การศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวโศรดา พาหุวัฒนกร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
พฤษภาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.3124
ศ921ก
ธ.3

การศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

2547
22 ก.ย.

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวโศรดา พาหุวัฒนกร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
พฤษภาคม 2547

ท 251991

โศรดา พาหุวัฒนกร. (2547). *การศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น*. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. สุนิดดา เทศนิยม.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น รวม 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านการพัฒนาพนักงาน

จากประชากรของพนักงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น จำนวนทั้งสิ้น 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน ประเมินค่า 4 ระดับ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 157 คน คิดเป็น (ร้อยละ 52.3) เพศหญิง จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 ส่วนอายุของพนักงานที่เป็นกลุ่มอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 26 - 30 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ส่วนระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่พนักงานกลุ่มตัวอย่างในบริษัทมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมามีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 2 - 4 ปี มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และส่วนผลการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน และด้านพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน ได้ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามโดยใช้สถิติมาวิเคราะห์ข้อมูลจึงได้ผลดังต่อไปนี้

ความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน พบว่า พนักงานในบริษัทส่วนใหญ่พบปัญหาการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารการเดินทางแก่ผู้โดยสารในระดับสูงมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.52) จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับสงสด รองลงมาเป็นปัญหาด้านการสื่อสารกับผู้โดยสารซึ่งเป็นปัญหาในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 3.44) และด้านการขาดงาน หรือลาหยุดเป็นปัญหาอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 3.19) ตามลำดับจึงมีความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ในแต่ละด้านต่อไป

ความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่พบปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งมีปัญหามากที่สุดในระดับ ($\bar{X}$ = 3.89) จึงจำเป็นต้องมีการจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานปฏิบัติการในบริษัท

ซับบ์ อะวิเอชั่น ทางด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาเป็นปัญหาที่พนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรม และ ฝึกฝนในการบริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.61) และปัญหาเกี่ยวกับการตัดสินใจในขณะปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.09) ตามลำดับ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งให้แก้ไขปัญหาโดยให้มีการจัดการฝึกอบรมในแต่ละด้านต่อไป

TRAINING NEED OF STAFFS WORKING IN THE CHUBB AVIATION COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT

BY

MISS SORADA PAHUWATTANAKORN

Presented in partial fulfillment of the requirements

for the Master Economics degree in Economics of Education

at Srinakarinwirot University

May 2004

Sorada Pahuwattanakorn. (2004). *Training Need of Staffs Working in the Cubb Aviation Company Limited.* Master's Project. M.Econ. (Economics of Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Assoc. Prof. Sunitda Tesniyom.

This research aimed to study training need of staffs working in the Chubb Aviation Company Limited in two categories including practical skill development and staff development.

The samples in this research are 300 practical staffs of the Chubb Aviation Company Limited. The tool for data collection was questionnaires and 4 rating scales measurement and the statistics for data analysis are percentage, arithmetic mean, and standard deviation.

The result of this research showed that

1. The staffs of the Chubb Aviation Company Limited in practical division had a training need about Technology in the highest level.

2. Most staffs of the Chubb Aviation Company Limited in practical division, separated by sex, age, educational level, work experience, and present position, had a training need in practical skill development in the highest level.

3. Separating by sex, most staffs of the Chubb Aviation Company Limited in practical division had a training need in staff development in the high level.

4. Separating by age, most staffs of the Chubb Aviation Company Limited in practical division, who was 20 – 35 years old, had a training need in staff development in a high level.

5. Separating by educational level, most staffs of the Chubb Aviation Company Limited in practical division, who had an educational level in a bachelor level or lower, had a training need in staff development in a high level.

6. Separating by work experience, most staffs of the Chubb Aviation Company Limited in practical division, most staffs of the Chubb Aviation Company Limited in practical division, who have worked for 2 - 10 years, had a training need in staff development in a high level.

7. The 92 staffs of the Chubb Aviation Company Limited in practical division (30.67%) had an extra suggestion about a training need for interpersonal relationship of people during working in the first priority.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุนิตดา เทศนิยม)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุนิตดา เทศนิยม)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อุทัย ชูธรรมขจร)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 23 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิตดา เทศนิยม ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อุทัย ชูธรรมขจร และ อาจารย์ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ซึ่งท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำแนะนำปรึกษา ในการจัดทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอน อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำวิจัย และรู้ถึงคุณค่าของงานวิจัยที่จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีคุณค่ามากขึ้น และท่านยังเป็นแบบฉบับของอาจารย์ที่ทุ่มเทให้กับศิษย์และงานด้านวิชาการอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาตามหลักสูตรเศรษฐศาสตร์การศึกษา ซึ่งทำให้ผู้วิจัยรู้ว่าการศึกษาในระดับปริญญาโทของผู้วิจัยนั้นมิได้สุดลงเพียงการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลงได้ หากผู้วิจัยได้ซึมซับเอากระบวนการเรียนรู้ที่ถูกจุดประกายขึ้นในช่วงระยะเวลาเรียนที่ผ่านมา ให้กลายเป็นการเรียนรู้ที่ต้องสืบเนื่องต่อไปอย่างไม่สิ้นสุด และจะต้องนำเอาความรู้นั้นไปยังประโยชน์ในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการศึกษา จึงจะสมตามเจตนารมณ์ของเศรษฐศาสตร์การศึกษาอย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องด้านภาษาและความถูกต้องด้านเนื้อหาขอบแบบสอบถาม และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนทำให้งานวิจัยนี้ดำเนินไปด้วยความราบรื่นจนสำเร็จด้วยดี

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง และ ขอน้อมระลึกถึง พระคุณของบิดามารดา ที่อยู่เบื้องหลังแห่งการวางรากฐาน รวมถึงพี่ๆที่ให้ทั้งกำลังกายและกำลังใจที่ดีเยี่ยมตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัย

โศรดา พาหุวัฒนกร

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
	ความสำคัญของการวิจัย	4
	ขอบเขตของการวิจัย	4
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	5
	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	ประวัติและหน้าที่ของบุคลากรในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น	7
	ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น	10
	แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมและความจำเป็นในการฝึกอบรม	15
	ความจำเป็นในการฝึกอบรม	16
	ประเภทของความจำเป็นในการจัดฝึกอบรม	18
	ความจำเป็นที่องค์การต้องการทำการฝึกอบรม	19
	ประเภทของการฝึกอบรม	20
	ประโยชน์ของการฝึกอบรม	21
	การพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานและการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะ	22
	การพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน	22
	วัตถุประสงค์ในการพัฒนาบุคลากร	24
	การเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน	24
	แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีทุนมนุษย์	26
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 34
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง..... 34
ประชากร..... 34
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง..... 34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 35
การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 37
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล..... 37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 38
สถิติพื้นฐาน..... 38
สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ..... 39

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 40
การวิเคราะห์ข้อมูล..... 40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 41
การวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น.. 41
การวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคของหน่วยงานและความจำเป็นในการ
ฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น..... 43
การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น
เกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานหน่วยงาน
ปฏิบัติการ..... 58

5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 62
สังเขปความมุ่งหมาย ขอบเขต และวิธีการดำเนินการวิจัย..... 62
ความมุ่งหมายของการวิจัย..... 62
ขอบเขตของงานวิจัย..... 62
วิธีการดำเนินการวิจัย..... 62

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

5 (ต่อ)

สรุปผลการวิจัย..... 63

สรุปผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น..... 63

สรุปผลการวิเคราะห์สภาพ สถานการณ์ และปัญหาของหน่วยงาน รวมถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น..... 64

อภิปรายผล..... 67

การอภิปรายผลเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคของหน่วยงาน และความจำเป็นในการฝึกอบรม ในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น..... 67

ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... 67

ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล... 69

ข้อเสนอแนะ..... 71

ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน..... 71

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป..... 73

บรรณานุกรม..... 76

ภาคผนวก..... 80

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น	41
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพ สถานการณ์และปัญหาต่าง ๆ ของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น	43
3	ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ	48
4	ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	49
5	ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	50
6	ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	51
7	ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน	52
8	ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาพนักงาน จำแนกตามเพศ	53
9	ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาพนักงาน จำแนกตามอายุ	54
10	ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	55
11	ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	56
12	ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน	57
13	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น เกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	59

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 6

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ในยุคปัจจุบัน เป็นที่ทราบกันว่ามีเหตุการณ์หลายอย่างที่ทำให้ภาวะเศรษฐกิจของโลกเกิดการผกผันอยู่ตลอดเวลา อาทิเช่น การสู้รบ และโรคระบาด เป็นต้น เข้ามามีบทบาท ที่ทำให้ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลให้เศรษฐกิจไทยที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่องชะลอตัวลงธุรกิจในประเทศเกิดภาวะวิกฤต ประสบปัญหาอย่างทั่วหน้า เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยวที่ส่งผล กระทบให้ชาวต่างชาติเข้ามาในประเทศไทยลดน้อยลงอย่างเห็นได้ชัด จากสถิตินักท่องเที่ยวในเดือนกุมภาพันธ์ 2546 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองไทยเป็นจำนวน 1,010,569 คน ลดลง เป็นจำนวน 861,256 คน ในเดือนมีนาคม 2546 ในช่วงการเกิดเหตุการณ์วิกฤตทำให้สายการบินบางสายต้องมีการยกเลิกเที่ยวบิน เพราะฉะนั้นสิ่งที่จำเป็นในการแข่งขันของแต่ละบริษัท หรือแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสายการบินให้อยู่รอดได้ในการทำธุรกิจต่อไปนั้นก็คือ ต้องมีการพัฒนาทรัพยากรทางด้านบุคลากรของบริษัทเพื่อให้การทำงานได้มีประสิทธิภาพมีการทำงานอย่างมืออาชีพโดยแต่ละองค์กร ต้องมีนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในองค์กร ให้มีการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เช่น ให้มีการฝึกอบรมการสาธิตการอภิปราย และจัดการสัมมนา ให้แก่บุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ในการทำงานนั้นเพื่อไม่ให้เกิดความน่าเบื่อหรือความจำเจซ้ำซากในงานอันเนื่องมาจากประสบการณ์การทำงานที่มีมานาน รวมถึงระบบงานอุปกรณ์เครื่องมือเดิมๆ บรรยากาศเดิมๆ ก็ส่งผลให้ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในบริษัทมีประสิทธิภาพในการทำงานตกต่ำลงโดยบุคลากรในการทำงานไม่รู้ตัวและการตัดสินใจที่ไม่มั่นใจทำให้เกิดการสูญเสียเวลาโอกาสความไม่เป็นมืออาชีพในการทำงาน ขาดความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน เพราะฉะนั้นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรอบรู้ เกิดทักษะความชำนาญในงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูง

ในระยะเวลาที่ผ่านมาบริษัทที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริการการบินนั้น เกิดขึ้นมามากมายหลากหลายบริษัทเกิดการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง การบริการที่เป็นมืออาชีพตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วถูกต้อง บริการเป็นที่ประทับใจ เกิดความชำนาญในงานเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้จ่ายเพื่อการใช้บริการ รวมถึงการเพิ่มขององุปสงค์ของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้การตัดสินใจของผู้เข้าใช้บริการจึงมีความสำคัญมากที่จะทำให้ธุรกิจ การบริการการบินอยู่รอด รวมถึงบริษัทที่เกี่ยวข้องกับงานบริการการบินด้วย เพราะฉะนั้นการปรับปรุงการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความรอบรู้ในหน่วยงานมีทักษะ เกิดความชำนาญในงาน ประหยัดทั้งเวลา แรงงานที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เกิดประโยชน์สูงและประหยัดสูงสุด การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมีหลายแบบ อาทิเช่น การฝึกอบรม การสาธิต การสัมมนา เป็นต้นจะเห็นได้ว่าตัวบุคลากรในบริษัทนั้นเป็นตัวสร้างอุปสงค์ หรือความต้องการต่อการใช้บริการ และความต้องการที่มีอยู่อย่างไม่จำกัดของผู้ใช้บริการซึ่งในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันนี้การแข่งขัน กันในทางธุรกิจย่อมรวมไปถึงคุณภาพการบริการที่ดีด้วย เน้นการตอบสนองของผู้ใช้บริการทำให้บุคลากรในองค์กรในการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นๆ มีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องมีการ ศึกษาอบรมเรียนรู้ทักษะเพิ่มเติมอยู่ตลอดชีวิต เพราะผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ความชำนาญในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับทางบริษัทมาก ยิ่งขึ้นเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

องค์กรต่างๆ ต้องพยายามพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเพื่อที่จะได้มีการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพในหน้าที่การงาน ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง การฝึกอบรมถือว่าเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิด ความรู้ ทักษะ ความชำนาญในงานได้เป็นอย่างดี

ความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) เป็นการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมนับเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญที่สุดของการจัดฝึกอบรม (เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. 2539 : 15) ซึ่งเป็นสิ่งแรกที่ทำให้เกิดนโยบายแผนงานในการจัดฝึกอบรม เพื่อที่จะได้มีโครงการที่ตรงตาม ความต้องการในการฝึกอบรม และไม่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองหรือการสูญเปล่าในการจัดโครงการฝึกอบรมและยังนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการฝึกอบรมที่แน่นอนเพื่อที่จะได้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้ทักษะที่เพิ่มขึ้นใช้ในทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง รวมถึงยังสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และแม่นยำรวดเร็วเพื่อสร้างความชำนาญในงาน ให้เกิดความเป็นมืออาชีพที่น่าเชื่อถือในการรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมในหน้าที่ของการทำงาน ซึ่งทำให้ได้ผลงานเป็นที่น่าพอใจส่งผลทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานรวมถึงรายได้ที่สูงขึ้นซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่ทำให้ทุกคนอยากมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอทำให้เกิดความต้องการในการที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะฉะนั้น การวิจัยถึงความจำเป็นในการเข้าฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะนั้นจะได้ตอบสนองได้อย่างถูกต้องต่อความต้องการที่ผู้เข้าร่วมฝึกอบรม มีเพื่อผลที่ได้จากการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพตรงตามจุดมุ่งหมายทำให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความสนใจที่จะเข้าร่วมฝึกอบรม และยังได้ความรู้ทักษะ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การทำงานก็เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ทางองค์กรได้ตั้งไว้รวมถึงการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือกำลังจะเกิดได้อย่างตรงประเด็นและถูกต้องเหมาะสมมากที่สุดและยังทำให้การจัดโครงการ การฝึกอบรมนั้นได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ไม่เป็นการเสียต้นทุนในการจัดการฝึกอบรมหรือเกิดการสูญเปล่า ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่คุ้มค่า

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการฝึกอบรมของทางบริษัท ชับบ์ อะวิเอชั่น (Chubb Aviation) เป็นสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ได้ดียิ่งขึ้น เพราะการฝึกอบรมช่วยทำให้พนักงานเกิดความรอบรู้ในงานเพิ่มทักษะเพื่อที่จะพัฒนาการ ทำงานให้มีความชำนาญในงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้ง่ายทำให้เกิดความเป็นมืออาชีพที่ได้รับการไว้วางใจในการให้บริการ เนื่องจากการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการการบินที่เป็นสิ่งสำคัญในการช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวให้ประเทศเกิดมีรายได้มากขึ้น เพื่อให้อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของไทยมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นของผลผลิตมวลรวมในประเทศ (GDP) Gross Domestic Product มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น เพราะฉะนั้นธุรกิจการบริการการบิน และบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการบริการการบินต้องมีการบริการที่ดีรวดเร็ว กล้าคิด กล้าตัดสินใจที่ถูกต้องได้อย่างแม่นยำและเมื่อเกิดความชำนาญในงานสามารถหาทางเลือกที่ดีให้กับผู้ใช้บริการให้มีการเลือกที่ดี และเหมาะสมทำให้ผู้ที่ใช้การบริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการก็ส่งผลทำให้เกิดอุปสงค์ต่อเนื่องรายได้มีมากขึ้น GDP ก็มีแนวโน้มที่ดีเพื่อที่ทำให้เศรษฐกิจไทยที่กำลังขยายตัวที่ดีขึ้น เพราะฉะนั้นการพัฒนาบุคลากรในบริษัท ชับบ์ อะวิเอชั่น (Chubb Aviation) เป็นสิ่งที่ควรมีนโยบายในการฝึกอบรมให้ตรงตามความต้องการที่บุคลากรพึงมีเพื่อให้เกิดผลที่ดีในการฝึกอบรมเพื่อที่จะได้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างแท้จริง ดังนั้น การจัดสรรทรัพยากรของ บริษัท ชับบ์ อะวิเอชั่น (Chubb Aviation) ทางด้านการฝึกอบรม เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรนั้น จึงต้องควรมีการดำเนินไปในแนวทาง ทางด้านเศรษฐศาสตร์ที่ว่า การใช้ทรัพยากรควรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประหยัดสูงสุด ดังนั้นความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น จะให้ตรงตามเป้าหมายที่ต้องมีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ตอบสนองตรงตามความต้องการที่มีอยู่อย่างไม่จำกัด ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ (กุญชรี เชี่ยงลี่. 2545 : 5) ที่มีส่วนส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางด้านพนักงาน และทักษะทางด้านการปฏิบัติงานรวมถึงเศรษฐกิจหรือปัญหาที่เกิดขึ้นต่อความต้องการของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อส่งผลให้บุคลากรมีความรอบรู้ในงานเพิ่มทักษะเพื่อให้เกิดความชำนาญในงาน มีความเป็นมืออาชีพทำให้เกิดความรวดเร็วประหยัดเวลาในการทำงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานให้เพิ่มขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวมานี้ ผู้วิจัยครั้งนี้ จึงมีความสนใจว่าความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บริษัท ชับบ์ อะวิเอชั่น (Chubb Aviation) เนื่องจากความจำเป็นทางด้านความต้องการทางด้านการฝึกอบรม เป็นกระบวนการขั้นแรกที่สำคัญที่สุดในการจัดโครงการฝึกอบรมทางด้านต่างๆ ที่ทางพนักงานในองค์กรมีความต้องการ เพื่อก่อให้เกิดความรอบรู้ในงาน การเพิ่มทักษะ เกิดความชำนาญในงานทำให้การทำงานมีการพัฒนาสามารถปรับปรุงการดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมเพื่อไม่เป็นการเสียโอกาสเสีย ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง เพราะฉะนั้นการประเมินโครงการในการ

จัดการฝึกอบรมจึงต้องตรวจความพร้อมก่อนดำเนินโครงงาน (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. 2543 : 27) เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีข้อบกพร่องน้อยที่สุด ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันท่วงทีก่อนที่จะเกิดการสูญเปล่า ในการจัดการฝึกอบรม เพราะฉะนั้นการทราบความจำเป็นในการฝึกอบรม จึงเป็นกระบวนการขั้นแรกที่สำคัญที่สุดในการจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อไม่ให้เกิดการสูญเสียทางด้านค่าใช้จ่าย ทางด้านเวลารวมถึงค่าเสียโอกาสที่จะเกิดขึ้นด้วย และยังสามารถจัดโครงการในการฝึกอบรมในแต่ละครั้งได้ตรงตามความต้องการของพนักงานในองค์กรมากที่สุดเพื่อให้การฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการนำความรู้ทักษะที่ได้นำมาพัฒนาการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น และยังแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และกำลังจะเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานในด้านปฏิบัติการของบริษัท ชับบ์ อะวิเอชั่น (Chubb Aviation) ในด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน และด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน

2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหา หรืออุปสรรคของหน่วยงาน และความจำเป็นในการจัดฝึกอบรมของพนักงานหน่วยงานปฏิบัติการในบริษัท ชับบ์ อะวิเอชั่น (Chubb Aviation)

3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานหน่วยปฏิบัติการในบริษัท ชับบ์ อะวิเอชั่น (Chubb Aviation)

ความสำคัญของการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานในด้านการปฏิบัติงานของ บริษัท ชับบ์ อะวิเอชั่น (Chubb Aviation)

2. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางในการวางแผนจัดการฝึกอบรมและจัดสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมของพนักงานหน่วยปฏิบัติการ

ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการในบริษัท ชับบ์ อะวิเอชั่น (Chubb Aviation)” ผู้วิจัยมุ่งจะศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรอบรู้ในงานเพิ่มทักษะด้วยวิธีการฝึกอบรมรวมถึงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและนำไปปรับปรุงพัฒนาเพิ่มขึ้น

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่บุคลากรระดับหัวหน้าแต่ละแผนกและผู้ปฏิบัติงานในแต่ละแผนกของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น (Chubb Aviation) จำนวน 1,204 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรระดับหัวหน้าแต่ละแผนกและผู้ปฏิบัติงานในแต่ละแผนกของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น (Chubb Aviation) จำนวน 300 คน โดยคิดจากสูตรยามาเน่ (Yamane) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540 : 111 ; อ้างอิงจาก เทโรยามาเน่) ของประชากรทั้งหมด

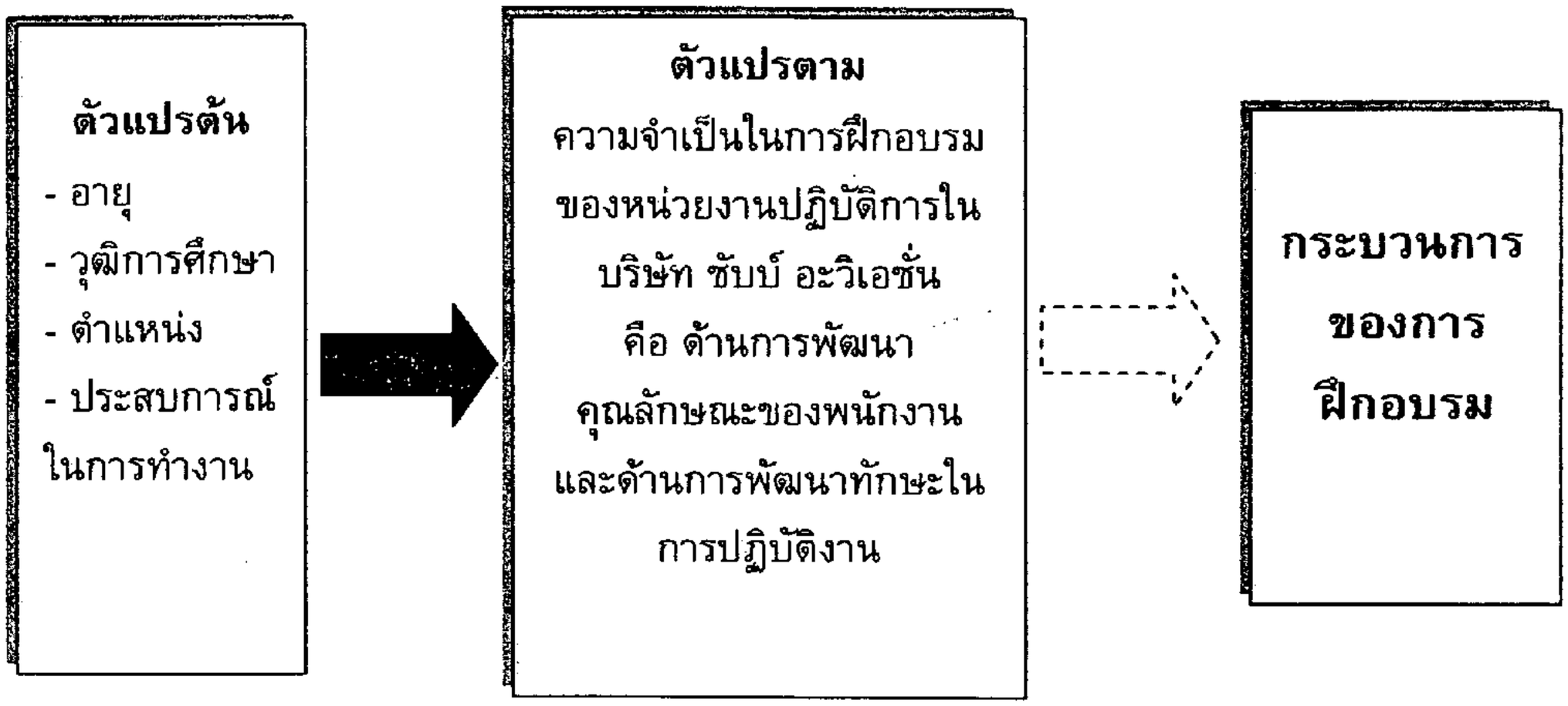
ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น
   - 1.1 เพศ
   - 1.2 อายุ
   - 1.3 ระดับการศึกษา
   - 1.4 ประสบการณ์การทำงาน
   - 1.5 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน
2. ตัวแปรตาม
   ความจำเป็นในกรฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความจำเป็นในการฝึกอบรม** หมายถึง สภาพ สถานการณ์หรือปัญหาต่างๆ ของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น (Chubb Aviation) ที่ได้จากความคิดเห็นของพนักงานในบริษัท
2. **บุคลากรในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ในระดับหัวหน้า และผู้ปฏิบัติในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งแบ่งเป็นแผนกคือ TSA (Transportation Security Administration) Coordinator, Non TSA Coordinator, Coordinator
3. **การพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน** หมายถึง การพัฒนาตัวบุคคลทางด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้อื่นทั้งผู้รับบริการ และ เพื่อนร่วมงาน การมีทัศคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตลอดจนการเป็นผู้สนใจใฝ่หาความรู้เสมอ
4. **พัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน** หมายถึง เพิ่มพูนความสามารถความชำนาญในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ตลอดจนสามารถควบคุมการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม และการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามวิธีการใช้อุปกรณ์ เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เหมาะสมกับงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง "ความจำเป็นในการฝึกอบรมของหน่วยงานการปฏิบัติงานในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น" ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำ เสนอตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประวัติและหน้าที่ของบุคลากร ในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมและความจำเป็นในการฝึกอบรม
3. การพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานและการพัฒนาทักษะ
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติและหน้าที่ของบุคลากรในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

ซับบ์เป็นหนึ่งในผู้นำของโลกด้านการรักษาความปลอดภัยและป้องกันอัคคีภัยซึ่งมีประวัติความเป็นมากว่า 180 ปี จากการประดิษฐ์คิดค้นทำให้บริษัทซับบ์เป็นหนึ่งในผู้นำของโลกทางด้านการรักษาความปลอดภัย และการป้องกันอัคคีภัยชื่อของซับบ์เปรียบเสมือนสัญลักษณ์แห่งไฟและความปลอดภัย ในปัจจุบันซับบ์มีพนักงานมากกว่า 48,000 คน มีลูกค้าประมาณ 2 ล้านคน และมียอดขายประมาณ 1.4 พันล้านปอนด์ต่อปี ความสำเร็จของบริษัทมีผลมาจากโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมความชำนาญขั้นสูงของทีมงานตลอดจนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จด้านการรักษาความปลอดภัย และชื่อเสียงด้านการให้บริการที่ดีเลิศ บริษัทยังคงรักษาความเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมประเภทนี้ โดยมีการค้นคว้า และพัฒนาผลิตภัณฑ์ รวมทั้งการบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท และสนับสนุนความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้บริษัทซับบ์ทุกแห่งยังมีการจัดระบบ บริหารคุณภาพที่ดี รวมถึงซับบ์ยังรับผิดชอบด้านความปลอดภัยในสถานที่อีกหลายแห่ง รวมถึงจุดเปราะบางต่างๆ ทั่วโลก ซับบ์ ยังได้รับการรับรองจาก United Technologies Corporation ในปี 2003

ซับบ์ (ประเทศไทย) ประกอบด้วยบริษัทในเครือ 3 บริษัท ได้แก่ ซับบ์ การ์ดแอร์ และการ์ดฟอร์ซ ซึ่งทุกๆ ส่วนมุ่งเน้นการให้บริการระบบงานและผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย สำหรับความต้องการทางด้านอัคคีภัย การรักษาความปลอดภัย และการสนับสนุนการปฏิบัติงานในประเทศไทย และสามารถปกป้องธุรกิจไม่ว่าจะเป็นบริเวณกลุ่มที่พักอาศัย สำนักงานขนาดย่อม หรือโรงงานที่มี

อาคารแยกย่อยที่ซับซ้อนจำนวนมาก รวมไปถึงสถานที่ซึ่งมีความเสี่ยงสูง เช่น ธนาคาร และโรงพยาบาล หรือสถานที่ที่มีความอ่อนไหวต่อเหตุการณ์ต่างๆ อาทิเช่น สาธารณะสมบัติ รางรถไฟ หรือท่าอากาศยาน เป็นต้น จึงทำให้ได้รับผิดชอบดูแลความปลอดภัยของการบริการการบินแทน บริษัทการ์ดแอร์เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2546 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

ซับบ์ อะวิเอชั่น เชี่ยวชาญด้านการให้บริการและรักษาความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบินโดย ซับบ์ อะวิเอชั่น ให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการฝึกอบรมพนักงาน กระบวนงานที่มีคุณภาพและการรักษาคำมั่นสัญญาด้านการให้บริการ เนื่องจากทราบดีว่าชีวิตหลายล้านชีวิตอยู่ในความดูแลของบริษัท ฝ่ายบริการของซับบ์ อะวิเอชั่น รับผิดชอบในหลายส่วนในท่าอากาศยาน เช่น การบริหาร ห้องรับรองผู้โดยสารสำคัญมาก (Very Important Personal) การจัดเก็บเงินสด การทำความสะอาด พนักงานรับรองผู้โดยสาร และพนักงานต้อนรับ เป็นต้น ฝ่ายรักษาความ ปลอดภัยของซับบ์ อะวิเอชั่น ติดตั้งและดูแลระบบตรวจจับ และขนย้ายผู้โดยสาร สัมภาระ และการตรวจสอบเอกสารตลอดจนบริการรักษาความปลอดภัยอื่นๆ ให้เจ้าหน้าที่และสายการบิน เช่น จุดตรวจทั้งในส่วนอากาศยาน และลานบิน ซับบ์ อะวิเอชั่น เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยเพียงแห่งเดียวในไทยที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO 9002 ซึ่งนี่คงเป็นเครื่องรับประกันได้ว่าสายการบินต่างๆ เจ้าหน้าที่และผู้โดยสารจะได้รับความคุ้มครองเป็นอย่างดี (บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น. 2002 : ออนไลน์)

จุดเด่นของ ซับบ์ อะวิเอชั่น มีชื่อเสียงด้านเป็นผู้นำในอุตสาหกรรม พนักงานทุกระดับมีความเป็นมืออาชีพสูงและทุ่มเทให้กับงานอย่างจริงจัง มีบริการครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านความปลอดภัยหรือการให้บริการอื่นๆ เป็นผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัยด้านอากาศยานเพียงแห่งเดียวในไทยที่ได้รับรองมาตรฐานสากล ISO 9002 ดูแลท่าอากาศยานนานาชาติทุกแห่งในไทยทั้งที่กรุงเทพฯ ภูเก็ด หาดใหญ่ และเชียงใหม่ บริการต่างรับฝากสัมภาระมีคุณลักษณะดังนี้ ปลอดภัยบริการตลอด 24 ชั่วโมง สะดวก ให้บริการทั้งนักเดินทางใน และนอกประเทศมี 6 จุดทั่วท่าอากาศยานกรุงเทพ Terminal 1 และ 2 และที่อาคารผู้โดยสารในประเทศ ค่าบริการ : 3 เดือนแรก 70 บาท ต่อชิ้นต่อวัน หลัง 3 เดือน 140 บาทต่อชิ้นต่อวัน บริการรับฝากสัมภาระของซับบ์ อะวิเอชั่น ช่วยให้ท่านเก็บสัมภาระไว้ได้อย่างมั่นใจและปลอดภัยโดยท่านสามารถมารับสัมภาระคืนได้ในภายหลัง เพื่อความสะดวกบริการนี้เหมาะอย่างยิ่งสำหรับท่านที่แวะเดินทางช่วงสั้นๆ ระหว่างการเดินทางระยะไกล ซึ่งท่านไม่จำเป็นต้องขนย้ายสัมภาระมากเกินความจำเป็นโดยฝากไว้กับบริการของซับบ์ อะวิเอชั่น และมารับคืนเมื่อต้องเดินทางต่อไป หากท่านต้องมาต่อเครื่องบินที่กรุงเทพฯ และมีเวลาแวะชมความงามของกรุงเทพฯ ท่านสามารถฝากสัมภาระของท่านไว้กับซับบ์ อะวิเอชั่น และมารับคืนได้เมื่อต้องขึ้นเครื่องต่อไป

การจัดการเงินสด คุณลักษณะจัดเก็บตรวจนับแยกแยะ และนำส่งธนาคาร พนักงานได้รับการอบรมอย่างมืออาชีพ ศูนย์จัดการเงินสดมีความมั่นคงปลอดภัยตรวจสอบได้ เชื่อถือได้ มีการ

ตรวจสอบพื้นเพของพนักงานทุกคนอย่างละเอียด ซับบ์ อะวิเอชั่น ให้บริการจัดเก็บ ขนย้ายและตรวจนับเงินสดอย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัย เนื่องจากทราบดีว่างานมีความเสี่ยงสูงพนักงานของซับบ์ อะวิเอชั่น ทุกคนจึงได้รับการฝึกฝนในเรื่องกระบวนการจัดเก็บเงิน และความปลอดภัยส่วนบุคคลซึ่งสิ่งนี้จะช่วยลดความเสี่ยง และทำให้มั่นใจได้ว่าหากเกิดเหตุไม่พึงประสงค์พนักงานจะสามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นมืออาชีพ ในปัจจุบัน ซับบ์ อะวิเอชั่น เป็นผู้ดูแลระบบเก็บค่าผ่านทางผู้โดยสารให้กับการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยโดยจะมีพนักงานประจำจุดผู้โดยสารขาออกทุกจุดในสนามบินนานาชาติทั่วราชอาณาจักร เพื่อเก็บค่าผ่านทางนอกจากนั้น ซับบ์ อะวิเอชั่น ยังได้ติดตั้งเครื่องเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติในส่วนผู้โดยสารขาออกของสนามบินดอนเมืองเพื่อให้การเก็บค่าผ่านทางเป็นไปได้อย่างสะดวกมากขึ้น (บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น. 2002 : ออนไลน์) ความปลอดภัยในอากาศยาน คุณลักษณะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ผ่านการอบรมขั้นสูงมี การตรวจสอบพื้นเพของพนักงานทุกคนอย่างละเอียด ตรวจค้นอากาศยาน ตรวจตราและตรวจค้นบริเวณคลังสินค้า ตรวจตราและตรวจค้นงานอากาศยาน จัดบุคลากรให้บริการในอากาศยาน ซับบ์ อะวิเอชั่น ให้บริการรักษาความปลอดภัยรวมถึงบริการอื่นๆ ทางด้านอากาศยานตามกฎและมาตราฐานที่การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (AAT) FAA (U.S. Federation Aviation Administration) และ DOT (U.K. Department of Transport) กำหนด ณ ขณะนี้ ซับบ์ อะวิเอชั่น เป็นผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัยทางด้านอากาศยานแห่งเดียวในไทยที่ได้รับรองมาตรฐานสากล ISO 9002

ซับบ์ อะวิเอชั่น ทำการตรวจสอบ และการฝึกอบรมพนักงานอย่างเข้มงวดในเรื่องการตรวจหาวัตถุแปลกปลอม การตรวจระดับสิทธิของพนักงาน การตรวจค้นคลังสินค้า และอากาศยาน ดังนั้น สายการบินต่างๆ จึงวางใจได้ว่าอากาศยานต่างๆ มีความปลอดภัยตลอดเวลา (บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น. 2002 : ออนไลน์)

ตรวจสอบผู้โดยสารและสัมภาระคุณลักษณะ ตรวจสอบผู้โดยสาร ตรวจสอบสัมภาระ Security Strapping for Baggage องค์ประกอบเพิ่มเติมเช็คโดยใช้เครื่อง X - Ray เครื่องตรวจสอบวัตถุระเบิด (Explosives Trace Detection - ETD) วิธีตรวจสอบผู้โดยสารอันเป็นเอกลักษณ์ของซับบ์ อะวิเอชั่น ได้รับการออกแบบมาเพื่อตรวจหาบุคคลที่น่าสงสัยว่าอาจจะทำอันตรายต่อผู้อื่นหรือเดินทางโดยผิดกฎหมาย อย่างไรก็ตาม การตรวจสอบอย่างละเอียดโดยการตั้งชุดคำถามที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความปลอดภัยจะถูกนำมาใช้กับผู้ต้องสงสัยรายสำคัญๆ เท่านั้นทั้งนี้เพื่อให้ผู้โดยสารรายอื่นๆ เดินทางได้โดยสะดวก และถูกรบกวนน้อยที่สุด ซับบ์ อะวิเอชั่น นำเอาเทคโนโลยีระบบ X - Ray แบบล่าสุดมาใช้ในงานตรวจสอบสัมภาระและเมื่อเทคโนโลยีนี้ถูกนำมาใช้โดยบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วเป็นอย่างดีของบริษัทฯ จึงยืนยันได้ว่า ซับบ์ อะวิเอชั่น ให้บริการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพและคุ้มราคาที่สุดในประเทศไทย (บริษัท ซับบ์

อะวิเอชั่น. 2002 : ออนไลน์) ตรวจสอบเอกสาร คุณลักษณะพนักงาน ผู้เชี่ยวชาญผ่านการอบรมขั้นสูง ตรวจสอบการปลอมแปลงเอกสาร ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ตรวจสอบเรื่องวีซ่า เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการลูกค้า ลดค่าใช้จ่ายในส่วนของสายการบินช่วยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานทูต กองตรวจคนเข้าเมือง และดำรวจตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 มาจนถึงปัจจุบัน ซับบ์ อะวิเอชั่น ตรวจจับการปลอมแปลงเอกสารได้มากกว่า 2,500 ราย ช่วยให้สายการบินต่างๆ ไม่ต้องถูกปรับหากกองตรวจคนเข้าเมืองตรวจพบเป็นมูลค่ากว่า 7.5 ล้านเหรียญสหรัฐ นอกจากนั้น ซับบ์ อะวิเอชั่น ยังช่วยประหยัดเงินให้สายการบินต่างๆ หลายล้านเหรียญต่อปีโดยการจัดหาพนักงานผู้เชี่ยวชาญมาตรวจสอบเอกสารในการเดินทาง เนื่องจากการตรวจหาเอกสารหรือบัตรแสดงตัวที่ถูกปลอมแปลงขึ้นเป็นเรื่องที่สำคัญมาก (บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น. 2002 : ออนไลน์) การบริหารห้องรับรองผู้โดยสาร VIP คุณลักษณะบริหารงานโดยมืออาชีพที่มากด้วยประสบการณ์พนักงานบริการลูกค้าผ่านการฝึกอบรมขั้นสูงค่าใช้จ่ายต่ำ มีความยืดหยุ่นในการจัดระดับพนักงานมีการอบรม และพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีการตรวจสอบพื้นเพของพนักงานทุกคนอย่างละเอียด

องค์ประกอบเพิ่มเติม พนักงานมีความสามารถสื่อสารได้หลายภาษา เครื่องแบบตามที่ลูกค้ากำหนดปฏิบัติงานเคียงคู่ และให้การสนับสนุนสายการบินต่างๆ พนักงานบริการในห้องรับรองผู้โดยสาร VIP ของซับบ์ อะวิเอชั่น ได้รับการอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี และมีประสบการณ์ในอุตสาหกรรมโรงแรมมานานปีจนชำนาญในเรื่องงานบริการ พวกเขาจะคอยตรวจสอบตลอดเวลาว่าลูกค้าได้รับการบริการที่ดีภายใต้สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน

สายการบินต่างๆ สามารถวางใจให้ ซับบ์ อะวิเอชั่น จัดการในส่วนนี้แทน ตั้งแต่สรรหาพนักงานการฝึกอบรมไปจนถึงการบริหารพนักงาน เพื่อลดความยุ่งยากในการบริหารงานเอง ไม่ต้องกังวลเรื่องการจัดหาพนักงานแทนเมื่อมีการขาดงาน ลาหยุด ลาป่วยและยังช่วยให้การบริหารงานพนักงานส่วนนี้ง่ายขึ้นอีกด้วย

1.1 ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรใน บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น (บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น. 2545 : 1 - 3)

1.1.1. หน้าที่รับผิดชอบของฝ่ายประสานงาน (Department Coordinator)

- รายงานต่อผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ
- เป็นบุคลากรที่ประสานงานระหว่างหัวหน้าของแต่ละหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของสายการบินที่ปฏิบัติงานอยู่
- ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพในการตรวจสอบมาตรฐานของบริษัทหรือมาตรฐาน ISO 9002
- ดูแลจัดการในเรื่องของคุณภาพ และความมั่นคงของบริษัทฯ

- บุคลากรที่เป็นเพศชายต้องมีการผ่านการเกณฑ์ทหาร
- จัดเก็บ และควบคุมการจัดทำแบบสอบถามของทีมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน
- รับผิดชอบ ประสานงาน และควบคุมการทำงานของระดับหัวหน้าในแต่ละหน่วยงาน
- เป็นคนติดต่อระหว่างหัวหน้าของแต่ละหน่วยงาน และนายสถานีของแต่ละสายการบิน
- ช่วยแก้ปัญหาให้กับพนักงานในเรื่องของชุดทำงาน (Uniform) ที่ปฏิบัติงานและบัตรอนุญาตให้เข้าทำงานในท่าอากาศยานกรุงเทพฯ (Airport ID Cards)
- ประสานงานในการประชุมระหว่างหัวหน้าในแต่ละหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติการของแต่ละหน่วยงาน
- ประสานงานในการประชุมระหว่างผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการในการออก คำสั่งแก้ปัญหา ออกกฎต่างๆ และกำหนดเงินเดือน
- แจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบความปลอดภัย และข่าวสารทางราชการให้พนักงานทราบ
- ประสานงานกับผู้จัดการอาวุโสในการประชุมแต่ละครั้ง

1.1.2. หน้าที่ของหัวหน้าอาวุโสของแต่ละหน่วยงาน (Senior Supervisor) (บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น. 2545 : 1 - 3)

- รายงานต่อผู้ประสานงาน
- ประสานงานระหว่างหัวหน้าของแต่ละสายงานกับผู้ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของแต่ละสายการบิน
- วางแผน ควบคุม จัดการในตำแหน่งของ Proiler และจัดการเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ และรายงานต่อผู้ประสานงานดิดต่อสื่อสารกับฝ่ายประสานงานในการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นภายในบริษัทฯ และสนามบิน
- จะต้องมีการเพิ่มเวลาการทำงาน ในกรณีที่มีเหตุการณ์วิกฤต หรือในเวลาที่ได้รับการร้องขอจากฝ่ายประสานงาน ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ ผู้จัดการทั่วไป
- จัดการด้านมาตรฐานของตำแหน่ง และนโยบายของบริษัทฯ รายงานผลการประชุมทุกครั้งต่อฝ่ายประสานงาน (การประชุมต้องมีอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง)
- จัดการประชุม (Briefing) กับผู้ปฏิบัติงานในทุกๆ วันเกี่ยวกับข้อมูลในการทำงานของแต่ละวัน

- จัดเตรียมตารางการทำงานจัดเก็บและทดสอบอุปกรณ์ในการทำงาน
- ตรวจตราและประสานงานกับผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการในการฝึกหัดของพนักงาน ซับบ์ อะวิเอชั่น (ต้องมีการเซ็นกำกับทุกครั้งในแบบฟอร์มในการฝึกหัด หรือการทดสอบ) แบ่งเบาภาระของผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการในเรื่องของการฝึกอบรม

1.1.3. หน้าที่ของหัวหน้างานในแต่ละสายงาน (Supervisor) บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น. 2545 : 1 - 3)

- รายงานต่อผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ หรือหัวหน้าอาวุโสของแต่ละหน่วยงาน
- ช่วยเหลือพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ รวมถึงช่วยเหลือการจัดการปัญหาต่างๆ
- เป็นผู้ช่วยหัวหน้าอาวุโสของแต่ละหน่วยงาน
- จัดเตรียมอุปกรณ์ในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น แบบฟอร์ม และอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานจะต้องรายงานปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้หัวหน้าอาวุโสหรือผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการทราบ

1.1.4. ฝ่ายฝึกอบรม (Training Coordinator) (บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น. 2545 : 1 - 3)

- รับผิดชอบการฝึกอบรมภายในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น
- ทำงานใกล้ชิด และประสานงานกับผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ และผู้จัดการทั่วไป
- จัดการแผนการฝึกอบรมของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น
- จัดทำ และควบคุมเอกสารการฝึกอบรม
- จัดทำแบบฟอร์มการทดสอบของพนักงานและมีการตรวจตราการทำงานของพนักงาน
- ในการฝึกอบรมทุกครั้งจะต้องทำเป็นมาตรฐาน และมีการควบคุมโดยแผนกฝึกอบรม

ความหมายของงานบริการ คือ การบริการเป็นกระบวนของการปฏิบัติ เพื่อผู้อื่นเป็นงานที่สร้างกิจกรรมที่อำนวยให้ผู้อื่นได้รับความสะดวกสบายขึ้น เช่น งานต้อนรับ งานประชาสัมพันธ์ หรือแอร์โฮสเตส หรือสจ๊วต เพราะฉะนั้นงานให้บริการ คือ (พนม กายงค์. 2545 : 1 - 10) การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก กิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

การเริ่มต้นการเป็นผู้ให้บริการที่ดี การเริ่มต้นในการเป็นผู้ที่จะให้บริการที่ดี สิ่งที่ผู้ให้บริการควรต้องรู้ และเข้าใจ สามารถแบ่งได้ดังนี้ (พนม กายงค์. 2545 : 1 - 10)

1. รู้จักตนเองในงาน และหน้าที่จะต้องรู้จักบทบาทของตนเอง
2. รู้จักลูกค้า ผู้ติดต่อ และความต้องการ
3. รู้จักธรรมชาติ หรือลักษณะของงานบริการ

4. รู้วิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจ

งานบริการ คือ งานที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ด้วยการ "ให้" ทั้งในทางรูปธรรม (Concrete) และนามธรรม (Abstract) ซึ่งต้องการความละเอียดอ่อนเพื่อให้เข้าถึงความรู้สึกแห่งความซื่นชม และยังผลความพึงพอใจแก่ผู้รับ (พนม กายงค์. 2545 : 1 - 10) งานบริการเต็มไปด้วยขีดความต้องการของมนุษย์ที่ไม่เท่ากัน การให้บริการจึงต้องการฝีมือและคุณภาพสิ่งเหล่านี้จะต้องพัฒนาได้ด้วยการตระหนักถึงการฝึกอบรม ธุรกิจจะก้าวหน้าต้องนำการฝึกอบรมเป็นหัวใจของการบริหาร เพราะบริการที่ดี และมีคุณภาพทำให้ลูกค้านิยมกลับมาใช้บริการจากบริษัทซ้ำนั่น หมายถึง ความยั่งยืนของธุรกิจแต่ ถ้าไม่กลับมาใช้บริการนั่นคือการปรับปรุงและฝึกอบรมของพนักงานให้มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับธุรกิจการค้าและบริการเพราะทางบริษัทต้องการพนักงานทำงานที่ดีและมีคุณภาพสูง

บุคลากรใน บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ที่มีมาตรฐานในการให้บริการนั้นจะต้องดำเนินการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้มาตรฐานในการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการจึงต้องสร้างบุคลากรที่มีมาตรฐาน (พนม กายงค์. 2545 : 1 - 10) มีดังต่อไปนี้

1. มีทัศนคติที่ดีกับงาน
2. มีจิตวิญญาณพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ได้รับการฝึกอบรม และฝึกฝนจนเกิดทักษะในการบริการอย่างอัตโนมัติ
4. มีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้า ระบบขององค์กรเป็นอย่างดี และสามารถใช้สติปัญญาไหวพริบในการบริการผู้โดยสาร
5. เสนอแนวคิดใหม่ๆ ในการปรับปรุง หรือพัฒนาการบริการอยู่เสมอ

พนักงาน ซับบ์ อะวิเอชั่น ต้องปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องพบปะกับผู้โดยสารตลอดเวลา เพราะฉะนั้นการให้บริการแก่ผู้โดยสารต้องเป็นผู้ที่สดใสรักในการให้บริการหรือมีคุณสมบัติ (พนม กายงค์. 2545 : 1-10) ดังต่อไปนี้

S	-	Smiling	คือมีความยิ้มแย้ม
E	-	Early - Response	มีการตอบสนองที่รวดเร็ว
R	-	Respectfull	แสดงความนับถือให้เกียรติ
V	-	Voluntariness Manner	เต็มใจ หรือสมัครใจในงานบริการ
I	-	Image Enhancing	รักษาภาพพจน์ในองค์กร
C	-	Courtesy	อ่อนโยน สุภาพ มารยาทดี
E	-	Enthusiasm	กระตือรือร้น กระฉับกระเฉง

หัวใจของงานบริการเฉพาะบุคคลของพนักงานใน บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ต้องเผชิญกับผู้โดยสารหลายชาติหลายภาษา เพราะฉะนั้นปัญหาที่เกิดขึ้นจึงมีหลากหลาย การแก้ปัญหาจึงต้อง

รวดเร็วและมีทางเลือกให้แก่ผู้โดยสารตลอดการบริการ เพราะฉะนั้นจะต้องเป็นบุคคลที่ต้องรักในการให้บริการเพราะต้องมีความ พยายามมีบุคลิกที่ดูดีน่าเชื่อถือเพราะฉะนั้นหัวใจของงานบริการเฉพาะบุคคล (พนม กายงค์. 2545 : 1 - 10) จึงสามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

1. Competence ผู้ให้บริการต้องมีความสามารถที่จะให้บริการ
2. Knowledge ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้และรอบรู้ในงานที่ทำ
3. Pride มีความภูมิใจในอาชีพ คือ หยิ่งในศักดิ์ศรีของตน
4. Appearance มีมาดของผู้ให้บริการ ท่าทางที่ดี บุคลิกภาพที่ดีในการปรากฏตัว
5. Courtesy มีความถ่อมตัว มีไมตรีจิด หรือกิริยามารยาทที่ดี
6. Extra Effort มีความมานะมุ่งมั่น และมีความพยายาม

คุณสมบัติเป็นการสร้างคุณภาพในการให้บริการให้ผู้ใช้บริการหรือผู้โดยสารเกิดความประทับใจและเกิดความต้องการที่จะใจบริการอีกตลอดไป คุณสมบัติของผู้ให้บริการ (พนม กายงค์. 2545 : 1 - 10) มีดังนี้

1. รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิดใจที่ชอบให้บริการ ชอบช่วยเหลือ ดูแล ปกป้อง
2. รู้งาน รู้หน้าที่ คือ มีความรอบรู้ในงาน และรอบรู้ในเรื่องของธุรกิจที่ใกล้เคียง
3. มีความกระตือรือร้น คือ มีคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ด้วยความทะมัดทะแมงและกระตือรือร้น อดทน สนใจ คือ เป็นผู้ที่บริการให้กับผู้ใช้บริการ
4. ความอดทนต่อสภาพ หรือสถานการณ์ต่างๆ ได้ เช่น อดทนต่อการถูกตำหนิ ด่าว่าร้องเรียน หรือคำบ่น เป็นต้น
5. มีอัธยาศัยไมตรี คือ เป็นผู้ที่มีหูตาไวในการบริการ ซึ่งจะต้องรู้จักสังเกต หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ
6. มีความยิ้มแย้มแจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริงสดใสในการบริการ
7. มีไหวพริบปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหา และปัญหาเฉพาะหน้า
8. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในงาน
9. เกิดความจดจำ โดยส่วนใหญ่เราใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสาร หรือคอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูล ซึ่งสามารถช่วยในการทำงานได้
10. น้ำใจงดงาม ซึ่งบางองค์กรตั้งเป็นคำขวัญในการบริการ สร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี

คุณภาพของการบริการยุคใหม่จะมองถึงความประทับใจจากการสัมผัสบริการมากกว่าจำนวนบริการ หรือจำนวนผู้ใช้บริการซึ่งมี 2 ช่วงบริการ คือ

1. ช่วงเวลาที่สัมผัสบริการแล้วเกิดความพึงพอใจ จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความต้องการที่จะมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง หรือ

2. ช่วงเวลาที่สัมผัสแล้วเกิดความไม่พึงพอใจ จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความไม่ต้องการบริการอีก หรือเรียกว่า บัญชีสะสมอารมณ์

2. แนวความคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม และความจำเป็นในการฝึกอบรม

การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในองค์กร เพื่อที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดทักษะ ความรู้ความชำนาญในงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และตรงตามจุดมุ่งหมายนอกจากนั้นยังทำให้มีการปรับปรุงและมีการพัฒนาการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะฉะนั้นการฝึกอบรมเป็นส่วนช่วยในการเพิ่มพูนทักษะ และปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเหตุนี้การฝึกอบรมจึงมีลักษณะเจาะจง และมีเป้าหมายเพื่อเป็นการพัฒนาองค์กร การฝึกอบรมจึงเป็นการเรียนรู้เพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กรให้มีประสิทธิภาพ

วิจิตร อาวะกุล (2540 : 14) ให้ความหมายของการฝึกอบรม คือ กระบวนการ การเพิ่มความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของบุคคล หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าการพัฒนาบุคคล

ธำรงค์ศักดิ์ หมื่นจักร์; และ ศรีสง่า กรรณสูต (2527 : 84) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการในการพัฒนาคุณภาพของคนในหน่วยงาน โดยการเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการพัฒนาความสามารถ ศักยภาพ และทัศนคติของพนักงานแต่ละคนในหน่วยงานไปในทางที่ดีขึ้นเป็นที่พึงปรารถนาแก่หน่วยงานนั้นๆ

บุญคง หันจางสิทธิ์ (2531 : 229) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้พัฒนาในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานและการผลิตในปัจจุบัน และในอนาคต หรือเป็นกรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนผลผลิตส่วนเพิ่มของแรงงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ทองฟู ชินะโชติ (2531 : 2) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงาน โดยมุ่งพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถ การฝึกอบรมจึงเป็นกรรมวิธีอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารใช้พัฒนาพนักงาน

เสนาะ ดิเยาว์; สุปราณี ศรีฉัตราภิมุข; และ นิยะดา ชุณหวงค์ (2525 : 107) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งโดยมุ่งให้คนได้รู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อแลกเปลี่ยนพฤติกรรมคนไปในทางที่ต้องการ

ไมตรีทอง ประวัติ (2529:5) กล่าวว่า การฝึกอบรม และการสัมมนาเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผลในการใช้ความคิด และการกระทำ ทักษะ ความรู้

และทัศนคติที่เหมาะสม หรือกระบวนการในอันที่จะเพิ่มพูนความรู้พัฒนาฝีมือในการทำงาน สมรรถนะของบุคคล

จากความหมายของการฝึกอบรม คือ เป็นขบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากร

1. เป็นการเพิ่มพูนความถนัด (Skill) รวมถึงการเพิ่มพูนความรู้และการเพิ่มพูนความเข้าใจทางด้านอื่นๆ อาทิเช่น เพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) เพิ่มพูนความเข้าใจ (Understanding)

2. พัฒนานิสัยการทำงานให้ถูกต้อง หรือทัศนคติ (Attitude) ความรู้สึกนึกคิดที่ถูกที่ดีและความคิดสร้างสรรค์

3. เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน ทางด้านทักษะ (Skill) ความชำนาญในงาน

4. เพิ่มพูนระเบียบ และระบบทำให้ก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์การ

2.1 ความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs)

ความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง สภาพสถานการณ์หรือปัญหาต่างๆ ที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม ความจำเป็นในการฝึกอบรมเกิดจาก ความแตกต่างของสถานภาพของการปฏิบัติงานที่ต้องการ หรือคาดหวังกับสภาพการทำงานที่เกิดขึ้นในปัจจุบันโดยแก้ไขได้การให้ความรู้ความชำนาญทัศนคติใหม่ต่อบุคลากรในองค์กรเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ ซึ่งแบ่งความจำเป็นที่หน่วยงานต่างๆ ต้องมีการพัฒนาการฝึกอบรม (เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. 2539 : 11 - 15) ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้พนักงานปรับความรู้ทักษะในการฝึกอบรมหรือจากการทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ ให้สอดคล้องเหมาะสมกับงานสามารถปรับตัวและใช้ความรู้ความสามารถของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. เพื่อพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีความรู้และทักษะซึ่งมีความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอันเป็นผลให้การดำเนินงานขององค์กรได้ผลดียิ่งขึ้น

3. เพื่อปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานให้คล่องตัว มีประสิทธิภาพเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถ ในการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

4. เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงขององค์กร หรืออาจมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างระบบบริหาร เพราะฉะนั้นการเตรียมการฝึกอบรมบุคลากรที่จะได้รับผลกระทบเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น

5. เพื่อแก้ไขปัญหาในต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในนโยบายและจุดมุ่งหมายของหน่วยงานทำให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจ และการแก้ไขวิธีหนึ่งก็โดยการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร

ความจำเป็นในการฝึกอบรมถือเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญที่สุดของการจัดฝึกอบรม เพื่อที่จะสามารถทราบได้ว่าความต้องการในการพัฒนาหรือปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นเป็นลักษณะใดแล้วต้องการ

ฝึกอบรมในเรื่องหรือลักษณะใด เพื่อตรงตามความต้องการของพนักงานและยังสามารถ แก้ไขปัญหาได้ตรงตามเป้าหมาย หรือพัฒนาได้ตรงตามต้องการของบริษัทฯ จึงต้องมีการค้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรม

เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ (2539 : 14 - 15) กล่าวว่า ความสำคัญของการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้นเพราะการฝึกอบรมเป็นความสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนามนุษย์ภายในองค์กรให้มีความรู้ทักษะที่เพิ่มมากขึ้นในการสร้างนโยบาย เพื่อให้มีการฝึกอบรมในองค์กรอย่างต่อเนื่องนั้นต้องใช้ต้นทุนในการดำเนินงานมิใช่น้อย ฉะนั้นการตัดสินใจเพื่อจัดฝึกอบรมนั้นมีความสำคัญ เป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการและไม่เป็นการสูญเปล่าในการทำโครงการการฝึกอบรม

วิจิตร อาวะกุล (2540 : 126) กล่าวว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง สภาพสถานการณ์ หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม ความจำเป็นในการฝึกอบรมเกิดจากความแตกต่างของสภาพการทำงานที่ต้องการ หรือคาดหวังกับสภาพการทำงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจะแก้ไขโดยการเพิ่มเติมความรู้ความชำนาญทัศนคติใหม่ก่อนที่จะทำการฝึกอบรมจะต้องหาความจำเป็นที่จะต้องทำการฝึกอบรมเสียก่อน ความจำเป็นในการฝึกอบรม ของหน่วยงานหรือการทำงานคือปัญหาและอุปสรรคของหน่วยงาน

ฉะนั้นความจำเป็นในการฝึกอบรม จึงหมายถึง ปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้องใดๆ เรื่องใดเรื่องหนึ่งในการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้ไม่พอ และความเข้าใจ ความชำนาญและสามารถที่จะแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม โดยทั่วไปผู้ปฏิบัติงานไม่ดีเพราะขาดสิ่งเหล่านี้ (วิจิตร อาวะกุล. 2540 : 127 - 173) มีดังต่อไปนี้

K = Knowledge ความรู้ ขาดความรู้ ความรู้ไม่พอสำหรับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

A = Attiude ทัศนคติ ขาดท่าทีความรู้สึกที่ดีต่องาน ขาดความรักงาน ขาดความทุ่มเท

P = Practice การฝึกปฏิบัติ การปฏิบัติที่ไม่ถูกวิธี ขาดหลักวิธีทำงานที่ถูกต้อง ไม่ตั้งใจ มักง่าย ไม่เอาใจใส่

S = Skill ทักษะไม่พอ เนื่องจากฝึกฝนมาน้อย ต้องฝึกอบรมเพิ่มเติมใช้ความสามารถไม่เต็มที่

I = Interest ความสนใจ เนื่องจากขาดการจูงใจที่ดีและเหมาะสม

U = Understanding ความเข้าใจในวิธีการทำงานต่างๆ เรียนน้อย อบรมมาน้อย ทำงานได้ไม่สมบูรณ์การฝึกอบรมจึงต้องทำการเปลี่ยนแปลงเพิ่มพูนสิ่งดังกล่าวในตัวบุคคลอาจแยกอบรมเฉพาะด้านความรู้ ทัศนคติ หรือด้านทักษะ ด้านความเข้าใจ ตามความจำเป็น

2.2 ประเภทของความจำเป็นในการจัดฝึกอบรม

ความจำเป็นในการจัดฝึกอบรม มี 3 แบบ (เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. 2539 : 16 - 20) ดังนี้

แบบที่ 1 ใช้วิธีค้นหาเป็นเกณฑ์ แบ่งความจำเป็นในการฝึกอบรมไว้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ชัดแจ้ง ประเภทนี้สามารถรู้ได้ถึงความจำเป็นโดยใช้ประสบการณ์หรือความนึกคิดตามเหตุผลธรรมดาไม่ต้องวิเคราะห์วิจัย เช่น การรับคนเข้าทำงานใหม่ การขยายงาน

2. ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ต้องค้นหาความเปลี่ยนแปลงบางประการที่ทำให้เกิด ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น ผลงานที่ได้ไม่มาตรฐาน มีการสิ้นเปลืองมาก คนขาดงานบ่อย ความจำเป็นในลักษณะนี้ต้องทำการศึกษาสำรวจและวิเคราะห์ต่อไป เพื่อค้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรม

แบบที่ 2 เป็นการแบ่งโดยพิจารณากับผู้ที่มีความจำเป็นเป็นเกณฑ์ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ความจำเป็นในการฝึกอบรมเป็นรายบุคคล (Individual Needs) คือ ความจำเป็นที่ต้องฝึกอบรมบุคคลนั้นให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ ให้ได้ผลตามเป้าหมายของหน่วยงานโดยเป็นการวิเคราะห์จากผลงานเปรียบเทียบ กับมาตรฐานที่วางไว้ก็จะสามารถทราบถึงความจำเป็นต่อการที่จะได้รับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มเติมความรู้ และทักษะที่ขาดหายไป หรือเพื่อปรับปรุงบุคลิกลักษณะบางประการของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละราย ก็สามารถเรียนรู้ได้จากการฝึกอบรม (Organization Needs)

2. ความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร คือ สถานการณ์ หรือปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคลในองค์กรนั้นซึ่งต้องแก้ไขปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ความจำเป็นประเภทนี้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลมีความรู้ความสามารถสูงไม่มีปัญหาเรื่องตัวบุคคลแต่เมื่อร่วมกันทำงานเป็นกลุ่มกันผลงานที่ปรากฏไม่ดีเท่าที่ควร ฉะนั้นความจำเป็นต้องทำการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถให้เพิ่มพูนมากขึ้น

แบบที่ 3 เป็นการพิจารณาถึงช่วงเวลาแบบได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ความจำเป็นในปัจจุบัน หมายถึง ความจำเป็นที่ต้องดำเนินการเพื่อช่วยในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสมบูรณ์ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้

2. ความจำเป็นในอนาคต หมายถึง ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ต้องมีการจัดทำโครงการขึ้นในปัจจุบันเพื่อให้สามารถปรับปรุงแก้ไข และสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถทักษะ

เพื่อดำเนินการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ในอนาคต หรือเพื่อป้องกันปัญหาอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

ความจำเป็นของการฝึกอบรม มีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง หรือเกิดขึ้นเป็นประจำ (เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. 2539 : 20 - 22) เช่น

1. งานไม่สำเร็จตามกำหนด
2. ผลงานไม่ได้มาตรฐาน
3. การปฏิบัติงานล่าช้า
4. งานอย่างเดียวกัน ทำกันคละแบบ
5. การพิจารณาเงินเดือน ความดี ความชอบ ไม่ยุติธรรม ไม่เหมาะสม
6. ขวัญกำลังใจในการทำงานต่ำ
7. อัตราการลาออกสูง
8. พนักงานไม่ตั้งใจทำงาน

2.3 ความจำเป็นที่องค์การต้องการทำการฝึกอบรม

ความจำเป็นที่ทางองค์การต้องมีการจัดการฝึกอบรมในแต่ละครั้งต้องมีการสำรวจหาความจำเป็นในแต่ละครั้งที่จัดการฝึกอบรม เพื่อสนองความต้องการในการฝึกอบรม และจะทำให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จในจุดมุ่งหมาย และตรงตามเป้าหมายที่ทางบริษัทได้วางไว้ทำให้ทางองค์การต้องจัดทำการฝึกอบรม (วิจิตร อาวะกุล. 2542 : 25 - 26) ดังนี้

1. พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานจะมีเพียงความรู้ก่อนการทำงาน แต่ยังไม่อยู่ในสภาพ ที่จะปฏิบัติงานในองค์การที่มีประสิทธิภาพได้ต้องมีการสอนงาน อบรมงาน เพื่อปรับความรู้ที่เรียนมาให้สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานในองค์การได้ ซึ่งจะต้องฝึกอบรมพนักงานของบริษัทฯ ในรูปแบบที่ทางบริษัทตั้งเป้าหมายไว้

2. เพื่อการเปลี่ยนแปลงความก้าวหน้าและชื่อเสียงขององค์การ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจากการจัดการฝึกอบรมที่เข้มแข็ง และมีประสิทธิภาพเป็นประจำทันเหตุการณ์อยู่เสมอ

3. ทางองค์กรจะดำรงอยู่ได้ต้องมีความเจริญก้าวหน้า การบริการเจริญเติบโตกว้างขวางทางองค์กรต้องสร้างคนที่มีความรู้ความสามารถออกไปปฏิบัติหน้าที่อย่างมีศักยภาพจึงจำเป็นต้องสร้างบุคคลให้มีความรู้ความสามารถและเข้าปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

4. ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้านจำเป็นต้องอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการปรับตัว ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงจึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล เพื่อให้พนักงานมีความสามารถในการรับผิดชอบหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน

5. พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรมาเป็นเวลานานแม้ว่าจะมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แต่เมื่ออยู่กับที่ กับงานนานๆ จะเกิดความจำเจ เมื่อยล้า เหนื่อยหน่าย ย่อท้อ ซึ่งเป็นธรรมดาของมนุษย์ที่ไม่มีการเพิ่มเติมทางด้านความรู้ ขวัญ และกำลังใจ จำเป็นต้องจัดให้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อการพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานร่วมกันในองค์กร

6. องค์กรต้องวางแผนพัฒนาพนักงานที่จะฝึกอบรมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อประโยชน์จากทางบริษัทที่จะได้รับงานฝึกอบรมจึงมีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อองค์กรโดยทางบริษัทจะต้องจัดการฝึกอบรม

การจัดทำโครงการฝึกอบรมต้องเริ่มจาก ความจำเป็นในการฝึกอบรม แต่การฝึกอบรมเพื่อให้พ้นๆ ไปจะเป็นการสูญเปล่า ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่แท้จริงเท่านั้นที่จะทำให้การพัฒนาบังเกิดผลและคุ้มค่าให้ตรงเหมาะสมกับความจำเป็นของพนักงาน (วิจิตร อาวะกุล. 2540 : 27 - 61)

จึงสรุปได้ว่า การฝึกอบรมที่ทางบริษัทจะต้องจัดขึ้นนั้น ถ้าจะให้การฝึกอบรมได้บรรลุเป้าหมายตรงตามจุดมุ่งหมายที่ทางบริษัทได้วางไว้นั้น ก็จะต้องสำรวจความจำเป็นต่อการฝึกอบรมว่า พนักงานในบริษัทมีความจำเป็นในการฝึกอบรมเรื่องใดมากที่สุด เพื่อตอบสนองได้ตรงตามความต้องการที่จะพัฒนา หรือแก้ไขได้ตรงเป้าหมาย เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานและมีการพัฒนาได้ตรงตามเป้าหมาย และปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง ผู้ประเมินจะตรวจดูความเรียบร้อยของปัญหาและอุปสรรคที่ผู้วางแผนโครงการดำเนินไปอย่างราบรื่น และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 ประเภทของการฝึกอบรม

การจัดฝึกอบรมขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้รับความรู้ ทักษะความชำนาญสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) การฝึกอบรมพนักงานทั่วไปแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ คือ

1. *การฝึกอบรมก่อนการทำงาน (Pre - service Training)* เป็นลักษณะการฝึกอบรมให้แก่บุคคลที่จะเริ่มปฏิบัติงานในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งขององค์กร เมื่อเริ่มเข้ามารับตำแหน่งเป็นการฝึกอบรมแบบปฐมนิเทศ (Introduction or Orientation) คือการแนะนำคนเข้าทำงานใหม่ ให้รู้ถึงองค์กร (Organization History) นโยบายขององค์กร (Organization Policies) วัตถุประสงค์ขององค์กร (Organization Objectives) เพื่อช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. *การฝึกอบรมระหว่างการทำงาน (In - service Training)* เรียกว่า การฝึกอบรมบุคลากรประจำตำแหน่ง โดยมุ่งที่เพิ่ม ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และความชำนาญของงานที่ปฏิบัติของบุคลากรเหล่านั้น ซึ่งการฝึกอบรมแบบนี้ แบ่งได้เป็นประเภทดังนี้

2.1 การฝึกอบรมโดยการให้ทำงาน (On - the - job Training) เป็นการฝึกสอนโดยการให้ทำงานจริง ๆ ใช้สถานที่จริงเป็นที่ฝึกอบรม การฝึกอบรมประเภทนี้เหมาะกับงานที่ไม่จำเป็นที่ต้องใช้ทักษะมาก (Unskilled) หากงานที่ต้องอาศัยความรู้มากก็ต้องอาศัยพื้นฐานการศึกษาเป็นต้น

2.2 การฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการ (Verstibule Training) เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องโดยอาศัยห้องปฏิบัติการที่มีสภาพเหมือนการทำงานจริง ๆ เพื่อให้พนักงานใหม่ฝึกปฏิบัติงาน เรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องคำนึงถึงความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน และสามารถฝึกอบรมพนักงานได้เป็นจำนวนมาก ๆ โดยไม่ต้องหยุดปฏิบัติงานประจำเพื่อใช้สถานที่จริง

3. *การฝึกอบรมวิชาชีพ (Vocational Training)* เป็นการฝึกอบรมโดยมุ่งเน้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะความชำนาญในงานให้เหมาะกับความต้องการในการปฏิบัติงานในตลาดแรงงาน การฝึกอบรมผู้บริหาร วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมครั้งนี้ เป็นการฝึกอบรมให้รู้จักคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีเหตุมีผล

2.5 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมในแต่ละครั้งต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพื่อให้การฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้นการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้นจะทำให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. ช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ช่วยประหยัดความสิ้นเปลืองในการดำเนินงานของหน่วยงานเนื่องจากผลของการอบรม
3. ทำให้พนักงานมีความรู้ความสามารถใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ช่วยทำให้งานที่ได้ถูกต้องแม่นยำ มีความผิดพลาดน้อย (ทองฟู ซินโชติ. 2531 : 9-11)
4. ลดเวลาในการเรียนรู้งานให้น้อยลง และการฝึกอบรมแบบนี้เป็นการเพิ่มทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน ดวามชำนาญ ทำให้คนงานมีความรู้พร้อมที่จะทำงานได้ทันทีแบ่งเบาภาระหน้าที่ เมื่อบุคลากรมีความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มองเห็นการเลื่อนขั้นในตำแหน่งให้สูงขึ้น
6. สามารถช่วยลดปัญหาต่าง ๆ
7. พัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ได้อย่างดี รวมถึงความรู้เพิ่มทักษะและความชำนาญด้วย
8. แก้ปัญหาบุคลากรขาดแคลนในบางตำแหน่งที่ไม่สามารถจะหาบุคลากรจากภายนอกตามที่หน่วยงานต้องการ ดังนั้นการฝึกอบรมเพื่อยกระดับบุคลากรภายในหน่วยงาน

ก ๒๕๑๑๑ ร 3

สรุป การฝึกอบรมในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น เป็นลักษณะของการฝึกอบรมประเภทระหว่างปฏิบัติงาน จึงเป็นกระบวนการ การเพิ่มความรู้ทักษะและพัฒนาฝีมือในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการฝึกอบรมช่วยแก้ปัญหาและปรับปรุงคุณภาพงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันได้อย่างเต็มที่ และยังสามารถใช้ขีดความสามารถได้อย่างเต็มที่ด้วยเช่นกัน เพราะฉะนั้นการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และการแก้ไขปัญหาบางประการในการปฏิบัติงานเท่ากับเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และสร้างกำลังใจในการทำงาน และยังช่วยให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อีกทางหนึ่งด้วยทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ช่วยลดความสิ้นเปลืองได้อีกด้วย

3. การพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน และการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะ

ในการฝึกอบรมของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น เป็นการให้พนักงานมีการเพิ่มพูนความรู้ เพื่อก่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน และยังเป็นการพัฒนาทั้งทางด้านบุคคลและการพัฒนางานให้เกิดการมีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน และยังเป็นการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและยังสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานให้มีการพัฒนามากยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในแต่ละหน่วยงานของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น จึงแยกเป็นการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานและเป็นการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะ ดังนี้

3.1 การพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน

บุคคลในนโยบายพัฒนาคนของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 กล่าวไว้ว่า ปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จ ก็คือ "คน" หรือ "บุคลากร" ในองค์กรนั่นเอง และนี้เองถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กรที่ต้องพัฒนาให้มีสมรรถภาพในด้านความรู้ ความสามารถทักษะ เจตคติ และพฤติกรรมเพื่อการทำงาน หรือบริการอย่างมีประสิทธิภาพและมาตรฐานสากล (วิจิตร อาวะกุล. 2540 : 29)

วิจิตร อาวะกุล (2540 : 17 - 18) กล่าวว่า การฝึกอบรมที่ดีจะต้องสามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงองค์กรและพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป การพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานให้มีความรู้ความสามารถประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเตรียมบุคคลให้พร้อมและมีความสามารถนำวัตถุประสงค์ และนโยบายของหน่วยงานไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

สุมาลี ปิตยานนท์ (2539 : 18 - 19) กล่าวว่า การพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานหรือฝีมือกำลังคน ทุกระดับในการเพิ่มความสามารถเพื่อสร้างความชำนาญในการปฏิบัติงาน และเพื่อปรับปรุงฝีมือการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท เพื่อปรับปรุงความสามารถของด้านเทคนิคและฝีมือพนักงานเพื่อการยกระดับในการปฏิบัติงาน และความรู้เกี่ยวกับพนักงานของบริษัทฯ

การเพิ่มทุนมนุษย์ให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ของบุคคลสามารถวัดได้ 2 ระดับ (สุมาลี ปิตยานนท์. 2539 : 95 - 96) คือ

1. ระดับบุคคล คือ การที่ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจากการฝึกอบรมจะสะท้อนออกมาในรูปค่าจ้าง และรายได้ที่เพิ่มขึ้น โอกาสในการแสวงหางานตลอดจนคุณภาพของงาน และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2. ระดับบุคคล คือ จะทำให้มีผลต่อเนื่องทำให้เศรษฐกิจมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นรายได้ประชาชาติสูงขึ้น การกระจายรายได้ในสังคมดีขึ้นอาจทำให้เกิดผลสะท้อนกลับทำให้อุปสงค์สำหรับการศึกษาและการฝึกอบรมที่เพิ่มขึ้นด้วย

ทองฟู ชินะโชติ (2531 : 156 - 159) กล่าวว่า พนักงานเป็นบุคคลประเภทหนึ่งที่จัดได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งในบริษัท เนื่องจากเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ส่งผลยังความอยู่รอดในบริษัทการพัฒนาเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่เป็นระบบ ทั้งเกี่ยวข้องกับความประสงค์และความสนใจของพนักงานแต่ละคนที่จะทำให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

การพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานเป็นการเพิ่มพูนปรับปรุงสมรรถภาพของกำลังคนประสบการณ์ให้สอดคล้องกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงาน ทำให้การฝึก อบรม และการพัฒนาบุคลากร เพื่อเสริมสร้างพนักงาน ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะ อย่างรวดเร็ว และการสำรวจความจำเป็น ในการฝึกอบรมอยู่เสมอๆ สามารถสร้างความรู้สึกให้กับพนักงานเข้าใจที่จะพัฒนาตนเอง (ทองฟู ชินโชติ 2531:160 –161) การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคลเมื่อพนักงานมาปฏิบัติงานการฝึกอบรมมีส่วนในการเสริมสร้างความสามารถ ให้เหมาะกับตำแหน่งการศึกษาจึงนับเป็นการเรียนรู้เพิ่มพูนในหลาย ๆ ด้าน โดยการฝึกอบรมเป็นการเรียนรู้เฉพาะเรื่องในหน้าที่ความรับผิดชอบ ทักษะ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ การพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานจึงเป็นกระบวนการในการเติบโตของบริษัทฯ

การพัฒนาบุคลากรในทางด้านการบริการขององค์กรย่อมทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานสามารถบรรลุสู่จุดมุ่งหมายตามเป้าหมายที่ทางบริษัทได้ตั้งหมายไว้จึงต้องมีการอบรมพนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นบุคลากรเป็นทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กรจึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ให้พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับงาน และภาวะความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตื่นตัวและปรับปรุงอยู่เสมอ (วิจิตร อาวะกุล. 2540 : 36) ดังนี้

1. ให้ทุกหน่วยงานเร่งรัดพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในอนาคต

2. เน้นการพัฒนาผู้บริหารทุกระดับให้เป็นมืออาชีพ

3. มีการจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาบุคลากรต้องเน้นย้ำ แทรกภาวการณ์เป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม และระเบียบวินัยด้วยเสมอ

4. หัวหน้าต้องสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้มีโอกาสที่จะมีการพัฒนา และหน้าที่พัฒนางานตนเองควบคู่ไปด้วย

5. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีการก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์ รวมทั้งมีการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานระดับสูงขึ้นในอนาคต

6. ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม

3.2 วัตถุประสงค์ในการพัฒนาบุคลากร

วัตถุประสงค์ที่สำคัญในการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน ก็เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในการที่ปฏิบัติงาน และด้านความตื่นตัวให้กับพนักงานที่พัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ สร้างทัศนคติต่อหน้าที่การงาน มีความรับผิดชอบ ตลอดจนทางด้านความพร้อม เพื่อที่จะได้มีความก้าวหน้าต่อไป (ทองฟู ชินะโชติ. 2531 : 156)

การฝึกอบรมในองค์กรแต่ละหน่วยงานนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อความมุ่งหมายเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาและปรับปรุงในด้านต่างๆ (วิจิตร อาวะกุล. 2540 : 69) ดังต่อไปนี้

1. การปรับปรุงให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ เช่น เทคนิคการปฏิบัติงานและสังคม

2. ความสามารถในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเฉพาะเรื่องที่ทำงานรับผิดชอบ หรือด้านใดด้านหนึ่ง

3. ปรับปรุงเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ ความคิดในเรื่องต่างๆ สามารถวิเคราะห์กลั่นกรอง สัมพันธ์ปัจจัยต่างๆ ให้สอดคล้องกันในสภาวะที่แปรเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา

4. ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานด้วยตนเอง

5. ส่งเสริมให้บุคลากรใช้ความคิดอ่านอย่างรอบคอบของตนเอง ทำงานด้วยฝีมือและมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน โดยมิต้องรอคำสั่งให้ทำงาน

6. สามารถทำงานด้วยตนเอง และพึ่งพาอาศัยผู้อื่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะพัฒนาตนเอง และงานให้ดีขึ้นเจริญงอกงาม

3.3 การเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน (Skill Training)

การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานเนื่องจากเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า และเพื่อเพิ่มฝีมือในการปฏิบัติงานวิธีนี้เป็นวิธีที่ทำให้ได้ใช้ความรู้จากพนักงานจริงๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้คนที่ปฏิบัติงานให้มีความสามารถตรงตามสายงานอย่างแท้จริง (ทองฟู ชินโชติ. 2531 : 104)

วิจิตร อาวะกุล (2540 : 41 - 43) กล่าวว่า เมื่อเรามีความต้องการคนที่มีทักษะ (Skill) มีฝีมือ ความชำนาญงานเป็นพิเศษเฉพาะงานให้มีประสิทธิภาพ ก็จำเป็นที่ต้องให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีฝีมือการทำงานเท่านั้น เมื่อยังมีความรู้ความสามารถยังไม่เพียงพอหรือต้องการเพิ่มทักษะให้สูงขึ้น จึงต้องมีการจัดการฝึกอบรม เพราะฉะนั้นการฝึกอบรมเป็นวิธีเพิ่มประสิทธิภาพฝีมือความชำนาญงานอย่างได้ผลและรวดเร็วกว่าวิธีการไปค้นหาคัดเลือกคนมีฝีมือขั้นสูงที่มีมาปฏิบัติงาน

การฝึกอบรมเป็นการสร้างความสามารถและสร้างทักษะต่างๆ ให้พนักงานสามารถนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตและปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการทำให้ผลิตภาพของทรัพยากรมนุษย์สูงขึ้น (สุมาลี ปิตยานนท์. 2539 : 96 - 98) การพัฒนาทักษะมีวัตถุประสงค์ เพื่อช่วยการฝึกอบรมแก่พนักงานทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ทางบริษัทให้ได้มีโอกาสพัฒนาทักษะใหม่ การฝึกอบรมในบริษัทมีเป้าหมายในการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะโดยมีแผนและมีนโยบายในการฝึกอบรม (สุมาลี ปิตยานนท์. 2539 : 178 - 179) เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทักษะ การเป็นหัวหน้า เพื่อให้พนักงานมีความรู้มากขึ้น เนื่องจากการฝึกอบรมสามารถยกระดับความรู้ และทักษะ (สุมาลี ปิตยานนท์. 2539 : 198 - 199) ของพนักงานในบริษัท ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล (2545 : 15) กล่าวว่า ทักษะที่พึงประสงค์เป็นปัจจัยภายในของการเรียนรู้เพิ่มขึ้นเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมร่วมกันทำงานเป็นทีมบนพื้นฐานรู้จักตนเอง รู้จักองค์กร ให้น้ำหนักกับคุณภาพ และความรับผิดชอบกระบวนทัศน์ใหม่ให้ความสำคัญของ "คน" กับ "ระบบ" และเชื่อว่ากระบวนการทั้งหลายไม่มีจุดสูงสุดทุกอย่างปรับปรุงให้ดีได้เสมอ ทำให้เกิดความกล้าและทำงานเป็นทีม กระบวนทัศน์จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดสรรทรัพยากร จึงทำให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งครอบคลุมคุณลักษณะต่อไปนี้ (ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2545 : 1 - 5)

1. การเรียนรู้จะก่อให้เกิดทักษะทางวิชาการ (Academic Skills)
2. การเรียนรู้เพื่อปฏิบัติงานได้จริง จะก่อให้เกิดทักษะทางอาชีพ (Occupation Skills)
3. การเรียนรู้เพื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่น จะก่อให้เกิดทักษะมนุษย์ และทักษะการสื่อสาร (Human Skills and Communication Skills)
4. การเรียนเพื่อชีวิตจะก่อให้เกิดทักษะการจัดการ (Management Skills) และการจัดการกับตนเอง (Self - management Skills) คุณลักษณะดังกล่าวจะส่งผลดีต่อผู้เรียน และสังคมในด้านต่างๆ เช่น (ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2545 : 1 - 5)

4.1. มาตรฐานการครองชีพ (Standard of living) ที่ดีขึ้น

4.2. การเพิ่มผลผลิต (Raising Productivity) ให้มีคุณภาพมากขึ้น

4.3. การจูงใจให้มีการลงทุนทางเศรษฐกิจ (Attracting Capital Investment)

4.4. เพิ่มความสามารถในการหารายได้ (Increasing Earning Power)

4.5. พัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพ (Health) โภชนาการ (Nutrition) และการศึกษา (Education) ที่ดีขึ้น

4.6. เพิ่มโอกาสทางด้านต่างๆ (Expanding Opportunity)

4.7. ตระหนักในความพอเพียง (Self - Sufficient) และความยั่งยืน (Sustainability)

4.8. สามารถคิดแบบองค์รวม (Holistic) โดยมีความรอบรู้ (Generalist) และรู้จริง ทำให้คิดเป็น ทำเป็น วิเคราะห์ได้

ต้องมีการมุ่งเน้นการพัฒนาการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีซึ่งสามารถจำแนกได้ (วิจิตร อาวะกุล. 2540 : 31) ดังต่อไปนี้

1. จัดทำระบบข้อมูลด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและสร้างเครือข่ายข้อมูล ในด้านทรัพยากรระหว่างหน่วยงาน

2. จัดทำระบบการพัฒนาคุณภาพงาน เพื่อการปรับปรุง และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3. พัฒนาในแต่ละหน่วยงานให้สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและ/หรือการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ ในการพัฒนาทักษะการฝึกอบรมจะทำให้องค์กรแต่ละองค์กรมีการพัฒนาทั้งทางด้านพนักงานรวมถึงทักษะในการทำงานของแต่ละหน่วยงาน ฉะนั้นองค์กรจึงควรกำหนดนโยบายและหลักการในการพัฒนาทางด้านทักษะและปรับปรุงประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน (วิจิตร อาวะกุล. 2540 :) เพื่อให้มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาทักษะ ดังนี้

1. ฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้เบื้องต้น ความรอบรู้ที่จำเป็นในการทำงานและปรับปรุงตัวให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมในการทำงานแก่พนักงานทุกคนทุกระดับ

2. ฝึกอบรมทางเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้กับลักษณะเฉพาะคนเฉพาะอย่าง โดยให้ความรู้ความสามารถในหน้าที่ความรับผิดชอบโดยเฉพาะเจาะจงลงไปในแต่ละงาน

3. จัดฝึกอบรมทางการบริหารให้พนักงานเป็นหัวหน้างานทุกระดับให้มีความรู้ในการบริหาร ความรอบรู้ เพื่อทำงานเป็นทีม เพื่อผลงานในการปฏิบัติงาน

4. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีทุนมนุษย์

มนุษย์เป็นส่วนสำคัญที่สุดของระบบเศรษฐกิจในฐานะที่มนุษย์เป็นตัวสร้างอุปสงค์ หรือความต้องการต่อสินค้าและบริการและความต้องการอันไม่จำกัดของมนุษย์ที่มีส่วนทำให้ ระบบ

เศรษฐกิจต้องหาทางตอบสนองให้เพียงพอโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด (ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2545 : 1 - 5)

การผลิตในระบบเศรษฐกิจพบว่าปัจจัยการผลิตทั้งสี่ประการ คือ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ แรงงาน ทุน และผู้ประกอบการนั้นมนุษย์จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของปัจจัยการผลิตด้วยคือเป็นทั้งผู้ประกอบการโดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนสำคัญที่สุดในการผลิตของระบบเศรษฐกิจ คือแรงงานนั้นมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาการเศรษฐกิจโดยตรง เพราะฉะนั้นถ้าพิจารณาในแง่ของอุปทานของปัจจัยการผลิตของระบบเศรษฐกิจมนุษย์จึงเป็นอุปทานของปัจจัยการผลิตของระบบเศรษฐกิจด้วย เช่น ทรัพยากร หรือปัจจัยการผลิตอื่นๆ จึงสามารถเรียกได้ว่า มนุษย์ก็เป็นทรัพยากรชนิดหนึ่ง คือ “ทรัพยากรมนุษย์”

ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล (2545 : 1 - 5) กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์ คือ บุคคลที่มีความพร้อม มีความจริงใจ และมีความสามารถที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือบุคคลในองค์การที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

เทียนฉาย กีระนันท์ (2531 : 9) กล่าวว่า ทุนมนุษย์ คือ สต๊อกของความรู้ ทักษะประสบการณ์ความชำนาญงานของแต่ละบุคคลนั้นเอง การฝึกอบรมจึงเป็นเรื่องของการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสต๊อกของมนุษย์ การอนามัย และสาธารณะสุขที่ดีก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้แรงงานมีคุณภาพที่ดีและการอพยพย้ายถิ่นก็เป็นเรื่องที่ทำให้แรงงานเกิดประสบการณ์ และเป็นการจัดสรรทรัพยากรมนุษย์ให้ถูกต้องสอดคล้องกับการผลิตของระบบเศรษฐกิจ

บุญคง หันจางสิทธิ์ (2540 : 2) กล่าวว่า มนุษย์ที่มีคุณภาพเป็นประโยชน์และเป็นบ่อเกิดแห่งทรัพย์ และความมั่งคงของประเทศ เรียกว่า “ทรัพยากรมนุษย์”

เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ (Economics of Human Resource) เป็นเรื่องมนุษย์ และสังคม ที่จะเลือกใช้ทรัพยากรที่มีค่า และหายากไปใช้ในการผลิตการฝึกอบรมชนิดต่างๆ และไปพัฒนาความรู้ความชำนาญจิตใจ อุปนิสัยและบุคลิกภาพเมื่อสังคมใดใช้ทรัพยากรที่มีค่าในการฝึกอบรม และให้การศึกษาทำให้คนมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และคุณธรรมอื่นๆ จะสามารถผลิตสินค้า และบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการพิจารณาระดับแห่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาการศึกษาหรืออีกนัยหนึ่งถือว่าการบำรุงรักษา และการปรับปรุงค่าทักษะความรู้ และประสบการณ์ก็ถือเป็นการลงทุนในมนุษย์ “ทุนมนุษย์” จึงเป็นมูลค่าปัจจุบันของการลงทุน ในทักษะความรู้และประสบการณ์ในอดีตของมนุษย์ เพราะฉะนั้นคุณภาพทรัพยากรมนุษย์เกิดจาก การฝึกอบรม ซึ่งเป็นวิธีที่เพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้พัฒนาในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ โดยมุ่งระดับประสิทธิภาพการทำงาน และการผลิตในปัจจุบัน และอนาคต

ผลตอบแทนการลงทุนด้วยทุนมนุษย์ (ศิระ โอภาสพงษ์. 2543 : 12) บุคลากรที่ทำตัวเป็นประดุจผู้ลงทุนด้วยทุนมนุษย์จะนำเอาทุนที่มีค่าต่อการลงทุนของตนไปทำกับหน่วยงานที่สามารถให้ผลตอบแทนสูงสุดซึ่งผลตอบแทนการลงทุนจากการทำงานการลงทุนและผลตอบแทนนั้นเหมือนกระแสที่มีทั้งไปและกลับ เพราะฉะนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งที่ดี เป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากรในองค์กรที่ปฏิบัติงานให้องค์กรที่จะช่วยปรับปรุงการเพิ่มผลผลิต เพราะฉะนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นการลงทุนในสินทรัพย์ประเภทคนงานอย่างยอดเยี่ยม การลงทุนทางด้านการฝึกอบรม ที่เพิ่มขึ้นจึงเป็นเสมือนก้าวสำคัญระหว่างคนปฏิบัติงานในฐานะสินทรัพย์ กับคนปฏิบัติงานในฐานะค่าใช้จ่าย และการฝึกอบรมยังมีบทบาทที่ช่วยปรับปรุงผลตอบแทนการลงทุนในงานที่ทำของบุคคลอีกด้วย ในองค์กรที่เน้นความรู้ ทักษะ เชื่อว่าการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ จะช่วยให้ตนหางานและรักษางานที่น่าพอใจเป็นงานที่จ่ายค่าตอบแทนสูงให้แก่การลงทุนด้วยทุนมนุษย์ยิ่งกว่านั้นความพึงพอใจได้จากตัวเรียนรู้เองก็ถือว่าเป็นผลตอบแทนจากการลงทุนมนุษย์ที่ผู้ปฏิบัติงานมอบให้แก่หน่วยงานที่ทำความจงรักภักดี ความสามารถ และเต็มใจที่จะให้ผลประโยชน์แก่อีกฝ่ายหนึ่งเป็นการแสดงถึงการมีผลประโยชน์ร่วมกัน เพราะฉะนั้นการศึกษาการฝึกอบรมที่มีมากขึ้น หมายถึงการมีทุนมนุษย์ที่จะนำไปลงทุนและได้รับผลตอบแทนที่มีศักยภาพสูงขึ้นจากการลงทุนดังกล่าวทำให้มีผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นด้วย

สรุป ทรัพยากรมนุษย์และกำลังคนนั้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาเศรษฐกิจทั้งในปริมาณกำลังคน และคุณภาพกำลังคน คุณภาพหรือทุนมนุษย์ที่สะสมอยู่ในกำลังคนของแต่ละหน่วยย่อมไม่เท่ากันจึงต้องมีการเร่งพัฒนาในทุนมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอาจจะเป็นการจัดอบรม สัมมนา สาธิต เพื่อเป็นการเพิ่มประสบการณ์เพิ่มความรู้ทักษะความชำนาญก็เหมือนว่าเป็นการลงทุนในทุนมนุษย์ที่ได้ผลตอบแทนอย่างมากกว่าการลงทุนใดๆ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดงศักดิ์ โชคสุริยา (2542 : 56 - 62) ได้ศึกษาถึงความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความต้องการความรู้มากที่สุด คือด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับปฏิบัติ เพราะตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและสารสนเทศในยุคปัจจุบัน จึงจำเป็นอย่างมากที่จะต้องการความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

2. การเปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า

2.1 พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นเพราะเพศชาย และเพศหญิงต่างปฏิบัติงานร่วมกัน ลักษณะงานเหมือนกัน ซึ่งลักษณะการปฏิบัติงานดังกล่าวขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะเป็นเพศชายเพศหญิง

2.2 พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุที่ต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะอายุมากหรือน้อยการปฏิบัติงานในหน่วยงานคล้ายคลึงกัน

2.3 พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นเพราะพนักงานที่มีคุณสมบัติต่างกันดูจากผลการปฏิบัติงานความชำนาญและประสบการณ์

2.4 พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานครปฏิบัติงานในตำแหน่งงานต่างกันมีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกันและมีขอบเขตหน้าที่ในการรับผิดชอบอย่างชัดเจน

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีข้อเสนอแนะว่าควรให้มีการจัดการฝึกอบรมอย่างยิ่งในเรื่องความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสนใจอย่างยิ่ง

เพชรวรรณ เรืองดำรงค์ (2543 : 100 - 110) ได้ศึกษาถึงความต้องการความรู้เพื่อปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 11 พบว่า

1. ความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาสำนักงานศึกษาธิการอำเภอโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากเนื่องจากความรู้เพื่อเพิ่มความพร้อมให้กับตนเองในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การเปรียบเทียบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ พบว่า นักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านงานแผนงานและพัฒนาชนบท และด้านส่งเสริมการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งเพศชาย และเพศหญิง สมควรที่จะต้องศึกษาหาความรู้ เนื่องจากงานทางด้านนี้จำเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานโดยตรงแผนงาน และพัฒนาชนบทเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศมากที่สุด รองลงมาความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการและเทคนิค/

วิธีให้ความรู้มีความต้องการให้จัดไปศึกษาดูงานนอกสถานที่มากที่สุด รองลงมาเป็นการจัดทำเอกสารคู่มือแจก เพราะการปฏิบัติงานอยู่กับที่มักจะพบเห็นในสิ่งที่จำเจ

ชัยรัตน์ ศรีรัตนะ (2542 : 84 - 89) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการอำเภอภายในตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะในปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้ได้ข่าวสารที่ถูกต้องรวดเร็วจึงทำให้ต้องมีการกระตือรือร้นในการศึกษาหาข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของนักวิชกาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ อำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1.1 นักวิชาการศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเพราะ เพศชายและเพศหญิงมีความต้องการพื้นฐานเหมือนกัน

1.2 นักวิชาการศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผู้ที่มีอายุมากส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มีฐานะการเงินที่มั่นคง เป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง อายุจึงไม่ส่งผลให้มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

1.3 นักวิชาการศึกษาสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีวุฒิการศึกษามีความต้องการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเพราะการเพิ่มพูนความรู้มีความจำเป็นต้องศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเป็นการหาประสบการณ์ในการทำงาน และเพื่อปรับเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงานให้สูงขึ้น เพราะฉะนั้นวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการการฝึกอบรมแตกต่างกันเพราะนักวิชาการศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีต้องการเรียนรู้เพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นพื้นฐานในการสร้างความสำเร็จ

1.4 นักวิชาการศึกษาสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากมีลักษณะงานไม่แตกต่างกันกันมากนัก

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน

2.1. ปัญหาที่มีความถี่มากที่สุด คือ ขาดความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ เพราะในปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทในการทำงานของทุกหน่วยรองลงมาเป็นการขาดความรู้และความเข้าใจในการบริหารงาน และการจัดระบบงาน ทำให้การบริหารงาน และการจัดระบบงานขาดประสิทธิภาพ

2.2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะ ข้อเสนอที่มีความถี่สูงสุด คือ ความจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ชนะจิต โมพิยสุวรรณ (2543 : 91 - 95) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ พบว่า

1. ผลจากการศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนโดยรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเกิดการตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถให้ทันต่อภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีปัจจุบันตลอดจนถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของหน่วยงาน

2. การเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ พบว่า

2.1 หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ เพศชาย และเพศหญิง มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากสังคมในปัจจุบันการเปิดโอกาสให้ผู้หญิงมีสิทธิเท่าเทียมกับเพศชาย ให้การยอมรับในความรู้ความสามารถของเพศหญิง

2.2 หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ที่มีอายุต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะการประชุมอบรมสัมมนาร่วมกันทำให้มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปรึกษาหารือ ตลอดจนแนวทางในการทำงาน

2.3 หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ที่มีวุฒิต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากวุฒิการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีก็ต้องพยายามพัฒนาตนเองเพื่อจะทำงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงทำให้มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2.4 หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติความก้าวหน้าทางวิทยาการของสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้จึงจำเป็นต้องมีการแสวงหา

ประสบการณ์ใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อยุคสมัยจึงมีความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในหัวข้อเรื่องผู้บริหารกับการดำเนินงานตาม พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติมากที่สุดเพราะในปัจจุบันรัฐบาลไทยมีการปฏิรูปการศึกษาใหม่ รองลงมาคือหัวข้อ เกรดเฉลี่ยสะสม (Grade Point Average) ซึ่งนับตั้งแต่ปีการศึกษา 2542 เป็นต้นมามีกาใช้ระบบใหม่ในการเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อใน ระดับอุดมศึกษา

อุทัยวรรณ ปั้นพิพัฒน์ (2541 : 69) การศึกษาความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี ในการเปรียบเทียบความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี พบว่า

1. พยาบาลที่ตำแหน่งต่างกันมีความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน และลักษณะงานในการปฏิบัติงานเหมือนกัน

2. พยาบาลที่อายุต่างกันมีความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายได้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากต่างมีจุดหมายในชีวิตเหมือนกัน

3. พยาบาลที่วุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากเมื่อสำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยพยาบาลแล้วจะบรรจุตามตำแหน่งที่เรียน ดังนั้นเมื่อได้ทำงานแล้วจึงไม่มีแรงจูงใจว่าถ้าศึกษาต่อหรือได้รับการอบรมก็ตามก็จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่การงาน

4. พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานหลายปีจะเกิดการเหนื่อยล้า เนื่องจากการทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยซึ่งตลอดเวลาพบผู้ป่วยที่มีอาการซ้ำๆ เหมือนกัน พยาบาลที่มีประสบการณ์น้อยมีเหตุผลที่แตกต่างกันคือ พยาบาลที่มีประสบการณ์น้อยนั้นต้องการที่จะมีความรู้จากเหตุการณ์ที่ประสบกับผู้ป่วยมากกว่าเกิดจากการได้รับการฝึกอบรม

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง"ความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานหน่วยปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น (Chubb Aviation)" ผู้วิจัยนำเสนอวิธีการวิจัย ดังต่อไปนี้

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

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรระดับหัวหน้าของแต่ละหน่วยงานและผู้ปฏิบัติการในแต่ละหน่วยงานของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น (Chubb Aviation) จำนวน 1,204 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรระดับหัวหน้าของแต่ละหน่วยงานและผู้ปฏิบัติการในแต่ละหน่วยงานของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น (Chubb Aviation) จำนวน 300 คน โดยมีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรจากสูตรยามาเน่ (Yamane) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540 : 111 ; อ้างอิงจาก เทโร ยามาเน่)

โดยใช้สตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 1,204 คน ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ ร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรจากประชากร 1,204 คน จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน (แทนค่าดังสูตร)

$$N = \frac{1,204}{1+1,204\,(0.05)^2}$$

$$= 300 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง300คนและตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์จะได้กลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกโดยสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ซึ่งการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้จะทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมในอัตราส่วนที่เท่าๆ กัน (กุญชรี เซียงลี. 2545 : 40)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับ “ความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น” โดยผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดจากเอกสารและหนังสือรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยและทำการสร้างพร้อมกับตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดประเด็นเนื้อหา และโครงสร้างของแบบสอบถาม
2. กำหนดคำถาม
3. สร้างแบบสอบถามแล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อเพื่อพิจารณาความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามตลอดจนสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม
4. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์พิจารณาเพื่อขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติมทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย
5. ปรับปรุงแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแก้ไขทางด้านเนื้อหาและสำนวนภาษาไปทดลองใช้ (Try Out) ที่ ไทยแอร์พอร์ตกราวด์ เซอร์วิสเซส จำกัด (Thai Airport Groud Services Company Limited) จำนวน 30 ชุด

6. นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - coefficient) ของครอนบาค (Crobach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 125 - 126) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.945

7. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาสำนวนภาษาและการใช้คำถามต่างๆ ให้ถูกต้องและเหมาะสมเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามอีกครั้งแล้วจึงจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

แบบสอบถามเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท ชับบ์ อะวิเอชั่น (Chubb Aviation) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแบบมาตราส่วน (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท ชับบ์ อะวิเอชั่น (Chubb Aviation) ในด้านการปฏิบัติงาน และความรู้เฉพาะทางที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

ลักษณะแบบสอบถามในตอนที่ 2 เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามประมาณค่าระดับความจำเป็นในแต่ละสภาพ สถานการณ์ หรือปัญหาต่างๆ โดยผู้วิจัยได้แบ่งระดับคะแนนของช่วงน้ำหนัก 4 ระดับ มีความหมายดังนี้

น้ำหนัก 1 หมายถึง สภาพ สถานการณ์ที่เกิดปัญหาในขณะปฏิบัติการนั้น ทำให้ความจำเป็นในการฝึกอบรมระดับน้อยที่สุด

น้ำหนัก 2 หมายถึง สภาพ สถานการณ์ที่เกิดปัญหาในขณะปฏิบัติการนั้น ทำให้บุคลากรมีความจำเป็นในการฝึกอบรมในระดับน้อย

น้ำหนัก 3 หมายถึง สภาพ สถานการณ์ที่เกิดปัญหาในขณะปฏิบัติการนั้น ทำให้บุคลากรมีความจำเป็นในการฝึกอบรมในระดับมาก

น้ำหนัก 4 หมายถึง สภาพ สถานการณ์ที่เกิดปัญหาในขณะปฏิบัติการนั้น ทำให้บุคลากรมีความจำเป็นในการฝึกอบรมในระดับมากที่สุด

เกณฑ์ในการแปรความหมายคะแนนโดยมีเกณฑ์ระดับตามอัตราภาคชั้น (ชูศรี วงค์รัตนะ. 2541 : 23) ดังต่อไปนี้

$$\text{อัตราภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{พิสัย} = \text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}$$

อัตราภาคชั้น = $\frac{4 - 1}{4}$

= 0.75

การแปลความระดับค่าเฉลี่ย

1.00 - 1.75 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความจำเป็นในการฝึกอบรมน้อยที่สุด

1.76 - 2.25 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความจำเป็นในการฝึกอบรมน้อย

2.26 - 3.25 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความจำเป็นในการฝึกอบรมมาก

3.26 - 4.00 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความจำเป็นในการฝึกอบรมมากที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดั้งนี้

1. ทำหนังสือในการขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือจากบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่บุคลากรในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ในส่วนของหัวหน้า และระดับปฏิบัติการของแต่ละหน่วยงาน

3. ติดตามแบบสอบถามคืนจากบุคลากรในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้วยตนเองซึ่งจะทำแบบสอบถามติดตามข้อมูลเพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามซึ่งได้รับแบบสอบถามจำนวน 300 ฉบับ

5. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามน้ำหนักของตัวเลือกที่กำหนดไว้และนำมาแยกตามตัวแปร

6. นำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS for Window Version 10)

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลมาเก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS for Window Version 10) มีการดำเนินการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. คำถามที่เป็นปลายเปิดวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานหน่วยปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

สถิติพื้นฐาน

1. ค่าร้อยละ โดยใช้สูตร

$$P = (f / n)\ 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 35) จากสูตร

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน
N แทน จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 65) จากสูตร

$$S = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n แทน จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง
$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 125 - 126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left[1-\frac{\sum s_i^2}{s_t^2}\right]$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ

n แทน จำนวนข้อสอบของแบบสอบถามทั้งฉบับ

s_t^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

s_i^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานในด้านการปฏิบัติงานของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล
2. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานในด้านการปฏิบัติงานของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 การวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

1.2 การวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคของหน่วยงานและความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคของหน่วยงานและความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น แยกเป็นรายข้อ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น เกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานหน่วยงานปฏิบัติการ

2. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้มีการใช้สัญลักษณ์ในการนำเสนอ ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Number of Sample)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
%	แทน	ค่าร้อยละ (Percentage)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานในด้านการปฏิบัติงานของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 300 คนซึ่งเป็นบุคลากรระดับหัวหน้าแต่ละแผนก และผู้ปฏิบัติงานในแต่ละแผนกของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ทำให้ทราบถึงสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ดังแสดงตามตาราง 1

ตาราง 1 สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (N = 300)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	157	52.3
หญิง	143	47.7
รวม	**300**	**100.0**
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	94	31.3
26 - 30 ปี	151	50.3
31 - 35 ปี	42	14.0
36 ปี ขึ้นไป	13	4.3
รวม	**300**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	151	50.3
ปริญญาตรี	144	48.0
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.7
รวม	**300**	**100.0**

ตาราง 1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (N = 300)	ร้อยละ (%)
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	76	25.3
2 - 4 ปี	124	41.3
5 - 7 ปี	41	13.7
8 - 10 ปี	47	15.7
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	12	4.0
รวม	**300**	**100.0**
5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
หัวหน้างาน (ตั้งแต่ Supervisor ขึ้นไป)	36	12.0
ผู้ปฏิบัติงาน	264	88.0
รวม	**300**	**100.0**

ตาราง 1 แสดงสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ซึ่งประกอบด้วยหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานในแผนกต่างๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น เป็นเพศชาย 157 คน เพศหญิง 143 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 และ 47.7 ตามลำดับโดยพนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 26 ถึง 30 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมามีอายุน้อยกว่า 26 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 นอกนั้นมีอายุอยู่ในช่วง 31 ถึง 35 ปี และมีอายุ 36 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.0 และ 4.3 ตามลำดับ

ในด้านระดับการศึกษากลุ่มตัวอย่างของพนักงานจะเห็นได้ว่า ร้อยละ 50.3 ของพนักงานมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและมีพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 144 และ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 และ 1.7 ตามลำดับ

ในด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 5 ปี สูงสุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมามีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 2 ปีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ25.3นอกนั้นมีประสบการณ์ในการทำงาน 7 - 10 ปี 5 - 7 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 47, 41 และ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7, 13.7 และ 4.0 ตามลำดับ

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็นหัวหน้างานที่อยู่ในระดับ Supervisor ขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 88

3.2 การวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคของหน่วยงานและความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ สภาพ สถานการณ์ และปัญหา ของหน่วยงานรวมถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานและด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งข้อคำถามในข้อที่ 1 - 20 เป็นการวิเคราะห์ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน ส่วนข้อคำถามที่ 21 - 40 เป็นการวิเคราะห์ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน ได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพ สถานการณ์และปัญหาต่าง ๆ ของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

ข้อที่	สภาพ สถานการณ์ และปัญหาต่าง ๆ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย (ระดับความจำเป็นในการฝึกอบรม)
	ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน			
1.	ท่านมีปัญหาในเรื่องบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน	1.45	0.793	น้อยที่สุด
2.	ท่านมีปัญหาในการให้บริการขณะปฏิบัติงาน	1.98	0.858	น้อย
3.	ทัศนคติเชิงลบต่อการให้บริการ	2.24	0.941	มาก
4.	ท่านมีปัญหาในการแสดงความคิดเห็นใหม่ๆ ในการให้บริการ	1.30	0.830	น้อยที่สุด
5.	ท่านมีปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	2.05	0.718	น้อย
6.	ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน	1.33	0.761	น้อยที่สุด
7.	ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อผู้ใช้บริการ	1.77	0.980	น้อย

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อที่	สภาพ สถานการณ์ และปัญหาต่าง ๆ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย (ระดับความจำเป็นในการฝึกอบรม)
8.	ท่านมักจะปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ยาก	2.31	0.701	น้อย
9.	ท่านไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ กับผู้ร่วมงาน	2.91	0.998	มาก
10.	ท่านมีปัญหาในการให้คำแนะนำนอกที่นอกเหนือ จากหน้าที่ที่ท่านได้รับ	2.77	1.104	มาก
11.	ในขณะปฏิบัติงานที่ท่านมักจะไม่มีความสุข ในการให้บริการ	2.87	0.965	มาก
12.	ท่านมักจะได้รับรางวัลจากการปฏิบัติงาน	1.35	0.805	น้อยที่สุด
13.	ท่านมักจะไม่แสดงความช่วยเหลือต่อผู้โดยสาร	2.65	0.951	มาก
14.	ท่านขาดการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง	2.52	1.018	มาก
15.	ท่านมีปัญหาในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารการเดินทางแก่ผู้โดยสาร	3.52	0.962	มากที่สุด
16.	ท่านมักมีการขาดงาน หรือลาหยุด 1 ครั้ง/เดือน = น้อยที่สุด 2 ครั้ง/เดือน = น้อย 3 ครั้ง/เดือน = มาก 4 ครั้งขึ้นไป/เดือน = มากที่สุด	3.19	1.054	มาก
17.	ท่านมีปัญหาในการสื่อสารกับผู้โดยสาร	3.44	1.072	มากที่สุด
18.	ท่านมักมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	1.19	0.446	น้อยที่สุด

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อที่	สภาพ สถานการณ์ และปัญหาต่าง ๆ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย (ระดับความจำเป็นในการฝึกอบรม)
19.	ท่านเข้าปฏิบัติงานล่าช้า 1 ครั้ง/เดือน = น้อยที่สุด 2 ครั้ง/เดือน = น้อย 3 ครั้ง/เดือน = มาก 4 ครั้งขึ้นไป/เดือน = มากที่สุด	2.78	0.934	มาก
20.	ท่านมักมีปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่แทนเพื่อนร่วมงานเสมอ 1 ครั้ง/เดือน = น้อยที่สุด 2 ครั้ง/เดือน = น้อย 3 ครั้ง/เดือน = มาก 4 ครั้งขึ้นไป/เดือน = มากที่สุด	1.02	0.756	น้อยที่สุด
	ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน			
21.	ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	3.89	1.033	มากที่สุด
22.	ท่านพบกับปัญหาเฉพาะหน้าในขณะปฏิบัติงาน	2.53	1.382	มาก
23.	ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการตัดสินใจ	3.09	1.198	มาก
24.	ท่านไม่ได้การฝึกอบรมและฝึกฝนจนในการบริการอย่างเพียงพอ	3.61	0.821	มากที่สุด
25.	ท่านมักจะมีปัญหาก่อนการปฏิบัติงาน	2.85	0.830	มาก
26.	ท่านพบปัญหาที่ลูกค้ามีปฏิกริยาไม่ดีในขณะที่ท่าน กำลังปฏิบัติงานอยู่	2.51	0.738	มาก
27.	ท่านพบปัญหาในการให้คำแนะนำความรู้ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงาน	3.03	1.110	มาก
28.	ท่านเคยถูกตำหนิจากผู้ใช้บริการ	2.85	0.802	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อที่	สภาพ สถานการณ์ และปัญหาต่าง ๆ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย (ระดับความจำเป็นในการฝึกอบรม)
29.	ท่านขาดความมั่นใจในสถานการณ์ต่างๆ ขณะปฏิบัติงาน	1.45	1.158	น้อยที่สุด
30.	ท่านมักพบปัญหาในการปฏิบัติงานเมื่อท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 1 หน้าที่	1.98	1.280	น้อย
31.	เมื่อท่านได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นท่านมักจะมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	2.50	1.041	มาก
32.	เมื่อท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่มีความสำคัญท่านมักพบกับปัญหาในการปฏิบัติงาน	2.67	1.069	มาก
33.	ท่านเคยได้รับคำตำหนิหรือการลงโทษจากการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา 1 ครั้ง/เดือน = น้อยที่สุด 2 ครั้ง/เดือน = น้อย 3 ครั้ง/เดือน = มาก 4 ครั้งขึ้นไป/เดือน = มากที่สุด	1.15	1.103	น้อยที่สุด
34.	ท่านขาดการอบรมและพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน	1.93	0.876	น้อย
35.	ท่านมักจะมีปัญหาในการใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน	3.25	1.041	มาก
36.	เมื่อท่านพบปัญหาในการทำงานท่านไม่สามารถ ขอความคิดเห็นจากผู้อื่นได้	1.71	0.984	น้อยที่สุด

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อที่	สภาพ สถานการณ์ และปัญหาต่าง ๆ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย (ระดับความจำเป็นในการฝึกอบรม)
37.	ท่านมีปัญหาในการให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่ ผู้โดยสาร	2.60	0.759	มาก
38.	ท่านเคยได้รับการตำหนิจากผู้ใช้บริการ 1 ครั้ง/เดือน = น้อยที่สุด 2 ครั้ง/เดือน = น้อย 3 ครั้ง/เดือน = มาก 4 ครั้งขึ้นไป/เดือน = มากที่สุด	2.83	0.930	มาก
39.	ท่านพบปัญหาเฉพาะหน้าที่ ที่ท่านได้รับในการปฏิบัติงาน 1 ครั้ง/เดือน = น้อยที่สุด 2 ครั้ง/เดือน = น้อย 3 ครั้ง/เดือน = มาก 4 ครั้งขึ้นไป/เดือน = มากที่สุด	1.96	0.882	น้อย
40.	ท่านได้รับอุบัติเหตุจากการใช้ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน	1.30	0.499	น้อยที่สุด

จากตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพ สถานการณ์และปัญหาต่างๆ ของพนักงาน บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานส่วนใหญ่มักมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.89) จึงมีความจำเป็นในการฝึกอบรมทางด้านการใช้เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ไม่ได้รับการฝึกอบรม และฝึกฝนในการบริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.61) จึงมีความจำเป็นในการฝึกอบรมทางด้านการบริการอย่างต่อเนื่องและปัญหาในการให้ คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารการเดินทางแก่ผู้โดยสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.52)

เมื่อจำแนกตามทางด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานพบว่าปัญหาทางด้านทัศนคติเชิงลบต่อการให้บริการเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 2.24) สภาพ สถานการณ์และปัญหาการที่พนักงานไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆกับผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 2.91) ปัญหาในการให้คำแนะนำนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 2.87)

การที่พนักงานขาดการค้นคว้า หาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 2.52) และปัญหาการเข้าปฏิบัติงาน ล่าช้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 2.78)

เมื่อจำแนกตามด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับการให้เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.89) รองลงมากเป็นปัญหาทางด้านไม่ได้รับการฝึกอบรมและฝึกฝนในการบริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 2.85) ปัญหาที่พนักงานต้องพบปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 2.53) ปัญหาก่อนก่อนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 2.85) ปัญหาทางด้านการให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.03) ปัญหาเมื่อพนักงานได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นมักจะมีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 2.50) ปัญหาในการใช้วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.25) ปัญหาในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานแก่ผู้โดยสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 2.60) ปัญหาจากที่พนักงานถูกการตำหนิจาก ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 2.83) และปัญหาที่พนักงานได้รับอุบัติเหตุจากการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ในการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 2.30)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 3 - 7

ตาราง 3 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	ระดับความจำเป็นในการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน				รวม Total
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	(%)
ชาย	7	113	37	0	157
(%)	(2.3)	(37.7)	(12.3)	(0.0)	(52.3)
หญิง	7	94	41	1	143
(%)	(2.3)	(31.3)	(13.7)	(0.3)	(47.7)
รวม	14	207	78	1	300
(%)	(4.7)	(69.0)	(26.0)	(0.3)	(100.0)

จากตาราง 3 แสดงความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมซึ่งจำแนกตามเพศของพนักงานซึ่งจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการ พัฒนาทักษะในการเป็นในการฝึกอบรมด้านด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มากจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 โดยพนักงานชายส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 ส่วนพนักงานหญิงมีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3

ตาราง 4 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	ระดับความจำเป็นในการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน				รวม Total
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	(%)
ต่ำกว่า 26 ปี	7	69	18	0	94
(%)	(2.3)	(23.0)	(6.0)	(0.0)	(31.3)
26 - 30 ปี	3	105	42	1	151
(%)	(1.0)	(35.0)	(14.0)	(0.3)	(50.3)
31 - 35 ปี	3	28	11	0	42
(%)	(1.0)	(9.3)	(3.7)	(0.0)	(14.0)
36 ปี ขึ้นไป	1	5	7	0	13
(%)	(0.3)	(1.7)	(2.3)	(0.0)	(4.3)
รวม	14	207	78	1	300
(%)	(4.7)	(69.0)	(26.0)	(0.3)	(100.0)

จากตาราง 4 แสดงความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่นด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมซึ่งจำแนกตามอายุของพนักงานซึ่งจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 207 คนคิดเป็นร้อยละ 69.0 โดยพนักงานอายุต่ำกว่า 26 ปี ส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่

ในระดับมาก จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 26 - 31 ปี มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีความจำเป็นในการ ฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และส่วนพนักงาน ที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตาราง 5 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน				รวม Total (%)
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	111	29	0	151
(%)	(3.7)	(37.0)	(9.7)	(0.0)	(50.3)
ปริญญาตรี	3	92	48	1	144
(%)	(1.0)	(30.7)	(16.0)	(0.3)	(48.0)
สูงกว่าปริญญาตรี	0	4	1	0	5
(%)	(0.0)	(1.3)	(0.3)	(0.0)	(1.7)
รวม	14	207	78	1	300
(%)	(4.7)	(69.0)	(26.0)	(0.3)	(100.0)

จากตาราง 5 แสดงความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการ ของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม ซึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 โดยพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยะ 37.0 ส่วนพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 และพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในในระดับมาก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตาราง 6 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน (ปี)	ระดับความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน				รวม Total
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	(%)
ต่ำกว่า 2 ปี	7	55	14	0	76
(%)	(2.3)	(18.3)	(4.7)	(0.0)	(25.3)
2 - 4 ปี	4	87	33	0	124
(%)	(1.3)	(29.0)	(11.0)	(0.0)	(41.3)
5 - 7 ปี	1	25	14	1	41
(%)	(0.3)	(8.3)	(4.7)	(0.3)	(13.7)
8 - 10 ปี	1	35	11	0	47
(%)	(0.3)	(11.7)	(3.7)	(0.0)	(15.7)
10 ปี ขึ้นไป	1	6	5	0	12
(%)	(0.3)	(2.0)	(1.7)	(0.0)	(4.0)
รวม	14	208	77	1	300
(%)	(4.7)	(69.0)	(26.0)	(0.3)	(100.0)

จากตาราง 6 แสดงความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานโดยภามรวม ซึ่งจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น มีความจำเป็นในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 และเมื่อพิจารณาแยกเป็นระดับประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 2 ปี พบว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นของหน่วยงานปฏิบัติการของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับมาก จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ส่วนทางระดับประสบการณ์การทำงาน 2 - 4 ปี พบว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นของหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับมาก จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ส่วนทางระดับประสบการณ์การทำงาน 5 - 7 ปี พบว่า ความจำเป็น ในการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นของหน่วยงาน

ปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับมากจำนวน25คนคิดเป็นร้อยละ 8.3 ส่วนระดับประดับประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 8 - 10 ปี พบว่า ความเป็นในการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นของที่เกิดขึ้นของหน่วยปฏิบัติการ ของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับมากจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และส่วนระดับประสบการณ์การทำงานที่สูงกว่า 10 ปี พบว่า ความจำเป็นในฝึกอบรมที่เกิดขึ้นของหน่วยงานปฏิบัติการของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตาราง 7 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	ระดับความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน				รวม Total
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	(%)
หัวหน้างาน	0	19	16	1	36
(%)	(0.0)	(6.3)	(5.3)	(0.3)	(12.0)
ผู้ปฏิบัติงาน	14	188	62	0	264
(%)	(4.7)	(62.7)	(20.7)	(0.0)	(88.0)
รวม	14	207	78	1	300
(%)	(4.7)	(69.0)	(26.0)	(0.3)	(100.0)

จากตาราง 7 แสดงความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม ซึ่งจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทซับบ์อะวิเอชั่นที่มีตำแหน่งงานที่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมทางด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่มากจำนวน 207 คน คิดเป็น ร้อยละ 69.0 ส่วนทางด้านตำแหน่งงานของหัวหน้างานพบว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นของหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับมาก จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และส่วนทางด้านตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ความเป็นในการฝึกอบรมของหน่วยงานปฏิบัติการของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับมากจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการด้านการพัฒนาพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 8 - 12

ตาราง 8 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	ระดับความจำเป็นในการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน				รวม Total
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	(%)
ชาย	2	85	68	2	157
(%)	(0.7)	(28.3)	(22.7)	(0.7)	(52.3)
หญิง	2	71	69	1	143
(%)	(0.7)	(23.7)	(23.0)	(0.3)	(47.7)
รวม	4	156	137	3	300
(%)	(1.3)	(52.0)	(45.7)	(1.0)	(100.0)

จากตาราง 8 แสดงความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานโดยภาพรวม ซึ่งจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานอยู่ในระดับที่มากจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 เมื่อพิจารณาแยกเป็นเพศชาย พบว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรมของหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ ในระดับมาก จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ส่วนทางด้านเพศหญิง พบว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรมของหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับมาก จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0

ตาราง 9 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	ระดับความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน				รวม Total
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	(%)
ต่ำกว่า 26 ปี	2	48	44	0	94
(%)	(0.7)	(16.0)	(14.7)	(0.0)	(31.3)
26 - 30 ปี	1	79	69	2	151
(%)	(0.3)	(26.3)	(23.0)	(0.7)	(50.3)
31 - 35 ปี	1	27	13	1	42
(%)	(0.3)	(9.0)	(4.3)	(0.3)	(14.0)
36 ปี ขึ้นไป	0	6	7	0	13
(%)	(0.0)	(2.0)	(2.3)	(0.0)	(4.3)
รวม	4	156	137	3	300
(%)	(1.3)	(52.0)	(45.7)	(1.0)	(100.0)

จากตาราง 9 แสดงความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานโดยภาพรวม ซึ่งจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานอยู่ในระดับมากจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 เมื่อพิจารณาแยกเป็นระดับอายุต่ำกว่า 26 ปี พบว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรมของหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับมาก จำนวน 48 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.0 ส่วนทางระดับอายุตั้งแต่อายุ 26 - 30 ปี ของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับมาก จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ26.3ส่วนระดับอายุตั้งแต่ 31 - 35 ปี พบว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรมของหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับมากจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และระดับอายุที่สูงกว่า 36 ปีขึ้นไป พบว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรมของหน่วยงานปฏิบัติการของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับน้อยจำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.3

ตาราง 10 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน				รวม Total
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	(%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	81	66	0	151
(%)	(1.3)	(27.0)	(22.0)	(0.0)	(50.3)
ปริญญาตรี	0	73	68	3	144
(%)	(0.0)	(24.3)	(22.7)	(1.0)	(48.0)
สูงกว่าปริญญาตรี	0	2	3	0	5
(%)	(0.0)	(0.7)	(1.0)	(0.0)	(1.7)
รวม	4	156	137	3	300
(%)	(1.3)	(52.0)	(45.7)	(1.0)	(100.0)

จากตาราง 10 แสดงความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานโดยภาพรวม ซึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงาหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีความจำเป็นในการฝึกอบรมพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอยู่ในระดับที่มาก จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 เมื่อพิจารณาแยกเป็นระดับวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี พบว่า ความจำเป็น ในการฝึกอบรมของหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับมาก จำนวน 81 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.0 ส่วนทางระดับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับมาก จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และส่วนระดับวุฒิการศึกษาปริญญาตรี พบว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นของหน่วยปฏิบัติการ ของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตาราง 11 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน (ปี)	ระดับความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	รวม Total (%)
ต่ำกว่า 2 ปี	2	33	41	0	76
(%)	(0.7)	(11.0)	(13.7)	(0.0)	(25.3)
2 - 4 ปี	0	63	60	1	124
(%)	(0.0)	(21.0)	(20.0)	(0.3)	(41.3)
5 - 7 ปี	1	19	19	2	41
(%)	(0.3)	(6.3)	(6.3)	(0.7)	(13.7)
8 - 10 ปี	0	37	10	0	47
(%)	(0.0)	(12.3)	(3.3)	(0.0)	(15.7)
10 ปี ขึ้นไป	1	4	7	0	12
(%)	(0.3)	(1.3)	(2.3)	(0.0)	(4.0)
รวม	4	156	137	3	300
(%)	(1.3)	(52.0)	(45.7)	(1.0)	(100.0)

จากตาราง 11 แสดงความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่นด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานโดยภาพรวมซึ่งจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น พบว่า ด้านการพัฒนา คุณลักษณะของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่มาก จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 เมื่อพิจารณาแยกเป็นระดับประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 2 ปี พบว่า ความจำเป็นการฝึกอบรมของหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับน้อย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ส่วนทางระดับประสบการณ์การทำงาน 2 - 4 ปี พบว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่เกิดขึ้น ของหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับมาก จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ส่วนทางระดับประสบการณ์การทำงาน 5 - 7 ปี พบว่า ความเป็นในการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นของหน่วยงานปฏิบัติการ ของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับมากจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63 ส่วนประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 8 - 10 ปี พบว่า ความจำเป็นในการในการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นของหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับมาก

และระดับประสบการณ์การทำงานที่สูงกว่า 10 ปี พบว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นของหน่วยงานปฏิบัติการของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับน้อยจำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.3

ตาราง 12 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	ระดับความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน				รวม Total
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	(%)
หัวหน้างาน	0	14	20	2	36
(%)	(0.0)	(4.7)	(6.7)	(0.7)	(12.0)
ผู้ปฏิบัติงาน	4	142	117	1	264
(%)	(1.3)	(47.3)	(39.0)	(0.3)	(88.0)
รวม	4	156	137	3	300
(%)	(1.3)	(52.0)	(45.7)	(1.0)	(100.0)

จากตาราง 12 แสดงความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานโดยภาพรวม ซึ่งจำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ของพนักงานหน่วยงานปฏิบัติการของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ที่มีตำแหน่งงาน ความจำเป็นในการฝึกอบรมการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ส่วนทางด้านตำแหน่งงานของหัวหน้างาน พบว่า ความจำเป็นใน การฝึกอบรมที่เกิดขึ้นของหน่วยงาน ปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับน้อยจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และส่วนทางและส่วนทางด้านและส่วนทางด้านตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานพบว่าความจำเป็นในการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นที่เกิดขึ้นฝึกอบรมที่เกิดขึ้นของหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น อยู่ในระดับมากจำนวน 142 คิดเป็นร้อยละ 47.3

3.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น เกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานหน่วยงานปฏิบัติการ

ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานหน่วยงานปฏิบัติการ โดยพบว่า พนักงานมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ดังนี

1. ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน

จากการสอบถามพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นประเด็นสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1.1 ปัญหาความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เช่น ไม่เข้าใจในระดับการทำงาน ทำให้การทำงานไม่สอดคล้องกันปัญหาเกี่ยวกับการมอบหมายงานที่ไม่สอดคล้องกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

จากปัญหาดังกล่าวพนักงานมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เช่น การฝึกอบรมการละลายพฤติกรรม

1.2 ปัญหาความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น เกิดข้อขัดแย้งกับผู้ใช้บริการ ทัศนคติของผู้ใช้บริการและพนักงานไม่ตรงกัน

จากปัญหาดังกล่าวพนักงานมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น การฝึกอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพ

1.3 ปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเช่นขาดการประสานงานที่ดีในการทำงาน ขาดปฏิสัมพันธ์ที่ดี มีปัญหาเรื่องการทำงานกลุ่ม

จากปัญหาดังกล่าวพนักงานมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น การฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม หรือการทำงานกลุ่ม การฝึกอบรมการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

2. ปัญหาเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดี

พนักงาน บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น นอกจากจะมีปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานแล้วยังมีปัญหาเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดีด้วย ซึ่งเป็นปัญญาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และมีผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทโดยตรง เช่น ปัญหาการให้บริการผู้ใช้บริการให้เกิดความประทับใจปัญหาการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ปัญหาความรวดเร็วในการให้บริการ

จากปัญหาดังกล่าวพนักงานมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดี เช่น การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อให้มีการบริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพสูงขึ้นการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมเกี่ยวกับหัวใจของการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการประทับใจการฝึกอบรมเกี่ยวกับทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติ

3. ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

พนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานเนื่องมาจากการขาดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

3.1 พนักงานขาดรอบรู้ในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

3.2 ความรู้ของพนักงานไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ

จากปัญหาดังกล่าวพนักงานมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เช่น การฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในทักษะการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน ขณะปฏิบัติงาน และหลังปฏิบัดงาน

จากข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมข้างต้นสามารถสรุปผลได้ดังตาราง 13

ตาราง 13 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น เกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรม	จำนวน (N = 300)	ร้อยละ (%)
1. การฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน		
1.1 การฝึกอบรมการละลายพฤติกรรม	18	6.00
1.2 การฝึกอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพ	41	13.67
1.3 การฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม	22	7.33
1.4 การฝึกอบรมการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	11	3.67
รวม	**92**	**30.67**
2. การฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดี		
2.1 การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อให้มีการบริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพสูงขึ้น	25	8.33
2.2 การฝึกอบรมเกี่ยวกับหัวใจของการบริการที่ดีเพื่อให้ผู้ใช้บริการประทับใจ	35	11.67
2.3 การฝึกอบรมเกี่ยวกับทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติ	24	8.00
รวม	**84**	**28.00**

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ความจำเป็นในการฝึกอบรม	จำนวน (N = 300)	ร้อยละ (%)
3. การฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน		
3.1 การฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในทักษะการปฏิบัติงาน	32	10.67
3.2 การฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน	25	8.33
3.3 การฝึกอบรมขณะการปฏิบัติงาน	28	9.33
รวม	**85**	**28.33**
4. ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	39	13.00
รวม	**300**	**100.00**

จากตาราง 13 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น เกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดีการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. พนักงานปฏิบัติการเสนอให้มีการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 รองลงมาเสนอให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.33 และพนักงานเสนอให้มีการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 พนักงานที่เหลือจำนวน 39 คน ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 13.0

2. พนักงานปฏิบัติการเสนอให้มีการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยเน้นในการฝึกอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.67 รองลงมาเสนอให้มีการทำงานเป็นทีม จำนวน 22 คน การฝึกอบรมการละลายพฤติกรรม จำนวน 18 คน และการฝึกอบรมการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 ร้อยละ 6.00 และร้อยละ 3.67 ตามลำดับ

3. พนักงานปฏิบัติการเห็นว่าบริษัทควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดี โดยพนักงานเสนอแนะให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับหัวใจของการบริการที่ดีเพื่อให้ผู้ใช้บริการประทับใจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 รองลงมาเห็นว่าควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อให้มีการบริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพสูงขึ้น

จำนวน 25 คน นอกนั้นเสนอให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

4. พนักงานมีข้อเสนอแนะให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยพนักงานเห็นว่าควรมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในทักษะการปฏิบัติงาน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 รองลงมาเห็นว่าควรมีการฝึกอบรมขณะการปฏิบัติงาน จำนวน 28 คน และเสนอให้มีการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 และ 8.33 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น รวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทำให้เห็นถึงภาพรวมของความจำเป็นในการจัดการฝึกอบรมพนักงานในด้านต่างๆ ซึ่งจะเป็นแนวทางในการวางแผนและจัดการฝึกอบรมที่เหมาะสมต่อไป

บทที่ 5
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นการสรุปผลการศึกษาทั้งหมด เกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น พร้อมทั้งอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สังเขปความมุ่งหมาย ขอบเขต และวิธีการดำเนินการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

1. สังเขปความมุ่งหมาย ขอบเขต และวิธีการดำเนินการวิจัย

1.1 ความมุ่งหมายของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานในด้านปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ เอวิเอชั่น (Chubb Aviation) ในด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน และด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน

1.1.2 เพื่อให้ทราบถึงปัญหา หรืออุปสรรคของหน่วยงาน และความจำเป็นในการจัดฝึกอบรมพนักงานหน่วยงานปฏิบัติการในบริษัท ซับบ์ เอวิเอชั่น (Chubb Aviation)

1.1.3 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานหน่วยปฏิบัติการในบริษัท ซับบ์ เอวิเอชั่น (Chubb Aviation)

1.2 ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "ความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ เอวิเอชั่น (Chubb Aviation)" ผู้วิจัยมุ่งจะศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรอบรู้ในงาน เพิ่มทักษะด้วยวิธีการฝึกอบรมรวมถึงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและนำไปปรับปรุงพัฒนาเพิ่มขึ้น

1.3 วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1.3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่บุคลากรระดับหัวหน้าแต่ละแผนกและผู้ปฏิบัติงานในแต่ละแผนกของบริษัท ซับบ์ เอวิเอชั่น (Chubb Aviation) จำนวน 1,204 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรระดับหัวหน้าแต่ละแผนก และผู้ปฏิบัติงานในแต่ละแผนกของบริษัท ซับบ์ เอวิเอชั่น (Chubb Aviation) จำนวน 300 คน โดยคิดจากสูตรยามาเน่ (Yamane) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540 : 111 ; อ้างอิงจาก เทโรยามาเน่) ของประชากรทั้งหมด

1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น จำนวน 300 คน ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือขึ้น นำร่างแบบสอบถามเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์พิจารณาเพื่อขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ปรับปรุงแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้เชี่ยวชาญ และจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแก้ไขทางด้านเนื้อหาและสำนวนภาษา ไปทดลองใช้ (Try Out) ไทยแอร์พอร์ต กราวเซอร์วิสเซส จำกัด Thai Airport Groud Services Company Limited จำนวน 30 ชุด นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - coefficient) ของครอนบาค (Crobach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.945 โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น รวม 2 ด้าน คือ ในด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน 20 ข้อ และด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน 20 ของ รวมทั้งหมด 40 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรม

1.3.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัยในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ผล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานในด้านการปฏิบัติงานของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น สามารถสรุปผลการศึกษาค้นคว้าได้ ดังนี้

2.1 สรุปผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

จากการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น พบว่า พนักงานบริษัท ซับบ์ เป็นเพศชาย 157 คน เพศหญิง 143 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 และ 47.7 ตามลำดับ โดยพนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3

รองลงมามีอายุน้อยกว่า 26 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 นอกนั้นมีอายุอยู่ในช่วง 31 - 35 ปี และมีอายุ 36 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.0 และ 4.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของพนักงาน ร้อยละ 50.3 อยู่ในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 144 และ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 และร้อยละ 1.7 ตามลำดับ พนักงานของบริษัทมีประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 5 ปี สูงสุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมามีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 นอกนั้นมีประสบการณ์ในการทำงาน 7 - 10 ปี 5 - 7 ปี และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 47 คน 41 คน และ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ร้อยละ 13.7 และร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็นหัวหน้างานที่อยู่ในระดับ Supervisor ขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 264 คนคิดเป็นร้อยละ 88

2.2 สรุปผลการวิเคราะห์ สภาพ สถานการณ์ และปัญหาของหน่วยงาน รวมถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น มีรายละเอียด ดังนี้

2.2.1 สรุปผลการวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคของหน่วยงานและความจำเป็นในการฝึกอบรม ในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ปัญหาของหน่วยงานและความจำเป็นในการฝึกอบรมแยกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการในระดับมากที่สุด คือปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการมีปัญหาในระดับสูงมาก จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมอยู่ในระดับสูง

ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานพบว่าพนักงานในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ส่วนใหญ่พบปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.89) จึงทำให้ความจำเป็นในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาเป็นปัญหาการขาดการอบรมและฝึกฝนในงานบริการ ($\bar{X}$ = 3.61) และปัญหาทางด้านการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ =3.50) ตามลำดับ

ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานพบว่าพนักงานในบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ส่วนใหญ่พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการให้คำแนะนำในเรื่องเอกสารการเดินทางแก่ผู้โดยสารได้มากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.52) จึงมีความจำเป็นในการฝึกอบรมทางด้านนี้เป็นอย่างมาก รองลงมาเป็นเป็นปัญหาด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ($\bar{X}$ = 3.44) และปัญหาด้านการปัญหาการขาดงานและการลาหยุดงาน ($\bar{X}$ = 3.19)

2.2.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1) ความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการด้านพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกตามปัจจัยเพศโดยภาพรวม พบว่า พนักงานชายมีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 113 คน ส่วนพนักงานหญิงมีความจำเป็นในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก จำนวน 94 คน

2) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมส่วนใหญ่ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความจำเป็นในการฝึกอบรมทางด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำนวน 111 คน และพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความจำเป็นในการฝึกอบรมทางด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในจำนวน 92 คน ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความจำเป็นในการฝึกอบรมทางด้านการพะฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน

3) เมื่อจำแนกตามประสบการณ์พบว่าโดยภาพรวมพนักงานส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมทางด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 208 คน ซึ่งส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 2 - 4 ปี

4) เมื่อจำแนกตำแหน่งงานส่วนใหญ่ พบว่า ระดับหัวหน้างานมีความจำเป็นในการฝึกอบรมทางด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 19 คน ระดับผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ พบว่ามีความจำเป็นในการฝึกอบรมทางด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 188 คน

5) เมื่อจำแนกพนักงานตามช่วงอายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 26 ปี 26 - 30 ปี และ 31 - 35 ปี ส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

6) เมื่อจำแนกพนักงานตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงต่ำกว่า 2 ปี 2 - 5 ปี 6 - 8 ปี และ 8 - 10 ปี ส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

2.2.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1) ความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการด้านพัฒนาพนักงานโดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามปัจจัยเพศ

2) เมื่อจำแนกพนักงานตามช่วงอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 26 - 30 ปี และ 31 - 35 ปี ส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของ

พนักงานอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป มีความจำเป็นในการฝึกอบรด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอยู่ในระดับน้อย

3) เมื่อจำแนกพนักงานตามระดับการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอยู่ในระดับน้อย

4) เมื่อจำแนกพนักงานตามประสบการณ์ในการทำงานพบว่าพนักงานที่มีระดับประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 4 ปี 5 - 7 ปี และ 8 - 10 ปี ส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี และมากกว่า 10 ปีส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอยู่ในระดับน้อย

5) เมื่อจำแนกพนักงานตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน ส่วนใหญ่มีคความจำเป็นในการการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอยู่ในระดับมาก ส่วนหัวหน้างานในแต่ละหน่วยงานมีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอยู่ในระดับน้อย

6) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น เกี่ยว กับความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานหน่วยงานปฏิบัติการ พบว่า

2.2.4 พนักงานปฏิบัติการเสนอให้มีการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานมากที่สุดจำนวน92คนคิดเป็นร้อยละ 30.67 รองลงมาเสนอให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.33 และพนักงานเสนอให้มีการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 พนักงานที่เหลือจำนวน 39 คน ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 13.00

2.2.5 พนักงานปฏิบัติการเสนอให้มีการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยเน้นในการฝึกอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.67 รองลงมา เสนอให้มีการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีมจำนวน 22 คน การฝึกอบรม การละลายพฤติกรรม จำนวน 18 คน และการฝึกอบรมการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 ร้อยละ 6.00 และร้อยละ 3.67 ตามลำดับ

2.2.6 พนักงานปฏิบัติการเห็นว่าบริษัทควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดีโดยพนักงานเสนอแนะให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับหัวใจของการบริการที่ดีเพื่อให้ผู้ใช้บริการประทับใจจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 รองลงมาเห็นว่าควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อให้มีการบริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพสูงขึ้น จำนวน 25 คน นอกนั้นเสนอให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และ 8.00 ตามลำดับ

2.2.7 พนักงานมีข้อเสนอแนะให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยพนักงานเห็นว่าควรมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในทักษะการปฏิบัติงาน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 รองลงมาเห็นว่าควรมีการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน จำนวน 28 คน และเสนอให้มีการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 และ 8.33 ตามลำดับ

3. อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้ทราบถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ซึ่งผลการที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ ตามหัวข้อดังนี้

3.1 การอภิปรายผลเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคของหน่วยงาน และความจำเป็นในการฝึกอบรม ในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ที่พนักงานปฏิบัติการพบมากที่สุด และมีความจำเป็นที่จะต้องจัดการฝึกอบรมให้พนักงานเป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยรัตน์ ศรีรัตนะ (2542 : 84 - 89) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการอำเภอภายในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยผลการศึกษากล่าวว่าปัญหาที่นักวิชาการศึกษาพบมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านเทคโนโลยีคือ ปัญหาการขาดความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์เนื่องจากในปัจจุบันคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทในการทำงานของทุกหน่วยงาน

นอกจากนี้แล้ว การที่พนักงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น มีความจำเป็นในการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก เนื่องจาก การใช้เทคโนโลยี มีความจำเป็นอย่างยิ่งในธุรกิจการบริการการบิน เพื่อทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้น การฝึกอบรมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในบริษัทจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัทต่อไป

3.2 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัทซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.1.1 ความจำเป็นในการฝึกอบรม จำแนกตามเพศ

จากการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัทด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานปฏิบัติการเพศชาย และเพศหญิงมีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ คงศักดิ์ โชคสุริยา (2542 : 56 - 62) ได้ศึกษาถึงความต้องการถึงความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีเพศ

ต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากเพศหญิง และเพศชายต่างปฏิบัติงานร่วมกัน ลักษณะงานเหมือนกัน ซึ่งลักษณะการปฏิบัติงานดังกล่าวขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ชนะจิต โมพิยสุวรรณ (2543 : 91 - 95) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ พบว่า เพศไม่มีผลต่อความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ทั้งนี้เนื่องมากจากในปัจจุบันมีการเปิดโอกาสให้ผู้หญิงมีสิทธิเท่าเทียมกันกับผู้ชายให้การยอมรับในความรู้ความสามารถของเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้

นอกจากนี้จากการศึกษาของ เพชรวรรณ เรืองดำรงค์ (2543 : 100 - 110) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องความรู้เพื่อปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 11 พบว่า นักวิชาการศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านงานแผนงาน และงานชนบท และด้านการส่งเสริมการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้เช่นกัน

สำหรับในธุรกิจการให้บริการการบินนั้นการทำงานไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นพนักงานปฏิบัติงานของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น จึงมีความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อการปฏิบัติงานในระดับมากทั้งเพศหญิงและเพศชาย

3.1.2 ความจำเป็นในการฝึกอบรม จำแนกตามอายุ

เมื่อจำแนกพนักงานตามช่วงอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 26 ปี 26 - 30 ปี และ 31 - 35 ปี ส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ซึ่งต่างกับงานวิจัยของ ชัยรัตน์ ศรีรัตนะ (2542 : 84 - 89) ซึ่งได้ผล สรุปว่าผู้ที่มีอายุสูงส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มีฐานะการเงินที่มั่นคงเป็นผู้มีประสบการณ์ ในการทำงานสูงบุคคลที่มีอายุน้อยจึงไม่มีความต้องการฝึกอบรม ดังนั้นอายุจึงไม่ส่งผลต่อความต้องการในการฝึกอบรมแต่ในการวิจัยครั้งนี้จะเห็นได้ว่า พนักงานที่มีอายุน้อย ส่วนใหญ่จะมีความจำเป็นในการ ฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปี ขึ้นไปมีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยเนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุน้อย ส่วนใหญ่เป็นพนักงานใหม่และมีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการผู้โดยสาร โดยตรง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรับการฝึกอบรม ส่วนพนักงานที่มีอายุสูง จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการน้อยกว่าจึงมีความจำเป็นในการฝึกอบรมอยู่ในระดับน้อย

3.1.3 ความจำเป็นในการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา

จากการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมเมื่อจำแนกพนักงานตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่ว่าพนักงานจะมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับใดความจำเป็นในการฝึกอบรมจะอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาก่จากในการทำงานในปัจจุบันจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานให้กับพนักงานในทุกระดับหน้าที่และความรับผิดชอบไม่ว่าพนักงานจะมีการศึกษาระดับใด เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คงศักดิ์ โชคสุริยา (2542 : 56 - 62) ชัยรัตน์ ศรีรัตนะ (2542 : 84 - 89) ชนะจิต โมพิยสุวรรณ (2543 : 91 - 95) และอุทัยวรรณ ปั้นพิพัฒน์ (2541 : 69) ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว พบว่า การอบรมให้กับบุคคลในทุกระดับการศึกษามีความจำเป็นอย่างสูงและเท่าเทียมกันเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีทุนมนุษย์ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ทักษะประสบการณ์ความชำนาญของแต่ละบุคคล การฝึกอบรมสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแรงงานให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพต่อหน่วยงานได้ (เทียนฉาย กีระนันท์. 2539 : 9)

3.1.4 ความจำเป็นในการฝึกอบรม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

เมื่อจำแนกพนักงานตามประสบการณ์ในการทำงานพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงต่ำกว่า 2 ปี 2 - 5 ปี 6 - 8 ปี และ 8 - 10 ปี ส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ น้อย อันเนื่องมากจากพนักงานที่ทำงานในธุรกิจการบริการการบินที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย จะมีความจำเป็นในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากเพราะต้องการหาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานที่ที่มากขึ้นส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงแล้ว มักจะมีความชำนาญในการทำงาน ในแต่ละหน่วยงานทำให้เกิดความชำนาญและมีข้อผิดพลาดในการทำงานน้อย ดังนั้น จึงทำให้พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย อุทัยวรรณ ปั้นพิพัฒน์ (2541 : 69) ซึ่งผลดังกล่าวพบว่าประสบการณ์การทำงานหลายปีจะเกิดการเหนื่อยล้า เพราะพบกับเหตุการณ์ซ้ำๆ แต่ผู้มีประสบการณ์น้อยต้องมีการเรียนรู้มากกว่า

3.2 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของพนักงานด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน สามารถสรุป และอภิปรายผล ได้ดังนี้

3.3.1 ความจำเป็นในการฝึกอบรม จำแนกตามเพศ

จากการศึกษา พบว่า พนักงานทั้งเพศหญิงและเพศชาย ส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอยู่ในระดับมาก อันเนื่องมาจากการการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานของบริษัทมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถ

ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่คำนึงถึงปัจจัยเพศเพราะเพศหญิงและเพศชายสามารถปฏิบัติในหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานได้อย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น ความจำเป็นในการฝึกอบรมของเพศหญิง และเพศชายจึงอยู่ในระระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดงศักดิ์ โชคสุริยา (2542 : 56 - 62) ชนะจิต โมพิยสุวรรณ (2543 : 91 - 95) และ เพชรวรรณ เรืองดำรงค์ (2543 : 100 - 110) ที่กล่าวว่า บุคคลในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือชายมีความต้องการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

3.3.2 ความจำเป็นในการฝึกอบรม จำแนกตามอายุ

เมื่อจำแนกพนักงานตามช่วงอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุอยู่ในช่วงอายุต่ำ 26 - 30 ปี และ 31 - 35 ปี ส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป เป็นพนักงานที่มีประสบการณ์รู้ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจึงมีความจำเป็นในการปฏิบัติงานด้านพัฒนาพนักงานอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน (ชัยรัตน์ ศรีรัตนะ. 2542 : 84 - 89)

สำหรับพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 26 - 35 ปี มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากพนักงานเหล่านี้เป็นพนักงานที่เผชิญกับปัญหาและอุปสรรรคต่างๆ ในการทำงาน จึงทำให้มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการฝึกอบรม

3.3.3 ความจำเป็นในการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา

เมื่อจำแนกพนักงานตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีส่วนใหญ่มี ความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอยู่ในระดับน้อย (ชัยรัตน์ ศรีรัตนะ. 2542 : 84 - 89) ทั้งนี้อาจเนื่องมากจากการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานเป็นการฝึกอบรมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานที่มีการศึกษาในระดับต่ำส่วนพนักงานที่มีการศึกษาในระดับสูงมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับองค์กรดีกว่าเนื่องจากมีความรู้ ความสามารถในระดับสูงจึงมีความจำเป็นในการฝึกอบรมในระดับน้อย

3.3.4 ความจำเป็นในการฝึกอบรม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

เมื่อจำแนกพนักงานตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีระดับประสบการณ์ในทำงานที่ต่ำกว่า 2 - 4 ปี 5 - 7 ปี และ 8 - 10 ปี ส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน อยู่ในระดับน้อยส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี โดยส่วนใหญ่มักจะพบกับปัญหาที่ซ้ำซาก จึงทำให้พนักงานเหล่านี้สามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงทำให้มีความจำเป็นในการฝึกอบรมทางด้านพัฒนาพนักงานอยู่ในระดับน้อย (อุทัยวรรณ ปั้นพิพัฒน์. 2541 : 69) ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 2 - 10 ปี ส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านพัฒนา

พนักงานอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากพนักงาน เหล่านี้มักจะพึ่งพบกับปัญหา และอุปสรรคในขณะปฏิบัติงานจึงทำให้มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการฝึกอบรม

3.3.5 ความจำเป็นในการฝึกอบรม จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

เมื่อจำแนกพนักงานตามตำแหน่งงานในปัจจุบันพบว่าผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอยู่ในระดับมาก ส่วนหัวหน้างานในแต่ละหน่วยงานส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ดงศักดิ์ โชคสุริยา (2542 : 56 - 62) และงานวิจัยของ อุทัยวรรณ ปั้นพิพัฒน์ (2541 : 69) เนื่องมาจากพนักงานในทุกระดับจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการฝึกอบรมในระดับมากเพื่อให้มีการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นแต่ในการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้กับพนักงานในแต่ละระดับจะต้องมีการจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับแต่หน้าที่และความรับผิดชอบ

4. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ ดังนี้

4.1. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน

4.2.ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

4.1 ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ทั้งด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานและ ในด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานทำให้ทราบถึงปัญหาและความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานในแต่ละด้าน ซึ่งจากผลดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ดังนี้

4.1.1. จากผลการศึกษาสภาพ สถานการณ์และปัญหาต่างๆ ของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ทางด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานพบว่า พนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น มีปัญหาเกี่ยวกับการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารการเดินทางแก่ผู้โดยสารดังนั้นริษัทควรมีการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรการการฝึกอบรมในระหว่างการทำงานเพราะเอกสารการเดินเดินทางมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาจึงต้องมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและให้มีการสนับสนุนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยในการอบรมรายละเอียดที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือทางบริษัทอาจจะให้มีการจัดทำเอกสารคู่มือในการศึกษาภายในบรษัทปัญหาทางด้านคุณลักษณะของพนักงาน รองลงมาเป็นปัญหาทางด้านการสื่อสารกับผู้โดยสารเนื่องจากระบบการปฏิบัติงานต้องพบปะผู้คนหลายเชื้อชาติหลากหลายภาษานอกเหนือจากภาษาอังกฤษการติดต่อสื่อสารจึงมีปัญหามากตามมา เพราะฉะนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดการฝึกอบรมทางด้านภาษานอกเหนือจากภาษาอังกฤษ หรือเป็นการจัดทำคู่มือที่ใช้การสื่อสารที่เป็นภาษาต่างๆนอกเหนือจากภาษาอังกฤษอาทิเช่น ภาษาญี่ปุ่น

ภาษาจีน และภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น เพื่อให้พนักงานได้มีการศึกษาค้นคว้า เพื่อสามารถแก้ปัญหาในการสื่อสารกับผู้โดยสารได้หรือจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษาเบื้องต้นและรองลงมาเป็นปัญหาการขาดงานหรือลาหยุดงานทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดทำระบบการพัฒนาทรัพยากรบุคคลากรและให้องค์กรมีการจัดทำกิจกรรมภายในบริษัท และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมให้มากขึ้นเพื่อสร้างแรงจูงใจและทัศนคติที่ดีในการทำงานภานในหน่วยงานให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเหมือนเป็นส่วนหนึ่ง ของทางบริษัท

4.1.2. จากผลการศึกษาสภาพ สถานการณ์และปัญหาต่างๆ ของพนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ทางด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น มีปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานดังนั้นบริษัทควรมีการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เช่น หลักสูตรการฝึกอบรมการ ใช้เครื่องตรวจจับสิ่งแปลกปลอม (เครื่องเอ็กซเรย์ เครื่องตรวจจับโลหะ (Metaldetector) การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน หรือเป็น การจัดทำคู่มือเอกสารแจกให้กับพนักงานเพื่อเป็นการศึกษาค้นคว้าวิธีการใช้เทคโนโลยีให้ถูกต้อง และเหมาะสมกับงานที่ทำรองลงมาเป็นเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับการขาดการฝึกอบรมในการให้บริการอย่างผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานให้มีนโยบายการวางแผนการพัฒนาบุคคลในองค์กรอย่างต่อเนื่องให้มีการเร่งรัดพัฒนาความรู้ความสามรถของผู้ปฏิบัติงานหรือใช้การแลกเปลี่ยนการศึกษาดูงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะได้เข้าใจในระบบการทำงานที่มากขึ้น ส่วนปัญหาทางด้านการตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ผู้วิจัยจึงเสนอให้มีการจัดตั้งโครงการโดยเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับตนเองฝึกการมีสมาธิ และให้มีการพัฒนาความรู้ให้สอดคล้องกับเหตการณ์ปัจจุบันและควรพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง

จากผลการศึกษา สภาพ สถานการณ์ และ ปัญหาต่างๆ ของพนักงานพบว่าพนักงานมีปัญหาหลายด้านอยู่ในระดับมาก เช่น การแก้ปัญหาเฉพาะ การให้การแนะนนอกเหนือจากหน้าที่การสื่อสารกับผู้โดยสาร และปัญหาเกี่ยวกับการตัดสินใจ ดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานในการจัดหลักสูตรการฝึกอบรม เช่น

1) การฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานและการแก้ปัญหาที่เกิดในระหว่างปฏิบัติหน้าที่

2) การฝึกอบรมเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

3) การฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ของธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

4.1.2 หลักสูตรฝึกอบรมเหล่านี้จะช่วยให้พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ดีและปฏิบัติหน้าที่ได้รวดเร็วยิ่งขึ้นจากผลการศึกษาเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานเมื่อจำแนกตามช่วงอายุพบว่าพนักงานที่มีอายุ อยู่ในช่วง 26 - 30 ปี มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทักษะใน การปฏิบัติงานอยู่ใน ระดับมาก

ดังนั้น บริษัทควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้กับพนักงานที่มีอายุอยู่ในช่วงนี้เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4.1.2 จากการศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงาน เกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการ พบว่า

1) พนักงานมีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาบุคลิกภาพสูงสุดเพื่อแก้ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานดังนั้นบริษัทควรจัดการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติเพื่อให้พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการทำงาน

2) พนักงานส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมเกี่ยวกับหัวใจของการบริการที่ดีเพื่อให้ผู้ใช้บริการประทับใจเพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดีดังนั้นบริษัทควรจัดการฝึกอบรมหลักสูตรการให้บริการผู้โดยสารเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจซึ่งจะส่งผลดีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทในระยะยาว

3) พนักงานส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในทักษะการปฏิบัติงานเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น บริษัทควรจัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ เช่น หลักการปฏิบัติงานพื้นฐานแนวทางในการดำเนินงานในธุรกิจการการบินเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในทักษะต่างๆ และสามารถนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ไปในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมพนักงานปฏิบัติการใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยมี ความคิดเห็นว่าควรมีการศึกษาวิจัยต่อไปโดยมีการขยายแนวทางการวิจัยในแนวทางต่างๆ ดังนี้

4.2.1 ควรมีการศึกษาการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน ในด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานในธุรกิจการบริการการบิน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน

4.2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานในธุรกิจการบริการการบินในประเด็นอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยธุรกิจนี้ เช่น

1) ควรมีการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานในบริษัท ในแง่มุมที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการฝึกอบรมของบริษัทรูปแบบการฝึกอบรมที่พนักงานปฏิบัติการต้องการ

2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานในแต่แต่ละระดับ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการจัดฝึกอบรมพนักงานในแต่ละระดับให้มีความเหมาะสมมากที่สุด

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการและหัวหน้างานเท่านั้น ดังนั้น งานวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานในระดับผู้บริหารและพนักงานสำนักงานซึ่งเป็นพนักงานในระดับสูง และพนักงานที่ทำหน้าที่ต่างๆ ในสำนักงาน เช่น พนักงานการเงิน พนักงานบัญชี พนักงานฝ่ายบุคคลพนักงานการตลาด ซึ่งพนักงานเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทด้วยหากมีการศึกษาในส่วนนี้เพิ่มเติมจะทำให้มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในบริษัทให้มีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กุญชรี เซี่ยงลี่. (2545). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมแรงงาน กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม*. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กุลธน ธนาพงศธร และ ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์. (2542). *การพัฒนามนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

คงศักดิ์ โชคสุริยา. (2542). *ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จงกลนี ชุติมาเทวินทร์. (2542). *การฝึกอบรมเชิงพัฒนา*. กรุงเทพฯ : สถาบันสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล.

จรูญ ไพลดำ. (2544). *การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการ ตำรวจนครบาล*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

ชนะจิต โมพิยสุวรรณ. (2543). *ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

ชูชัย สมิทธิไก. (2542). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.

ชัยรัตน์ ศรีรัตนะ. (2542). *ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของนักวิชาการการศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

ชิดารัจ ศรีบัณฑิต. (2545). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.* ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

ณัชชา ประกฤติพงศ์. (2545). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการเรียนต่อภาษาญี่ปุ่นในระดับชั้นที่สูงขึ้น กรณีศึกษา ณ สถาบันภาษาเขตกรุงเทพฯ.* สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

ณัฐณิชา ปานศักดิ์. (2544). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในบริษัทมั่นยิ่งจำกัด.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

ฐีระ ประวาลพฤกษ์. (2538). *การพัฒนาบุคคล และการฝึกอบรม.* กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ.

ดนัย เทียนพุฒ. (2540). *กลยุทธ์การพัฒนาคนสำหรับนักฝึกอบรมมืออาชีพ.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ปุ๊ดแบงก์.

ทองฟู ชินะโชติ. (2531). *การฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร.* กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เทียนฉาย กีระนันทน์. *เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ และกำลังคน.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

โทมัส โอ ดาเวนพอร์ต. (2543). *ทุนมนุษย์.* แปลโดย ศิริ โอภาสพงษ์. กรุงเทพฯ : เอ. อาร์. บิซิเนส เพรส จำกัด.

ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. (2545). *เศรษฐศาสตร์การจัดการ.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธำรงศักดิ์ หมื่นจักร์ และ ศรีสง่า กรรณสูต. (2527). *จิตวิทยาธุรกิจ.* กรุงเทพฯ : โคมทอง.

น้อย ศิริโชติ. (2542). *เทคนิคการฝึกอบรม.* กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

นราศรี ไววนิชกุล และ ชูศักดิ์ อุดมศรี. (2538). *ระเบียบวิจัยธุรกิจ.* กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ ดร. ศรีสง่า จำกัด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญคง หันจางสิทธิ์. (2541). *เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุญทัน ดอกไธสง และ เอ็ด สาระภูมิ. (2528). *ประสิทธิภาพการบริหารบุคคลในองค์การ.* กรุงเทพฯ : ทิพย์อักษร.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2545). *คู่มือการวิจัย การเขียนรายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์.* พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

บริษัท ชับบ์ อะวิเอชั่น. (2545). *WWW . Chubb . co .th.*

ปราการ กุฏีคง. (2544). *ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

ปราโมทย์ บุญเลศ. (2545). *การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความ ผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสังกัดกรมอุตุนิยมวิทยา.* ปริญญานิพนธ์.กศ.ม. (วิชาเอกการบริหารการศึกษา). กรุงเทพ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา

พวงรัตน์ ทำรัตน์. (2543). *เครื่องมือและวิธีการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์.* กรุงเทพฯ : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พยอม วงศ์สารศรี. (2540). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

พชรวรรณ เรืองดำรงค์. (2543). *ความต้องการความรู้ของนักวิชาการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขต 11.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนรินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

แมน สารรัตน์. (2527). *เศรษฐศาสตร์แรงงาน.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. (2529). *เทคนิคการฝึกอบรม.* กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิจิตร อาวะกุล. (2537). *การฝึกอบรม.* กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์.

วิน เชื้อโพทธิ์หัก. (2537). *การพัฒนาบุคล และการฝึกอบรม.* กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ศุภชัย ศรีหล้า. (2542). *ประสิทธิภาพขององค์กรต่อการพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนตามนโยบายปฏิรูปการศึกษา.* วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (ประชากรศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. อัดสำเนา.

เสนาะ ติเยาว์; สุปราณี ศรีฉัตราภิมุข; และ นิยะดา ชุณหวงค์. (2525). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สุภาณี กลิ่นหอม. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

สุดา อิงคนินันท์. (2527). *การว่าจ้างและการพัฒนาบุคคล.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

สุมาลี ปิตยานนท์. (2539). *การศึกษาและการฝึกอบรมในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวิชาญ ชูแสง. (2542). *ปัจจัยของปัญหาการทำงานของผู้ควบคุมการก่อสร้าง โครงการชลประทานขนาดเล็ก.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

อภินันท์ จันดะนี. (2538). *วิธีวิจัยทางธุรกิจ.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ วี เจ ปริ้นติ้ง.

อุทัยวรรณ ปั้นพิพัฒน์. (2541). *ความต้องการทางศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพบยาบาลพระนั่งเกล้าจังหวัดนนทบุรี.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

อุทัยวรรณ จริงจิตร. (2538). *เศรษฐศาสตร์ทั่วไป.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

Belbin, Eunice. (1964). *Training the Adult Worker.* H.M.S.O., London.

Burusphat, L. (1996). *Training Planning.* Unpublished manuscript.

Best, John W. (1981). 4th ed. *Researchir Eeducation.* Prentice - Hall, Bnglewood Cliffs, NJ.

Finnigan, J. (1970). *Industrial Training Management.* Finnigan J. Business Book Ltd.

Rynton, R., Preek, U. (1967). *Training for Development.* Lllinois : Dorsey Press.

WWW . Siamhr . com / hrm /hr – plan.htm

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. คุณไพศาล มงคลทรัพย์กุล	ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น
3. คุณสำอางค์ มั่นหมาย	ผู้ประสานงาน บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/ 1953 **วันที่** ๒๔ กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวโศรดา พาหุวัฒนกร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตรการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น" โดยมี รองศาสตราจารย์สุนิตดา เทศนิยม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวโศรดา พาหุวัฒนกร และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ที่ ศธ 0519.12/1985

24 กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวโศรดา พาหุวัฒนกร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตรการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น" โดยมี รองศาสตราจารย์สุนิดดา เทศนิยม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม การศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวโศรดา พาหุวัฒนกร และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2829965 มือถือ 01-9076727

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ที่ ศธ 0519.12/1956

๒๖ กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ประสานงาน บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวโศรดา พาหุวัฒนกร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตรการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น" โดยมี รองศาสตราจารย์สุนิตดา เทศนิยม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้นางสาวโศรดา พาหุวัฒนกร และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2829965 มือถือ 01-9076727

ที่ ศธ 0519.12/ 194

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๔ กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวโศรดา พาหุวัฒนกร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตรการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น" โดยมี รองศาสตราจารย์สุนิตดา เทศนิยม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น จำนวน 300 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวโศรดา พาหุวัฒนกร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2829965 มือถือ 01-9076727

ที่ ศธ 0519.12/ 1912

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

24 กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวพักตร์วิภา ขาวเอียม Leab Passenger Service Agent

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวโศรดา พาหุวัฒนกร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตรการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น" โดยมี รองศาสตราจารย์สุนิตดา เทศนิยม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บริษัท TAGS จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวโศรดา พาหุวัฒนกร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2829965 มือถือ 01-9076727

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

แบบสอบถามฉบับนี้เป็น 3 ตอน มีจำนวน 4 หน้า ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของบริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ ..... ปี

3.ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

( ) ต่ำกว่า 2 ปี ( ) 2 ปี – 4ปี

( ) 5 ปี – 7 ปี ( ) 8 ปี – 10 ปี

( ) 10 ปีขึ้นไป

5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

( ) หัวหน้างานในแต่ละหน่วย (ตั้งแต่ SUPERVISOR ขึ้นไป)

( ) ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วย

ตอนที่ 2 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติการของ บริษัท ซับบ์ อะวิเอชั่น

ข้อที่	สภาพ สถานการณ์ และปัญหาต่าง ๆ	ระดับความถี่ของสภาพสถานการณ์ และปัญหาที่พบขณะปฏิบัติงาน			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน				
1.	ท่านมีปัญหาในเรื่องบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน				
2.	ท่านมีปัญหาในการให้บริการขณะปฏิบัติงาน				
3.	ทัศนคติเชิงลบต่อการให้บริการ				
4.	ท่านมีปัญหาในการแสดงความคิดเห็นใหม่ๆ ในการให้บริการ				
5.	ท่านมีปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ				
6.	ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อเพื่อร่วมงาน				
7.	ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ				
8.	ท่านมักจะปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ยาก				
9.	ท่านไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ กับผู้ร่วมงาน				
10.	ท่านมีปัญหาในการให้คำแนะนำนอกเหนือจากหน้าที่ที่ท่านได้รับ				
11.	ในขณะปฏิบัติงานท่านมักจะไม่มีความสุขในการให้บริการ				
12.	ท่านมักจะได้รับรางวัลจากการปฏิบัติงาน 1 ครั้ง/เดือน = น้อยที่สุด 2 ครั้ง/เดือน = น้อย 3 ครั้ง/เดือน = มาก 4 ครั้ง/เดือน = มากที่สุด				
13.	ท่านมักจะไม่แสดงความช่วยเหลือต่อผู้โดยสาร				
14.	ท่านขาดการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง				

ตอนที่ 2 ต่อ

ข้อที่	สภาพ สถานการณ์ และปัญหาต่าง ๆ	ระดับความถี่ของสภาพสถานการณ์ และปัญหาที่พบขณะปฏิบัติงาน			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
15.	ท่านมีปัญหาในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารการเดินทางแก่ผู้โดยสาร				
16.	ท่านมักมีการขาดงานหรือลาหยุด 1 ครั้ง/เดือน = น้อยที่สุด 2 ครั้ง/เดือน = น้อย 3 ครั้ง/เดือน = มาก 4 ครั้งขึ้นไป/เดือน = มากที่สุด				
17.	ท่านมีปัญหากับการสื่อสารกับผู้โดยสาร				
18.	ท่านมักมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ				
19.	ท่านเข้าปฏิบัติงานล่าช้า 1 ครั้ง/เดือน = น้อยที่สุด 2 ครั้ง/เดือน = น้อย 3 ครั้ง/เดือน = มาก 4 ครั้งขึ้นไป/เดือน = มากที่สุด				
20.	ท่านมักมีปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่แทนเพื่อนร่วมงานเสมอ 1 ครั้ง/เดือน = น้อยที่สุด 2 ครั้ง/เดือน = น้อย 3 ครั้ง/เดือน = มาก 4 ครั้งขึ้นไป/เดือน = มากที่สุด				
	ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน				
21.	ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน				
22.	ท่านพบกับปัญหาเฉพาะหน้าในขณะปฏิบัติงาน				
23.	ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการตัดสินใจ				

ตอนที่ 2 ต่อ

ข้อที่	สภาพ สถานการณ์ และปัญหาต่าง ๆ	ระดับความถี่ของสภาพสถานการณ์ และปัญหาที่พบขณะปฏิบัติงาน			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
24.	ท่านไม่ได้ฝึกอบรมและฝึกฝนในการบริการอย่างเพียงพอ				
25.	ท่านมักจะมีปัญหาก่อนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ				
26.	ท่านพบปัญหาที่ลูกค้ามีปฏิกิริยาไม่ดี ในขณะที่ท่านกำลังปฏิบัติงานอยู่				
27.	ท่านพบปัญหาในการให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงาน				
28.	ท่านเคยถูกตำหนิจากผู้ใช้บริการ				
29.	ท่านขาดความมั่นใจในสถานการณ์ต่างๆ ขณะปฏิบัติงาน				
30.	ท่านมักพบปัญหาในการปฏิบัติงานเมื่อท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 1 หน้าที่				
31.	เมื่อท่านได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ท่านมักจะมีปัญหาในการปฏิบัติงาน				
32.	เมื่อท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ที่มีความสำคัญ ท่านมักพบปัญหาในการปฏิบัติงาน				
33.	ท่านเคยได้รับตำหนิ หรือการลงโทษจากการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา 1 ครั้ง/เดือน = น้อยที่สุด 2 ครั้ง/เดือน = น้อย 3 ครั้ง/เดือน = มาก 4 ครั้งขึ้นไป/เดือน = มากที่สุด				
34.	ท่านมักจะมีปัญหาในการใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน				

ตอนที่ 2 ต่อ

ข้อที่	สภาพ สถานการณ์ และปัญหาต่าง ๆ	ระดับความถี่ของสภาพสถานการณ์ และปัญหาที่พบขณะปฏิบัติงาน			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน				
35.	ท่านมักจะมีปัญหาในการใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน				
36.	เมื่อท่านพบปัญหาในการทำงาน ท่านไม่สามารถขอความคิดเห็นจากผู้อื่นได้				
37.	ท่านมีปัญหาในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่ผู้โดยสาร				
38.	ท่านเคยได้รับการตำหนิจากผู้ใช้บริการ 1 ครั้ง/เดือน = น้อยที่สุด 2 ครั้ง/เดือน = น้อย 3 ครั้ง/เดือน = มาก 4 ครั้งขึ้นไป/เดือน = มากที่สุด				
39.	ท่านพบปัญหาเฉพาะหน้าที่ที่ท่านได้รับในการปฏิบัติงาน 1 ครั้ง/เดือน = น้อยที่สุด 2 ครั้ง/เดือน = น้อย 3 ครั้ง/เดือน = มาก 4 ครั้งขึ้นไป/เดือน = มากที่สุด				
40.	ท่านได้รับอุบัติเหตุจากการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน				

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูง
นางสาวโศรดา พาหุวัฒนกร
(ผู้วิจัย)

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวโศรดา พาหุวัฒนากร
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2519
สถานที่เกิด	174/2 ถนนวิสุทธิ์กษัตริย์ แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	174/2 ถนนวิสุทธิ์กษัตริย์ แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	อาจารย์ประจำ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงเรียนบริหารธุรกิจและพาณิชยการ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	ประถมศึกษา โรงเรียนราชินี
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษา โรงเรียนวัดสังเวช
พ.ศ. 2540	ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพฯ
พ.ศ. 2547	ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ