 แลแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม.(การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
 วิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วังสิต ยี่ตัน. (2546). ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้าน
 สินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค. สารนิพนธ์
 กศ.ม. (เอกธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
 วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา รัตนเมือง. (2548). ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของ
 พนักงานบริษัทกรู๊ไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิสจำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงาน
 ธนาคารลูกค้ารายย่อย. สารนิพนธ์ กศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา) กรุงเทพฯ:
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิจิตร อวະกุล. (2540). การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
- วิบูลย์ บุญขจรโรกุล. (2545). คู่มือวิทยากรและผู้จัดการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: ด่าน
 สุทธาการพิมพ์.
- วิสารท แฝงลาม. (2547). ความต้องการในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทของ
 พนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์. ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์
 การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริเพชร วิโรจน์กุลทอง. (2542). การศึกษาปัญหาและความต้องการการฝึกอบรมของ
 พนักงานบริษัทในเครือราชามอเตอร์ จำกัด. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ

- กศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). มหาสารคาม: เทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- โศรดา พาหุฉนกร. (2547) การศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการในบริษัท ชัยบ่ออะวิเอชั่น. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภกร ดารารักษ์. (2547). ความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์บริษัทกรูไทยการไฟฟ้าจำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมคิด บางโม. (2543). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.
- สมใจ ลักษณะ. (2543). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สมชาติ กิจบรรยง. (2537). การจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สมชาย เรืองมณีชัชวาล. (2551. 16 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย นัฏฐินี กาลเจริญ ที่บริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด.
- สมชาย ลิ้มขจรเดช. (2543). การศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานและลูกจ้างโรงงานอุตสาหกรรมแหวน : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมแหวนจังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมยศ นาวิการ. (2545). การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรพกิจ 1991 จำกัด.
- สมหวัง คุรุรัตน์. (2539). การฝึกอบรม : หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา.
- สุชานันท์ เปรมกมลธรรม. (2546). ทศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) สารนิพนธ์ กศ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุพรรณิการ์ ฟิงทอง. (2541). ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานของครูที่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัดเขตการศึกษา 12. ปริญญาโท กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สุภาพร พิศาลบุตร; และยงยุทธ เกษสาคร. (2544). **การพัฒนาบุคคลและฝึกอบรม**.
กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.เจ.พรินติ้ง.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2547). **จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
บริษัทด้านสุทธาการพิมพ์.
- อรชร มณีสงฆ์ (2546). **การตลาดทางตรง**. กรุงเทพฯ: เดอะ โนว์เลจ เซ็นเตอร์.
- อาทิตย์ ประเศียรศรี. (2541.) **ความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพในการสอนของ
ครูผู้สอนนักศึกษาผู้ใหญ่ในเรือนจำและทัณฑสถาน**. ปรินูณินพนธ์ กศ.ม.
(การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- อาภรณ์ ภูวิทยพันธ์. 2548. **HR FOR NON HR**. กรุงเทพฯ: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์จำกัด.
- อุทัยวรรณ ปันพิพัฒน์ (2541). **ความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน
การปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลนั้เกล้าจังหวัดนนทบุรี**. สารนิพนธ์
กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- อุไรพร พานิชกุล (2539). **พฤติกรรมการสอนและความต้องการพัฒนาดนของครูผู้สอน
คณิตศาสตร์ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด
พังงา**. ปรินูณินพนธ์ กศ.ม. (การประถมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Cronbach, Lee Joseph (1970). **Essential of Psychological Testing**. 3 rd ed. New York:
Harper and Raw.
- Kim YongHee (2004). **Identifying Training Needs of Tradeshow Exhibitors**.
Retrieved June 29, 2007, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=974399321&sid=1&fmt=2&clientId=61839&RQT=309&VName=PQD>
- Kohtbantau, Sunthorn. (1978). **Adult Education in Thailand : A Needs Assessment**.
Doctoral Dissertation, The University of Oregon.
- Knowles, Malcolm S. (1978). **Self-Directed Learning**. A Guide for Learners and
Teachers. Chicago : Association Press.
- McCabe Lisa (2008). **Assessing Training Need and Capacity for Sustainable
Business Development among Rural Mexican Women**. Retrieved June 29,
2007, from [http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1514970621&sid=13&Fmt=2
&ClientId=61839&RQT=309&VName=PQD](http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1514970621&sid=13&Fmt=2&ClientId=61839&RQT=309&VName=PQD)
- Yamane, Taro (1967.) **Statistics : An Introductory Analysis**. New York : Harper &
Row.





ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม

คุณทรงพล ชัญมาตรกิจ

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด
และอดีตนายกสมาคมนักการตลาดแบบตรงแห่งประเทศไทย

ดร.สมชาย เรืองมณีชีवाल

ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาบุคลากร บริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด

คุณพอสม วทานิช

ผู้จัดการทั่วไปกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล
บริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด

คุณพิมลมาศ จินดาลัทธ

ผู้จัดการทั่วไปกลุ่มงานบริการลูกค้า บริษัททีวี ไตเร็ค จำกัด

คุณศรัณย์ เวชสุภาพร

ผู้จัดการทั่วไปกลุ่มงานการตลาดแบบตรง
บริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด





ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ที่ ศธ 0519.12/1879



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุโขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๔ กุมภาพันธ์ 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน นายศรัณย์ เวชสุภาพร ผู้จัดการทั่วไปกลุ่มงานการตลาดทางตรง บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวนันทินี กาลเจริญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์สาวณีย์ เลวีย์ และ รองศาสตราจารย์สนอง โสหิตวิเศษ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวนันทินี กาลเจริญ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญลิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 084-1560-277

ที่ ศธ 0519.12/ 1878



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๔ กุมภาพันธ์ 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน นางพิมลมาศ จินดาลัทธ ผู้จัดการทั่วไปกลุ่มงานบริการลูกค้า บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวณัฐณี กาลเจริญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษานิสิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์เสาวนีย์
แก้วลัย และ รองศาสตราจารย์สนอง โลหิตวิเศษ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์
ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความต้องการในการฝึกอบรม
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวณัฐณี กาลเจริญ
และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 084-1560-277

ที่ ศธ 0519.12/8๖๖



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๒ กุมภาพันธ์ 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน นางสาวพอสม วทานิช ผู้จัดการทั่วไปกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล บริษัท ทีวี ไคเร็ก จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวนันทิณี กาลเจริญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไคเร็ก จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์เสาวนีย์ เลวลักษณ์ และ รองศาสตราจารย์สนอง โลหิตวิเศษ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไคเร็ก จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวนันทิณี กาลเจริญ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัพท 084-1560-277

ที่ ศธ 0519.12/18 ๖๕



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๕ กุมภาพันธ์ 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน นายทรงพล ชัยนามกรกิจ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ทีวี ไลแคว จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวณัฐณี กาลเจริญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษานิสิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไลแคว จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์เสาวนีย์
เลวัลย์ และ รองศาสตราจารย์สนอง โลหิตวิเศษ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์
ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความต้องการในการฝึกอบรม
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไลแคว จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวณัฐณี กาลเจริญ
และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติศาสตร์ โทรทัศน์ 084-1560-277

ที่ ศช 0519.12/1875



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุโขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ กุมภาพันธ์ 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน นายสมชาย เรืองมณีชีवाल ผู้จัดการส่วนงานพัฒนาบุคลากร

เนื่องด้วย นางสาวนันทิณี กาลเจริญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปฏิญานพนธ์ เรื่อง “ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไดเร็ค จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์เสาวนีย์ เลวลีย์ และ รองศาสตราจารย์สนอง โลหิตวิเศษ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไดเร็ค จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวนันทิณี กาลเจริญ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัพท 084-1560-277



ที่ ศธ 0519.12/1550



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ตลิ่งชัน 23 กรุงเทพฯ 10110

๖ กุมภาพันธ์ 2551

เรื่อง ขอลงความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน นายทรงพล ชัยมาตรกิจ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ทีวี ไคเร็กซ์ จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวนันทิณี กาลเจริญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไคเร็กซ์ จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์เสาวนีย์ เลวลีย์ และ รองศาสตราจารย์สนอง โลหิตวิเศษ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงาน บริษัท ทีวี ไคเร็กซ์ จำกัด จำนวน 222 คน ตอบแบบสอบถามความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไคเร็กซ์ จำกัด ในระหว่างเดือนมีนาคม 2551

จึงเรียนมาเพื่อขอลงความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนันทิณี กาลเจริญ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

15/๒๕๕๑ MS,

ขอแสดงความนับถือ

15/๒๕๕๑ MS,
กรรณ

15/๒๕๕๑ MS

15/๒๕๕๑ MS,
กรรณ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 084-1560-277





ที่ สนก..... ๐๐๒๕/.....

วันที่ 3 มีนาคม 2551

เรื่อง อนุญาตให้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตามหนังสือที่ ศร 0519.12/1880 ขอความอนุเคราะห์ให้นางสาวณัฏฐินี กาลเจริญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด จำนวน 222 คน โดยการตอบแบบสอบถามเพื่อนำไปจัดทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด ในระหว่างเดือนมีนาคม 2551 นั้น

บริษัทฯ ขอแจ้งให้ทราบว่า บริษัทฯ อนุญาตให้นางสาวณัฏฐินี กาลเจริญ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ขอแสดงความนับถือ

(นายทรงพล รัชฎาภักดิ์)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด
TV Direct Co., Ltd.

126/222 หมู่ที่ 8 ซอยวัชรพล ถนนรามอินทรา แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230
126/222 Mu 8, Soi Watcharaphon, Ramindra Rd., Tarang, Bangkok, Bangkok 10230, Thailand
Tel : 66-2666-0999 Fax : 66-2347-0377 www.tvdirect.tv



ตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้อง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสาระสำคัญของ
โครงสร้างเนื้อหา

รายการ	ระดับความคิดเห็น			ดัชนีความ สอดคล้อง
	ไม่ สอดคล้อง คล้อย	ไม่ แน่ใจ	สอดคล้อง คล้อย	
ด้านการตลาดแบบตรง หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ในการติดต่อสื่อสารโดยตรงไปยังลูกค้า เพื่อ ก่อให้เกิดการตอบสนองอย่างรวดเร็วด้วยสื่อประเภทต่าง ๆ ให้เกิดการซื้อสินค้าและบริการ โดยไม่ ผ่านคนกลาง				
1. การบริหารธุรกิจโดยวิธีการตลาดทางตรง		1	4	0.8
2. หลักการตลาดและช่องทางการจัดจำหน่าย			5	1
3. เทคโนโลยีในการตลาดทางตรง			5	1
4. หลักการขายผ่านสื่อโทรทัศน์			5	1
5. การบริหารคอลเซ็นเตอร์และงานขายทางโทรศัพท์			5	1
6. ฐานข้อมูลลูกค้าเชิงการตลาดทางตรง			5	1
7. โปรแกรมการสร้างความจริงรักภักดี		1	4	0.8
8. กฎหมายเกี่ยวกับการตลาดทางตรง		1	4	0.8
9. งานบริการและการตลาดทางตรง		1	4	0.8
10. ห่วงโซ่อุปทานและกระบวนการเติมเต็มสินค้า		2	3	0.6
ด้านการบริหารและการจัดการ หมายถึง ความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้บังเกิด ผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร				
1. เทคนิคในการพัฒนาดตนเองในการเป็นผู้นำ			5	1
2. การสั่งงานและการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ			5	1
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ใต้บังคับบัญชา			5	1
4. การสอนงานผู้ใต้บังคับบัญชา			5	1
5. การบริหารความขัดแย้ง		1	4	0.8
6. การแก้ปัญหาและตัดสินใจในการปฏิบัติงาน			5	1
7. การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ			5	1
8. เทคนิคการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน			5	1
9. ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน			5	1
10. เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน			5	1

ตาราง 30 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น			ดัชนีความ สอดคล้อง
	ไม่ สอดคล้อง คล้อย	ไม่ แน่ใจ	สอดคล้อง	
ด้านสินค้าและบริการ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพื่อประโยชน์ด้านการนำเสนอขาย การสร้างความสนใจในตัวสินค้า รวมถึงการนำเสนอข้อมูลแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้สินค้าและผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง โดยเน้นการบริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า				
1. แหล่งผลิตสินค้าและการเปรียบเทียบสินค้า		1	4	0.8
2. การสร้างความประทับใจในตัวสินค้า			5	1
3. หลักการอธิบายและการนำเสนอสินค้า			5	1
4. การสรรหาแหล่งความรู้เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์		1	4	0.8
5. การใช้ฐานความรู้ KM			5	1
6. ขั้นตอนการจัดทำเอกสารการขาย		1	4	0.8
7. ความรู้เกี่ยวกับตลาด การแข่งขันและบริษัท		1	4	0.8
8. เกณฑ์การจัดราคา ส่วนลด และการรับประกัน		2	3	0.6
9. งานบริการหลังการขาย			5	1
10. การติดตามการขายและให้บริการที่ต่อเนื่อง			5	1
ด้านเทคนิคการเสนอขายสินค้า หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการขายของพนักงานขายในการใช้ความสามารถส่วนตัวหรือใช้ศิลปะในการชนะใจลูกค้าเพื่อโน้มน้าวให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ				
1. การจัดทำมาตรฐานงานขายทางโทรศัพท์		2	3	0.6
2. เทคนิคการเปิดและปิดการขาย		1	4	0.8
3. การลดการยกเลิกซื้อสินค้า		2	3	0.6
4. การแสวงหาและการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย		2	3	0.6
5. การขจัดข้อโต้แย้งและคำร้องเรียนของลูกค้า			5	1
6. การขายสินค้าแบบเผชิญหน้า			5	1
7. ภาษาและน้ำเสียงในการขายทางโทรศัพท์			5	1
8. เทคนิคการสร้างฐานลูกค้าในงานขาย			5	1
9. หลักการขายสินค้าเพิ่มและการใช้โปรโมชั่น			5	1
10. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ในการนำเสนอขาย			5	1

ตาราง 30 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น			ดัชนีความ สอดคล้อง
	ไม่ สอดคล้อง คล้อย	ไม่ แน่ใจ	สอดคล้อง	
ด้านคอมพิวเตอร์_หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปชนิดต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านสำนักงานและ การขายบริการ ตลอดจนการสื่อสารและสารสนเทศ				
วิธีการและเทคนิคการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด		1	4	0.8
วิธีการและเทคนิคการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซล			5	1
วิธีการและเทคนิคการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์พาวเวอร์พอยต์			5	1
การใช้โปรแกรมระบบ ORACLE		1	4	0.8
การใช้โปรแกรมระบบ KM			5	1
การใช้โปรแกรมระบบ KMIS			5	1
การใช้กระดานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์		1	4	0.8
การรับส่งอีเมลด้วยไมโครซอฟท์เอ้าตูล์		3	2	0.4
ความรู้พื้นฐานและการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต			5	1
ความรู้เรื่องการดูแลและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์			5	1



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด
 - ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะในเรื่องความต้องการในการฝึกอบรม และปัญหาต่าง ๆ ในการฝึกอบรม
2. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด จึงไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดแต่เป็นความคิดเห็นตามความรู้สึกของแต่ละคนซึ่งอาจแตกต่างกันได้
3. ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามครั้งนี้ จะสรุปผลในลักษณะภาพรวม และจะนำผลมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น คำตอบของท่านจึงไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ตัวท่านและหน่วยงานของท่านแต่ประการใด
4. คำตอบตามความคิดเห็นที่เป็นความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อไป
5. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามจบแล้วกรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านตอบครบหรือไม่ เพราะแบบสอบถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์จะไม่สามารถใช้ประโยชน์ในการวิจัยได้

นางสาวณัฐณี กาลเจริญ
นิสิตปริญญาโท สาขาวิชา การศึกษาผู้ใหญ่
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1

ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับสถานภาพของท่าน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. อายุ.....ปี

3. วุฒิการศึกษา

[] ม.6

[] อนุปริญญา

[] ปริญญาตรี

[] สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

[] น้อยกว่า 10,000 บาท

[] 10,000 – 20,000 บาท

[] มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

5. สายงาน

[] สายงานการตลาดและงานขาย

[] สายงานปฏิบัติการ

[] สายงานบัญชี การเงินและสารสนเทศ

6. ประสบการณ์ในการทำงาน (เฉพาะใน ที่วี ไดเร็ค)

[] น้อยกว่า 1 ปี

[] 1-3 ปี

[] มากกว่า 3 ปี

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไดเร็ค จำกัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- | | | |
|---------|---------|--------------------------------|
| 5 คะแนน | หมายถึง | มีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด |
| 4 คะแนน | หมายถึง | มีความต้องการฝึกอบรมมาก |
| 3 คะแนน | หมายถึง | มีความต้องการฝึกอบรมปานกลาง |
| 2 คะแนน | หมายถึง | มีความต้องการฝึกอบรมน้อย |
| 1 คะแนน | หมายถึง | มีความต้องการฝึกอบรมน้อยที่สุด |

ความต้องการในการฝึกอบรม		ระดับความต้องการ				
		5	4	3	2	1
ด้านการตลาดแบบตรง						
1	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการตลาดแบบตรง					
2	หลักการตลาดและช่องทางการจัดจำหน่าย					
3	เทคโนโลยีในการตลาดแบบตรง					
4	หลักการขายผ่านสื่อโทรทัศน์					
5	การบริหารคอลเซ็นเตอร์และงานขายทางโทรศัพท์					
6	ฐานข้อมูลลูกค้าเชิงการตลาดแบบตรง					
7	โปรแกรมการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า					
8	กฎหมายเกี่ยวกับการตลาดแบบตรง					
9	งานบริการและการตลาดแบบตรง					
10	กระบวนการเติมเต็มสินค้า					
ด้านการบริหารและจัดการ						
1	เทคนิคในการพัฒนาตนเองในการเป็นผู้นำ					
2	การสั่งงานและการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
3	การประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ใต้บังคับบัญชา					

ความต้องการในการฝึกอบรม	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
ด้านการบริหารและจัดการ (ต่อ)					
4. การสอนงานผู้ใต้บังคับบัญชา					
5. การบริหารความขัดแย้ง					
6. การแก้ปัญหาและตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
7. การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ					
8. เทคนิคการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน					
9. ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน					
10. เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน					
ด้านสินค้าและบริการ					
1. แหล่งผลิตสินค้าและการเปรียบเทียบสินค้า					
2. การสร้างความประทับใจในตัวสินค้า					
3. หลักการอธิบายและการนำเสนอสินค้า					
4. การสรรหาแหล่งความรู้เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์					
5. การใช้ฐานความรู้ KM					
6. ขั้นตอนการจัดทำเอกสารการขาย, ออเดอร์เมเนจเม้นท์					
7. ความรู้เกี่ยวกับตลาด การแข่งขันและบริษัท					
8. เกณฑ์การจัดราคา ส่วนลด และการรับประกัน					
9. งานบริการหลังการขาย					
10. การติดตามการขายและให้บริการที่ต่อเนื่อง					
ด้านเทคนิคการขาย					
1. มาตรฐานงานขายทางโทรศัพท์					
2. เทคนิคการเปิดและปิดการขายสินค้าทางโทรศัพท์					
3. การลดการยกเลิกซื้อสินค้าของลูกค้า					
4. การแสวงหาและการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายในการขายสินค้า					
5. การจัดข้อโต้แย้งและคำร้องเรียนของลูกค้า					
6. การขายสินค้าแบบเผชิญหน้า					
7. ภาษาและน้ำเสียงในการขายทางโทรศัพท์					
8. เทคนิคการสร้างและปรับปรุงฐานลูกค้าในงานขาย การตลาดแบบตรง					

ความต้องการในการฝึกอบรม	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
9. หลักการขายสินค้าเพิ่มและการใช้โปรโมชั่นในงานขาย					
10. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ในการนำเสนอขาย					
ด้านคอมพิวเตอร์					
1. วิธีการและเทคนิคการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด					
2. วิธีการและเทคนิคการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซล					
3. วิธีการและเทคนิคการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์พาวเวอร์พอยต์					
4. การใช้โปรแกรมระบบ ORACLE					
5. การใช้โปรแกรมระบบ KM					
6. การใช้โปรแกรมระบบ KMIS					
7. การใช้กระดานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์					
8. การรับส่งอีเมลด้วยไมโครซอฟท์เอ้าตล์ลุค					
9. ความรู้พื้นฐานและการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต					
10. ความรู้เรื่องการดูแลและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์					

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไดเรค จำกัด

คำชี้แจง ให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรอื่น ๆ ที่คิดว่าควรจัดให้มีการฝึกอบรมขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

1. ด้านการตลาดแบบตรง.....

.....

.....

.....

2. ด้านการบริหารและจัดการ.....

.....

.....

.....

3. ด้านสินค้าและบริการ.....

.....

.....

.....

4. ด้านเทคนิคการขาย.....

.....

.....

.....

5. ด้านคอมพิวเตอร์.....

.....

.....

.....

6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวณัฏฐิณี กาลเจริญ
วันเดือนปีเกิด	10 เมษายน 2522
สถานที่เกิด	ฉะเชิงเทรา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 200/20 หมู่ที่ 5 ตำบลแพรกษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท นิปปอ เม็คคาทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2533	ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดเที่ยงพิมลมุข จังหวัดฉะเชิงเทรา
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนดัดดรุณี จังหวัดฉะเชิงเทรา
พ.ศ. 2539	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาฉะเชิงเทรา
พ.ศ. 2543	บริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาการตลาด) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2551	การศึกษามหาบัณฑิต (การศึกษาผู้ใหญ่) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ