

การศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน
บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)

ปริญญานิพนธ์
ของ
บังอร ศรีดำ

26 ก.ค. 2543

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว

พฤษภาคม 2543

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๒ 80770

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปฏิญานีพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก
จิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ ดร.นันทา สุรักษา)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปฏิญานีพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่ 12 เดือนพฤษภาคม พ.ศ 2543

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือและความเมตตาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนท์พงษ์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ คำปรึกษาและแนวคิดในการจัดทำ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา และอาจารย์ดร.นันทา สุรักษา กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม ที่กรุณาให้ความเมตตากับผู้วิจัยมาโดยตลอด และขอกราบ ขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาจิตวิทยาการแนะแนว ที่ให้ความรู้และความเมตตาแก่ผู้วิจัยมา โดยตลอด

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เมธิรินทร์ ภิญโญชน อาจารย์ดร.นันทา สุรักษา และอาจารย์ไพศาล อันประเสริฐ ที่เมตตาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ การวิจัย และขอขอบคุณท่านผู้บริหารหัวหน้าสายงานและเพื่อนพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) และบริษัท โอเชียนซาทาชิกกลาส จำกัดทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในการ ตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ คุณกัลยาณี อินทรศักดิ์ คุณรัตนาวรรณ จินสาด ที่ช่วยจัดพิมพ์ข้อมูล คุณมิ่ง เทพครเมือง ที่ให้ความอนุเคราะห์วิเคราะห์สถิติข้อมูล คุณนวลอนงค์ วงษ์เพชร เรืออากาศโทวีระวัฒน์ ประทีปรัตน์ คุณวราภรณ์ ยิ้มแย้ม และเพื่อนร่วมรุ่นทุกคน

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คุณอา คุณน้า คุณพี่ และคุณน้อง ตลอดจนครอบครัว อินทรศักดิ์ ที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ คุณยายเจียม ยศจักรศรี คุณย่าเย็น อินทรศักดิ์ คุณพ่อชวน คุณแม่ประนอมยง ศรีดำ ซึ่งเป็นผู้มีพระคุณและให้ ชีวิตของผู้วิจัย

บังอร ศรีดำ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย	4
สมมุติฐานของการวิจัย	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบการวิจัย	9
2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	10
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร	11
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ	35
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะ ส่วนบุคคลที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร	46
เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	51
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ	59
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)	66
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	71
ประชากร	71
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า... ..	72
การวิเคราะห์ข้อมูล	83
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	84

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า.....	86
ข้อตกลงเกี่ยวกับการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	86
การเสนอผลการวิเคราะห์	86
5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	108
บทย่อ.....	108
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	111
การอภิปรายผล.....	114
ข้อเสนอแนะ.....	123
บรรณานุกรม.....	126
ภาคผนวก.....	135
ภาคผนวก ก.....	136
ภาคผนวก ข.....	145
ภาคผนวก ค.....	151
ภาคผนวก ง.....	153
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	156

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากร พนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)	72
2 แสดงความถี่และค่าร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ	87
3 แสดงความถี่และค่าร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา.....	87
4 แสดงความถี่และค่าร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามระดับพนักงาน.....	888
5 แสดงความถี่และค่าร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามหน่วยงาน.....	88
6 แสดงความถี่และค่าร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามจำนวนปีที่ทำงาน.....	89
7 แสดงความถี่และค่าร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน.....	89
8 แสดงความถี่และค่าร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามบุคลิกภาพ.....	90
9 แสดงค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่า F-test ของเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร จำแนกตาม ระดับอายุ.....	90
10 แสดงค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่า t-test ของเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	91
11 แสดงค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่า F-test ของเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร จำแนกตาม ระดับพนักงาน.....	91
12 แสดงค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่า F-test ของเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร จำแนกตาม หน่วยงาน.....	92
13 แสดงค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่า F-test ของเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร จำแนกตาม ระดับจำนวนปีที่ทำงาน.....	93
14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่า t-test ของเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร จำแนกตาม แรงจูงใจในการทำงาน.....	93
15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่า t-test ของเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร จำแนกตาม บุคลิกภาพ.....	94

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าF-test ของความต้องการ ในการพัฒนาบุคลากร ระดับที่มีอยู่และระดับที่ต้องการเพิ่ม จำแนกตาม ระดับอายุ.....	95
17	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่า t-test ของความต้องการ ในการพัฒนาบุคลากร ระดับที่มีอยู่และระดับที่ต้องการเพิ่ม จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	96
18	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าF-test ของความต้องการ ในการพัฒนาบุคลากร ระดับที่มีอยู่และระดับที่ต้องการเพิ่ม จำแนกตาม ระดับพนักงาน.....	97
19	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าF-test ของความต้องการ ในการพัฒนาบุคลากร ระดับที่มีอยู่และระดับที่ต้องการเพิ่ม จำแนกตาม หน่วยงาน.....	98
20	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าF-test ของความต้องการ ในการพัฒนาบุคลากร ระดับที่มีอยู่และระดับที่ต้องการเพิ่ม จำแนกตาม จำนวนปีที่ทำงาน.....	100
21	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่า t-test ของความต้องการ ในการพัฒนาบุคลากร ระดับที่มีอยู่และระดับที่ต้องการเพิ่ม จำแนกตาม แรงจูงใจในการทำงาน.....	101
22	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่า t-test ของความต้องการ ในการพัฒนาบุคลากร ระดับที่มีอยู่และระดับที่ต้องการเพิ่ม จำแนกตาม บุคลิกภาพ.....	102
23	แสดงค่าความถี่ เกี่ยวกับปัญหาการพัฒนาบุคลากร ด้านการฝึกอบรม การศึกษาต่อเนื่อง และกิจกรรมเสริม.....	104
24	แสดงค่าความถี่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ด้านการฝึกอบรม การศึกษาต่อเนื่อง และกิจกรรมเสริม.....	105
25	แสดงค่าความถี่ เกี่ยวกับปัญหาความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ ความเข้าใจ และทักษะ.....	106
26	แสดงค่าความถี่ เกี่ยวกับ ข้อเสนอความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ ความเข้าใจ และทักษะ.....	107

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรด้านการรับรู้ผลการกระทำและความสำคัญ.....	146
28 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะ.....	147
29 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพ.....	149

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงองค์ประกอบของการเรียนรู้.....	15
2 กระบวนการของการพัฒนาบุคลากรในองค์กร.....	26
3 ผลอันเกิดจากความสำเร็จในการพัฒนา.....	31
4 รูปสามเหลี่ยมแสดงองค์ประกอบของเจตคติ.....	38
5 ภาวะสมดุลและไม่สมดุล.....	41
6 แสดงส่วนประกอบพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กร.....	46
7 แสดงการดำเนินการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย...	50
8 แสดงวงจรของแรงจูงใจ.....	52

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ คือ องค์ประกอบที่สำคัญมากประการหนึ่งขององค์การ เพราะการที่องค์การ จะบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานได้นั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจ ของบุคลากรภายในองค์การ นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นๆ ของการดำเนินงาน อันได้แก่ เงิน วัตถุดิบ เครื่องจักร การตลาดและการจัดการแล้ว ทรัพยากรมนุษย์คือปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดของการแข่งขันทางธุรกิจ (จำเนียร จวงตระกูล. 2536 : 2) ดังนั้นการปรับปรุง คุณภาพของคนในองค์การถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการสร้างคุณค่า ให้เกิดการทำงานที่มี คุณภาพ คุณภาพเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอันเป็นผลที่เกิดขึ้นจากความรอบรู้ ความสามารถของบุคคลในศักยภาพของคนทั้งร่างกายและจิตใจสามารถจะพัฒนาระบบวิธีการ การปฏิบัติในเรื่องของการทำงานให้ดีขึ้น (เมธี ปิยะคุณ. 2539 : 19) โดยเฉพาะในโลกธุรกิจ การแข่งขันในปัจจุบันที่กำลังพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไป หากบุคลากรไม่มีการปรับปรุงพัฒนา ก็จะเป็นคนล้าสมัยประสบการณที่ได้รับถ่ายทอดมาตั้งแต่เดิมเพียงอย่างเดียวไม่น่าจะไม่ เหมาะสมกับสังคมปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อความรวดเร็วคล่องตัวประหยัดทั้งกำลังคนและ วัสดุ จึงมีความจำเป็นต้องนำ ความรู้ทักษะ เทคนิค วิธีการใหม่ ๆ มาใช้เพื่อแก้ปัญหา ความซ้ำซ้อนขององค์การหรือหน่วยงาน (นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2525 : 210) ดังเห็นได้จาก มติของคณะรัฐมนตรีที่ได้ให้ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรสำหรับข้าราชการโดยไม่ต้องขอ เพิ่มจำนวน แต่เพิ่มคุณภาพให้แก่บุคลากรที่มีอยู่แล้ว คือ การให้การศึกษาอบรม เพื่อให้เป็นผู้มี ความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น มีทักษะในการทำงาน

นอกจากนั้นการพัฒนาบุคลากรยังสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรในทางที่ ต้องการได้เพราะการพัฒนาบุคลากรจะทำให้ได้ความรู้ใหม่ๆได้รับความชำนาญในการปฏิบัติ งานมากขึ้นเพื่อประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา และทัศนคติที่จะปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงงานให้ ดีขึ้น การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง (สุเทพ ธรรมภิบาลอุดม. 2524 : 27) สำหรับการพัฒนาบุคลากรในองค์การนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น การปฐมนิเทศ การสอนงาน การมอบอำนาจในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีความรับผิดชอบ สับเปลี่ยนโยกย้าย หน้าที่ การหาพี่เลี้ยงให้ทำหน้าที่ผู้ช่วย ส่งไปศึกษาดูงาน ให้รักษาราชการแทน พาไป สังเกตการณ์ในบางโอกาส จัดประชุมสัมมนา ฝึกอบรม ส่งเสริมให้มีบทบาททางวิชาการ/จัดหา เอกสารทางวิชาการจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน (สุธีระ ทานตะวัน. 2525 : 54-55)

ดังนั้นการพัฒนาบุคลากร องค์กรจะต้องเอาใจใส่ดูแลและทำให้มีประสิทธิภาพถูกต้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเพราะผลที่จะได้รับนั้นมากมายไม่แพ้การลงทุนอื่นใด แม้จะมองไม่เห็นผลในระยะทันตาแต่การลงทุนพัฒนาคนในองค์กรนั้นจะได้รับผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพในระยะยาวอย่างไรก็ดีการพัฒนาบุคลากรในองค์กรต้องประสบปัญหาและอุปสรรคหลายๆด้าน

สำหรับปัญหาของการพัฒนาบุคลากรในบางองค์กร เช่น ในโรงเรียนปัญหาการพัฒนาบุคลากรที่มากที่สุดคือด้านการใช้วิธีการพัฒนาดตนเองรองลงมาได้แก่การฝึกอบรม การศึกษาต่ออบรมหรือดูงานและให้ปฏิบัติงานตามลำดับ (ศรีจันทร์ วงศ์สวัสดิ์. 2533 : 190) ในงานนี้ อุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้การพัฒนาบุคลากรไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรเช่น ในหน่วยงานของธนาคารคือผู้บริหารระดับต้นเข้าใจว่าธนาคารฯ ไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรเท่าที่ควรเนื่องจากงบประมาณจำกัดขาดวิทยากรที่เชี่ยวชาญ ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ธนาคารขาดการสำรวจปัญหาและความต้องการได้รับการพัฒนาในทิศทางที่พนักงานต้องการ แต่ธนาคารฯ ไม่อาจจัดหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริหารระดับต้นได้ (ปัทมา สุทธนารักษ์. 2538 : 122)

นอกจากปัญหาอุปสรรคในด้านนโยบายการบริหารและวิธีการดำเนินการสำรวจความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรแล้ว การฝึกอบรมและการพัฒนาจะประสบความสำเร็จได้หรือไม่นั้น ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนเกี่ยวข้อง คือ ก่อนระยะการฝึกอบรมผู้เข้าอบรมจะมีบทบาททำให้ความรู้สึกต้องการเข้ารับการฝึกอบรมต่างๆกันคือบางคนมีความเข้าใจมีทัศนคติที่ดีและต้องการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างจริงจังและบางคนไม่เข้าใจขาดความพร้อมและรู้สึกต่อต้านการฝึกอบรมเพราะไม่ทราบจุดมุ่งหมายและผลที่ได้รับ ดังนั้นความคิด ความรู้สึก ความคาดหวังต่างๆที่มีอยู่ก่อนฝึกอบรมจะติดกับความนึกคิดเข้าไปในการฝึกอบรมด้วย ฉะนั้นหากผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดที่ดีและเข้าใจการฝึกอบรมมาก่อน โอกาสที่จะประสบความสำเร็จจะมีมากกว่าผู้ที่รู้สึกต่อต้านการฝึกอบรม (दनัย เทียนพุ่ม. 2540 : 46-47) การพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ด้วยกันหลายวิธีนั้น ถ้าจะให้ประสบผลสำเร็จจะต้องคำนึงถึงความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มพฤติกรรม การพัฒนาบุคลากรในองค์กรจะได้ผลดี เมื่อการพัฒนาสอดคล้องกับความต้องการในชีวิตและศักยภาพของพนักงานถ้าไม่เช่นนั้นแล้วการพัฒนามักจะเกิดขึ้นไม่ได้ (เชียวชาญ อังศุวัฒนกุล. 2530 : 108) นอกจากนี้ปัจจัยพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาของแต่ละบุคคลมีอยู่ด้วยกันหลายประการ เช่น แรงจูงใจ อารมณ์ อายุ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) การพัฒนาดตนเอง (Self-development) และการรู้จักตนเอง (Self-determination) (สมหวัง คุรุรัตน์. 2539 : 6) นอกจากนี้ ตามแนวทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของฟิชไบน์และไอเซน (Fishbein and Ajzen) ได้กล่าวถึงข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์เป็นผู้มีเหตุผลและใช้ข้อมูลที่ดินมีอย่างเป็นระบบ มนุษย์พิจารณาผลที่เกิดจากการกระทำของตนก่อนตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้น เจตนาของพฤติกรรมของบุคคลขึ้นอยู่กับตัว

กำหนด 2 ตัว คือ 1)ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการประเมินผลทางบวกหรือทางลบของบุคคลต่อการกระทำเรียกว่า เจตคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward The Behavior) เจตคติต่อพฤติกรรมขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำ (Behavioral Beliefs) และการประเมินผลของการกระทำ (Evaluation of Consequences) 2)ปัจจัยทางสังคม เป็นการประมาณของบุคคลว่าตนจะมีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)เพียงใด กลุ่มอ้างอิงหมายถึงบุคคลใกล้ชิดที่มีความสำคัญต่อบุคคล ผู้นั้น (ธีระพร อูวรรณโณ. 2535 : 246) ดังนั้นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสามารถและความปรารถนาที่จะปรับตัวของแต่ละบุคคลให้เกิดการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงาน นั้นประกอบไปด้วยหลายสิ่งหลายอย่างตามที่กล่าวมาข้างต้น

บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจหลักในการผลิตภาชนะเครื่องแก้ว จำหน่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศ มาตั้งแต่ พ.ศ.2525 จวบจนปัจจุบันจากแนวนโยบายการบริหารงานจะให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยการส่งเสริม การให้ความรู้หรือแนวคิดในการปฏิบัติงาน การเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน สำหรับแนวทางการพัฒนาบุคลากรมีดังนี้ ด้านการฝึกอบรม ได้แก่ การส่งพนักงานเข้ารับการอบรมตามสถาบันต่างๆและการจัดอบรมภายใน (บริษัทเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหลักสูตร) การส่งเสริมด้านการศึกษาต่อการดูงาน และการจัดกิจกรรมเสริมความรู้อื่นๆ (เอกสารประกอบการปฐมนิเทศพนักงาน. 2535 : 5)

จากข้อมูลการประเมินผลในการจัดอบรมภายในบริษัทหลักสูตรต่างๆในปี 2542 พบว่ามีพนักงานบางส่วนไม่เข้ารับการอบรมตามหลักสูตร จากการสอบถามเหตุผลในการไม่เข้ารับการอบรม ด้วยหนังสือชี้แจงและการสอบถามอย่างไม่เป็นทางการพบว่ามีปัจจัย 2 ประการ คือ 1) ด้านการดำเนินการพัฒนาบุคลากร เช่น หลักสูตรไม่น่าสนใจ ไม่รู้จักวิทยากรสถานที่ไม่เหมาะสม 2) ด้านส่วนตัว เช่น ต้องการพักผ่อนในวันหยุด ไม่มีคนดูแลลูก ป่วย ไปต่างจังหวัด ไม่มีคนเฝ้าบ้าน

จากสาเหตุดังกล่าวทำให้พนักงานไม่สามารถเข้ารับการอบรมได้ ซึ่งจะส่งผลการดำเนินการฝึกอบรมไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ทำให้เกิดการสิ้นเปลืองงบประมาณและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ด้วยเหตุนี้ในฐานะที่ผู้วิจัยมีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานด้านการพัฒนาบุคลากรของ บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวจะนำมาวางแผนในการป้องกันปัญหาเดิมและแก้ไขปัญหาคือจะเกิดขึ้นใหม่ ตลอดจนนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรในแนวทางอื่นที่เหมาะสมต่อไป อันจะส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานและองค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้บรรลุตามเป้าหมาย

✓ ความมุ่งหมายในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาเจตคติและความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ของพนักงานบริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะดังนี้

1. เพื่อศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงานบริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ด้านการรับรู้ผลการกระทำ และด้านความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้ความเข้าใจ และ ด้านทักษะในการทำงาน
3. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และบุคลิกภาพ
4. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพ

สมมุติฐานการวิจัย

1. พนักงานของ บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)ที่มี ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพ ต่างกันจะมีเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรต่างกัน
2. พนักงานของ บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)ที่มี ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพ ต่างกันจะมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรต่างกัน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) อันจะเป็นประโยชน์ต่อ องค์การ ในการวางแผนงานด้านการพัฒนาบุคลากร ทั้งในด้านการเพิ่มพูนความรู้แนวคิด ทักษะและทัศนคติในการทำงาน รวมถึงวิธีการพัฒนาบุคลากรในด้านอื่นๆ ให้มีความเหมาะสม พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง อันจะส่งผลดีต่อองค์การ และการวิจัยครั้งนี้จะสอดคล้องกับการแนะแนวอาชีพ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลได้ปรับตัวให้เข้ากับงานเพื่อก่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

✓ ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่บรรจุเป็นพนักงานประจำ บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ทั้งพนักงานรายเดือน และรายวัน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานใหญ่และโรงงาน รวมจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 435 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

3.1.1 ระดับอายุ แบ่งเป็น 4 ระดับ

3.1.1.1 ต่ำกว่า 25 ปี

3.1.1.2 ตั้งแต่ 25 – 29 ปี

3.1.1.3 ตั้งแต่ 30 – 40 ปี

3.1.1.4 มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

3.1.2 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น 2 ระดับ

3.1.2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.2.2 ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

3.1.3 ระดับพนักงาน แบ่งเป็น 3 ระดับ

3.1.3.1 พนักงานระดับต้น ได้แก่ ระดับ 1.1 - 3.2

3.1.3.2 พนักงานระดับกลาง ได้แก่ ระดับ 4.1 - 5.2

3.1.3.3 พนักงานระดับสูง ได้แก่ ระดับ 6.1 ขึ้นไป

3.1.4 หน่วยงาน แบ่งเป็น 9 หน่วยงาน

3.1.4.1 การผลิต

3.1.4.2 ซ่อมบำรุง

3.1.4.3 คลังสินค้า

3.1.4.4 ความปลอดภัยและประกันคุณภาพ

3.1.4.5 วิศวกรรม

3.1.4.6 ธุรการบุคคล/สำนักกรรมการผู้จัดการ/จัดซื้อ

3.1.4.7 ออกแบบ

3.1.4.8 บัญชีและการเงิน

3.1.4.9 ฝ่ายขายและคอมพิวเตอร์

- 3.1.5 จำนวนปีที่ทำงาน แบ่งเป็น 3 ช่วง
 - 3.1.5.1 ต่ำกว่า 5 ปี
 - 3.1.5.2 ตั้งแต่ 5 – 10 ปี
 - 3.1.5.3 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
- 3.1.6 แรงจูงใจในการทำงาน จำแนกเป็น 2 ระดับ
 - 3.1.6.1 แรงจูงใจระดับสูง
 - 3.1.6.2 แรงจูงใจระดับต่ำ
- 3.1.7 บุคลิกภาพ แบ่งเป็น 2 แบบ
 - 3.1.7.1 บุคลิกภาพเก็บตัว
 - 3.1.7.2 บุคลิกภาพแสดงตัว
- 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่
 - 3.2.1 เจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร
 - 3.2.2 ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร หมายถึง ความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานต่อกระบวนการในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะตลอดจนการให้แนวคิดประสบการณ์ใหม่ในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ ในงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะกิจกรรมหลักของการพัฒนาบุคลากร รวม 3 ด้าน คือ

1.1 ด้านการฝึกอบรม หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงาน เกี่ยวกับการส่งเสริมให้ตนเองมีความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการทำงานโดยกระบวนการฝึกอบรม ที่บริษัทจัดขึ้นและพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมด้วยตนเอง

1.2 ด้านการศึกษาต่อ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานเกี่ยวกับการส่งเสริมให้ตนเองมีความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการทำงาน โดยกระบวนการ การศึกษาต่อเนื่อง โดยบริษัทให้การส่งเสริมด้านทุนการศึกษาและด้านอื่นๆ รวมทั้งการที่พนักงานเข้ารับการศึกษานอกระบบด้วยตนเอง

1.3 ด้านการจัดกิจกรรมเสริม หมายถึง ความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานเกี่ยวกับการส่งเสริมให้ตนเองมีความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการทำงาน โดยกระบวนการ การจัดกิจกรรมเสริม โดยการศึกษาความรู้เพิ่มเติม โดยบริษัทและโดยตนเอง ได้แก่ การอ่านหนังสือ การฟังวิทยุ การฟังปาฐกถา

2. เจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร หมายถึงระดับความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มพฤติกรรม ของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรซึ่งอาจเป็นไปในลักษณะที่ดี หรือ ชัดแย้งหรือเป็นกลาง แบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

2.1 การรับรู้ผลของการกระทำ (การฝึกอบรม การศึกษาต่อเนื่องและกิจกรรมเสริม) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรม ของพนักงานที่เชื่อว่าเมื่อกระทำพฤติกรรมการฝึกอบรม การศึกษาต่อเนื่องและกิจกรรมเสริมแล้วจะทำให้เกิดผลดีผลเสียกับตนเองอย่างไร ผลเหล่านั้นเป็นไปได้หรือเป็นไปไม่ได้ ได้แก่ ทำงานหนักขึ้น ไม่มีเวลาพักผ่อน มีตำแหน่งที่สูงขึ้น รายได้เพิ่มขึ้น งานพัฒนาขึ้น

2.2 การรับรู้ความสำคัญของการกระทำหมายถึง ความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงาน ที่เชื่อว่าการกระทำพฤติกรรม การฝึกอบรม การศึกษาต่อเนื่องและกิจกรรมเสริมนั้นแล้ว ผลของการกระทำที่เกิดขึ้นตามมามีความสำคัญไม่สำคัญต่อบุคคลนั้น มากน้อยเพียงใด ได้แก่ รายได้ที่เพิ่มขึ้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

3. ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรหมายถึง ความปรารถนาของพนักงาน ในการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านทักษะในการทำงาน

3.1 ด้านความรู้ความเข้าใจหมายถึง ความปรารถนาที่จะได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความเข้าใจ ในภาระกิจการงานที่ตนเองมีบทบาทหน้าที่ต้องรับผิดชอบดำเนินงานและสามารถนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพได้แก่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการบริหาร กฎระเบียบ สวัสดิการ งานในหน้าที่รับผิดชอบ งานที่เกี่ยวข้อง การทำงานร่วมกัน กฎหมายแรงงาน ระบบความปลอดภัย

3.2 ด้านทักษะในการทำงาน หมายถึง ความปรารถนาที่จะได้รับการส่งเสริมให้ ได้ฝึกความสามารถความชำนาญในการปฏิบัติงาน จนสามารถติดตามตรวจสอบลดข้อผิดพลาด และสามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างถูกต้อง ได้แก่ การฝึกทักษะด้านวิชาชีพและความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงาน

4. แรงจูงใจในการทำงานหมายถึง ระดับของปัจจัยที่กระตุ้นจูงใจและผลักดันให้พนักงานทำงานอย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถและมีความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็นผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งครอบคลุม 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน

4.1 ปัจจัยจูงใจหมายถึงแรงจูงใจที่เกิดจากตัวงานที่พนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

4.2 ปัจจัยคำจูน หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่ช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพขึ้นได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และรายได้

5. บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะของพนักงานที่แสดงออกด้านการกระทำ และความคิดเห็น ในด้านที่เปิดเผยสามารถสังเกตจากพฤติกรรมได้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ บุคลิกภาพเก็บตัว (Introvert) และบุคลิกภาพแสดงตัว (Extrovert)

5.1 บุคลิกภาพเก็บตัว หมายถึง ลักษณะของพนักงานที่สนใจในเรื่องของตนเองยึดความรู้สึกนึกคิดของตน ไม่ชอบสังคมกับผู้อื่น ไม่ชอบแสดงตัวหรือโต้ตอบใดๆ ได้แก่ การทำอะไรด้วยความระมัดระวัง ซักถาม

5.2 บุคลิกภาพแสดงตัว หมายถึง ลักษณะของพนักงานที่สนใจต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ชอบแสดงความคิดเห็น ช่างพูด มีการกระทำที่หุนหัน และทำตนให้เป็นที่ยอมรับของสังคม ได้แก่ การแสดงออกโดยเปิดเผยว่าชอบหรือไม่ชอบ โดยไม่สนใจต่อความรู้สึกของสังคม

6. บริษัท หมายถึง บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)

7. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่บรรจุเป็นพนักงานประจำ รายวัน และรายเดือน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)

8. อายุ หมายถึง อายุตัวของพนักงาน โดยแบ่งช่วงอายุ ได้แก่ ต่ำกว่า 25 ปี ตั้งแต่ 25-29 ปี ตั้งแต่ 30 ปี – 40 ปี และมากกว่า 40 ปีขึ้นไป

9. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับหรือวุฒิทางการศึกษาสูงสุดของพนักงาน ในปัจจุบัน ซึ่งแบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

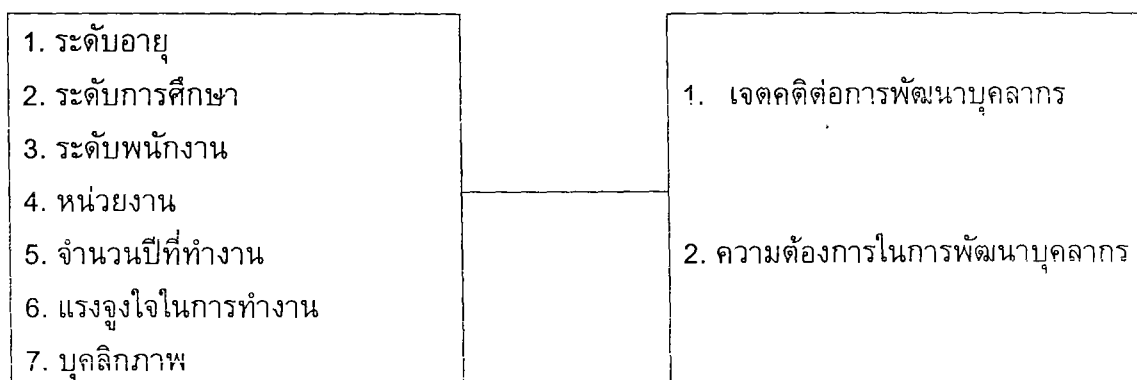
10. ระดับพนักงาน หมายถึง ระดับชั้นของพนักงานในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบขณะปฏิบัติงานใน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) โดยได้มีการกำหนดมาตรฐาน ระดับชั้นไว้เป็นหลักการของบริษัท ซึ่งแบ่งออกเป็นช่วงระดับพนักงาน ได้แก่ พนักงานระดับต้น พนักงานระดับกลาง และพนักงานระดับสูง

11. หน่วยงาน หมายถึง การแบ่งระบบงานภายในบริษัท ได้แก่ ฝ่ายการผลิต แผนกซ่อมบำรุง ส่วนงานคลังสินค้า ส่วนงานประกันคุณภาพ ส่วนงานความปลอดภัย ส่วนงานวิศวกรรม แผนกธุรการบุคคลและสำนักกรรมการผู้จัดการและจัดซื้อ แผนกออกแบบ ฝ่ายบัญชี และการเงิน ฝ่ายขายและคอมพิวเตอร์

12. จำนวนปีที่ทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานปฏิบัติงานใน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) เริ่มจากวันแรกจนถึงปัจจุบัน แบ่งออกเป็นช่วงเวลาที่ทำงาน ได้แก่ ต่ำกว่า 5 ปี ตั้งแต่ 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

กรอบการวิจัย

การศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัทโอเซียนกลาส จำกัด (มหาชน)



บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยโดยจัดเรียงลำดับได้ดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร
 - 1.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร
 - 1.2 จุดมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากร
 - 1.3 ประเภทการพัฒนาบุคลากร
 - 1.4 บทบาทของบุคคลที่เกี่ยวข้อง
 - 1.5 กระบวนการพัฒนาบุคลากร
 - 1.6 โครงการพัฒนาบุคลากรที่จัดขึ้นในองค์กร
 - 1.7 ประโยชน์ของการพัฒนาบุคลากร
 - 1.8 กรอบแนวคิดใหม่ด้านการพัฒนาบุคลากร
 - 1.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ
 - 2.1 ความหมายของเจตคติ
 - 2.2 องค์ประกอบของเจตคติ
 - 2.3 การเกิดเจตคติ
 - 2.4 ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงของเจตคติ
 - 2.5 มาตรการวัดเจตคติ
 - 2.6 ประโยชน์ของการวัดเจตคติ
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน
 - 4.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน
 - 4.2 องค์ประกอบของแรงจูงใจ
 - 4.3 ปัจจัยจูงใจของแรงจูงใจในการทำงาน
 - 4.4 เทคนิคในการจูงใจให้คนทำงาน
 - 4.5 ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน
 - 4.6 ประโยชน์ของการจูงใจ
 - 4.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
 - 5.1 ความหมายของบุคลิกภาพ
 - 5.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ
 - 5.3 องค์ประกอบของบุคลิกภาพ
 - 5.4 รูปแบบของบุคลิกภาพ
 - 5.5 บุคลิกภาพแสดงตัว – เก็บตัว
 - 5.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
6. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)
 - 6.1 ความเป็นมาของบริษัท
 - 6.2 นโยบายบริษัท
 - 6.3 ระบบการบริหารงานของ บริษัท
 - 6.4 ระเบียบว่าด้วยการขอเข้าสัมภาษณ์ / อบรม

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร

1.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

สำหรับความหมายของการพัฒนาบุคลากรนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้ สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 29) ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการในอันที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และทำที่ต่างๆ

โชค บำรุงพงษ์ (2536:12) การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การให้การศึกษา ฝึกอบรม ตลอดจนการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้ ความสามารถ ความถนัด และทักษะแก่บุคลากร ทั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาศักยภาพของคนในหน่วยงาน ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การพัฒนาบุคลากรยังมีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาทัศนคติของการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางที่ดี มีกำลังใจในการทำงานและมีความคิดที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

นงเยาว์ ธาราศรีสุทธิ (2529 : 98) การพัฒนาบุคคล หมายถึง กระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของบุคคล เช่นการฝึกอบรม การให้การศึกษาและอื่น ๆ

สมาน รังสิโยภฤกษ์ (2530 : 16) การพัฒนาบุคคล คือ การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานให้ดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นหรืออีกนัยหนึ่งถือว่าเป็นกระบวนการ

การที่เสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่นความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทศนคติ และวิธีการในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

ชูชัย สมितिไกร (2537 : 10) การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการอย่างเป็นระบบขององค์การเพื่อส่งเสริมสนับสนุนและปรับปรุงให้บุคลากรมีความรู้ทักษะและความสามารถในการทำงานที่เหมาะสมและมีความมอองงามเติบโตทางจิตใจและบุคลิกภาพ อันจะส่งผลให้ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วย

สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรหมายถึง กระบวนการฝึกอบรมการให้การศึกษาต่างๆ ที่ช่วยให้บุคคลแต่ละคนได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานรวมถึงการ เพิ่มคุณวุฒิทางการศึกษาให้สูงขึ้นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงาน ได้แก่ ความคล่องแคล่วกระฉับกระเฉงในการทำงาน การรู้จักเลือกใช้เครื่องมือเทคนิคต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ดี มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน อันเป็นผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ หรือหน่วยงานนั้นๆ

1.2 จุดมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากร

ชูชัย สมितिไกร. (2537 : 3) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากร ไว้ดังนี้

1. เพื่อปรับปรุงแก้ไขความรู้รอบเพื่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคลากรในแต่ละระดับเกี่ยวกับการเข้าใจ กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน การเข้าใจการบริหาร การจัดการ รูปแบบการบริหารของผู้บริหาร เพิ่มความเข้าใจผู้บริหารและให้หลักการปรับปรุงบุคลากรเองให้เข้ากับแบบการบริหารของผู้บริหารแต่ละคนว่าพึงควรปฏิบัติอย่างไร การเข้าใจภาวะทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม

2. เพื่อเพิ่มทักษะ ความชำนาญการหนึ่งงาน/สาขา หรือมากกว่า การเพิ่มทักษะความชำนาญการ เป็นจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมและการพัฒนามาชำนาญแล้ว ทักษะรวมถึงตั้งแต่งานไฟฟ้า วาดรูป การอ่านต้นฉบับสิ่งพิมพ์ การใช้คอมพิวเตอร์ในกิจการต่างๆ การรักษาความปลอดภัย การจัดลำดับความสำคัญของงาน การแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ของบุคลากร การเพิ่มทักษะเพื่อเกิดความชำนาญการและสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องให้ดีขึ้นและมีการตัดสินใจที่ดีขึ้น

3. เพื่อการจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีขึ้น การฝึกอบรมโดยทั่วไปจุดมุ่งหมายมักจะเน้นจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงแก้ไขความรู้รอบเพื่อการปฏิบัติงานและเพิ่มทักษะความชำนาญการ แต่ละเลยการจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีขึ้น ทั้งที่การจูงใจบุคลากรเป็นเรื่องสำคัญอีกเรื่องหนึ่งที่จะต้องคำนึงถึงเพราะหากบุคลากรมีความรู้และทักษะในการทำงาน แต่ขาดการจูงใจในการทำงานก็จะไม่นำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงาน

เต็มความสามารถและการขาดการจูงใจให้ปฏิบัติงานอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาไม่นำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้น การฝึกอบรมและการพัฒนานักไม่เกิดผลที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ สมพงษ์ เกษมสิน (2525 : 181-182) ได้ให้ความมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้ 2 แนวทาง คือ ความมุ่งหมายขององค์การและส่วนบุคคล ดังนี้

1. ความมุ่งหมายขององค์การ ซึ่งได้เน้นหนักไปในแง่ของส่วนรวมได้แก่ เพื่อสร้างความสนใจในงาน เพื่อสอนแนะวิธีทำงาน เพื่อลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน เพื่อจัดมาตรฐานในการปฏิบัติ เพื่อพัฒนาการบริหารบุคลากรให้บุคลากรมีความพอใจ เพื่อพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงาน เพื่อฝึกฝนบุคลากรไว้รองรับการขยายตัวขององค์การและเพื่อบริการแก่สาธารณะให้มีประสิทธิภาพ

2. ความมุ่งหมายส่วนบุคคล จัดเป็นจุดมุ่งหมายของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การหรือหน่วยงานได้แก่ เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงาน เพื่อฝึกฝนกระบวนการตัดสินใจ เพื่อเรียนรู้งานและลดการเสี่ยงอันตรายในการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มขวัญในการทำงาน เพื่อเข้าใจนโยบายและความมุ่งหมายในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความพอใจในการปฏิบัติงาน

เครียวลีย์ ลีหม่อชาติ (2531 : 4) กล่าวว่า โดยทั่วไปการพัฒนาบุคลากรมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความรู้ (Knowledge) พัฒนาทักษะ (Skill) และพัฒนาทัศนคติ (Attitude) ไปในทางที่ปรารถนา เมื่อบุคคลได้รับการพัฒนา ทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติแล้วกลับไปปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior Change) ในการปฏิบัติงานทำให้ปฏิบัติงานได้ผลดีขึ้น

บลูม (ดนัย เทียนพุฒ. 2540 : 53 – 56 ; อ้างอิงจาก Bloom. 1956) องค์ประกอบในการเรียนรู้ของคนในการฝึกอบรมพัฒนา แบ่งได้ 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้ความคิด ทักษะ และทัศนคติ

องค์ประกอบการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้/ความคิด

เน้นความสามารถที่จะใช้สติปัญญาอย่างแตกฉานโดยมีความรู้เป็นพื้นฐาน เราจึงมักเรียกควบคู่กันไปว่าความรู้และความคิด ซึ่งจะจำแนกได้ 6 ระดับตั้งแต่ระดับต่ำไปสู่ระดับสูงดังนี้

ความรู้-ความจำ คือ ความสามารถในการจำได้หรือระลึกได้

ความเข้าใจ คือ หลังจากการอบรมแล้ว ผู้เข้าอบรมสามารถแปลความได้

อธิบายได้ ขยายความด้วยคำพูดของตนเองได้

การนำไปใช้ เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการอบรมแล้ว ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ที่แตกต่างออกไป

- การวิเคราะห์ เป็นความสามารถในการแยกสิ่งที่สับสนปนเปออกจากกัน อย่างมีความหมาย และเห็นถึงความสัมพันธ์ของส่วนย่อยเหล่านั้นด้วย
- การสังเคราะห์ เป็นความสามารถในการรวบรวมความรู้ข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้แนวทางใหม่ที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาได้
- การประเมินผล เป็นความสามารถขั้นสูง ที่ผู้เข้าอบรมสามารถตัดสินคุณค่าของสิ่งของหรือทางเลือก โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

องค์ประกอบการเรียนรู้ที่ 2 ทักษะคิด

ผลของการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในจิตใจอันเกี่ยวข้องของผู้มีความรู้สึกรู้สึกนึกคิดในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในการฝึกอบรมและพัฒนาระดับวิชาชีพชั้นสูงเราเน้นกันมากกว่าผู้เข้าอบรมเหล่านั้น จะต้องมีความคิด คุณธรรมในวิชาชีพนั้น

- เชื่อ ผู้เข้าอบรมยอมรับทราบ เต็มใจรับฟัง เกิดความสนใจและตั้งใจยอมรับในสิ่งนั้น
- ชอบ ผู้เข้าอบรมเกิดความสนใจที่จะสนองตอบด้วยความเต็มใจ และเกิดความพึงพอใจที่ได้ตอบสนองหรือแสดงความคาดหวัง ออกมาให้ประจักษ์
- ยอมรับ ขั้นนี้ผู้เข้าอบรมเกิดการยอมรับคุณค่าของสิ่งนั้น หรือแนวคิดนั้นอย่างเต็มใจและมีความสุข ในที่สุดก็จะเกิดความผูกพันกับสิ่งนั้น
- สร้าง เป็นการเข้าถึงแนวคิดของคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งตลอดจน การสร้างรูปแบบของคุณค่าขึ้นมา
- ใช้ เป็นขั้นสูงสุดที่ผู้เข้าอบรมนำระบบของคุณค่าที่สร้างขึ้นไปใช้ ในชีวิตประจำวัน โดยกำหนดเป็นลักษณะนิสัยประจำตัว

องค์ประกอบการเรียนรู้ที่ 3 ทักษะ

ครอบคลุมในแง่การนึกได้ ทำได้อย่างมีความชำนาญเพียงพอ ทักษะในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง จากขั้นต่ำไปสู่ระดับสูง มี 3 ขั้น คือ

1. ทำได้เองภายใต้คำแนะนำ ผู้เข้าอบรมปฏิบัติตามขั้นตอนของกลุ่มมือได้ เช่น ทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ PC ตอนแรกยังใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ PC ไม่ถูกต้องนักต้องอาศัยคำแนะนำ แนวทางตัวอย่างเป็นอันมากพร้อมกำลังใจอย่างต่อเนื่องจึงทำได้
2. ทำได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง ผู้เข้าอบรมเริ่มมีทักษะและความชำนาญขึ้น และยังไม่ถึงขั้นชำนาญหรือทำได้โดยอัตโนมัติ เช่น เมื่อเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ PC แล้ว ลองกด ENTER เพื่อเข้าสู่หน้าจอหรือ MENU ต่างๆ ยังไม่คล่องนักแต่ก็ทำได้ต้องอาศัยการฝึกเพิ่มเติม และมีการชี้แนะบ้าง หรือทดลองทำซ้ำแล้วซ้ำอีก

3. ทำได้ด้วยตนเองอย่างอัตโนมัติ มีทักษะอย่างสมบูรณ์ มีความชำนาญในการปฏิบัติได้อย่างอัตโนมัติและประสิทธิภาพ เช่น สามารถใช้คอมพิวเตอร์ PC โดยสามารถเปิด MANU จนเข้าโปรแกรม OFFICE'97 และใช้ทำงานได้อย่างถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาดเลย

ก่อนการอบรม	หลังการอบรม	เกิดที่ไหน	ประเภท
ไม่รู้ (รู้น้อย)	รู้ (รู้มาก)	สมอง (HEAD)	ความรู้ / ความคิด
ไม่ผูกพัน (ผูกพันน้อย)	ผูกพัน (ผูกพันมาก)	จิตใจ (HEART)	ทัศนคติ
ทำไม่ได้ (ทำได้น้อย)	ทำได้ (ทำได้มาก)	มือ (HAND)	ทักษะ

ภาพประกอบ 1 แสดงองค์ประกอบการเรียนรู้

ปัจจัยส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

สมหวัง คุรุรัตน์ (2539 : 37-39) กล่าวถึงปัจจัยส่งเสริมการเรียนรู้และอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ดังนี้

1. สิ่งที่แสดงหรือสอนต่อผู้ใหญ่ต้องชัดเจนอย่าให้เคลือบแฝง ผู้สอนต้องมีประสบการณ์สูง

2. การสอนต้องทบทวน สรุบบ่อย ๆ

ขั้นตอนของการสอนผู้ใหญ่

อธิบาย ทำให้ดูขณะสอน

แสดงให้ดูอีกครั้ง

ให้ผู้เรียนลองพูดขั้นตอนต่างๆ ด้วยปากเปล่า

ผู้ฝึกพูด และทำปฏิบัติประกอบการพูดด้วย

ผู้ฝึกชี้จุดที่ทำให้ผิดให้ทำใหม่

ปล่อยให้ทำด้วยตนเอง

ชี้ บอก ข้อผิดพลาด

ทำให้ดูซ้ำอีกครั้ง

ให้ทำเองอีกครั้ง

3. เจตคติและจิตใจของผู้เข้ารับการอบรม ต้องพร้อมที่จะเรียนโดยมีประโยชน์ที่จะได้รับ คือ สิ่งจูงใจที่มีใช้สิ่งของ เช่น ชื่อเสียง เกียรติยศ ความภาคภูมิใจที่จะได้รับจากการเรียน และสิ่งจูงใจที่เป็นสิ่งของ เช่น จะมีกำไรมากขึ้น เพิ่มรายได้ มีผลประโยชน์ เงินเดือน ตำแหน่ง ประกาศนียบัตร

4. การจัดการอบรมที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมพอใจ มีอุปกรณ์ดี บรรยากาศ
เต็มไปด้วยการให้เกิดจินตนาการเห็นอกเห็นใจ ให้อภัย เป็นกันเอง ฯลฯ

สิ่งที่เป็อุปสรรคต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

บางครั้งการเรียนของผู้ใหญ่จะไม่ประสบความสำเร็จด้วยสาเหตุ ดังนี้

1. มีปมด้อย
2. ได้รับการปฏิบัติไม่เท่าเทียมกัน
3. ขาดความอดทนในการเรียน
4. มีความกังวลต่อผลการเรียน
5. ขาดความสนใจในหัวข้อที่เรียน หรือเรื่องที่เรียน
6. มีเหตุรบกวนทางกายและจิตใจ ปัญหาทางครอบครัว
7. ไม่ได้ได้รับความพอใจจากการบรรยาย การนำอภิปราย มีเจตคติไม่ดีต่อผู้บรรยาย

การอบรม

8. ร่างกายไม่แข็งแรง
9. มีปัญหาในเรื่องอาชีพ ครอบครัว

โดยสรุปผู้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งอยู่ในวัยผู้ใหญ่ มักจะเป็นผู้มีวุฒิภาวะ มีความต้องการที่จะเรียนรู้อย่างแท้จริง ชอบการเรียนที่เป็นไปอย่างช้าๆ เน้นการปฏิบัติ ไม่ชอบการถูกเหยียดหยาม ต้องการความเป็นกันเอง ฯลฯ การที่ผู้ให้การอบรมเข้าใจธรรมชาติและกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และจัดการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับธรรมชาติของผู้เข้ารับการอบรม จะช่วยให้การฝึกอบรมนั้นดำเนินไปด้วยความราบรื่น และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.3 ประเภทการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรในองค์การกระทำได้หลายวิธี วิธีที่ปฏิบัติกันมากมีดังนี้

วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537 : 20-22) ได้กล่าวถึง ประเภทการพัฒนาบุคลากรไว้ ดังนี้

1. การปฐมนิเทศ การปฐมนิเทศเป็นการแนะนำให้บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในองค์การหรือบุคลากรเก่าที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ใหม่ได้รู้จักงานที่จะปฏิบัติ การปฐมนิเทศอาจจัดในระยะเวลาสั้นๆหรือใช้เวลานานหลายวันก็ได้ สิ่งสำคัญที่จะต้องกระทำคือจะต้องให้บุคลากรได้รู้จักงานที่จะต้องปฏิบัติเป็นขั้นตอนที่สัมพันธ์อย่างดี สร้างบรรยากาศในการปฐมนิเทศให้บุคลากรรักองค์การ รักผู้บังคับบัญชา รักเพื่อนร่วมงาน

2. การสอนงานเป็นการช่วยให้บุคลากรที่ได้รับการสอนมีประสบการณ์ตามความต้องการของผู้สอนและผู้รับการสอน ผู้สอนจะแนะนำให้รู้จักวิธีการปฏิบัติอย่างถูกต้อง การสอนงานเป็นวิธีการที่หัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้อื่นที่มีประสบการณ์มากกว่า หรือผู้ที่อยู่ในระดับที่สูงกว่าผู้รับการสอน เป็นการสอนกันแบบตัวต่อตัว บางครั้งอาจสอนกันเป็นกลุ่มก็ได้ การสอนงานนี้เหมาะสมที่จะใช้กับผู้ดำรงตำแหน่งใหม่ ให้ประโยชน์ทั้งแก่งาน ตัวผู้สอนและผู้รับการสอนงาน

3. การส่งไปศึกษาดูงาน การส่งบุคลากรไปศึกษาดูงานทำให้บุคลากรได้เห็นการปฏิบัติงานขององค์กรที่ไปดูงานมีโอกาสได้ซักถามปัญหากับผู้ปฏิบัติได้เห็นกิริยาอาการ อิริยาบถต่างๆ ของผู้ร่วมงาน ได้เห็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน รู้และเข้าใจขั้นตอนการทำงานจากของจริง ผู้ไปศึกษาดูงานจึงเกิดความรู้และได้เห็นงานที่ตนเองต้องการอย่างละเอียดเท่าที่เวลา และโอกาสจะอำนวยให้ อย่างไรก็ตาม หากจะให้การศึกษาดูงานได้ประโยชน์มากก็ควรติดต่อกับฝ่ายเจ้าของสถานที่ ที่จะไปศึกษาดูงานให้เขาได้ทราบวัตถุประสงค์ของการไปศึกษาดูงาน เพื่อที่ฝ่ายเจ้าของจะได้จัดให้ดูตรงตามวัตถุประสงค์

4. การส่งไปศึกษาต่อ การส่งบุคลากรไปศึกษาต่อเป็นการพัฒนาบุคลากรที่ดีวิธีหนึ่ง เพราะบุคลากรได้มีโอกาสไปหาความรู้ ทักษะเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ ผู้ที่ได้รับการศึกษาต่อจะได้รับแนวคิดและความรู้ใหม่ๆ ในงานนั้น ได้ฝึกปฏิบัติการใช้เครื่องมือที่คล้ายกับเครื่องมือที่ใช้อยู่ในองค์กรของตน ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เข้าศึกษาด้วยกัน ทำให้เกิดความรู้ที่กว้างขวางขึ้น เกิดความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนซึ่งจะช่วยให้งานเกิดความสำเร็จในโอกาสต่อไป

5. การมอบอำนาจความรับผิดชอบให้สูงขึ้น เป็นการพัฒนาบุคลากรประจำการให้เรียนรู้งานขณะปฏิบัติงาน ผู้ได้รับมอบอำนาจความรับผิดชอบจะต้องศึกษางานที่ตนเองรับผิดชอบ จะต้องรู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นเป็นอย่างดีจึงจะสามารถตัดสินใจทำงานตามที่ตนเองได้รับมอบอำนาจความรับผิดชอบได้

6. การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่เป็นการพัฒนาบุคลากรประจำการที่ดีวิธีหนึ่ง การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้งานมากขึ้น การทำงานในองค์กรต่างๆ จะเกิดผลสำเร็จได้เป็นอย่างดีเมื่อบุคลากรในองค์กรได้ทำงานประสานสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี การทำงานจะประสานสัมพันธ์กันได้ดีก็ต้องอาศัยผู้ปฏิบัติงานวางขั้นตอนการทำงานที่ต่อเนื่องสัมพันธ์กัน หากบุคลากรได้รู้จักหรือได้เรียนรู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานหลายๆ อย่างก็จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันเป็นอย่างดี การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่หลายคนคิดไปว่าเป็นการถูกลงโทษ ผู้ใดได้รับคำสั่งให้สับเปลี่ยนโยกย้ายมักเสียอกเสียใจ ทำให้ขาดกำลังใจในการทำงาน แต่ความจริงแล้วแนวการจัดการโดยทั่วไปถือว่าการสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่เป็นการทำให้บุคลากรมีโอกาสได้เรียนรู้งานมากขึ้น รู้จักขั้นตอนการทำงานในหน้าที่ที่ได้กระทำมากขึ้น จึงสามารถกำหนดขั้นตอนการทำงานขององค์กรให้ต่อเนื่องสัมพันธ์กันได้อย่างดี

7. การให้ทำหน้าที่ผู้ช่วย การให้ทำหน้าที่ผู้ช่วยเป็นการฝึกให้บุคลากรได้รับมอบหมายได้เรียนรู้งานในตำแหน่งที่สูงขึ้น ในระหว่างที่ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยก็จะได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานรู้จักปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตัวเอง รู้วิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ตนเองจะต้องรับผิดชอบต่อไปเป็นการเพิ่มพัฒนาคนให้รู้จักงานทั้งด้านความรู้ทักษะและเจตคติ

8. การให้รักษาการแทน การให้รักษาการแทนใช้กับตำแหน่งต่างๆ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ไม่อาจปฏิบัติราชการได้ผู้ทำหน้าที่รักษาการแทนมีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานทุกอย่างที่เป็นงานในตำแหน่งหน้าที่ของผู้ที่ดำรงตำแหน่งนั้น การตั้งผู้รักษาการแทนตั้งไว้ล่วงหน้าตามลำดับก็คนก็ได้ เมื่อผู้ดำรงตำแหน่งนั้นไม่อาจปฏิบัติราชการหรือปฏิบัติงานได้ก็ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งตามลำดับแรกรักษาการแทนก่อน

9. การให้เข้าร่วมประชุมในโอกาสต่างๆ การที่บุคลากรในองค์การได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุมแทนผู้บริหารก็เป็นวิธีหนึ่งที่ช่วยพัฒนาบุคลากรผู้นั้น ผู้เข้าร่วมประชุมได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นของตนกับผู้เข้าร่วมประชุม ได้ฟังการอภิปรายแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานนั้น รู้จักบทบาทของแต่ละบุคคล

10. การจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน องค์การหลายองค์การจัดทำหรือจัดหาคู่มือการปฏิบัติงานขององค์การมาให้บุคลากรในองค์การได้อ่านและศึกษาทำให้บุคลากรมีความรู้และ แนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน คู่มือการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรได้ทราบถึงความเคลื่อนไหวต่างๆ ของการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว การปฏิบัติงานจะทันสมัยเสมอ

11. การฝึกงานระหว่างศึกษาอบรมในระหว่างที่บุคลากรศึกษาอบรมตามหลักสูตรต่างๆ มักมีการฝึกงานอยู่ด้วยทำให้บุคลากรได้เรียนรู้งานที่ตนเองฝึกงานที่ฝึกมักเป็นงานที่ตรงกับงานที่ปฏิบัติในองค์การ จึงทำให้ผู้ฝึกงานเกิดทักษะเบื้องต้นที่ดี

12. การสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาบุคลากร การสนับสนุนให้บุคลากรได้จัดกิจกรรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรเป็นการพัฒนาบุคลากรอีกวิธีหนึ่งบุคลากรจะได้รับความรู้ แนวคิดใหม่ เจตคติและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากการจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรม

13. การฝึกอบรม การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคลากรที่นิยมทำกันมากและถ้าจัดได้ดีจะเป็นการพัฒนาบุคลากรที่ดีที่สุด

สมชาติ กิจยรรยง (2537 : 7-9) ได้กล่าวถึงวิธีการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือการพัฒนาบุคลากรนั้น โดยภาพรวมแล้วเราสามารถแบ่งได้ 3 วิธีใหญ่ๆ คือ

1. การฝึกอบรม (Training) การฝึกอบรมแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

1.1 การฝึกอบรมภายนอกสำนักงาน (Off The Job Training) หรือบางแห่งเรียกว่า การส่งอบรมภายนอก (Public Training) ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งมีรูปแบบต่างๆ มากมาย

1.2 การฝึกอบรมในงาน (On The Job Training) ใช้คำย่อว่า OJT โดยให้หัวหน้างานเป็นผู้สอนงานให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาซึ่งวิธีการสอนงานให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชานี้สามารถกระทำได้หลายรูปแบบ หลายวิธีการ

การฝึกอบรมภายนอกสำนักงานหรือการฝึกอบรมในงานโดยหัวหน้างานก็ตามการพัฒนาบุคลากรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ

- ประการแรก นโยบายของหน่วยงาน ซึ่งหมายถึงการเห็นความสำคัญ สนใจ ใส่ใจจากผู้บริหารขององค์การ
- ประการที่สอง มีวิธีการคัดเลือกบุคลากรเข้าอบรมที่เหมาะสม
- ประการที่สาม องค์การจะต้องมีการวิเคราะห์และวางแผนในทิศทางขององค์การ ในระยะยาว
- ประการที่สี่ สามารถนำความรู้มาทำการฝึกอบรม หรือประยุกต์ใช้ต่อไปได้ อย่างเหมาะสม

2. การให้การศึกษาต่อเนื่อง (Continuing Education) เป็นโครงการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถของบุคลากรในองค์การโดยให้การศึกษาเพิ่มเติมหรือต่อเนื่องทั้งในระยะยาวและระยะสั้น เช่น การเรียนต่อปริญญาโท มินิเอ็มบีเอ ฯลฯ โดยใช้งบประมาณบริษัท ซึ่งองค์การจะต้องมีวิธีการติดตาม เอาใจใส่ขณะเรียนและหลังเรียนหรือศึกษา โดยใช้วิธีการติดตามผลและวัดผลทาง การอบรม การศึกษา เมื่อเสร็จสิ้นการให้การศึกษา

3. การจัดกิจกรรมเสริม (Supplementary Activities) เป็นการให้ความรู้เพิ่มเติม เช่น การให้ข่าวสาร ข้อมูล กฎ ระเบียบ กติกา วัฒนธรรมขององค์การ นโยบายใหม่ๆ การจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงาน การสร้างขวัญกำลังใจ การพัฒนาทีมงาน รวมถึงการจัดสวัสดิการต่างๆ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง

ซึ่งทั้ง 3 วิธีใหญ่ๆ ดังกล่าวข้างต้นล้วนแล้วแต่เป็นวิธีการที่มีเป้าหมายเดียวกันคือ เพื่อพัฒนาบุคลากร โดยมีปัจจัยหรือขั้นตอนอื่นๆ ที่มีส่วนกระทบที่จะทำให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลในการจัดฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากน้อยประการใดนั้นเกี่ยวข้องอยู่ เช่น การสรรหาคัดเลือก โครงสร้างองค์การ ระบบงาน หัวหน้าหรือผู้บริหารขององค์การ ขวัญและกำลังใจของบุคลากร องค์การนั้นๆ เป็นต้น

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำวิธีการพัฒนาบุคลากรตามแนวทางของ สมชาติ กิจยรรยง (2537 : 7-9) มาเทียบเคียงกับวิธีการพัฒนาบุคลากรของกลุ่มประชากรที่จะทำ การศึกษาในครั้งนี้ โดยแบ่งการพัฒนาบุคลากรออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษาต่อ และกิจกรรมเสริม

ด้านการฝึกอบรม

การฝึกอบรม หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติของบุคคล เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในลักษณะที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การและสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป ซึ่งจะช่วยให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น และมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (ชาญชัย ลวิตรังสิมา. 2521 : 1)

การฝึกอบรมเป็นหลักสูตรที่ได้กำหนดตามมาตรฐานของแต่ละองค์การหรือส่วนราชการ เป็นการกำหนดขึ้นตามความจำเป็น ในการฝึกอบรมของแต่ละองค์การเป็นรายบุคคลเป็นกลุ่ม หรือทั้งองค์การมีวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ให้กับบุคลากรในองค์การต่างๆ ทั้งที่เตรียมตัวจะเข้าทำงานและกำลังปฏิบัติงานประจำอยู่แล้วให้มีสมรรถภาพเพิ่มขึ้น (น้อย ศิริโชติ. 2524 : 5) เทคนิคการถ่ายทอดเป็นการฝึกปฏิบัติ สัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมากกว่าการบรรยาย งบประมาณกำหนดตามโครงการ จะมากน้อยขึ้นกับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ระยะเวลา สถานที่ จำนวนผู้เข้าอบรม วิธีการฝึกอบรม เป็นต้น ระยะเวลาฝึกอบรมอยู่ระหว่างเวลาตั้งแต่ 3 ชั่วโมง ถึง 4 เดือน จากผลการวิจัยของ เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ และ เกศินี หงสนันท์ (2526 : 76) เรื่องการบริหารงานฝึกอบรมของรัฐบาลในในประเทศไทย พบว่า ระยะเวลาที่จัดอบรมมากที่สุดของรัฐบาลไม่เกิน 5 วัน สถานที่ฝึกอบรมจัดทั้งภายในองค์การหรือนอกองค์การ ผู้จัดการฝึกอบรมอาจเป็นบุคลากรในองค์การหรือจากองค์การอื่น อุทัย หิรัญโต (2523 : 152) เห็นว่า การฝึกอบรมเป็นงานส่วนหนึ่งของฝ่ายบริหาร ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งนี้ เพื่อจุดมุ่งหมาย 2 ประการ ได้แก่ จุดมุ่งหมายขององค์การ การพัฒนาการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ตลอดจนขยายงานในอนาคตให้ได้ผลสูงสุด จุดมุ่งหมายส่วนบุคคล ได้แก่ เพิ่มความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ การพัฒนาบุคลิกภาพ หน้าที่ เจตคติ ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

การวิจัยในครั้งนี้ การฝึกอบรมจะครอบคลุมถึง คือ การฝึกอบรมภายในและการฝึกอบรมภายนอก ทั้งนี้แบ่งประเภทการฝึกอบรมโดยพิจารณาจากผู้ดำเนินการจัด ดังนี้

การฝึกอบรมภายใน จัดโดยทีมงานพัฒนาบุคลากร ของบริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) โดยมีขั้นตอน คือ สำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม จัดทำแผนการฝึกอบรมภายในประจำปี เสนอพิจารณางบประมาณประจำปี ดำเนินการฝึกอบรมตามขั้นตอน

การฝึกอบรมภายนอก จัดโดยสถาบันฝึกอบรม สถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานพัฒนาบุคลากรอื่นๆ โดยหัวหน้าสายงานพิจารณาตามความจำเป็นในการปฏิบัติงาน นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติส่งพนักงานเข้ารับการอบรม

ด้านการศึกษาต่อ

การศึกษาต่อ จัดเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้เป็นการเพิ่มวุฒิของบุคลากรให้มีความรู้ดีขึ้น หรือให้ได้รับความรู้ใหม่ เพราะวิธีทำงานและเครื่องมือปฏิบัติงานเปลี่ยนไป การให้ไปศึกษาและดูงานในต่างประเทศก็จัดเป็นการพัฒนาบุคคลประเภทหนึ่ง การที่บุคคลทำงานอยู่ที่ใดนานๆ ความรู้ความสามารถอาจล้าสมัยไม่ทันโลกหรืออาจจะใช้วิธีการใหม่ๆ ไม่เป็น หน่วยงานจึงต้องหาทางส่งไปศึกษาต่อหรือศึกษาเพิ่มเติมในสถานศึกษาระดับสูง อาจส่งไปศึกษาต่อในประเทศเพิ่มเติมหรือส่งไปศึกษาต่อในต่างประเทศเพิ่มเติม (ภิญโญ สาร. 2518 : 25)

การศึกษา เป็นกรรมวิธีที่ต้องกำหนดหลักสูตรตามมาตรฐานของกระทรวง ทบวง กรม สภาการศึกษาแห่งชาติมิได้มุ่งฝึกทักษะให้มีประสบการณ์เพื่อการประกอบอาชีพเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่จะมุ่งประสบการณ์หลายอย่างให้กับผู้เรียน เพื่อส่งเสริมความเจริญเติบโต และพัฒนาการให้กับผู้เรียนทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม และจิตใจ (น้อย ศิริโชติ. 2518 : 25) เทคนิคการถ่ายทอดความรู้เป็นการบรรยายมากกว่าฝึกปฏิบัติ งบประมาณต่อเนื่อง ตลอดหลักสูตร ซึ่งแต่ละสัปดาห์จะใช้เวลาระหว่าง 2 ถึง 4 ปี สถานที่จัดปกติตามสถานศึกษา การดำเนินการจัดทำโดยครูประจำโรงเรียนหรืออาจารย์ประจำวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย (เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ. 2531 : 4)

จากงานวิจัยของ อุษา แด่สุจิต (2532 : 85) ได้ให้ข้อเสนอแนะในการอนุมัติให้ข้าราชการ ไปศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศ ว่ามหาวิทยาลัยควรคำนึงถึงสาขาวิชาที่จะให้ไป ศึกษาต่อคือ การที่ข้าราชการผู้ใดจะไปศึกษาต่อนั้นต้องศึกษาในสิ่งที่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ หน้าที่อยู่ หรืองานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติและสอดคล้องกับแผนงานหรือทิศทางการของ หน่วยงานนั้น เพื่อแก้ปัญหาการโอนย้ายอัตรากำลัง นอกจากนี้ (สิปปนนท์ เกตุทัต. 2538 : 32) เห็นว่า การศึกษาที่จะเอื้อต่อสภาพสังคม ต้องเป็นการศึกษาที่มุ่งพัฒนาตัวบุคคลเป็นสำคัญ ส่งเสริมให้บุคคลมีการศึกษาและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

กิจกรรมเสริม

ทวีป อภิสิทธิ์ (2522 : 41) กล่าวถึง วิธีการที่หน่วยงานต่างๆ ใช้ดำเนินการพัฒนา บุคคลในหน่วยงาน ได้แก่ การใช้สื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ การใช้สิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น จุลสาร หนังสือ ตำรา แผ่นปลิว แผ่นโฆษณาต่างๆ การใช้การฝึกงาน การใช้การศึกษาทาง ไปรษณีย์ การใช้วิธีจัดกลุ่มสนใจ การใช้วิธีจัดกลุ่มฟังวิทยุ เป็นต้น

1. การจัดห้องสมุดสำหรับองค์การแหล่งความรู้ที่ทันสมัยที่สุดได้แก่หนังสือ ถ้าพนักงานได้อ่านหนังสืออยู่เสมอจะมีความรู้ทันสมัย องค์การควรสนับสนุนกิจการห้องสมุด โดยจัดหาหนังสือและวารสารที่เป็นประโยชน์ไว้สำหรับพนักงานได้ค้นคว้าหาความรู้จะเป็นการ กระตุ้นให้พนักงานตระหนักในความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงที่อยู่รอบตัว ทักษะคติที่ยอมรับต่อ การเปลี่ยนแปลงนี้ จะช่วยให้พนักงานสามารถปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

2. ประชุมพนักงานในลักษณะที่ส่งเสริมความรู้ได้แก่ ผู้บริหารหัวหน้างาน อาจเล่า ความเคลื่อนไหวทางธุรกิจให้พนักงานได้รับฟังหรือความเปลี่ยนแปลงต่างๆภายในองค์การให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน

3. การฟังปาฐกถา การบรรยาย การอภิปราย ซึ่งหน่วยงานราชการและองค์การต่างๆ ได้จัดให้มีขึ้นเสมอ พนักงานสามารถรับรู้จากสื่อมวลชนได้และองค์การสามารถส่งเสริมพนักงาน ในข้อนี้ โดยการรับหนังสือพิมพ์และวารสารต่างๆ รวมถึง V.D.O. เทปและเทปคลาสเซ็ทให้ พนักงานได้มีโอกาสติดตามอยู่เสมอ

4. การจัดทำวารสารและเสียงตามสายภายในองค์กรเพื่อวัตถุประสงค์ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริง และสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรและพนักงาน

สรุปได้ว่า การให้ข้อมูลต่างๆ สามารถกระทำได้หลายวิธี โดยเลือกตามความเหมาะสม ของข้อมูล และความพร้อมของสื่อต่างๆ ตลอดจนความนิยมของพนักงานที่มีต่อวิธีการแต่ละ ประเภท ดังที่กล่าวข้างต้น

1.4 บทบาทของบุคคลในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคคลและฝึกอบรม

การพัฒนาบุคคลและฝึกอบรมคนในองค์กร นอกจากจะเป็นหน้าที่ บทบาท ความ รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริหารงานบุคคลแล้ว ยังมีผู้ที่เกี่ยวข้องอีก คือ ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติ (ฐิระ ประवालพฤษ์. 2538 : 19-20)

1. ผู้บริหาร ความสนใจและทัศนคติของผู้บริหารมีความสำคัญต่องานด้านการพัฒนา บุคคลเป็นอย่างมาก เพราะหากมีความสนใจจะให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เช่น

1.1 ให้แนวคิดและนโยบายการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรมแก่ผู้ที่มีหน้าที่ รับผิดชอบ ทำให้เกิดความชัดเจนและการพัฒนาบุคคลมีทิศทางที่แน่นอน

1.2 สนับสนุนงบประมาณเพื่อดำเนินงานพัฒนาบุคคลและฝึกอบรมส่งเสริมให้ เกิดการประสานและร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ขององค์กร

1.3 มีส่วนร่วมกับงานพัฒนา เช่น เป็นวิทยากร

2. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บริหารที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติมากที่สุด ซึ่งมีบทบาท ในการพัฒนาบุคลากร 2 ลักษณะคือ ในฐานะเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้มีการพัฒนาบุคลากรขึ้น และเป็นผู้พัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาโดยมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม คือ

2.1 เป็นผู้ให้ข้อมูลความจำเป็นในการพัฒนาและฝึกอบรมแก่ฝ่ายจัดฝึกอบรม

2.2 ให้คำแนะนำและมีส่วนร่วมในการจัดหรือพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม

2.3 ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาในสิ่งที่ตรงกับความต้องการและความสนใจ ของเขา

2.4 กระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์ของการพัฒนาและฝึกอบรม

2.5 ประเมินผลการพัฒนาและฝึกอบรม

3. ผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาและฝึกอบรมจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดขึ้นอยู่กับ เจตคติและความสนใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ผู้จัดฝึกอบรมจะให้ความสนใจเป็นเกณฑ์ ข้อหนึ่งในการพิจารณาคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม

การจัดการอบรมมีลักษณะเฉพาะของตัวมันเองกล่าวคือผู้เข้ารับการอบรมจะเรียนรู้ จากประสบการณ์ที่ตนเข้าไปมีส่วนร่วมหรือกล่าวง่ายๆคือ เป็นการเรียนรู้แบบ Experiential Learning นั่นเอง

การจัดฝึกอบรม มีทั้งหลักสูตรระยะสั้น คือ 1-6 ชั่วโมง และหลักสูตรระยะยาวตั้งแต่ 2-3 วัน หรือ 4-5 วัน ถึงแม้ว่าจะเป็นหลักสูตรใดก็ตาม ในการจัดการอบรมจะต้องประกอบด้วยบุคคล 3 ฝ่าย คือ ผู้จัดการอบรม (ประสานงาน) วิทยากร และผู้รับการอบรม (พัฒน์ สุจำนงค์. 2523 : 1-2)

1. บทบาทของผู้จัดการอบรม คือ

1.1 ปฐกษัตริย์กับหน่วยงานนั้นๆ ถึงเรื่องการจัดว่า จะจัดแบบไหนดี ใช้เวลากี่วัน จำนวนผู้เข้ารับการอบรมกี่คน ฯลฯ

1.2 สำรวจและกำหนดความต้องการในการฝึกอบรม จัดเตรียมเนื้อหา หลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานนั้นๆ

1.3 ติดต่อวิทยากรให้ดำเนินงานแต่เนิ่นๆ เพื่อจัดเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์งบประมาณ การจัดเลี้ยงอาหารและสถานที่พัก ฯลฯ

1.4 ประสานงานกับวิทยากรอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การดำเนินการฝึกอบรมบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้

1.5 หลังจากเสร็จสิ้นการอบรม ผู้จัดการอบรมควรเก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลการอบรม และทำรายงานเสนอต่อผู้รับผิดชอบ และสมาชิกผู้เข้ารับการอบรม

2. บทบาทของวิทยากร ประกอบด้วย

2.1 จัดเตรียมโปรแกรมการฝึกอบรม

2.2 ประสานงานกับผู้จัดการอบรม เพื่อเตรียมให้พร้อมและราบรื่น

2.3 ดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผล คือ สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ ให้ข้อมูล ประสิทธิภาพและความคิด เป็นแบบอย่างที่ดี ช่วยในด้านสื่อความหมาย

2.4 ประเมินผลงานทั้งก่อนและหลังการอบรมพร้อมทั้งส่งผลให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบด้วยนอกจากนี้วิทยากรควรมีคุณลักษณะที่ดี คือ เป็นกันเองกับผู้เข้ารับการอบรม มีเจตคติที่ดีต่อผู้เข้ารับการอบรม เคารพและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถเข้าถึงจิตใจของผู้อื่นพอสมควร กล้าที่จะยอมรับความผิดพลาดของตน ไม่ยกตนข่มท่านหรือแสดงอำนาจ มีเทคนิคและวิธีการที่ช่วยให้ผู้รับการอบรมเกิดความสนใจและเข้าใจในสิ่งที่เรียน สามารถวิเคราะห์ เชื่อมโยงความคิด และสรุปความคิดเห็นต่างๆ ได้ดี

3. ผู้รับการอบรม มีดังนี้

3.1 รับผิดชอบต่อการเข้ารับการอบรมโดยเข้าร่วมในกิจกรรมตามโปรแกรมที่จัดไว้อย่างสม่ำเสมอ

3.2 ทำใจเป็นกลาง ไม่มีอคติต่อผู้จัด

3.3 ตรงต่อเวลา

3.4 ให้ความร่วมมือโดยเข้าร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้อย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ

1.5 กระบวนการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรเป็นลักษณะของการศึกษาที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานจะจัดการศึกษาอบรมอย่างไรจึงจะสามารถทำให้การศึกษานั้นมีผลต่อการปฏิบัติงานสูงสุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรที่หน่วยงานการศึกษานั้นสังกัดอยู่ รวมทั้งควรให้เกิดการประสานงานภายในหน่วยงาน ระดับรองลงไปรวมถึงการบริหารงานทั้งระบบด้วย ซึ่งจะต้องคำนึงถึงวิทยากรผู้เข้ารับการศึกษารองมือที่ใช้สถานที่การจัดงานและอื่นๆ โพเมอร์รอย (Pomeroy. 1976 : 32-36) ได้ให้หลักในการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า ควรกระทำอย่างต่อเนื่องและคำนึงถึงขั้นตอน คือ จำนวนงบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาศึกษาอบรมโปรแกรมและเนื้อหาที่ไม่เกิดผลต่อการพัฒนาจะต้องตัดออกไป ทบทวนนโยบายในการพัฒนาให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรเอกสารที่ใช้ต้องมีเพียงพอ กระบวนการจัดดำเนินงานต้องให้ พร้อมคำนึงของสังคมที่เกิดประโยชน์ในโปรแกรมการพัฒนาฝึกอบรมและปรับปรุงโปรแกรมในการพัฒนาบุคลากรให้ดีขึ้น พรอลล์และคushman (Prall and Cushman. 1954 : 422-423) มีความเห็นสอดคล้องกับสเปียร์ (Spears. 1953 : 258) ว่าหลักในการพัฒนาบุคลากรควรยึดหลักความต้องการของผู้รับการพัฒนา มีการวางแผนล่วงหน้าทั้งระยะยาวและระยะสั้น คำนึงถึงความต้องการปัญหาและภาวะความเป็นอยู่ของท้องถิ่นและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ให้มีส่วนร่วมวางแผนในการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องกระทำอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอน ดังนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจถึงกระบวนการของการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ดังมีผู้กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาบุคลากรไว้หลายท่านซึ่งมีลำดับขั้นตอนและรายละเอียดที่ใกล้เคียงกันไว้ดังนี้ คือ

เมธี ปิณฑานนท์ (2523 : 153) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย 6 ขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายและบทบาทของหน่วยงาน
2. จัดคณะบุคคลเพื่อดำเนินการและรับผิดชอบ
3. กำหนดความต้องการต่างๆ ในการพัฒนา
4. เตรียมแผนการพัฒนาบุคลากรทั้งหมด
5. ดำเนินการโปรแกรมพัฒนาบุคลากร
6. ประเมินผลกระบวนการพัฒนาบุคลากร

ส่วน พันธ์ ทัศนคติ (2526 : 135) สรุปว่า กระบวนการพัฒนาบุคลากรประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1. กำหนดเป้าหมายและบทบาทในการพัฒนา
2. วางโครงการเพื่อพัฒนาบุคลากร
3. การจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากร
4. ประเมินผลการพัฒนาบุคลากร

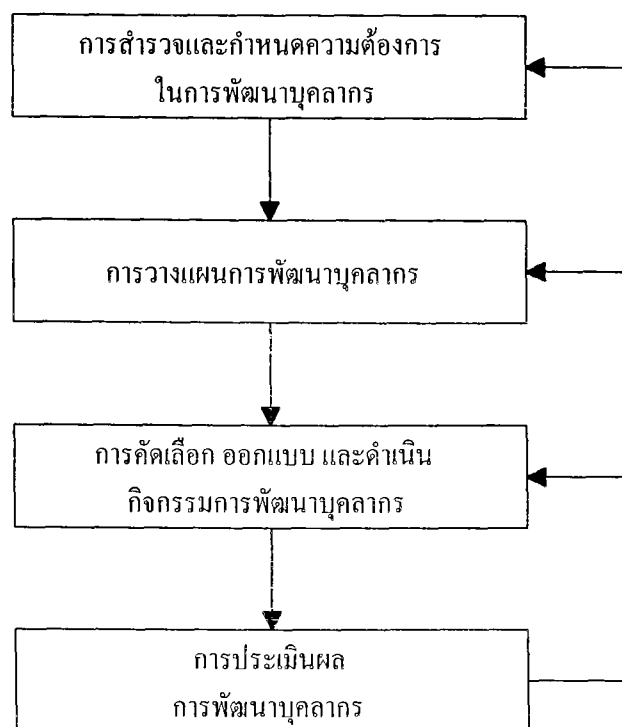
ซูซัย สมิทธิไกร (2537 : 6) ได้กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย การดำเนินการ 4 ขั้นตอน มีดังนี้

1. การสำรวจและกำหนดความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร คือ สิ่งที่ต้องการต้องการได้จากโครงการพัฒนาบุคลากร ซึ่งมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามปัญหาเหล่านั้นจะต้องเป็นปัญหาซึ่งสามารถจัดการได้ด้วยการพัฒนาการฝึกอบรม หรือให้การศึกษา มิใช่เป็นปัญหาที่ต้องจัดการด้วยวิธีการอื่นๆ เช่น เปลี่ยนโครงสร้างองค์กร การเพิ่มกำลังคน เป็นต้น

2. การวางแผนการพัฒนาบุคลากร เมื่อองค์กรทราบถึงความต้องการในการพัฒนาบุคลากรแล้ว ขั้นตอนต่อมาคือการวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ วิธีการ และระยะเวลาของโครงการพัฒนาบุคลากรแต่ละโครงการอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม ความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรอาจมีมากเกินไปกว่าความสามารถที่จะตอบสนองได้ในช่วงเวลาหนึ่งๆ ดังนั้นการวางแผนจะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของแต่ละโครงการ เพื่อให้สามารถจัดสรรและบริหารทรัพยากรขององค์กรอันมีอยู่อย่างจำกัด ได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

3. การคัดเลือก ออกแบบ และดำเนินกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ขั้นตอนนี้คือการพิจารณาว่าโครงการพัฒนาบุคลากรซึ่งจะจัดขึ้นนั้น ควรจะมีลักษณะอย่างไร เช่น ในแง่ของหลักสูตร วิธีการ กิจกรรม และรายละเอียดอื่นๆ เป็นต้น ทั้งนี้การพิจารณาจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของโครงการเป็นหลักสำคัญคือ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้เป็นอย่างดีที่สุด

4. การประเมินผลโครงการพัฒนาบุคลากร ขั้นตอนที่สุดท้ายของการพัฒนาบุคลากรคือการประเมินผลโครงการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และสิ่งที่ควรจะแก้ไขในการดำเนินงานต่อไป



ภาพประกอบ 2 กระบวนการของการพัฒนาบุคลากรในองค์การ

สำหรับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะต้องมีการดำเนินงานตามลำดับขั้นต่อเนื่องกันไปตั้งแต่ต้นจนจบและแต่ละขั้นตอนก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ถ้าดำเนินการขั้นตอนหนึ่งขั้นตอนใดผิดพลาดหรือบกพร่อง ก็อาจทำให้การฝึกอบรมล้มเหลวได้ ดังนั้นผู้จัดการฝึกอบรมจึงควรศึกษากระบวนการฝึกอบรมให้เข้าใจอย่างถ่องแท้และปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ให้ครบถ้วน

1.6 โครงการพัฒนาบุคลากรที่จัดขึ้นในองค์การ

เมื่อองค์การได้บรรจุหรือมอบหมายงานให้บุคลากรปฏิบัติในระยะหนึ่งแล้วผู้บริหารจะต้องหาทางพัฒนาบุคลากรโดยการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถหรือทักษะบางประการให้แก่บุคลากรนั้นเพื่อให้บุคลากรได้ทำงานบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การที่ตั้งไว้ผู้บริหารที่ดีจะต้องเตรียมวางโครงการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมกับหน่วยงาน วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537 : 19) ได้กล่าวถึงโครงการในการพัฒนาบุคลากรที่ต้องกระทำ 3 อย่าง คือ

1. การให้ความรู้หรือแนวคิดในการทำงาน งานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ผู้บริหารมอบหมายให้แก่บุคลากรนั้น ย่อมจะต้องอาศัยความรู้หรือแนวคิดใหม่ๆ มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของแต่ละคนอยู่เสมอ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องพยายามหาทางให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้และแนวคิดใหม่ๆ นอกจากจะเป็นประโยชน์แก่บุคลากรโดยตรงแล้วยังเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องอีกด้วย

2. การเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน การเพิ่มพูนทักษะในการทำงานเป็นความจำเป็น เช่นเดียวกับการให้ความรู้และแนวคิดใหม่ๆ ในการทำงาน แต่การให้ความรู้และแนวคิดใหม่ๆ ในการทำงานเป็นการให้บุคลากรได้ทราบหลักการ ทฤษฎีและแนวโน้มใหม่ๆ ที่ได้จากการวิจัย ประเมินคุณค่า หรือค่านิยม ส่วนการเพิ่มทักษะในการทำงานนั้นบุคลากรได้มีโอกาสฝึกฝนหรือ ปฏิบัติจริงในสิ่งใหม่ๆ นั้นด้วย ทำให้มีโอกาสที่จะได้นำสิ่งใหม่ๆ ไปปฏิบัติในหน่วยงานอย่าง จริงๆ การเพิ่มพูนทักษะในการทำงานยังมีมากก็เป็นโอกาสให้ผู้ได้รับการเพิ่มพูนทักษะได้เห็น กระบวนการ การทำงานอย่างถูกต้อง เมื่อเกิดปัญหาจะได้รู้วิธีการต่างๆ ของปัญหา เช่น สาเหตุ ของปัญหา วิธีการแก้ปัญหา ทำให้สามารถปฏิบัติได้จริง

3. การเพิ่มพูนคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ใดหน้าที่นานๆ จะรู้สึกว่าคุณสมบัติของตนที่มีอยู่นั้นค่อนข้างต่ำ เนื่องจากโอกาสที่จะได้เรียนในระยะแรกมีน้อย ไม่เหมือนในขณะนี้ที่ทุกคนมีโอกาสจะได้เรียนให้ได้รับคุณสมบัติสูงขึ้น ดังนั้นผู้บริหารจะต้องหาทางส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ที่มีวุฒิต่ำและปฏิบัติงานมานานพอสมควร ได้มีโอกาสเพิ่มพูน คุณสมบัติของตน ตามความประสงค์ของบุคลากรและหน่วยงาน การเพิ่มพูนคุณสมบัติของบุคลากร นอกจากจะทำให้บุคลากรได้รับความรู้ แนวคิดใหม่ๆ และทักษะในการทำงานแล้ว ยังจะทำให้ ขวัญและกำลังใจของบุคลากรดีขึ้นด้วย

ฐิระ ประवालพฤษ (2538 : 2) ได้กล่าวว่า โครงการพัฒนาบุคลากร แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ

1. ส่งเสริมการเพิ่มวุฒิ ด้วยการไปศึกษาต่อ การพัฒนาบุคลากรในลักษณะนี้มักจะ ทำกันมาก ในทางราชการและรัฐวิสาหกิจเพื่อสร้างคนตามแผนพัฒนาองค์การหรือหน่วยงาน สำหรับในด้านธุรกิจจะมีเฉพาะในธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีแผนพัฒนาที่ชัดเจนเพราะการลงทุนใน ด้านการศึกษาต้องลงทุนมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการลงทุนทางธุรกิจ ผู้ใช้วิธีจ้างคนที่มี ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงานที่ดำเนินการอยู่ไม่ได้

2. การเสริมสมรรถภาพ ด้วยการจัดฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การส่งไปศึกษาดูงาน การส่งไปฝึกปฏิบัติงาน และการศึกษาหลักสูตรระยะสั้น เป็นต้น การพัฒนาบุคลากรในลักษณะ นี้ใช้เวลาน้อย สามารถพัฒนาคนให้เป็นไปตามความต้องการขององค์การ กล่าวคือ ถ้าบริษัท หรือโรงงานนำเครื่องจักรใหม่เข้ามาใช้ ต้องการให้พนักงานสามารถใช้เครื่องจักรได้ และมีความ ชำนาญในการใช้ ก็ใช้วิธีการฝึกอบรม หรือกรณีที่จะเปิดสำนักงานหรือสาขา เพื่อให้บุคลากร สามารถปฏิบัติงานได้ ก็จัดให้มีการฝึกอบรมและเสริมด้วยการดูงานที่สำนักงานใหญ่ หรือ สำนักงานสาขาที่ดำเนินการได้ดีแล้วหรืองานที่ต้องใช้ความสามารถพิเศษ อาจจะวิธีไป ฝึกปฏิบัติงานที่บริษัทแม่ เช่น โรงงานผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ของญี่ปุ่นที่ตั้งในประเทศไทย จัดส่งคนงานไปฝึกปฏิบัติงานที่โรงงานญี่ปุ่น หรือศูนย์บริการการซ่อมรถยนต์ต่างจังหวัดส่งช่าง มาฝึกปฏิบัติงานที่ศูนย์ในกรุงเทพมหานคร ให้สามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีการซ่อม สมัยใหม่

การพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีเสริมสมรรถภาพ เป็นที่นิยมในด้านธุรกิจมาก เพราะสามารถสร้างคนให้ปฏิบัติงานได้ทันทีที่เสร็จสิ้นการฝึกอบรมหรือปฏิบัติงาน สิ้นเปลืองเวลาน้อย ได้ผลคุ้มค่าแก่การลงทุน

1.7 ประโยชน์ของการพัฒนาบุคลากร

มิติใหม่ของการพัฒนาบุคลากรนั้นมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้มีลักษณะการทำงานแบบมืออาชีพ โดยมุ่งเน้นถึงเป้าหมายหลักของการประกอบธุรกิจ ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรขององค์กร จึงควรทำอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องจะช่วยอำนวยประโยชน์ให้แก่ธุรกิจอย่างมาก

สมชาติ กิจยรรยง (2537 : 12-13) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการพัฒนาบุคลากรไว้ ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบจะช่วยเพิ่มพูนรายได้และสร้างผลกำไรให้แก่ธุรกิจนั้น
2. การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจและบุคลากรที่มีความรู้ดี ยังช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น
3. การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง จะช่วยสร้างความพร้อมในการขยายตัวธุรกิจ ให้ธุรกิจนั้นสามารถขยายตัวไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรรองรับการขยายตัวของธุรกิจนั้น ๆ
4. การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือกำลังจะได้รับมอบหมาย จะช่วยให้บุคลากรของหน่วยงานนั้นมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. เมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาเป็นอย่างดี ย่อมส่งผลไปยังลูกค้าที่มาใช้บริการกับธุรกิจหรือหน่วยงาน

สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากร และการฝึกอบรม จะให้ประโยชน์ในการช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคน นอกจากนี้ถือว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่งที่จะช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง ผิดพลาดต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และเป็นบันไดที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จในอนาคตอีกด้วย

1.8 กรอบแนวคิดใหม่ด้านการพัฒนาบุคลากร

จากสภาพปัญหาทรัพยากรบุคคลดังที่กล่าวมา อีกทั้งกระแสของโลกาภิวัตน์ ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจประการหนึ่ง ซึ่งถือเป็นกระแสคลื่นลูกใหญ่ที่กระทบธุรกิจ ขณะเดียวกันก็มีการนำเสนอแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ คือ การรีเอนจิเนียริง (Reengineering) พร้อมกันนั้นวิทยาการทางด้านการสื่อสารโทรคมนาคมก็ส่งผลต่อการเรียนรู้ของคนในองค์กร และสิ่งสำคัญ

ที่สุดคือ การปรับบทบาทของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลใหม่ ทำให้การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการเปลี่ยนกรอบแนวคิดใหม่ (Paradiagram Shift) ดังต่อไปนี้

दनัย เทียนพุด (2539 : 151-154) ได้กล่าวถึงนิยามใหม่ของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development: HRD) ในความหมายใหม่จะหมายถึง การบูรณาการเพื่อการใช้การฝึกอบรมและการพัฒนา การพัฒนาอาชีพ การพัฒนาองค์การ สำหรับปรับปรุง บุคคล ทีม และประสิทธิผลขององค์การ

บูรณาการ ขยายความได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลไม่ใช่เพียงผลรวมของกิจกรรมบางส่วนข้างต้น แต่เป็นการใช้ประโยชน์ทั้งหมดเพื่อการพัฒนาให้เกิดความสำเร็จในระดับที่สูงขึ้นของแต่ละคน และเกิดประสิทธิผลขององค์การมากกว่าจะใช้ด้วยวิธีการที่จำกัดเท่าที่เป็นไปได้

การฝึกอบรม (Training) หมายถึง การมุ่งที่จะวิเคราะห์ ทำให้มั่นใจและช่วยพัฒนาการเรียนรู้ หัวใจสำคัญของการฝึกอบรมก็คือ ทำให้แต่ละบุคคลสามารถทำหน้าที่ได้ในปัจจุบัน

การฝึกอบรมเริ่มแรกก็คือ การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล เช่น

การฝึกอบรมทักษะเบื้องต้น (Basic Skills Training)

การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Orientation Training)

การฝึกอบรมให้ได้ตามคุณสมบัติของงาน (Qualifying Training)

การฝึกอบรมเพื่อให้ได้ตามคุณสมบัติของงาน (Second-Chance Training)

การฝึกอบรมข้ามหน้าที่การงาน (Cross-Training)

การฝึกอบรมซ้ำ/ทบทวน (Retraining)

การฝึกอบรมเพื่อการเตรียมหางาน (Outplacement Training)

การศึกษา (Education) คือ การเรียนรู้ที่มุ่งเพื่อหางานในอนาคต หรือการเปลี่ยนแปลงในความรู้ เป็นการช่วยแต่ละบุคคลให้มีคุณสมบัติที่จะเติบโต หรือประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของอาชีพในอนาคต

การศึกษามักจะสัมพันธ์กับ การพัฒนาอาชีพและการริเริ่มโดยบุคคลมากกว่าองค์การ ใน องค์การมักจะเรียกว่า การศึกษาของพนักงาน (Employee Education) เช่น

การศึกษาเพื่อให้ได้ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในงาน (Remedial Education)

การศึกษาเพื่อเพิ่มความเป็นวิชาชีพ (Qualifying Education)

การศึกษาต่อเนื่อง (Continuing Education)

การพัฒนาพนักงาน (Employee Development) เป็นลักษณะที่องค์การเป็นผู้ดำเนินการ เพื่อพนักงานที่มุ่งวิเคราะห์ ทำให้มั่นใจและช่วยก่อให้เกิดสิ่งใหม่โดยผ่านการเรียนรู้ เป็นการเพิ่มโอกาสให้แต่ละบุคคลเติบโตทำให้คนทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพราะว่าเขาเป็นแหล่งความรู้เกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ ประสิทธิภาพ และความรู้ จากสิ่งที่ดึงออกมาจากการทำงาน

การพัฒนาอาชีพ (Career Development) คือ วิธีการที่เป็นระบบซึ่งจัดทำโดยบริษัท เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า พนักงานที่พร้อมด้วยคุณสมบัติและประสบการณ์ จะมีให้เลือกใช้หรือสนองตอบความต้องการได้อย่างทันที ที่บริษัทต้องการ ซึ่งจะมี 2 ส่วนหลักๆ คือ การวางแผนอาชีพ (Career Planing) ซึ่งเป็นวิธีการที่แต่ละบุคคลกำหนดเป้าหมายอาชีพ และแยกแยะวิธีการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ กับการบริหารอาชีพ (Career Management) เป็นกิจกรรมและโอกาสต่างๆ ขององค์การที่จัดขึ้น เพื่อช่วยให้มั่นใจว่า บริษัทจะสามารถมีกำลังคนเกินกว่าที่จำเป็นและต้องการใช้ในอนาคต

การพัฒนาองค์การ (Organizational Development) คือ การปรับเปลี่ยนองค์การไปสู่ “องค์การแห่งการเรียนรู้” (Learning Organization) เพื่อชนะในการแข่งขัน ซึ่งในยุคปัจจุบันมีอยู่ 2 แนวทางคือ การปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นการปรับเปลี่ยนองค์การแบบค่อยเป็นค่อยไป เช่น การทำ TQM (Total Quality Management) ISO 9000 กับ การปรับรื้อระบบขององค์การ (Process Innovation) ในลักษณะที่รู้จักกันคือ การปรับเปลี่ยนชุดรากถอนโคน ดังเช่น การรีเอนจิเนียริง (Reengineering) หรือการปรับเปลี่ยนที่ไม่รุนแรงนักเรียกว่า กลยุทธ์การแข่งขันเวลา (Time Based Strategy)

การดำเนินงานเพื่อพัฒนาอาชีพโดยองค์การ การพัฒนาอาชีพคือ การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรขององค์การเพื่อให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ ดังนั้น การดำเนินงานจึงต้องกระทำอย่างมีแผนการและเป็นระบบโดยทั่วไปแล้วการดำเนินงานจะประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ หลายขั้นตอน (ชูชัย สมितिไกร. 2540 : 306-308)

1. ค้นหาและระบุความต้องการขององค์การ ในขั้นตอนแรกนี้ องค์การจะต้องค้นหาและระบุความต้องการและเป้าหมายของโครงการพัฒนาอาชีพให้เด่นชัด โดยพิจารณาจากเป้าหมาย ปรัชญา และนโยบายการดำเนินงานขององค์การ ตัวอย่างเช่น องค์การที่มีเป้าหมายในการขยายงาน ไม่ว่าจะเป็นในด้านการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด ขยายสาขาหรือขยายขอบเขตการดำเนินงานไปสู่กิจกรรมประเภทใหม่ๆ จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรด้านต่างๆ เพิ่มขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ดังนั้นองค์การจึงต้องมีการวางแผนกำลังคนและการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานในอนาคต แผนกำลังคนจะทำให้องค์การทราบว่าในระยะเวลาข้างหน้าไม่ว่าจะเป็นหนึ่งปี ห้าปี หรือสิบปี บุคลากรด้านต่างๆ ควรจะมีปริมาณและคุณภาพอย่างไร ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้ทราบว่าโครงการการพัฒนาอาชีพจะดำเนินไปในทิศทางใด

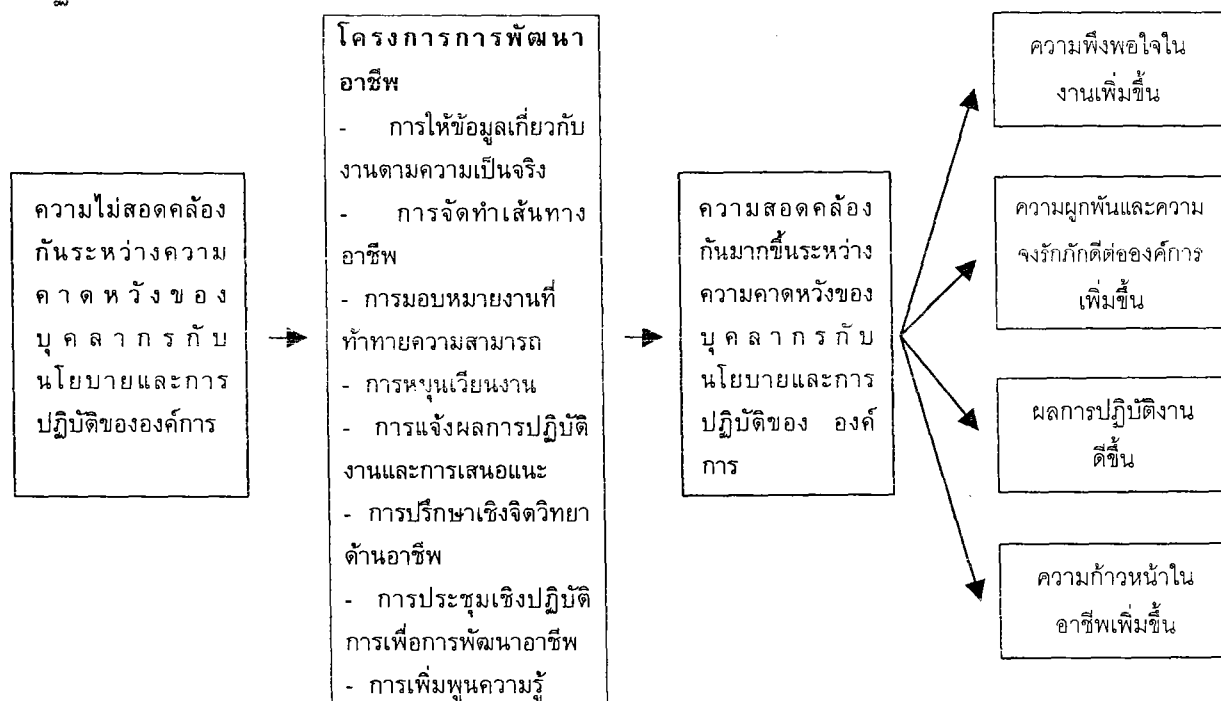
2. พัฒนากลยุทธ์และวิธีการพัฒนาอาชีพ เมื่อองค์การทราบเป้าหมายและทิศทางของการพัฒนาอาชีพแล้ว ขั้นตอนต่อมาคือการสร้างและพัฒนากลยุทธ์และวิธีการพัฒนาอาชีพเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

3. **เตรียมสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการจัดโครงการพัฒนาอาชีพ** ซึ่งอาจจะครอบคลุมสิ่งต่างๆ เช่น คณะดำเนินการ งบประมาณ อุปกรณ์ และวัสดุเครื่องมือ หรือแบบประเมินต่างๆที่ใช้ในการประเมินบุคคล เป็นต้น

4. **ประชาสัมพันธ์และดำเนินงานตามโครงการ** เพื่อให้โครงการพัฒนาอาชีพเป็นที่ยอมรับและได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับชั้น องค์กรจะต้องมีการประชาสัมพันธ์โครงการเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน เกี่ยวกับเป้าหมาย นโยบาย และวิธีการดำเนินงานของโครงการ จากนั้นจึงเริ่มดำเนินงานตามแผนการที่ได้กำหนดไว้

5. **ประเมินและติดตามผล** หลังจากที่ได้มีการจัดกิจกรรมการพัฒนาอาชีพหนึ่งๆเสร็จสิ้นไป ควรจะได้มีการประเมินและติดตามผลทุกครั้ง เพื่อตรวจสอบว่ากิจกรรมเหล่านั้นได้ก่อให้เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์หรือไม่ นอกจากนั้นยังควรที่จะได้ประเมินและติดตามผลโครงการการพัฒนาอาชีพโดยรวมทั้งโครงการอีกด้วย

การพัฒนาอาชีพที่ประสบความสำเร็จจะช่วยลดความไม่สอดคล้องกัน ระหว่างความคาดหวังของบุคลากรกับนโยบายและการปฏิบัติขององค์กร อันเป็นผลให้บุคลากรขององค์กรมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น มีความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงขึ้น มีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น และมีความก้าวหน้าในอาชีพเพิ่มขึ้น



ภาพประกอบ 3 ผลอันเกิดจากความสำเร็จในการพัฒนา

1.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร

งานวิจัยในประเทศ

วิโรจน์ สิทธิพลกุล (2524 : 102) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานฝึกอบรมระหว่างองค์การของรัฐวิสาหกิจและธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าหน่วยงานทั้งสองประเภท เน้นการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น โดยการให้การเรียนรู้งานวิธีการและการนำวิทยาการและเครื่องมือใหม่ๆ เข้ามาใช้ รัฐวิสาหกิจเน้นการฝึกอบรมบุคลากรในระดับพนักงาน ส่วนธุรกิจเอกชนเน้นการฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับชั้น รัฐวิสาหกิจมักจะส่งคนไปฝึกกับรัฐวิสาหกิจแห่งอื่น และสถาบันการศึกษา ส่วนธุรกิจเอกชนมักจะส่งไปฝึกกับสมาคมหรือสถาบันทางธุรกิจ ในด้านอุปกรณ์ผลิตเอกสารในการฝึกอบรม ธุรกิจเอกชนมีความพร้อม มากกว่ารัฐวิสาหกิจ ในด้านการติดตามการฝึกอบรม หน่วยงานทั้งสองประเภทใช้วิธีการสังเกต ใช้แบบสอบถามและการทดสอบ ทั้งนี้กระทำโดยผู้บังคับบัญชาของผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม ในด้านปัญหาการจัดการฝึกอบรมคือปัญหาเกี่ยวกับการไม่ได้ใช้ประโยชน์จากการฝึกอบรมอย่างมี ประสิทธิภาพ ปัญหาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรม ปัญหา เกี่ยวกับการหาวิทยากรด้านต่างๆ ที่มีสมรรถภาพอย่างสูงในการให้การฝึกอบรม

มาลี วิญญกุล (2525 : 85) ได้ทำการวิจัย เรื่องความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในวิทยาลัย สังกัดกรมอาชีวศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาบุคลากรที่ได้ปฏิบัติจริงอยู่ในระดับมาก 5 ด้านคือ การประชุมนิเทศ การฝึกอบรมหรือการประชุมเชิงปฏิบัติการ การเผยแพร่ข่าวสารทางวิชาการ การส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ และการสังเกตเยี่ยมเยียน ดูกานและศึกษาวิธีทำงาน ส่วนที่พบว่าปฏิบัติอยู่ในระดับที่น้อย คือ การสัมมนาทางวิชาการ การจัดสัปดาห์ทางวิชาการ การสับเปลี่ยนหน้าที่ ส่วนกลุ่มอาจารย์มีความเห็นว่า การพัฒนาบุคลากรที่ได้ปฏิบัติจริง 8 ด้าน อยู่ในระดับน้อย กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาและกำลังคน อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ส่วนกลุ่มอาจารย์พบว่า ขาดแคลนด้านงบประมาณ กำลังคน วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ หนังสือคู่มือด้านวิชาชีพไม่เพียงพอ ความไม่พร้อมด้านโรงฝึกงาน ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ ต่อการพัฒนาคนอาจารย์ไม่ชัดเจนและไม่ต่อเนื่อง งบประมาณสำหรับการพัฒนามีไม่พอ

สัณห์ชัย สัตถ์รังษี (2529 : 132) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า บริษัทมีการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถหมุนเวียนตำแหน่งงานได้สะดวกขึ้น และมีการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมอย่างจริงจังเป็นส่วนใหญ่ แต่จุดอ่อนที่สำคัญคือการขาดการวางแผนการฝึกอบรมในระยะยาว อันเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกระทำ เพราะการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว

สินี หงษ์เจริญ และคณะ (2529:83-88) ได้ทำวิจัยเรื่องความต้องการระดับชาติในการพัฒนาและฝึกอบรมกำลังคนในระบบราชการพลเรือน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกลุ่มที่มีปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด ในเรื่องการขาดความรู้ ทักษะ และทัศนคติ คือกลุ่มข้าราชการ

บรรจุใหม่ และระดับปฏิบัติ ดังนั้นกลุ่มที่ควรได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างเร่งด่วนคือ ข้าราชการระดับปฏิบัติ ส่วนแนวโน้มในการพัฒนายังขาดการกำหนดทิศทางในการพัฒนาของหน่วยงานต่างๆ ร่วมกัน

จักรพงษ์ ทัพทวา (2530:67-68) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทในการพัฒนาบุคลากรของ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและครูอาจารย์มีความเห็น สอดคล้องกันว่า การพัฒนาบุคลากร 10 ด้าน บทบาทสำคัญที่ปฏิบัติจริงอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การสนับสนุนให้การศึกษาต่อ การประชุมและการมอบหมายงานพิเศษ ส่วนการฝึกอบรม ระยะสั้น การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษางานไปพร้อมๆ กับการปฏิบัติงาน การระดมความคิด การจัดทัศนศึกษาและดูงาน การปฐมนิเทศบุคลากรที่บรรจุใหม่และการหมุนเวียนตำแหน่ง ปฏิบัติจริงในระดับน้อย สำหรับในด้านควรปฏิบัติ ทั้งสองกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ควร ปฏิบัติในระดับมากทั้ง 10 ด้าน

บุญเหลือ กองทอง (2533:142) ได้ศึกษาความต้องการได้รับการพัฒนาสมรรถภาพ ใน การทำงานของบุคลากรในวิทยาลัย สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษาที่ 9, 10 และ 11 พบว่า ครูสายปฏิบัติการสอนในวิทยาลัย สังกัดกรมอาชีวศึกษาเขตการศึกษาที่ 9, 10 และ 11 ต้องการได้รับความรู้เพื่อพัฒนาสมรรถภาพในการทำงานที่ต้องรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ทุกด้านและต้องการให้พัฒนาความรู้ของทุกฝ่ายโดยเร็ว นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้บริหาร ครูสาย การสอนและครูสายบริหารทั้ง 3 กลุ่ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อวิธีการพัฒนาความรู้โดยการ ศึกษาต่อในสถานศึกษาของรัฐ การศึกษาต่อในระดับต่างๆ ในสถานศึกษาทั้งที่อยู่ในประเทศ และต่างประเทศ การศึกษาดูงานในสถานประกอบการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ การสัมมนาทางวิชาการ เชิญวิทยากรมาให้ความรู้เป็นครั้งคราว การประชุมเชิงปฏิบัติการ รวมทั้งการอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นระยะเวลานานๆ สำหรับรูปแบบที่ควรใช้ในการ พัฒนาบุคลากรของวิทยาลัย สังกัดกรมอาชีวศึกษา ส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า รูปแบบการ อบรมเพื่อพัฒนาความรู้ควรเป็นโปรแกรมยาว จัดในช่วงใดช่วงหนึ่งของสัปดาห์ ติดต่อกัน 1-2 สัปดาห์ หรืออาจเป็นโปรแกรมสั้นๆ จัดเฉพาะวันหยุด 1-2 วัน โดยจัดหลักสูตรให้ต่อเนื่องและ ถูกลักษณะงานที่บุคลากรรับผิดชอบ หรือปฏิบัติอยู่เป็นแนวในการพัฒนา โดยมุ่งเน้นการเพิ่ม ความรู้ใหม่ๆ ฝึกการปฏิบัติทักษะใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพในขณะเดียวกันก็สอดแทรกการสร้าง จิตสำนึกให้มีความรับผิดชอบ การทำงานเป็นทีมด้วย

วิสิน พิชิตปัจจา (2536 : 85) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาบุคลากรของธนาคารไทย พาณิชยภาคเอกชน ในเขตภาคเหนือ จากการศึกษาพบว่า โครงการฝึกอบรมจะต้องจัดให้ เหมาะแก่ชนิดประเภทของงานและลักษณะของบุคลากรด้วย ซึ่งในบรรดากิจกรรมการพัฒนา ด้านการสอนงาน ที่ธนาคารส่วนมากไม่ได้ปฏิบัติคือการให้พนักงานต้องสรุปงานที่ทำในแต่ละ วันให้พี่เลี้ยงทราบ จนกว่าจะพ้นระยะฝึกงาน การที่พนักงานอาวุโสให้คำปรึกษาแก่พนักงาน เป็นรายบุคคล ทำให้พนักงานทำงานได้ถูกต้อง เกิดความมั่นใจในการทำงาน เป็นการสร้างขวัญ

และกำลังใจ การฝึกอบรมที่สำนักงานใหญ่จัดขึ้นใช้บุคลากรภายในเป็นส่วนใหญ่ แต่ใช้บุคลากรภายนอกน้อยเพราะวิทยากรที่มีความสามารถตรงต่อความต้องการมีน้อย การหมุนเวียนตำแหน่งทำให้พนักงานมีความรอบรู้งานทุกด้านในธนาคาร กิจกรรมเช่นนี้เป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานและต่อหน่วยงาน พนักงานได้เห็นถึงความยากลำบากในการปฏิบัติงานของแผนกอื่น ก่อให้เกิดการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน ทั้งยังเป็นช่องทางในการเลื่อนระดับให้สูงขึ้น องค์การสามารถมีบุคคลที่มีความสามารถเป็นตัวแทนตัวตายตัวแทนในองค์การได้ นอกจากนั้นการจัดการฝึกอบรมเป็นที่พอใจต่อพนักงานทุกระดับ

ประสิทธิ์ โชติภวณิชย์ (2537 : 126) ได้ทำวิจัย เรื่อง ความจำเป็นในการพัฒนาผู้บริหารระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการในกรมทรัพยากรธรณี กระทรวงอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชาระดับต้น ยังขาดทักษะด้านการบริหารงานสองด้าน คือ ทักษะด้านความคิด และทักษะด้านการบริหารและพบว่าสิ่งที่ทำให้ผู้บริหารมีทักษะทั้งสองด้านนี้ได้ นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างเป็นระบบต่อเนื่องทั่วถึง โดยการที่องค์การแต่ละองค์การจะต้องมีนโยบายและแผนงานการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ที่จะขึ้นมาเป็นผู้บริหารระดับต้นที่แน่นอนชัดเจน และต้องมีงบประมาณสนับสนุนในการนี้อย่างจริงจังและที่สำคัญผู้บริหารระดับสูงขององค์การจะต้องมองเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคนในองค์การและจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาขึ้นอย่างจริงจัง

งานวิจัยต่างประเทศ

คลาร์ค (Clark. 1970 : 2767 – A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประเมินผลวิธีการบางวิธี เพื่อจัดอบรมส่งเสริมครูประจำการ โดยสอบถามครูใหญ่โรงเรียนรัฐบาลโอคลาโฮมา พบว่า วิธีการจัดอบรมส่งเสริมครูประจำการที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์และขอบเขตที่เหมาะสมโดยเสนอแนะว่า การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพครูประจำการ ควรเริ่มต้นจากปัญหาและความต้องการของครูวิธีการต่างๆที่จัดส่งเสริมให้ครูประจำการ สมควรที่ได้มีกำหนดเป้าหมายเฉพาะอย่าง และจำเป็นต้องมีการวางแผนในการประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ

อารีนิกา (Areiniega. 1972 : 1050 – A) ได้ทำการวิจัยการจัดโปรแกรมส่งเสริมครูประจำการและสรุปผลการวิจัยว่า การจัดโปรแกรมอย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกจากครูจะได้รับความรู้ด้านทฤษฎีและแนวคิดทางการศึกษาหลักแล้ว ยังทำให้เกิดทักษะและสามารถนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในการสอน เมื่อครูได้รับสิ่งใหม่ๆจากโปรแกรมที่จัดแล้วครูควรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการสอนใหม่ ซึ่งจะมีผลต่อสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักเรียน

วอเรน (Warren. 1974 : 3561 – A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวปฏิบัติในการส่งเสริมครูประจำการ ระดับ 5 - 9 จากทุกรัฐของสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า

1. ควรปรับปรุงโครงการให้เหมาะสมกับความต้องการของครูแต่ละคน
2. ควรมีการประเมินผลความต้องการและความสนใจของครูเป็นรายบุคคล เพื่อนำไปพิจารณาสำหรับการจัดในโอกาสต่อไป
3. ควรให้ครูมีโอกาสร่วมในการวางแผน เสนอวิธีการจัดส่งเสริมครูประจำการด้วย
4. ควรกำหนดจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่างในการจัดแต่ละครั้ง
5. ควรจัดส่งเสริมครูประจำการพิเศษ นอกเหนือจากวันเปิดเรียนปกติ
6. ควรใช้เทปบันทึกภาพ ในการฝึกสอนแบบจุลภาคด้วย
7. ควรมีการจัดและประเมินผลให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่วางไว้
8. ควรจัดวางโครงการให้เหมาะสมกับความต้องการที่จะนำมาใช้จริง ๆ

เมนเจส และเลวินสัน (Menges and Levinson. 1980 : 25-30) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่องวิธีการปรับปรุงการสอน วิธีการเหล่านี้ได้ผลเพียงใด โดยจำแนกกิจกรรมออกเป็น 5 ชนิด คือ การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การจัดสรรทุนอุดหนุน การประเมินผล การสอนและการสอนแบบจุลภาค พบว่า ผู้ที่ผ่านโปรแกรมการปรับปรุงการเรียนการสอน ปฏิบัติการสอนเป็นที่น่าสนใจแต่จะต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่นๆ เช่น การยอมรับว่าการปรับปรุงการเรียนการสอนเป็นภารกิจที่จำเป็น วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน โอกาสที่เหมาะสมและการลงมือปฏิบัติจริง จะทำให้เกิดการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ เพื่อปรับปรุงการเรียนการสอนอย่างสัมฤทธิ์ผล

เวลช์ (Welch. 1982 : 335-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แบบความเป็นผู้นำของศึกษานิเทศก์อำเภอ แห่งเมืองแมสซาชูเซตส์ จากการวิจัยพบว่า การใช้ทักษะในการบริหารงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ โดยส่วนรวมแล้วได้ใช้ศิลปะ ในการประสานงานเป็นส่วนมาก และความสัมพันธ์ระหว่างอายุ วุฒิ ประสบการณ์ของการอำเภอกับการปรับตัว แบบผู้นำ ซึ่งสรุปได้ว่า อายุ วุฒิ ประสบการณ์ในเชิงการบริหารจะส่งผลต่อการคาดหวังในความสำเร็จของงานสูงกว่าปกติ

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ

2.1 ความหมายของเจตคติ

เจตคติ เป็นศัพท์บัญญัติทางวิชาการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Attitude ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Apus แปลว่า ความเหมาะสม (Fitness) หรือการปรุงแต่ง (Adapted-ness)

ฟรืดแมนและคณะ (Freedman and others. 1970:351) ได้ให้ความหมาย เจตคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตและประสาท อันก่อให้เกิดจากประสบการณ์ซึ่งเป็นตัวกำหนดทิศทางหรือมีอิทธิพลต่อการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

เคนด์เลอร์ (Kendler. 1974:671) ได้กล่าวไว้ว่า เจตคติหรือความพร้อมของแต่ละคนที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองสิ่งเร้าในสังคม ครอบครัว หรือแนวโน้มที่แสดงพฤติกรรมในทางที่จะสนับสนุนหรือต่อต้านประสบการณ์บางอย่าง บุคคล สถาบัน หรือแนวความคิดบางอย่าง การแสดงออกของเจตคติโดยอาศัยพฤติกรรมแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ แสดงออกในลักษณะพึงพอใจหรือเจตคติทางบวก และแสดงออกในลักษณะที่ไม่พึงพอใจเรียกว่า เจตคติ ทางลบและเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

กูต (Good. 1973 : 46) เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียงหรือแนวโน้มของบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งของ สถานการณ์หรือค่านิยม โดยปกติจะแสดงออกมาพร้อมความรู้สึกและอารมณ์ เจตคติไม่อาจสังเกตได้โดยตรง แต่อ้างอิงได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก ทั้งที่เป็นพฤติกรรมทางภาษาและไม่ใช้ภาษา

กาเย่ (Gagne. 1977 : 219) เจตคติ หมายถึง สภาพภายในของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกปฏิบัติของแต่ละบุคคล เจตคติไม่ได้กำหนดการปฏิบัติที่เหมาะสม แต่ทำให้กลุ่มของการปฏิบัติ ในแต่ละบุคคลมีโอกาสเกิดขึ้นมากหรือน้อย เจตคติจึงเป็นแนวโน้มของการตอบสนอง หรือความพร้อมในการตอบสนองของบุคคล

ศักดิ์ สุนทรเมธี (2513 : 2-3) ได้กล่าวถึง ความหมายของเจตคติ ไว้ดังนี้

1. เจตคติ หมายถึง ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก ความอยาก ความกลัว ความเชื่อมั่น ความลำเอียง หรือการมีอคติของบุคคล ในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามประสบการณ์ของบุคคลที่ได้รับมา

2. เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือต่อต้านสภาพแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด

3. ในด้านพฤติกรรมของคนเรา เจตคติ หมายถึงการเตรียมตัวหรือความพร้อมในการที่จะตอบสนองกล่าวคือ

3.1 เป็นการบ่งแสดงถึงการตอบสนองที่จะเกิดขึ้นภายในบุคคลนั้น ซึ่งจะยังไม่เกิดขึ้นทันทีทันใดและสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมภายนอก การบ่งแสดงถึงการตอบสนอง อาจจะแสดงออกมาอย่างรู้สึกตัวหรือไม่รู้สึกตัว ทางด้านวาจาหรือจากสิ่งเร้าภายในร่างกาย สิ่งที่แสดงออกแต่ละอย่างเป็นส่วนหนึ่งของการตอบสนองทางเจตคติและแนวโน้มเอียงอื่นๆ ภายในตัวบุคคล

3.2 การตอบสนองทั้งหมดเป็นการแสดงออกโดยการกระตุ้นให้แสดงออก ซึ่งเจตคติ อาจกระทำภายในหรือภายนอกบุคคลนั้น การกระตุ้นด้วยการพูดหรือวิธีอื่น ๆ

3.3 การตอบสนองทั้งหมดเป็นผลของวิถีชีวิต แรงขับที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมจะทำให้เกิดการตอบสนองเป็นการสร้างภาพพจน์ต่างๆตามนิสัยของคนๆนั้น

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2527:172) กล่าวว่า เจตคติ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์อันแสดงสภาวะของร่างกายและจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคลหรือสิ่งต่างๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งใน 2 ลักษณะคือ แสดงความพร้อมจะเข้าไปหาเมื่อเกิดความรู้สึกชอบ เรียกว่า เจตคติที่ดีหรือทางบวก หรือแสดงความพร้อมที่จะหลีกเลี่ยงเมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบ เรียกว่า เจตคติไม่ดีหรือทางลบ

ทองนวล ภูประเสริฐ (2538:35) เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ เหตุการณ์ ความคิด ซึ่งมีทั้งด้านบวกหรือชอบหรือสนับสนุน และด้านลบหรือไม่ชอบหรือคัดค้านและมีทั้งระดับมากและน้อย ซึ่งความรู้สึกนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล

สรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับบุคคลหรือเรื่องต่างๆ ซึ่งจะเป็นจริงหรือไม่จริง ถูกหรือผิดก็ตาม ส่งผลต่อความรู้สึกชอบไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ต่อสิ่งนั้น และก่อให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรมตามการรับรู้ความรู้สึกในทางใดทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือหรือในทางทำลายขัดขวางได้แก่ การที่พนักงานรับรู้ว่าการเพิ่มพูนความรู้ด้วยการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่ดี รู้สึกว่าชอบและพึงพอใจ ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมและการให้ความร่วมมืออื่นๆ

2.2 องค์ประกอบของเจตคติ

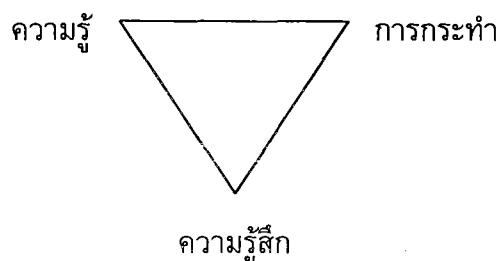
กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2527:183-184) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของเจตคติ ดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก หรือความคิด (The Cognitive Component) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกนึกคิด หรือมีมโนคติ (Concept) เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ซึ่งอาจเป็นจริงหรือไม่เป็นจริง รวมทั้งความเชื่อต่างๆ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (The Effective Component) หมายถึง การที่บุคคลมีการประเมินค่า ประเมินความรู้สึก ความชอบ หรือการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม(The Behavioral Component) หมายถึงการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง องค์ประกอบด้านพฤติกรรมเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้สึกหรือความคิด และด้านความรู้สึก ดังนั้นเมื่อบุคคลหนึ่งมีเจตคติทางด้านความรู้และความรู้สึกอย่างใด ก็แสดงพฤติกรรมอย่างนั้นด้วย

อารี ศรีชัยพงศ์ (2530:282-283) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลปกติจะต้องประกอบด้วยอาการครบ 32 ประการ เช่นเดียวกับรูปสามเหลี่ยมต้องประกอบด้วย 3 ด้าน สำหรับเจตคติ มีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ ซึ่งประกอบกันเป็นเจตคติของบุคคล ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 รูปสามเหลี่ยมแสดงองค์ประกอบของเจตคติ

1. ด้านความรู้สึก การที่บุคคลจะมีเจตคติอย่างไร เช่น ชอบหรือไม่ชอบอะไรก็ตาม ขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดคือ ความรู้สึก เพราะความรู้สึกจะบ่งชี้ว่าชอบหรือไม่ชอบ เช่น ความรู้สึกชอบเป็นครูหรือไม่ชอบเป็นครู เป็นต้น

2. ด้านความรู้ บุคคลจะมีเจตคติอย่างไรต้องอาศัยความรู้หรือประสบการณ์ที่เคยรู้จักหรือเคยรับรู้มาก่อน มิฉะนั้นบุคคลไม่อาจกำหนดความรู้สึก หรือทำที่ว่าชอบหรือไม่ชอบได้ เช่น บุคคลที่บอกว่าชอบเป็นครูหรือไม่ชอบเป็นครูนั่น จะต้องทราบเสียก่อนว่าครูมีบทบาทอย่างไร มีรายได้เท่าใด และจะก้าวหน้าเพียงใด มิฉะนั้นไม่อาจบอกถึงเจตคติของตนได้

3. ด้านพฤติกรรม บุคคลจะมีเจตคติอย่างไรให้สังเกตจากการกระทำหรือพฤติกรรม ถึงแม้ว่าพฤติกรรมจะเป็นองค์ประกอบสำคัญของเจตคติ แต่ยังมีค่าน้อยกว่าความรู้สึก เช่น ยกมือไหว้หรือกล่าวคำว่าสวัสดี แต่ในความรู้สึกจริงๆ นั้น อาจมิได้เลื่อมใสศรัทธาเลยก็ได้

ฟรีแมน (ศักดิ์ สุนทรมณี. 2531 : 4-5 ; อ้างอิงมาจาก Freeman. 1970) เจตคติเป็นระบบที่มีลักษณะมั่นคงอันหนึ่ง ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. องค์ประกอบทางด้านการรู้ (Cognitive Component) เป็นเรื่องของความรู้ของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจเป็นการรับรู้เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์ต่างๆ ว่ารู้อะไรบ้าง ดังกล่าวนั้นได้อย่างไร รู้ในทางที่ดีหรือไม่ดี ทางบวกหรือทางลบ ซึ่งจะก่อให้เกิดเจตคติขึ้น ถ้าเรารู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดี เราก็จะมีเจตคติต่อสิ่งนั้นในทางที่ดี และถ้ารู้สิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ไม่ดี เราก็จะมีเจตคติไม่ดีต่อสิ่งนั้นด้วย ถ้าเราไม่รู้จักสิ่งใดเลย เจตคติก็ยังไม่เกิดขึ้น หรือไม่มีสิ่งใดในโลก เราจะไม่เกิดเจตคติต่อสิ่งใดๆ เลย

ตัวอย่าง

สวย (รู้ในทางที่ดี)	—————>	จะเกิดเจตคติบวก
ยวส (เราไม่รู้จักคำนี้)	—————>	จะไม่เกิดเจตคติ (เจตคติมีค่าเป็น 0)
ชั่วเหร (รู้ในทางที่ไม่ดี)	—————>	จะเกิดเจตคติในทางลบ

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component or Feeling Component) เป็นองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งถูกสร้างขึ้นจากการรู้นั้น เมื่อเราเกิดการรู้อะไรหนึ่งสิ่งใดแล้ว จะทำให้เราเกิดความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดี ถ้าเรารู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ไม่ดี เราก็จะไม่ชอบหรือไม่พอใจในสิ่งนั้น ซึ่งความรู้สึกนี้จะทำให้เกิดเจตคติในทางใดทางหนึ่ง คือ ชอบหรือไม่ชอบความรู้สึกนี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะเปลี่ยนแปลงได้ยากไม่เหมือนกับความจริง (Facts) ต่างๆ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าถ้ามีเหตุผลเพียงพอ

3. องค์ประกอบทางด้านแนวโน้มในเชิงพฤติกรรมหรือการกระทำ (Action Tendency Component or Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นๆ ในทางใดทางหนึ่ง คือ พร้อมที่จะสนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือ หรือในทางทำลายขัดขวาง ต่อสู้ เป็นต้น

ตัวอย่าง

เจตคติของชายคนหนึ่งต่อดารารายานทรสาวคนหนึ่ง อาจมีองค์ประกอบคือ

1. ความรู้สึกเข้าใจว่าเธอเป็นดารารายานทรสาวคนหนึ่ง
2. ความรู้สึกชอบพอ หรือประทับใจในตัวเธอ
3. แนวโน้มทางด้านพฤติกรรมหรือการกระทำ อันได้แก่ แนวโน้มที่จะไปดูดารารายานทรที่เธอแสดงบ่อย ๆ

สรุปได้ว่า เจตคติ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component)
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Effective Component)
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component)

2.3 การเกิดเจตคติ

ฮิลการ์ด (Hilgard. 1962 : 614) เจตคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล Allport เสนอแนวความคิดว่าเจตคติต่อสิ่งหนึ่งของคนเกิดขึ้นได้ ตามเงื่อนไข 4 ประการคือ

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูนและบูรณาการของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ เช่น เจตคติจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนและอื่น ๆ
2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคลซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆแล้วยังทำให้มีกระบวน (Pattern) เป็นของตนเองด้วย ดังนั้นเจตคติบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคลแล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโตของคนๆ นั้น
3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดเจตคติของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบเจตคติของคนอื่นที่ตนพอใจ เช่น พ่อ แม่ ครู พี่น้องและบุคคลอื่น

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีเจตคติคล้ายตามกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น เจตคติต่อศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น

สุชา จันทรเอน (2524 : 83-85) กล่าวว่า เจตคติเกิดจากการเรียนรู้และการเพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่บุคคลเราจึงอาจสร้างเจตคติที่ต้องการให้แก่เยาวชนหรือคนทั่วไปได้ องค์ประกอบที่มีอิทธิพลที่ควรคำนึงถึงมีดังนี้

1. วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อชีวิตของคนทุกคนตั้งแต่เกิดจนตายได้รับจากครอบครัว โรงเรียน วัด สถาบันอื่นๆ ในสังคมและสื่อมวลชนต่างๆ จะมีอิทธิพลต่อการสร้างเจตคติทั้งสิ้น

2. ครอบครัวเป็นแหล่งแรกที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการสร้างเจตคติโดยเฉพาะ การเลียนแบบ

3 กลุ่มเพื่อนเด็กต้องการ การยอมรับ ต้องการมิตร ต้องการคำแนะนำช่วยเหลือ จึงได้รับอิทธิพลจากเพื่อนมาก

4. บุคลิกภาพ ลักษณะบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อเจตคติ เช่น พวกที่ชอบสังคมกับพวกที่เกลียดสังคมหรือเก็บตัวจะมีเจตคติที่แตกต่างกัน

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2527:94-99) กล่าวว่า เจตคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ทำให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แหล่งที่มาของการเกิดเจตคติมี 4 ประการคือ

1. ประสบการณ์เฉพาะด้าน

2. การติดต่อสื่อความหมายกับผู้อื่น

3. ตัวอย่างที่ปรากฏ

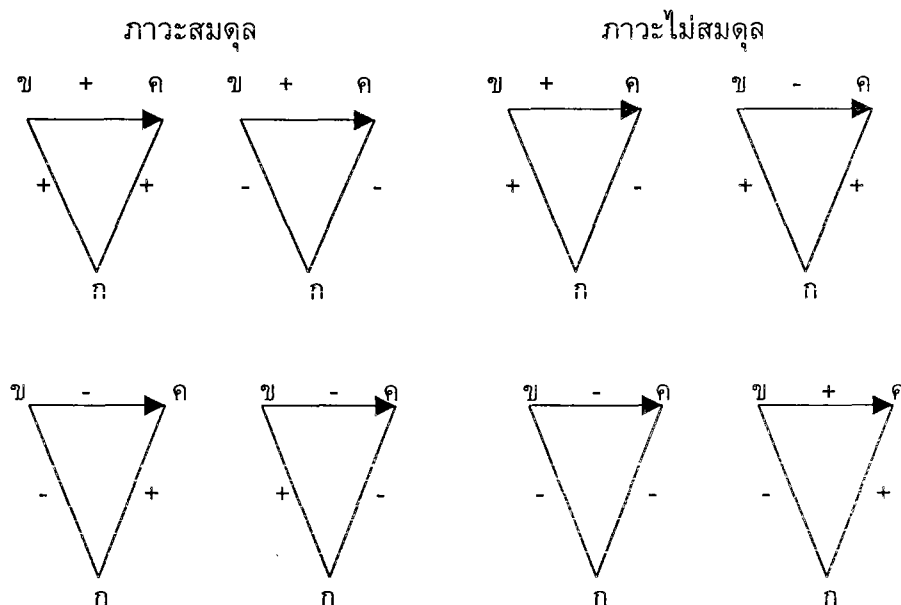
4. องค์ประกอบของสถาบัน ได้แก่ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ธรรมเนียม ประเพณี ที่บุคคลในสถาบันถือปฏิบัติ

2.4 ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงของเจตคติ

ในด้านทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ประภาเพ็ญ สุวรรณ(2520:71-81) ได้สรุปถึงทฤษฎีที่สำคัญไว้ดังนี้

ทฤษฎีความสอดคล้องของความคิด (Theory of Cognitive Consistency)

กล่าวถึงภาวะสมดุลและภาวะไม่สมดุล ดังแผนภาพประกอบ 5



ภาวะสมดุล เช่น เมื่อ ก ชอบ ข (+) และ ก ชอบ ค (+) จะมีแนวโน้มที่ ข จะชอบ ค หรือเมื่อ ก ชอบ ข และ ก ไม่ชอบ ค จะมีแนวโน้มว่า ข จะไม่ชอบ ค เป็นต้น ในภาวะไม่สมดุล เช่น เมื่อ ก ชอบ ข และ ก ไม่ชอบ ค จะมีแนวโน้มว่า ข จะชอบ ค เป็นต้น

บุคคลที่จะแก้ปัญหาคือความขัดแย้งและปัญหาความไม่สมดุล โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง คือ

- 1.1 เปลี่ยนความคิดของตนเองให้เข้ากับเพื่อน
- 1.2 ไม่ยอมรับเพื่อนคนนั้น
- 1.3 พยายามลบล้างความขัดแย้งในด้านความคิดนั้นๆ หรือไม่คิดถึงเรื่องนั้น
- 1.4 ไม่ให้ความสำคัญต่อเรื่องนั้น

ทฤษฎีความขัดแย้งของความคิด (Cognitive Dissonance Theory) ทฤษฎีนี้

มีพื้นฐานมาจากธรรมชาติ กลไกของการปรับตัวของมนุษย์ ซึ่งสรุปได้ว่า มนุษย์ไม่สามารถทนต่อสิ่งที่เปลี่ยนแปลง ขัดแย้ง หรือไม่ลงรอยกันได้ เมื่อมีสิ่งที่ยึดแย้งกับมนุษย์ จะพยายามหาทางขจัดความขัดแย้งนั้นให้หมดไป ภาวะทางจิตที่อยู่ในภาวะขัดแย้งกัน จะทำให้เกิดสิ่งสองสิ่งในตัว

คือ กระตุ้นให้บุคคลมีกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และนำทางให้บุคคลมีปฏิกิริยาไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทำให้ภาวะความไม่สบายใจอันเกิดจากความขัดแย้งลดลงได้

ความขัดแย้งของการรับรู้เกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างการรับรู้ ความรู้หรือความคิดเห็น ตั้งแต่สองอย่างขึ้นไป เมื่อความคิดหนึ่งเป็นของบุคคลนั้น และอีกความคิดหนึ่งมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ความขัดแย้งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสัดส่วนความเหมือนกับความแตกต่างกันของความคิดเห็นเหล่านี้ ความขัดแย้งมาจากจำนวนเหตุผลที่ให้ต่อการเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความขัดแย้งยิ่งมาก บุคคลก็จะมีแรงขับมากในการทำให้ความขัดแย้งนั้นหมดไป โดยการเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมภายใน อันได้แก่ เจตคติและการรับรู้ หรือเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล วิธีการที่จะช่วยลดความขัดแย้งได้แก่

2.1 พยายามตัดสินใจใหม่

2.2 เพิ่มความน่าสนใจของสิ่งที่เลือกให้มากขึ้น และลดสิ่งที่น่าสนใจของสิ่งที่ไม่ได้เลือก (เจตคติเปลี่ยนไป)

2.3 เพิ่มความเหมือนกันระหว่างสิ่งเลือกสองอย่าง

2.4 เพิ่มส่วนประกอบที่เหมือนกันให้มากขึ้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม (Active Participant Theory) ผลการวิจัย ทางจิตวิทยาสังคมได้เสนอแนะไว้ว่า การเปลี่ยนเจตคติและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทำให้เกิดขึ้นได้ โดยการสร้างสถานการณ์ให้เกิดการมีส่วนร่วมในกลุ่มบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะกลุ่มที่บุคคลมีส่วนร่วมและกลุ่มที่เขาต้องการร่วมด้วย มีผลต่อเจตคติของบุคคลเป็นอย่างมาก การมีส่วนร่วมในการอภิปรายและการตัดสินใจของกลุ่มช่วยแก้ไขการต่อต้านการเปลี่ยนเจตคติใหม่ ถ้ากลุ่มตัดสินใจที่จะยอมรับเจตคติใหม่สมาชิกในกลุ่มก็จะยอมรับเจตคตินั้นด้วย และถ้าบุคคลเปลี่ยนกลุ่มอ้างอิง เจตคติของบุคคลนั้นก็เปลี่ยนแปลงไปตามกลุ่มด้วย

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) พฤติกรรมบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ที่เขาได้รับจากสังคมแวดล้อม สังคมจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล และจะมีปฏิกิริยาซึ่งกันและกันเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเสมอระหว่างพฤติกรรมของบุคคล สิ่งที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล (ความคิด อารมณ์ ความคาดหวัง ฯลฯ) และผลสืบเนื่องที่เกิดขึ้นหลังจากบุคคลได้กระทำพฤติกรรมนั้น พฤติกรรมที่จะแสดงออกต่อไป ขึ้นกับการประเมินผลย้อนกลับของพฤติกรรมที่แสดงออกไปแล้ว

องค์ประกอบที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลได้แก่ ความสำเร็จ ในการกระทำพฤติกรรมหนึ่ง การสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น คำพูดที่จูงใจ และการเร้าอารมณ์วิธี การที่จะเปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรม ซึ่งได้แก่

4.1 การให้แรงเสริมโดยตรง โดยการให้กระทำพฤติกรรมที่มีความยากเพิ่มขึ้น บุคคลจะเรียนรู้ปฏิกิริยาตอบสนองใหม่ และมีประสบการณ์ตรงกับผลสืบเนื่องจากการกระทำ ปฏิกิริยาตอบสนองนั้น

4.2 การหยุดพฤติกรรม โดยการไม่ให้ผลสืบเนื่องที่เขาคาดหวัง

4.3 การสังเกต การกระทำของบุคคลอื่น

4.4 การสื่อสาร โดยการให้ข่าวสาร ที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง โดยสิ่งที่ให้นี้แตกต่างจากความเชื่อเดิมของบุคคล จะช่วยเปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรมได้

2.5 มาตรการวัดเจตคติ

ทองนวล ภูประเสริฐ (2538 : 42-45) ได้กล่าวถึง มาตรการวัดเจตคติไว้ดังนี้

มาตรการวัดแบบเทอร์สโตน มีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. กำหนดเรื่องที่จะวัด หรือกำหนดเป้าหมายของเจตคติที่ต้องการวัดเจตคติต่อสิ่งใด เช่น เจตคติต่อการเรียนรวม เป็นต้น

2. กำหนดโครงสร้างของเรื่องโดยระบุว่าวัดในแง่มุมใดเพื่อสะดวกในการสร้างข้อความ เช่น การเรียนรวมมีโครงสร้างเกี่ยวกับหลักการ วิธีดำเนินการ ปัญหาและอุปสรรค ประโยชน์หรือคุณค่า หรือความจำเป็น เป็นต้น

3. สร้างข้อความ (ประโยค) ตามโครงสร้างที่กำหนดให้มีจำนวนข้อความ 100-200 ข้อความ เป็นข้อความที่เป็นบวกหรือสนับสนุนข้อความเป็นกลางและข้อความที่เป็นลบหรือต่อต้าน พิมพ์ข้อความลงในบัตร ข้อความละหนึ่งบัตร

4. ให้กลุ่มบุคคลที่เป็นกลางที่มีจำนวนพอสมควร และมีพื้นความรู้ทางจิตวิทยาการวัดผลและความรู้พื้นฐานในเรื่องนั้นให้แต่ละบุคคลจำแนกบัตรข้อความออกเป็น 11 กลุ่ม เรียงลำดับจากข้อความที่ต่อต้านสิ่งที่จะวัดมากที่สุด ไปจนถึงข้อความที่สนับสนุนมากที่สุด กลุ่มตรงกลางจะเป็นข้อความที่ไม่สนับสนุนและไม่ต่อต้าน บัตรที่ถูกจำแนกเป็น 11 กลุ่ม ถือว่าอันตรภาคระหว่างบัตรที่ต่อเนื่องกันเท่ากัน

5. ในแต่ละข้อความ หาความถี่รวมในแต่ละกลุ่มและหาสัดส่วนในแต่ละกลุ่มจากนั้น คำนวณหาค่ามัธยฐานของข้อความซึ่งก็คือ ค่าน้ำหนักของข้อความนั้นและคำนวณหาค่าพิสัยของควอไทล์ ค่าน้ำหนักจะบอกให้ทราบว่าข้อความนั้นเป็นข้อความที่ต่อต้านหรือสนับสนุนในระดับใด ส่วนค่าพิสัยของควอไทล์จะบอกให้ทราบว่ากลุ่มผู้ตัดสินมีความเห็นสอดคล้องกันเพียงใด (ค่ายิ่งสูงยิ่งมีความขัดแย้งกันมาก)

6. เลือกข้อความประมาณ 20-22 ข้อความ ที่มีค่าพิสัยควอไทล์ต่ำ ส่วนค่าน้ำหนักให้กระจายตั้งแต่ต่ำสุดไปถึงสูงสุด โดยพยายามเลือกข้อความที่มีค่าน้ำหนักต่างกัน ในอัตราเท่าๆ กัน

7. นำข้อความไปพิมพ์เป็นมาตรวัด ใช้สอบถามผู้ที่เราต้องการวัดว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เฉพาะข้อที่ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วย ให้นำค่าน้ำหนักมาคำนวณหาค่าน้ำหนักเฉลี่ยเป็นระดับความเห็นของผู้นั้นต่อเรื่องที่ทราบ

8. ในกรณีคิดคะแนนเป็นกลุ่ม ให้นำค่าน้ำหนักเฉลี่ยของแต่ละคนมารวมกันและหาค่าเฉลี่ยอีกครั้งหนึ่ง เป็นค่าน้ำหนักของกลุ่ม

มาตรวัดแบบนี้ คำนวณค่าความเชื่อมั่นได้ตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไป จึงจะถือว่าดี ส่วนความเที่ยงตรงนั้นขึ้นกับข้อความที่สร้างขึ้นสอดคล้องกับเจตคติที่จะวัด

มาตรวัดแบบลิเคิร์ท มาตรวัดแบบลิเคิร์ท มีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. กำหนดเป้าหมายของเจตคติเพียงเป้าหมายเดียวเช่นเจตคติต่อเด็กที่มีความต้องการพิเศษ

2. กำหนดโครงสร้างหรือคุณลักษณะของเป้าหมายของเจตคติว่ามีอะไรบ้าง เพื่อเป็นแนวทางในการเขียนข้อความโดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารหรือความคิดเห็นของกลุ่มที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับเป้าหมายนั้นเช่น คุณลักษณะของเด็กที่มีความต้องการพิเศษอาจเกี่ยวกับเรื่องของความเท่าเทียมกันของการเป็นมนุษย์ในสังคม ความต้องการพิเศษมิได้เกิดจากความดีหรือความเลวของเด็ก เด็กที่มีความต้องการพิเศษสามารถอยู่ร่วมและกระทำการที่เป็นประโยชน์แก่สังคมได้เป็นต้น

3. เขียนข้อความที่แสดงถึงความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบที่มีต่อเป้าหมายของเจตคติ ตามคุณลักษณะหรือโครงสร้างที่กำหนดให้มีจำนวนข้อความที่มากพอกับการเลือกภายหลังการวิเคราะห์คุณภาพ

4. นำข้อความไปให้ผู้ที่มีความรู้ในเรื่องเป้าหมายของเจตคติตรวจสอบ เกี่ยวกับการครอบคลุมคุณลักษณะของเป้าหมาย ภาษาที่ใช้ ความเหมาะสมของข้อความที่จะให้ผู้ตอบเลือกตอบได้ว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ข้อความใดที่ไม่อาจจำแนกได้ว่าแสดงถึงความชอบ หรือไม่ชอบ รวมทั้งข้อความที่กำกวมจะต้องตัดออกไป

5. นำข้อความที่คัดเลือกแล้วมาพิมพ์ โดยจัดลำดับข้อความด้วยวิธีสุ่ม กำหนดให้ผู้ตอบแสดงความรู้สึกต่อข้อความแต่ละข้อว่า เขาเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ระดับใด มาตรวัดนี้มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ หรือไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

6. กำหนดคะแนนให้ข้อความที่แสดงถึงความรู้สึกทางบวก ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ ส่วนข้อความที่แสดงถึงความรู้สึกทางลบจะกลับกัน กล่าวคือ เห็นด้วยอย่างยิ่งเป็น 1 คะแนน ไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งจะให้ 5 คะแนน

7. นำมาตรวัดไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของข้อความ และตรวจสอบคุณภาพ ได้แก่ ความเที่ยงตรง อำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตรวัด

8. คำนวณหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อของแต่ละคนกับคะแนนรวมของแต่ละคน จะได้คุณภาพในแง่ความเที่ยงตรงของแต่ละข้อ เลือกเฉพาะข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยทางสถิติ

9. แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ โดยใช้เทคนิค 25% หรือ 27 % โดยเรียงลำดับกระดาษคำตอบจากคะแนนรวมมากที่สุด ไปยังคำตอบที่มีคะแนนรวมน้อยที่สุดเอาเฉพาะกลุ่มคะแนนสูง 25 % และกลุ่มคะแนนต่ำ 25% มาวิเคราะห์ โดยใช้ t-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำเป็นรายข้อ เลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป เพราะถือว่ามีความอำนาจจำแนกสูง (บางท่านเสนอให้เลือกข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญหรือค่า t ตั้งแต่ 2.0 ขึ้นไป)

10. นำข้อความที่คัดเลือกแล้ว ตามข้อ 8 และ 9 มารวมเป็นฉบับนำคะแนนของชุดใหม่ มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป ถือว่าใช้ได้

การสร้างมาตรวัดแบบลิเคิร์ตนี้ ในระยะหลังมีผู้ดัดแปลงในเรื่องจำนวนตัวเลือกที่ให้ตอบ อาจเป็น 2 ตัวเลือก 4 ตัวเลือก หรือ 7 ตัวเลือก การใช้ตัวเลือกเป็นจำนวนคู่ ทำให้ตัวเลือกที่ระบุว่า “เฉย ๆ” หรือ “ไม่แน่ใจ” ถูกตัดทิ้งไป ซึ่งเป็นการบังคับให้ผู้ตอบตัดสินใจได้ว่าตนเองชอบหรือไม่ชอบเป้าหมายของเจตคติ เพราะคำตอบให้เลือกจะเหลือเพียงกลุ่มที่ตอบว่า เห็นด้วยกับกลุ่ม ที่ไม่เห็นด้วยเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงการสร้างมาตรวัดโดยใช้ข้อความที่ไม่สมบูรณ์แทน และคำตอบที่ให้เลือกจะเปลี่ยนไป เช่น

ถ้าวันไหนไปโรงเรียนต้องหยุดเรียนเป็นกรณีพิเศษ ข้าพเจ้าจะ

ก. มีความสุขมาก

ข. มีความสุข

ค. เสียใจ

ง. เสียใจมาก

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้มาตรวัดเจตคติแบบ Likert

2.6 ประโยชน์ของการวัดเจตคติ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (ม.ป.ป. : 1-4) กล่าวถึงประโยชน์ของการวัดเจตคติไว้ดังนี้

1. วัดเพื่อทำนายพฤติกรรม เนื่องจากเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งย่อมแสดงถึงระดับความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้น จึงสามารถใช้เป็นเครื่องทำนายว่าบุคคลนั้นจะมีการกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทำนองใดด้วย การทราบถึงเจตคติของบุคคล จึงใช้ในการทำนายการกระทำของบุคคลได้ แม้จะไม่ถูกต้องเสมอไปก็ตาม

2. วัดเพื่อหาทางป้องกันบุคคลต่างๆ จะอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขในสังคมย่อมเป็นไปได้ เมื่อพลเมืองมีเจตคติต่อสิ่งต่างๆ คล้ายคลึงกัน ไม่เกิดการแตกแยกและในการประกอบอาชีพบางประเภทจำเป็นต้องใช้บุคคลที่มีเจตคติเหมาะสมมาปฏิบัติจึงควรคัดเลือกคนจากเจตคติด้วย

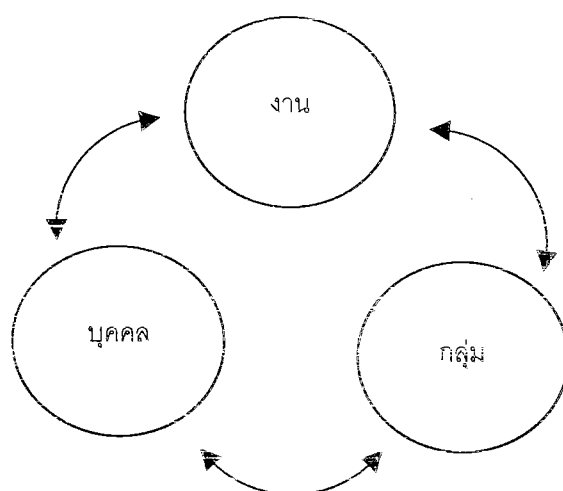
3. วัดเพื่อหาทางแก้ไข ในการดำรงชีวิตหรือการอยู่ร่วมกันในสังคม หากประชาชนมีเจตคติที่ไม่เหมาะสม เช่น ด้านสุขภาพพลานามัย หรือมีเจตคติที่แตกต่างกันมากการรักษาสาธารณสมบัติ นักปฏิบัติการทางสังคมจะต้องเปลี่ยนแปลงเจตคติของประชาชนให้เหมาะสมได้

4. วัดให้เข้าใจสาเหตุและผล เจตคติต่อสิ่งใดเปรียบเสมือนสาเหตุภายใน ซึ่งกำลังผลักดันให้บุคคลกระทำไปต่างๆ กัน ฉะนั้น การจะเข้าใจเหตุผลของการกระทำ ควรรู้ถึงเจตคติของบุคคลต่อเรื่องนั้นๆ หรือในกรณีที่สาเหตุภายนอกมีอิทธิพลต่อการกระทำของบุคคลก็ควรรู้ถึงเจตคติของบุคคลต่อสาเหตุภายนอกนั้นด้วย

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 52-53) ได้กล่าวถึงบุคคล ดังนี้

พฤติกรรมองค์การจะประกอบด้วย ส่วนสำคัญ 3 ส่วน ดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 แสดงส่วนประกอบพื้นฐานของพฤติกรรมองค์การ

บุคคล ส่วนประกอบส่วนที่ 2 ขององค์การ ก็คือ คน ซึ่งเป็นผู้ทำงานต่างๆ คนโดยทั่วไปจะมีลักษณะสำคัญใน 3 ทาง คือ

1. คนแต่ละคนจะมีทักษะ ความถนัดและความสามารถต่างกัน ดังนั้นการที่คนจะเข้ามาทำงานอยู่ในจุดใดขององค์การ จึงขึ้นอยู่กับพื้นฐานความสามารถในการทำงานที่ต่างกันเป็นตัวกำหนด

2. คนแต่ละคนจะมีบุคลิกลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกันเช่น มีความต้องการต่างกัน มีความเชื่อต่างกันและมีประวัติพื้นฐานความเป็นมาต่างกัน

3. ทักษะและพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามอิทธิพล ผลกระทบที่มาจากชนิดของงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ควบคู่กับปัจจัยทางสังคมต่างๆ ที่แวดล้อมและที่เกิดขึ้นในงานนั้น ๆ

ความรู้ทางด้านจิตวิทยา ได้พัฒนาการศึกษาลักษณะของบุคคล เพื่อประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมองค์การเชิงบริหาร การวิเคราะห์พฤติกรรมแบบมุ่งดูผลการปฏิบัติงาน (Performance Oriented) และการติดตามพิจารณาพฤติกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมานั้น จะเป็นผลมาจากปัจจัยหลายๆ ประการที่ผสมผสานกัน คือ

1. ความสามารถ (Capabilities) ของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน
2. ความต้องการที่แต่ละคนมุ่งที่จะตอบสนอง (Needs) มีแตกต่างกัน
3. ความคาดหวัง (Expectancy) หรือการนึกคิดถึงอนาคตและทำการตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางประพฤติปฏิบัติของแต่ละคนที่แตกต่างกัน
4. การอ่านเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อม โดยยึดถือตามพื้นฐานของประสบการณ์และความต้องการที่มีมาจากอดีต (Past Experiences and Needs) ของแต่ละคน
5. การปฏิบัติตอบที่มีความนิยมชมชอบ (Affective Reactions) ที่แตกต่างกัน

3.1 อายุ

การมีงานทำแสดงถึงความเป็นผู้ใหญ่ที่สามารถรับผิดชอบตนเองได้ เป็นที่ยอมรับของครอบครัวและผู้อื่น

ศรีธรรม ธนะภูมิ (2535 : 84) บุคคลในวัยผู้ใหญ่มีบทบาทหน้าที่และการปรับตัวต่อเหตุการณ์ต่างๆ ในแต่ละช่วงชีวิตแตกต่างกันไป แบ่งวัยผู้ใหญ่ออกเป็น 3 ระยะ คือ

1. วัยผู้ใหญ่ตอนต้นหรือวัยหนุ่มสาว อายุ 20-25 ปี ถึง 40 ปี เป็นวัยที่มีพัฒนาการเต็มที่ของร่างกาย วุฒิภาวะทางจิตใจอารมณ์พร้อมที่จะมีบทบาทที่จะเลือกแนวทางในการดำเนินชีวิตของตนในเรื่องอาชีพ คู่ครอง และความสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ อย่างมีความหมาย
2. วัยผู้ใหญ่ตอนกลาง หรือวัยกลางคน อายุ 40 ถึง 60-65 ปี เป็นวัยที่ได้ผ่านชีวิตครอบครัวและชีวิตการทำงานมาระยะหนึ่ง มีความมั่นคงและความสำเร็จในชีวิต
3. วัยผู้ใหญ่ตอนปลาย หรือวัยชรา อายุ 60-65 ปีขึ้นไป เป็นวัยของความเสื่อมถอยของร่างกาย สภาพจิตใจและบทบาททางสังคม การปรับตัวต่อความเสื่อมถอย และการเผชิญชีวิตในบั้นปลายเป็นสิ่งสำคัญ ในการดำรงชีวิตของวัยนี้

สุรศักดิ์ หลาบมาลา (2532 : 2-3) ได้วิพากษ์วิจารณ์ว่า ในการพัฒนาการศึกษาระยะแรกนั้น มุ่งปรับปรุงโครงสร้างหน้าทีของโรงเรียนและวิธีสอน ในระยะที่ 2 มุ่งพัฒนาบุคลากร

โดยการส่งเสริมขวัญ กำลังใจ แรงจูงใจ การมีส่วนร่วมในการบริหารโรงเรียน ซึ่งในการพัฒนาบุคลากรนั้นมีย่อสังเกตว่า คนช่วงอายุ 20-30 ปี มีความกระตือรือร้นในการทำงานมาก จะทำงานทุกอย่างและทุกโอกาส ช่วงอายุ 30-40 ปี เป็นช่วงที่มีประสบการณ์มาก ร่างกายแข็งแรง สามารถช่วยเหลือส่วนรวมและทำงานได้ดี ช่วงอายุ 40-50 ปี มักทำงานพอรักษาระดับและอาจลดระดับลง คิดถึงเรื่องส่วนตัว ครอบครัว การมีกิจการพิเศษ คิดถึงเรื่องเศรษฐกิจมากกว่า และช่วงอายุ 50-60 ปี ส่วนมากทำงานแบบเกษียณตัวเองแล้ว ในทางจิตใจ แต่ยังคงมาสอนอยู่มีสภาพเหมือนไม้ตายซาก มีแต่วันจะเหี่ยวลงทั้งร่างกายและจิตใจ ชอบสะสมสมบัติและทัศนคติของคนวัยนี้จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาชีวิตใหม่มาก

ประภาศรี อิมวณิช (2537 : 232) ได้ศึกษาพบว่าข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลางกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี 35-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ นางเยาว์ กอสณาน (2540 : 101) ได้ศึกษาพบว่า ครูสอนภาษาอังกฤษที่มีอายุต่างกัน มีการนำเนื้อหาจากการฝึกอบรมไปใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใน 3 กรณี คือ ด้านหลักการสอนภาษาอังกฤษ ด้านการพัฒนาทักษะทางภาษาของผู้สอน และรวมทุกด้าน ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่ากลุ่มที่แตกต่างกัน คือ กลุ่มที่มีอายุปานกลาง (35-45 ปี) และกลุ่มอายุน้อย (ต่ำกว่า 35 ปี) โดยกลุ่มอายุปานกลาง (35-45 ปี) มีค่าเฉลี่ยของการนำความรู้จากการฝึกอบรมในด้านหลักการสอนภาษาอังกฤษ ด้านการพัฒนาทักษะทางภาษาของผู้สอนและรวมทุกด้านไปใช้ในระดับที่ สูงกว่ากลุ่มอายุน้อย (ต่ำกว่า 35 ปี) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชฎาภา ประเสริฐทรง (2541 : 80) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่ากลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีลงมา มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 25-30 ปี 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งช่วงอายุตามแนวทางของชฎาภา ประเสริฐทรง

3.2 ระดับการศึกษา

ประภาศรี อิมวณิช (2537 : 232) ได้ศึกษาพบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลาง กลุ่มวุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จามีกร นิภากุล (2540 : 117) ได้ศึกษาพบว่า นักวิชาการศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัด กลุ่มวุฒิการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ตำแหน่ง

ตำแหน่ง เป็นสิ่งที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับจากองค์กร ตำแหน่งที่ได้รับจะบ่งบอกถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับด้านความรู้ความสามารถของบุคคลจากองค์กร ตามความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นที่ 5 ของมาสโลว์ (Maslow 1954 : 80) ที่ว่าโดยทั่วไปมนุษย์ทุกคนต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งจะทำให้มีโอกาสได้เข้าสู่ตำแหน่งในระดับสูงต่อไป

จรรยา นราทร (2538 : 79) ได้ศึกษาพบว่า ข้าราชการในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ ที่มีความแตกต่างกัน ด้านตำแหน่งระหว่างกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติมีความต้องการพัฒนาบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับประภาศรี อิมวณิช (2537 : 232) นอกจากนี้ ศิริมา ปาณศรีรังดานนท์ (2527) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารทุกแห่งมีนโยบายที่จะพัฒนาเริ่มตั้งแต่ พนักงานเริ่มเข้าทำงานและพัฒนาเพื่อเตรียมขยายสาขา รวมทั้งเพื่อเตรียมป้องกันการแข่งขันกับธนาคารระดับบริหารที่จะรับช่วง หรือสืบทอดในกรณีที่มิได้ตำแหน่งว่างลง พนักงานเกือบทั้งหมด (99.48%) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นสิ่งจำเป็น และต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้สูงขึ้นนอกเหนือจากค่าตอบแทนที่ได้รับ

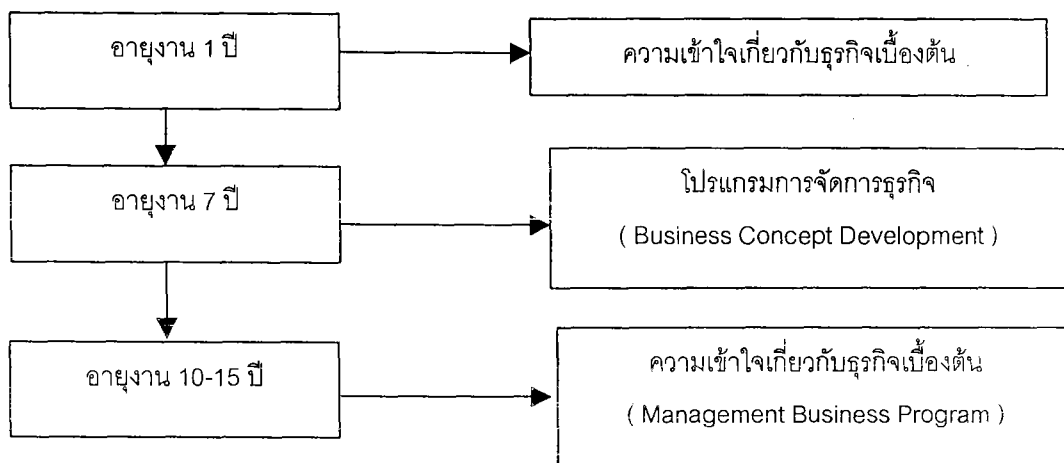
จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งตำแหน่งพนักงานตามบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร ดังนี้คือ พนักงานระดับต้น พนักงานระดับกลาง และพนักงานระดับสูง

3.4 จำนวนปีที่ทำงานในองค์กร

ผู้ที่มีจำนวนปีที่ทำงานนานจะมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในระดับสูงขึ้น มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่มากขึ้นทำให้เกิดการเตรียมความพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง จูรีระ ประवालพฤกษ์ (2538 : 16) กล่าวถึงการดำเนินการในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย

เมื่อบุคคลเข้าทำงาน ทางบริษัทจะดำเนินการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยการจัดประสบการณ์ใหม่ๆ ให้พนักงานด้วยการจัดสรรงบประมาณเฟื่องานนี้ 50 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 3 ของกำไรสุทธิและได้จัดสรรทุนให้การศึกษาต่อทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ในต่างประเทศ

ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของบริษัทจะใช้อายุงานเป็นตัวกำหนด ตามหลักสูตรที่จัดตามระดับอายุงานคือ



ภาพประกอบ 7 การดำเนินการในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย

พนักงานที่มีอายุงาน 1 ปี จะเข้าอบรมหลักสูตรความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจเบื้องต้นโดยใช้เวลา 3 วัน

อายุงานครบ 7 ปี จะต้องเข้าอบรมหลักสูตร การพัฒนาความคิดความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจกำหนดเป็นหลักสูตรย่อยเกี่ยวกับการตลาด การเงิน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หลักสูตรย่อย 1 สัปดาห์ รวมเวลาตลอดหลักสูตร 1 เดือน

พออายุงานของพนักงานย่างเข้าช่วงปีที่ 10-15 จะให้เข้าอบรมหลักสูตรโปรแกรมการจัดการธุรกิจ ผู้เข้าอบรมจะคัดเลือกจากผู้บริหารระดับสูงของบริษัทในเครือมีความรู้ภาษาอังกฤษระดับอ่านออกเขียนได้ ลักษณะการอบรมเป็นแบบตัวเข้มใช้เวลาการอบรม 1 เดือน

วิสิน พิชิตปัจจา (2536 : 129) ได้ศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบกิจกรรมการพัฒนาด้านการจัดวิทยากรภายนอก มาให้การฝึกอบรมวิเคราะห์ตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคารปรากฏว่ามีบุคลากรที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ตั้งแต่ 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลางและเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีระดับ .05

ประภาศรี อิมวณิช (2537 : 233) ได้ศึกษาพบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลาง กลุ่มมีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี ตั้งแต่ 5-10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความต้องการพัฒนาด้านตนเองโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านความรู้ทั่วไป และด้านความรู้วิชาชีพเฉพาะทาง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เชลดอน (Sheldon. 1971 : 49) ได้ศึกษาพบว่า บุคคลยิ่งทำงานในองค์กรนานเท่าใด จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร เป็นปัจจัยที่มีค่าในตัวเอง และเป็นเสมือนการลงทุนอย่างหนึ่ง ยิ่งสมาชิกมีระยะเวลาในการทำงานมากเท่าใด ยิ่งเป็นการส่งเสริมสิ่งจูงใจในการทำงานที่บุคคลได้รับรางวัลจากองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชื่นชม เจริญยุทธ (2532 : บทคัดย่อ) พบว่าพยาบาลที่มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 1-5 ปี มีความต้องการลาออกสูงกว่าพยาบาลที่มีระยะเวลาทำงาน 6-10 ปี ส่วน นภาพิณ โนมาคริน (2533 : บทคัดย่อ) และ สะอาด วงศ์อนันต์มณี (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แบ่งช่วงระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรตามการศึกษาของ วิลิน พิษิตปัจจา, ประภาศรี อิมวณิช และคนอื่นๆ คือ ระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

4.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

ปรินเดอร์ (Pinder. 1984 : 84) แรงจูงใจในการทำงาน ในความหมายทางจิตวิทยา แรงจูงใจหมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นความหมายของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า

วุฒิชัย จานงค์ (2525 : 1) การจูงใจ หมายถึง ลักษณะและระดับที่เอื้อบุคคลผู้เป็นสมาชิกของระบบสังคม ได้เกิดความตั้งใจ เต็มใจ พร้อมใจ และพอใจที่จะทำงานให้กับระบบสังคมนั้น เพราะฉะนั้นบุคคลที่ถูกจูงใจแล้ว (motivated person) ก็คือผู้ที่พร้อม ซึ่งการจะปฏิบัติงานและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้ได้ผลดียิ่งขึ้นไปอีก

สุพัตรา สุภาพ (2536 : 138) แรงจูงใจคือ สิ่งที่ทำให้มีกำลังทั้งกายและใจ ในการทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายทาง เช่น งาน ค่าจ้างที่พอใจ คน โอกาส สภาพแวดล้อม สวัสดิการ การบริหารงาน ความมั่นคง ความต้องการทางสังคม

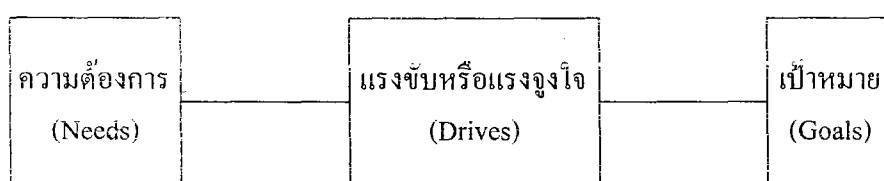
ศรีรัตน์ บุญอริยะ (2538 : 7) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานหมายถึง พลังผลักดันภายในของอาจารย์และข้าราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่กระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลใฝ่ความสามารถในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดและมีความพอใจที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับจากองค์การที่เป็นสิ่งกระตุ้น เป็นแรงผลักดันให้พนักงานทำงานอย่างทุ่มเท เต็มกำลังความสามารถของตน และมีความพึงพอใจที่จะทำงานนั้น ๆ อันจะเป็นผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนด เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4.2 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ (2529 : 20-21) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบแรงจูงใจไว้ดังนี้ แรงจูงใจประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ที่มีปฏิสัมพันธ์กันและความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน คือ

1. ความต้องการ (Needs) คำอธิบายความต้องการที่ดีที่สุดคือ ความไม่พอเพียง (Deficiency) หากมองในภาวะสมดุลของคนเรา (Homeostatic Sense) ความต้องการเกิดขึ้นเมื่อเกิดการไม่สมดุลทางด้านร่างกายหรือจิตใจ
2. แรงขับ (Drive) แรงขับจะถูกสร้างขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดน้อยลง เราอาจให้ความหมายของแรงขับง่าย ๆ ว่าเป็นการไม่พอเพียงกับทิศทาง (Deficiency with Direction) ซึ่งคล้ายกับความหมายที่ให้ไว้ว่าแรงขับเป็นพฤติกรรมที่จูงใจ
3. เป้าหมาย (Goals) จุดสุดท้ายของวงจรการจูงใจคือ เป้าหมายที่ใช้ในวงจรของการจูงใจ หมายความว่าถึงสิ่งหนึ่งที่จะเป็นอะไรก็ได้ที่บรรเทาความต้องการ และลดแรงขับให้น้อยลงได้ ดังนั้น การได้รับเป้าหมายอันหนึ่งจะหมายความว่าถึงการทำให้สภาพทางด้านร่างกายหรือจิตใจฟื้นสู่สภาพที่มีความสมดุล และจะลดหรือจัดแรงขับให้หมดไป แรงจูงใจเป็นส่วนสำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย



ภาพประกอบ 8 วงจรของแรงจูงใจ (The Motivation Cycle)

4.3 ปัจจัยจูงใจของแรงจูงใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 131-132) แรงจูงใจในการทำงานแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก แรงจูงใจภายในแตกต่างจากแรงจูงใจภายนอกที่ว่า แรงจูงใจภายใน เกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดงออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

ปรินเดอร์ (Pinder. 1984 : 58) ได้กล่าวถึงแนวคิด เกี่ยวกับแรงจูงใจภายในมี 3 แนวคิด ที่จะให้เข้าใจพฤติกรรมจูงใจ คือ

1. แนวคิดของเฮบบ์ (Hebb 1955) เน้นทางด้านภาพที่อธิบายถึงบุคคล ชอบที่จะ ค้นหาสิ่งเร้าใจ ระดับของสิ่งเร้าใจเกิดจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ถ้าระดับสิ่งเร้าใจต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความปรารถนาของคนนั้นบุคคลก็จะเกิดแรงจูงใจ ภายในเพิ่มขึ้น

2. แนวคิดของซาจอนซ์ (Zajonce 1960) กล่าวว่าบุคคลมีความปรารถนาและ ประพฤติตามความปรารถนา ความเชื่อ ความคิด การรับรู้ ค่านิยมของตนเอง

3. แนวคิดของไวท์ (White 1959) บุคคลมีสมรรถภาพ และความสามารถ ซึ่ง สามารถจัดการเอาชนะสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์

สเติร์ย และพอตเตอร์. (Steers and Porter. 1983 : 250) ได้สรุปจากแนวคิดทั้ง 3 ระดับ ความพยายามของบุคคลในการทำงานสามารถอธิบายรางวัลจากแรงจูงใจภายในเป็น 2 ลักษณะ คือ

ก. ที่ตั้งของสาเหตุและผล(Locus of Causality)เมื่อพฤติกรรมเกิดจากแรงจูงใจภายใน การรับรู้ของบุคคลจะอยู่ภายใต้การควบคุมของตัวเองในทางตรงกันข้ามถ้าการรับรู้ของบุคคลว่า ความสำเร็จของงานเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอกบุคคลก็จะคาดหวังถึงรางวัลค่าตอบแทน ที่ได้รับ จากภายนอก

ข. รางวัลและค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อการจูงใจภายในเช่นกัน รางวัลและค่าตอบแทน จะทำให้คนเกิดความมั่นใจถึงความมีสมรรถภาพและเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของ ตนเอง ส่วนคำตำหนิหรือกล่าวโทษก็จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกถึงความไร้สมรรถภาพของตนเอง และไม่สามารถตัดสินใจหรือเชื่อถือตนเอง จะลดแรงจูงใจภายในได้เช่นเดียวกัน

4.4 เทคนิคในการจูงใจให้คนทำงาน

อาร์ เพชรผุด (25:43-46) ได้กล่าวถึง เทคนิคในการจูงใจให้คนทำงานไว้ ดังนี้

ในฐานะที่เป็นหัวหน้าหรือนายจ้างไม่ว่าจะอยู่ในองค์การธุรกิจหรือองค์การรัฐบาลก็ตาม ควรจะใช้เทคนิคที่จะจูงใจให้บุคคลที่อยู่ใต้บังคับบัญชาทำงานให้มีประสิทธิภาพ เทคนิค ดังกล่าว ได้แก่

1. จะต้องบอกเป้าหมายขององค์การให้แน่นอน (Goal setting) เพราะการที่บุคคลที่ ทำงานอยู่ในองค์การได้รู้เป้าหมายขององค์การที่แน่นอนนั้นเป็นการท้าทายเขาให้ทำงาน ให้บรรลุเป้าหมาย แต่เป้าหมายอันนี้นักงานจะต้องยอมรับด้วยว่า ไม่ใช่เฉพาะกลุ่มผู้บริหาร อย่างเดียว

2. จะต้องยอมรับ (Recognition and Approval) เมื่อมีใครมีความสามารถผู้บังคับ บัญชาหรือหัวหน้าต้องยอมรับ และแสดงให้เห็นรับรู้ด้วย การยอมรับอาจทำได้โดยวิธีต่างๆ เช่น เอาชื่อขึ้นกระดานไว้ ให้เข็มเกียรติยศ รางวัล

3. จะต้องให้โอกาสให้ความปลอดภัย (Opportunity and Security) คนงานต้องการความปลอดภัยจากการทำงาน ดังนั้นองค์กรจะต้องวางนโยบายไว้ว่า องค์กรจะต้องเจริญเติบโตก้าวหน้า คนงานจะต้องมีโอกาสดำเนินการพิจารณาความดีความชอบ โอกาสที่จะก้าวหน้าเป็นบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

4. จะต้องให้คนงานมีความสัมฤทธิ์ (Achievement) ผู้บังคับบัญชาจะต้องพยายามหาวิธีการให้คนงานได้ประเมินตัวเองแล้วทำให้เขารู้สึกว่าเขาทำสำเร็จจะโดยวิธีท้าทายเขาให้ทำงานหรือโดยวิธีวางแผนการทำงานให้รอบคอบ พยายามสร้างคุณภาพและมาตรฐานของผลผลิตด้วย

5. พยายามปรับปรุงงาน (Job – enrichment) การปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอาจปรับปรุงความรับผิดชอบคือ มอบหมายให้คนงานหรือบุคคลที่ทำงานระดับต่างๆ รับผิดชอบหน้าที่ของเขา และคุณภาพของผลผลิต หรือบางครั้งงานบางอย่างที่ใช้คนหลายคนทำก็อาจเปลี่ยนแปลงให้คนจำนวนน้อยลง ทำให้เขามีความรับผิดชอบมากขึ้น

6. กระตุ้นโดยการใช้เงิน (Financial Incentives) วิธีการใช้เงินเป็นเครื่องกระตุ้นนั้นคือการให้เงิน นอกเหนือไปจากค่าแรงที่เขาได้รับตามข้อตกลงปกติแล้ว เช่น จ่ายโบนัส จะจ่ายเป็นเงินเดือนหรือเป็นปีก็ได้ นอกจากจ่ายโบนัสแล้วก็คือการแบ่งสรรผลประโยชน์หรือกำไร (Profit Sharing) บริษัทได้กำไรมาก คนงานก็ได้ปันผลจากกำไรด้วย

7. กระตุ้นให้ทำงานเป็นทีม (Team Approach) คือให้คนงานได้ทำงานเป็นกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความสนใจใกล้เคียงกันและกลุ่มเพื่อนเหมือนกับโปรแกรมที่ให้เขารวมกลุ่มกันช่วยกันเอง (Self-help program) แต่ละกลุ่มต้องเข้าใจเป้าหมายขององค์กร และเห็นอกเห็นใจพร้อมที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

8. ให้ความยุติธรรม (justice) ความถูกต้อง ความยุติธรรมหรืออะไรก็ตามแต่ที่มีความหมายดังกล่าว บริษัท องค์กรหรือหน่วยงานทุกแห่งควรมี และทุกคนในองค์กรควรจะได้รับการประเมินจากผลงานไม่ใช่จากบุคลิกภาพหรือความสัมพันธ์กับหัวหน้า การให้รางวัลตอบแทนจากผลงานถือว่าเป็นความยุติธรรมและสำคัญที่สุด

9. กระตุ้นโดยให้เขามีอิสระในการทำงานและมีความรับผิดชอบ (Freedom and Responsibility) เพิ่มความรับผิดชอบให้เขามากขึ้นก็ต้องให้เขามีอิสระเขามากขึ้นด้วย เพราะว่าถ้าผู้บังคับบัญชาคอยตามตรวจสอบอยู่ก็มิได้หมายความว่าคนงานมีความรับผิดชอบต่องานของเขาอย่างเต็มที่

4.5 ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 135-138) ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน มีดังนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจที่อธิบายเนื้อหาของงาน ได้แก่ ความสำคัญของงาน ความท้าทายของงาน ความเจริญก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบในงาน

2. ทฤษฎีแรงจูงใจที่อธิบายกระบวนการในการทำงาน ได้แก่ กระบวนการทางจิตวิทยา การตัดสินใจและการเลือกงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจที่อธิบายเนื้อหาของงาน ซึ่งจะเป็นเรื่องที่จะศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow Hierachy of Need)

เขาชี้ให้เห็นว่า บุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะสนองตอบตามความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ ดังนี้

1.1 บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุดขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

1.3 ความต้องการของบุคคล จะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนตามความสำคัญ เมื่อความต้องการต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

ลำดับขั้นความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้น คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร เพศ เครื่องนุ่งห่ม

2. ความต้องการความปลอดภัยเป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่น

3. ความต้องการความรัก ความรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมและการเข้าหมู่เข้าพวก

4. ความต้องการที่ได้รับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของคน เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

2. ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierachy Theory) เขาได้คิดทฤษฎีนี้ขึ้นในปี คศ.1972 เรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี (E R G : Existence – Relatedness-Growth Theory) สืบเนื่องจากได้มีการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ พบว่าไม่ตรงกับทฤษฎี กล่าวคือการตอบสนองความต้องการ ไม่เป็นไปตามลักษณะการลำดับขั้นของมาสโลว์ แอลเดอร์เฟอร์จึงได้เสนอทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีขึ้น โดยแบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการ คือ

2.1 ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางการและความต้องการความปลอดภัย

2.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

2.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

3. ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory)
ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์นั้น ไม่ได้เรียงลำดับชั้นความต้องการเหมือนของมาสโลว์ กล่าวคือ ทฤษฎีของเมอร์เรย์สามารถอธิบายได้ว่าในเวลาเดียวกัน บุคคลอาจมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านสูงและความต้องการด้านอื่นต่ำก็ได้ ส่วนทฤษฎีของมาสโลว์ไม่สามารถอธิบายได้

ตามทฤษฎีของเมอร์เรย์ ความต้องการที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการทำงานของคนมีอยู่ 4 ประการ คือ

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

3.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) หมายถึง ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับคนอื่น คำนี้ถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

3.3 ความต้องการอิสระ (Need for Autonomy) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเอง

3.4 ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power) หมายถึง ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

4. ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland Achievement Motivation Theory) โดยเน้นถึงความต้องการ 3 ประการ คือ

4.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา

4.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

4.3 ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น

5. ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจูนของเฮิร์ชเบิร์ก เป็นผู้ที่มีส่วนสร้างทฤษฎีแรงจูงใจที่สำคัญและรู้จักกันแพร่หลาย เฮิร์ชเบิร์ก (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529 : 18-19 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg. 1959 : 113-115) เฮิร์ชเบิร์กสนใจในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของคน เขาได้ศึกษาค้นคว้าว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบที่เขาค้นพบ คือ คนต้องการความสุขจากการทำงานและได้แนวคิดว่าการแยกองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานออกเป็น 2 ประการ คือ

5.1 องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงานที่ทำโดยตรง ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน
องค์ประกอบนี้ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) มีอยู่ 5 ประการ คือ

- 5.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 5.1.2 การได้รับความยอมรับนับถือในความสามารถจากผู้อื่น
- 5.1.3 ลักษณะของงานที่ทำ
- 5.1.4 ความรับผิดชอบ
- 5.1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

5.2 องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน องค์ประกอบชนิดนี้ เรียกว่า
ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ได้แก่

- 5.2.1 เงินเดือน
- 5.2.2 โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
- 5.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 5.2.4 ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม
- 5.2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 5.2.6 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 5.2.7 สภาพการทำงาน
- 5.2.8 วิธีการปกครองบังคับบัญชา
- 5.2.9 นโยบายและการบริหารงาน
- 5.2.10 ชีวิตส่วนตัว
- 5.2.11 ความมั่นคงในงาน

องค์ประกอบทั้ง 2 ด้านนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน
องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงานเมื่อ
คนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้แล้วจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมา คือ
คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่
เป็นสุข หรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนทัศนคติการไม่ยอมทำงาน มาสู่ความ
พร้อมที่จะทำงาน

4.6 ประโยชน์ของการจูงใจ

การจูงใจเป็นภาระหน้าที่อันสำคัญอีกประการหนึ่งของนักบริหาร และหัวหน้างาน ที่จะ
ต้องสร้างสรรค์และจัดให้มีขึ้นในองค์กร เพราะการจูงใจจะช่วยบำบัดความต้องการ ความจำ
เป็นและความเดือดร้อนของบุคคลในองค์กรได้ จะทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
เจ้าหน้าที่ดีขึ้น มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

สุพัตรา สุภาพ (2536 : 125 –126) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการจงใจในการบริหารงานได้ดังนี้ คือ

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์การและแก่หมู่คณะ เป็นการสร้างพลังร่วมกันของกลุ่ม
2. ส่งเสริมและสร้างเสริมสามัคคีธรรมในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังด้วยความสามัคคี
3. สร้างขวัญ กำลังใจ ขวัญและทำที่ที่ดีในการปฏิบัติงานแก่คนงาน และพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การ
4. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ
5. ช่วยทำให้การควบคุมงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน
6. เกื้อหนุนและจงใจให้สมาชิกในองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ในองค์การ เป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงานและองค์การ
7. ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เกิดความสุขสบายกาย สุขใจในการทำงาน เพราะร่างกายที่แข็งแรงจะมีอยู่คู่กับหัวใจที่เป็นสุขเท่านั้น
8. การจงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า การจงใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่อยู่เสมอ การใช้กำลังบังคับหรือใช้คำสั่งอาจทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานต่ำ วิธีดังกล่าวไม่เป็นการจงใจที่ดี และไม่ใช่วิธีแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแต่อย่างใด ดังนั้นจึงต้องสนใจศึกษาถึงปัจจัยในอันที่จะก่อให้เกิดการจงใจในการปฏิบัติงานที่ดีอยู่เสมอ และให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของการจงใจในขณะนั้นเพื่อที่จะได้เลือกใช้เทคนิคการจงใจได้ถูกต้อง ถ้าหากให้แรงจงใจไม่ถูกจุด นอกจากจะทำให้ไม่ได้ผลและขวัญกำลังใจพนักงานลดลงแล้ว ยังสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและเวลาอีกด้วย การจงใจถ้าหากใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมแล้ว จะสามารถรักษาพลังร่วมของพนักงาน ให้อยู่ในระดับสูงตามต้องการ เพื่อเป็นปัจจัยเกื้อหนุนที่จะส่งผลไปถึงประสิทธิภาพของงานให้ตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้

4.7 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจงใจในการทำงาน

งานวิจัยของ จอห์นสเตอร์ส (Johnstors. 1971 : 161-165) ซึ่งทำการวิจัยเรื่องแรงจงใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่จะเข้ารับการศึกษาระหว่างประจำการ ผลการวิจัยพบว่าแรงจงใจที่ทำให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา ต้องการการศึกษาระหว่างประจำการที่สำคัญเรียงตามลำดับ ดังนี้คือ เพื่อเพิ่มเงินเดือน เพื่อพัฒนาสภาพของตนเอง เพื่อให้มีความรู้ความสามารถกว้างขวางและทันสมัย เพื่อพัฒนาวิชาชีพของตน เพื่อเพิ่มวุฒิของตนเอง เพื่อมีโอกาส มีส่วนร่วมกับกลุ่ม เพื่อสนองความพึงพอใจและการยอมรับจากสังคม เพื่อให้เข้าใจระบบการศึกษาอื่นๆ เพื่อให้หลุดพ้นจากการขาดประสิทธิภาพในวิชาชีพ การศึกษาต่อจึงควรได้รับ

การส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชา เพราะนอกจากจะเป็นการส่งเสริมกำลังใจแก่ข้าราชการแล้ว ยังเป็นการสร้างบรรยากาศทางวิชาการ และสัมพันธ์อันดีระหว่างกันต่อไปด้วย กล่าวโดยสรุป การศึกษาต่อเป็นกิจกรรมที่ทุกหน่วยงานได้ส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้และเพิ่มพูนให้แก่ตนเอง ตลอดจนการได้พัฒนาวิชาชีพของตน

แนคเลอร์ และลอว์เลอร์ (บรรหาร ราชมณี. 2529 : 28 ; อ้างอิงมาจาก Nadler and laeler. 1977) ได้อธิบายเกี่ยวกับความเป็นมาของทฤษฎีความคาดหวังที่ทำให้เกิดแรงจูงใจว่า การฝึกฝนอบรมเป็นอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมอย่างหนึ่งที่ทำให้คนมีทัศนคติ ความต้องการ และความคาดหวังต่างกัน

บุคลิกภาพและการจูงใจมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดเพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์เหมือนกัน หากทราบว่าบุคคลมีบุคลิกภาพเป็นเช่นไร ก็อาจจะหาวิธีการจูงใจให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมไปในแนวทางที่ต้องการได้ (สุโขทัยธรรมาธิราช. 2533 : 395)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 130) กล่าวว่า แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท

เฟลด์แมน และอาร์โนล (โควิน คลังแสง. 2536 : 32 ; อ้างอิงมาจาก Feldman and Arnold 1983) กล่าวว่า บุคคลได้รับรู้ว่าตนสามารถทำประโยชน์แก่หน่วยงานโดยทั่วไปแล้ว การมีประสบการณ์มาร่วมเข้าปฏิบัติงาน ความรู้ ความอาวุโส ตลอดทั้งประวัติการทำงานที่เคยประสบความสำเร็จมาก่อนจะทำให้บุคคลมีความคาดหวังในการทำงานที่สูงกว่าผู้อ่อนประสบการณ์และขาดความสำเร็จ

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

5.1 ความหมายของบุคลิกภาพ (Personality)

นักการศึกษาและนักจิตวิทยาให้คำนิยามของบุคลิกภาพไว้แตกต่างกันหลายท่าน ดังนี้
ชไนต์เดอร์ (Schneider. 1960 : 89) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ กระบวนการสร้าง หรือ การรวมคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลเข้าด้วยกัน เช่น ลักษณะทางกาย และจิตใจ ตลอดจนความสามารถ อุปนิสัย อารมณ์ กิริยาท่าทาง บุคลิกภาพจะเป็นเครื่องกำหนด พฤติกรรมของบุคคล และเป็นผลต่อความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมที่เขาอยู่

สุชา จันทน์เอม (2510 : 4) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะรวมของพฤติกรรมของบุคคล ทั้งในด้านชีวิตส่วนตัว ในด้านกิจการงานและในด้านสังคมทั่วไป เช่น รูปร่าง การแต่งกาย กิริยาท่าทาง ท่วงที สมองสติปัญญาและความสามารถ ซึ่งคนไทยส่วนมากถือกันว่าบุคลิกภาพ เป็นเครื่องทำนายสมรรถภาพและความสามารถของบุคคล

เชิดศักดิ์ โหมวสินธ์ (2520 : 3) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ลักษณะที่รวมกันเป็นแบบฉบับของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่ทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งพิจารณาได้จาก รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ที่แสดงออกหรือตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะของพนักงานที่แสดงออกด้านการกระทำ และความคิดเห็นในด้านที่เปิดเผยสามารถสังเกตจากพฤติกรรมได้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ บุคลิกภาพเก็บตัวและบุคลิกภาพแสดงตัว

5.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

ฉลอง ภิรมณ์รัตน์ (2531 : 29-30) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้านใหญ่ๆ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านพันธุกรรม เป็นการถ่ายทอดยีนส์จากพ่อแม่หรือบรรพบุรุษไปสู่ลูกหลาน ได้แก่ ลักษณะทางด้าน รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ผิวพรรณ อารมณ์ ตลอดจนระบบประสาท และเลือด เป็นลักษณะที่ติดตัวคนมาตั้งแต่เกิด

2. องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นธรรมชาติและสภาพวัฒนธรรม ประเพณี กฎเกณฑ์ ระเบียบต่างๆ ในสังคมที่บุคคลเกี่ยวข้องกับอยู่ เป็นผลให้เกิดการเรียนรู้ และปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมนั้นๆ ได้แก่ ลมฟ้าอากาศ ที่อยู่อาศัย อาหาร ตลอดจนบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมนี้มีผลให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้บุคลิกภาพของคนแตกต่างกัน

เกี่ยวกับประสบการณ์ที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมนั้น กาญจนา คำสุวรรณ (2524 : 194-195) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ประสบการณ์ร่วมทางวัฒนธรรมเป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับเหมือนกัน หรือแตกต่างกัน มีผลให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ตามความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ประเพณี และคำสอนของสังคมนั้น

2. ประสบการณ์เฉพาะตัวเป็นอิทธิพลที่ได้รับจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่ ผู้ปกครอง ที่แตกต่างกันมีผลให้บุคคลแต่ละคนได้รับการหล่อหลอมบุคลิกภาพไม่เหมือนกัน ผู้ที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูที่เหมาะสมได้รับความรักเอาใจใส่ดูแลให้กำลังใจก็จะพัฒนาบุคลิกภาพไปในทิศทางที่เหมาะสม มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีเหตุผล และมองโลกในแง่ดี ในขณะที่ผู้ที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบปล่อยปละละเลยหรือเข้มงวด จะมีบุคลิกภาพไปในทิศทางตรงกันข้าม มีความก้าวร้าว ไม่ไว้วางใจคน หวาดระแวง และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสังคม

กล่าวโดยสรุปได้ว่าทั้งพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมต่างมีบทบาทที่สำคัญในการหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล แต่การที่จะแยกให้เห็นอย่างชัดเจนว่าด้านไหนมีอิทธิพลมากหรือน้อยนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของบุคคล และวัฒนธรรมที่คนแต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่เป็นสำคัญ

5.3 องค์ประกอบของบุคลิกภาพ (Personality Structure)

เชดสคัตต์ โฆวาสน์ (2520 : 45) ได้สรุปเอาไว้ถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่รวมกันเป็นแบบแผนของบุคลิกภาพ ดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านสติปัญญาหรือความสามารถพิเศษ (Intelligence or Aptitude ability) เป็นคุณสมบัติทางสมองเป็นส่วนใหญ่ซึ่งเป็นเครื่องมือชี้ให้เห็นว่าบุคคลแต่ละคนสามารถทำอะไรบ้าง ถ้าบุคคลผู้นั้นพยายามจะกระทำ แยกได้เป็น 2 ประเภท ใหญ่ๆ คือ

1.1 ความถนัดทางธรรมชาติเป็นการปฏิบัติงานที่แสดงถึงความสามารถของบุคคลที่จะกระทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อไปปฏิบัติงานในระยะต่อไป ซึ่งกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้อาจเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ หรือการฝึกทักษะ

1.2 ความสัมฤทธิ์ผลเป็นการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลผู้นั้นได้เรียนรู้อะไรไปบ้างแล้วในการปฏิบัติงาน

2. องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ (Temperament) เป็นคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของจิตใจที่ได้ตอบสนองสิ่งแวดล้อม เช่น ความรู้สึกหงุดหงิด ความรู้สึกมั่นใจ ความรู้สึกกล้าเริง เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านแรงจูงใจ (Drive or Motive) คุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจนี้ ได้แบ่งไว้ 3 ด้าน คือ

3.1 ด้านความต้องการ (Needs) เป็นความปรารถนาอย่างถาวรในสภาวะหรือเงื่อนไขเฉพาะอย่างของบุคคล เช่น ต้องการเป็นจุดเด่น ต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม ต้องการความสะดวกสบาย เป็นต้น

3.2 ด้านความสนใจ (Interest) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะติดตามกิจกรรมหรือสิ่งเร้าบางอย่าง เช่น การสนทนา งานฝีมือ เป็นต้น

3.3 ด้านเจตคติ (Attitude) เป็นคุณลักษณะภายในของบุคคลที่พร้อมจะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของเขาไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งปรากฏให้เห็นได้ชัดเจนในกรณีที่มีเป้าหมายหรือนโยบายทางสังคมเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น เจตคติต่อการคุมกำเนิด เพศศึกษา การเดินขบวน เป็นต้น ซึ่งเจตคติของบุคคลนี้มักจะเป็นตัวกำหนดทิศทางการกระทำของบุคคล

4. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม หรือการแสดงออก (Behavior) เป็นการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าบางอย่างไม่ว่าสิ่งเร้านั้นจะเกิดจากภายในหรือภายนอกร่างกายมาจูงใจหรือก่อให้เกิดความเครียด อันเป็นผลให้มนุษย์เกิดภาวะที่เตรียมพร้อมเสมอที่จะแสดงพฤติกรรม

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของบุคลิกภาพนั้นประกอบด้วยลักษณะต่างๆ ทั้งภายในตัวบุคคลและประสบการณ์ต่างๆที่บุคคลได้รับจากสิ่งแวดล้อมรวมไปจนถึงความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเอง ส่วนผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกัน และมีบุคลิกภาพต่างกันไป

5.4 รูปแบบของบุคลิกภาพ (Personality Pattern)

เนื่องจากบุคลิกภาพประกอบด้วยลักษณะหลายประการมารวมกันคุณลักษณะบางอย่างก็สามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจน เช่น ลักษณะทางร่างกาย รูปร่างหน้าตา ความเข้มแข็งว่องไว ความถนัดตามธรรมชาติ สติปัญญา อุปนิสัย พฤติกรรม และลักษณะเฉพาะตน เป็นต้น แต่ลักษณะบางประการก็สังเกตได้ยาก เช่น ระดับความมุ่งมั่น แรงจูงใจ - ความคิด ทัศนคติต่อตนเอง ความต้องการ ความเชื่อ และความมุ่งหมาย เป็นต้น

เอนกกุล กริแสง (2521 : 168) ได้กล่าวถึงรูปแบบของบุคลิกภาพว่าเกิดจากลักษณะถาวร (traits) ทางพฤติกรรมที่บุคคลจะแสดงออกในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งได้แก่ ปฏิบัติการต่อความคับข้องใจ วิธีแก้ไขปัญหา การปรับตัวต่อความเครียดทางอารมณ์ ทัศนคติต่อบุคคลอื่น ลักษณะถาวรจะมีรากฐานมาจากความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self concept) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองในด้านต่างๆได้แก่ ความสามารถของตน ลักษณะของตน คุณค่าของตนและความสัมพันธ์ของตนกับโลกภายนอก

กล่าวได้ว่ารูปแบบของบุคลิกภาพประกอบขึ้น ด้วยลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะภายนอกที่ปรากฏต่อบุคคลอื่นในสังคม
2. บทบาทในชีวิตของบุคคลที่ต้องปฏิบัติ
3. ผลรวมของคุณลักษณะที่มีคุณค่าต่อการดำรงชีวิต
4. ลักษณะพิเศษเฉพาะตนซึ่งแตกต่างจากบุคคลอื่น

5.4 บุคลิกภาพแสดงตัว - เกือบตัว

จุง (นวลละอ อสุภาผล. 2527 : 141; อ้างอิงมาจาก Jung. 1990 : 58-85) ได้แบ่งทัศนคติพื้นฐาน(basic attitudes)สำคัญ 2 ลักษณะคือทัศนคติหันออกจากตัวเอง (extroversion) และทัศนคติหันเข้าหาตัวเอง(introversion)

1. ทัศนคติหันออกจากตัวเอง (extroversion) เป็นลักษณะที่บุคคลมุ่งสู่โลกภายนอกหรือสู่โลกของความเป็นจริง ลักษณะของบุคคลประเภทนี้ คือชอบบอกสังคมนิสัยเปิดเผย รู้จักผ่อนปรนซึ่งทำให้ปรับปรุงตัวเองในสถานการณ์ต่างๆได้ง่าย มีความสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และไม่จริงจังกับความรู้สึกผิดหวัง

2. ทักษะคิดหันเข้าหาตัวเอง (introversion) เป็นลักษณะที่บุคคลมุ่งเข้าหาตนเองหรือสู่โลกของความรู้สึกส่วนตัว ลักษณะของคนประเภทนี้จะตรงกันข้ามกับประเภทแรก คือ เป็นคนที่ไม่แน่ใจไม่กล้าตัดสินใจ ไตร่ตรอง สงบเสงี่ยม ไม่ชอบสมาคมหลบหน้าผู้อื่น ปกป้องตนเองภายในจิตใจจะมีความไม่ไว้วางใจผู้อื่นและมองผู้อื่นด้วยความพิณิจพิเคราะห์

ทักษะคิดที่ตรงกันข้ามทั้ง 2 ลักษณะนี้จะเกิดขึ้นในบุคลิกภาพ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบุคคลจะไม่ มีลักษณะหันออกจากตัวเองหรือหันเข้าหาตัวเองเพียงลักษณะหนึ่งลักษณะเดียวอย่างแท้จริง เพราะโดยทั่วๆ ไปในธรรมชาติของบุคคลจะมีทั้ง 2 ลักษณะอยู่ในตนเอง และองค์ประกอบทั้ง 2 ลักษณะ จะก่อให้เกิดความแปรผันซึ่งกันและกัน เช่น ถ้าทักษะคิดอย่างหนึ่งเป็นลักษณะเด่น ทักษะคิดนั้นก็เข้ามาอยู่ในจิตสำนึก ในขณะที่อีกทักษะคิดหนึ่งจะด้อยและอยู่ในจิตไร้สำนึก หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ถ้าการรับรู้ในตนเอง (ego) แสดงลักษณะหันออกจากตัวเองในการติดต่อกับโลกภายนอกประสบการณ์ไร้สำนึก (personal unconscious) ก็จะเป็นลักษณะที่หันเข้าหาตัวเอง

การหันออกจากตัวเองและการหันเข้าหาตัวเองจะมีการแปรพลงเฉพาะและทักษะคิดทั้ง 2 จะมีความก้าวหน้าและถดถอยเป็นสัดส่วนกัน Jung กล่าวว่า ทักษะคิดทั้ง 2 จะมีความก้าวหน้าและถดถอยเป็นสัดส่วนกัน Jung กล่าวว่า ทักษะคิดทั้ง 2 ลักษณะมีทั้งส่วนที่ “ดี” หรือ “มีประโยชน์” และส่วนที่ “เสีย” หรือ “ไม่มีประโยชน์” ซึ่งจะเกิดขึ้นกับพัฒนาการของบุคคล หรือกล่าวได้ว่าทั้ง 2 ลักษณะมีทั้งส่วนดีและส่วนเสีย ตัวอย่างเช่น การหันเข้าหาตนเอง อาจจะทำให้ผลดี คือ ทำให้บุคคลได้สร้างสรรค์และผลิตสิ่งที่มีประโยชน์ แต่ในทำนองเดียวกันอาจทำให้เกิดผลเสีย เช่น การเศร้าซึมหรือหมกมุ่นแต่ตัวเองมากเกินไป หรือมีความไม่แน่ใจที่จะตัดสินใจในเรื่องหนึ่งเรื่องใด ซึ่งอาจทำให้เกิดผลเสียหายได้ ส่วนการหันออกจากตัวเองก็อาจทำให้เกิดผลดีเมื่อมันนำไปสู่การกล้าตัดสินใจ แต่ก็อาจทำให้เกิดผลเสียได้ถ้าใช้มากเกินไปโดยปราศจากการวิเคราะห์หรือพิจารณา

ในปี ค.ศ. 1923 Jung (Jung.) ได้ตั้งทฤษฎี “จิตวิทยาเชิงวิเคราะห์” โดยเขียนแนะนำไว้ในหนังสือ “Psychological Type” ได้พิจารณาบุคลิกภาพของคน โดยยึดถือสังคมเป็นหลัก โดยแบ่งบุคลิกภาพของคนออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. บุคลิกภาพที่ชอบเก็บตัว (Introvert) บุคคลพวกนี้จะสนใจเรื่องภายในของตนเอง ยึดความรู้สึกและอุดมคติของตนเองเป็นหลัก เป็นคนที่ไม่ชอบสังคมกับผู้อื่น เคร่งครัดต่อระเบียบแบบแผน มีมาตรการและกฎเกณฑ์ที่แน่นอนในการควบคุมอุปนิสัยของตนเอง เชื่อฟังและการกระทำทุกอย่างที่เกิดขึ้นจะขึ้นอยู่กับตนเองเป็นใหญ่บุคคลประเภทนี้จะผูกพันกับตนเองมากกว่าผูกพันกับสังคม หรือผูกพันต่อผู้อื่น

2. บุคลิกภาพที่ชอบแสดงตัว (Extrovert) เป็นบุคคลที่สนใจโลกภายนอก มีความรู้สึกไวต่อปทัสถานและความต้องการของสังคม เป็นคนเปิดเผยร่าเริงปรับตัวได้ดีในสิ่งแวดล้อมต่างๆ มีความเชื่อมั่นในตนเองบนรากฐานของเหตุผลและความจริง

นอกจากนี้ ลักษณะของพวกแสดงตัว เป็นคนที่ปรับตัวให้เข้ากับ สถานการณ์ใหม่ๆ ได้ ไม่ค่อยวิพากษ์วิจารณ์ตนเอง ทำอะไรขึ้นอยู่กับโลกภายนอกคือ การฝึกหัด และยึดถือความจำเป็นสำคัญ ส่วนพวกเก็บตัวการตัดสินใจขึ้นอยู่กับตนเองถือ หลักทุกสิ่งทุกอย่างต้องสมบูรณ์เป็นคนไม่ยืดหยุ่น มีความรู้สึกละเอียดอ่อน มีการวิเคราะห์และวิพากษ์วิจารณ์ตนเอง การปรับตัวกระทำโดยการหลบหนีและเพ้อฝัน

บุคลิกภาพทั้ง 2 ประเภทนี้ บุคคลปกติควรมีทั้ง 2 ประเภท ในระดับที่เหมาะสม โดยประเภทหนึ่งจะเด่นและอยู่ในจิตใต้สำนึก ในขณะที่อีกประเภทหนึ่งอยู่ภายใต้และอยู่ในจิตไร้สำนึก จูงเชื่อว่าถ้ามีแรงกดดันจากภายในหรือเหตุการณ์จากภายนอก มาขัดขวาง มิให้บุคคลมีบุคลิกภาพประเภทใดประเภทหนึ่งในจิตสำนึกเป็นประจำแล้ว บุคคลจะมีบุคลิกภาพอีกประเภทหนึ่งจนเป็นนิสัย และกลายเป็นบุคลิกภาพที่ฝังแน่นในที่สุด

บุคลิกภาพแสดงตัว-เก็บตัวจะมีลักษณะดึงดูดซึ่งกันและกันในเบื้องต้นเพราะบุคลิกภาพทั้งสองนี้ช่วยประกอบซึ่งกันและกันให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังนั้นคนทั้งสองประเภทนี้ จึงมักจะเลือกเพื่อนที่มีลักษณะตรงข้ามกับตน (ประมวญ ดิศสินสัน 2511 : 79-80)

นอกจากนี้ อายเซง (Eysinck, 1971 : 10-11) ได้ทำการศึกษาร่วมกับ อิมเมลเวียดและ มิลเลอร์ โดยใช้แบบทดสอบที่แตกต่างกันหลายๆ ฉบับ ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างในหลายประเทศ พบว่า คนที่มีลักษณะเก็บตัว เป็นคนที่มีลักษณะไม่ยืดหยุ่น ไม่ปรับปรุงการตัดสินใจ ถ้ามีลักษณะที่เก็บตัวมากเกินไป จะเป็น "ดิสไทมิก" (Dysthymics) ส่วนลักษณะแสดงตัว ถ้ามากเกินไป จะเป็นโรคจิต ชนิด "ฮิสทีเรีย" (Hysteria)

5.6 งานวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพแสดงตัว-เก็บตัว

งานวิจัยในประเทศ

กาญจนา กวรสุภา (2516 : 85-86) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแสดงตัว เก็บตัว ความรู้สึกรับผิดชอบและคุณธรรมแห่งพลเมืองดี โดยทำการศึกษานักเรียนที่กำลังเรียนอยู่ในชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ของปีการศึกษา 2516 ในภาคการศึกษา 6 จำนวน 300 คน พบว่า เด็กชายมีลักษณะแสดงตัวมากกว่าเด็กหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และคุณธรรมแห่งพลเมืองดีมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแสดงตัว – เก็บตัวไม่เป็นเส้นตรง

นิพนธ์ แจ้งเอี่ยม (2519 : 51-53) ได้ศึกษาบุคลิกภาพแสดงตัว ความสามารถในการแสดงออก ความเชื่อมั่นในตนเอง และความภาคภูมิใจในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า คนที่มีบุคลิกภาพแสดงตัว ความสามารถในการแสดงออกมาจะมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ส่วนคนที่มีบุคลิกภาพแสดงตัวน้อย (เก็บตัว) จะมีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำ จะมีความภูมิใจในตนเองต่ำ

ระจิต ตรีพุทธิรัตน์ (2511 : 41-42) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและการรับรู้ของนิสิตวิทยาลัยวิชาการศึกษาปทุมวันที่มีต่ออาจารย์ผู้สอน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 60 คน เป็นชาย 30 คน เป็นหญิง 30 คน อาจารย์ 12 คน เป็นชาย 4 คน หญิง 8 คน โดยใช้แบบทดสอบ ผลการวิจัยพบว่านิสิตชายและนิสิตหญิงมีความต้องการทางด้านต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ นิสิตชายมีความต้องการแสดงตัว ความสนใจทางเพศมากกว่านิสิตหญิงและนิสิตหญิงมีความต้องการมากกว่านิสิตชายทางด้านความมีไมตรีสัมพันธ์ การให้ผู้อื่นเอื้ออาทร ความอดทน และความมีน้ำใจ

วันเพ็ญ อายุการ (2511 : 45-46) ได้ศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่แสดงออกถึงบุคลิกภาพเก็บตัวหรือแสดงตัว กับการยอมรับตนเอง และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนวัยรุ่นโรงเรียนรัฐบาลธนบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนวัยรุ่นอายุ 13 – 20 ปี ในชั้น ม.ศ. 1,3 และ 5 ปีการศึกษา 2511 ในโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐบาลจำนวน 3 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่าง 307 คน เป็นชาย 184 คน เป็นหญิง 123 คน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนวัยรุ่นชายมีลักษณะการแสดงตัวมากกว่านักเรียนวัยรุ่นหญิง นักเรียนวัยรุ่นตอนปลาย (อายุ 17 – 21 ปี) มีลักษณะแสดงตัวมากกว่านักเรียนวัยรุ่นหญิง นักเรียนวัยรุ่นตอนปลาย (อายุ 17 – 21 ปี) มีลักษณะแสดงตัวมากกว่านักเรียน วัยรุ่นตอนต้น

สุลินี อินทสว่าง (2516 : 93) ได้ศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของเด็กวัยรุ่นในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กกลาง และเด็กวัยรุ่นในโรงเรียน พบว่า เด็กวัยรุ่นที่กระทำผิดนั้นเป็นคนเก็บตัวปรับตัวเข้ากับเพื่อนไม่ได้จึงไปคบกับเพื่อนเกเร นอกจากนี้ ได้เสนอข้อคิดเห็นว่า บิดามารดา หรือผู้ปกครอง ควรเปลี่ยนวิธีการอบรมเลี้ยงดูเด็ก ไม่ควรถืออำนาจจนเกินไป จะทำให้เด็กเกิดความมั่นใจในการแสดงออก ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ ไม่หลบหนีสังคม และเป็นพลเมืองดีของประเทศชาติในอนาคต

อุไร สิงห์โต (2521 : 67-68) ได้ศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพเก็บตัวและแบบแสดงตัว กับสัมฤทธิ์ผลทางการเรียน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชาย-หญิง อายุระหว่าง 15-17 ปี ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในโรงเรียนรัฐบาลจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 160 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบทดสอบ MPI (The Maudsley Personality Inventory) และมาตรฐานค่าจากอาจารย์ผู้สอนเพื่อใช้จำแนกนักเรียนออกเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว และแบบแสดงตัวผลการวิจัยปรากฏว่า

1. บุคลิกภาพแบบเก็บตัวและแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนที่ระดับความสัมพันธ์ .86
2. นักเรียนที่มีบุคลิกภาพเก็บตัว มีสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนแตกต่างกันกับนักเรียนที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01
3. นักเรียนชายที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว มีสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนแตกต่างกับนักเรียนหญิงที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว

4. นักเรียนชายที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนแตกต่างกันกับนักเรียนหญิงที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

งานวิจัยต่างประเทศ

อายเซง (Eysinck, 1971 : 10-11) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทางครอบครัวที่มีต่อบุคลิกภาพของเด็ก โดยศึกษาเด็กอายุ 11-12 ปี ใช้แบบสำรวจบุคลิกภาพของเด็กวัยรุ่น และหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับขนาดครอบครัว อาชีพของพ่อแม่ ลำดับของการเกิดและความสนใจของพ่อแม่ที่มีต่อเด็ก ผลการศึกษาพบว่า เด็กที่มีลักษณะเก็บตัวมักมาจากครอบครัวใหญ่ เด็กที่มีลักษณะแสดงตัวมักเกิดในอันดับแรกๆ มากกว่าเด็กเก็บตัว พ่อแม่ที่มีระดับอาชีพสูงจำนวนมากเป็นพ่อแม่ของเด็กที่แสดงตัวและอารมณ์มั่นคง ส่วนในด้านความสนใจของพ่อแม่ที่มีต่อลูก พบว่า เด็กผู้หญิงได้รับความสนใจจากพ่อแม่มากกว่าเด็กผู้ชาย และการที่เด็กได้รับความสนใจจากพ่อแม่ นั้นมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพด้านการแสดงตัวของเด็กด้วย

ดีสนา (Desena, 1964 : 145) ได้ทำการเปรียบเทียบระดับการปรับตัวของเด็กเรียนดีปานกลางและเด็กที่เรียนอ่อน โดยศึกษากับนิสิตมหาวิทยาลัยพนซิวาเนีย ชั้นปีที่ 1 จำนวน 1,061 คน ผลการวิจัยพบว่า เด็กที่มีผลการเรียนสูง จะมีความสามารถในการปรับตัวดี และรวดเร็วกว่าเด็กที่เรียนในระดับปานกลาง หรือระดับต่ำ จึงสามารถสรุปได้ว่า เด็กที่เรียนดีจะมีความสามารถในการปรับตัว ซึ่งการปรับตัวทางสังคมได้ดี เป็นลักษณะหนึ่งของเด็กแสดงตัว หรืออาจกล่าวได้อีกแห่งหนึ่งว่า เด็กที่เรียนดีจะมีบุคลิกภาพแสดงตัว

ริดดิ้ง (Ridding, 1967 : 397-398) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับผลสัมฤทธิ์ในวิชาภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชายหญิง จำนวน 600 คน อายุตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป ของโรงเรียนแมนเชสเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า ความมั่นคงทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง แต่ลักษณะชอบเก็บตัวมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำและพบอีกว่า เด็กแสดงตัวมักจะอ่อนในวิชาเลขคณิตและเด็กหญิงจะมีลักษณะแสดงตัวมากกว่าเด็กชาย

6. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท โอเซียนกลาส จำกัด (มหาชน)

6.1 ความเป็นมาของ บริษัท โอเซียนกลาส จำกัด (มหาชน)

เอกสารประกอบการอบรมนักขายมืออาชีพ (2542 :1-5)

บริษัท โอเชียนกลาสจดทะเบียนก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2522 โดยคณะผู้บริหารของกลุ่มไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย จำกัด ด้วยจุดมุ่งหมายให้คนไทยมีโอกาสใช้เครื่องแก้วคุณภาพดีในราคาที่เหมาะสมและเป็นการพัฒนาอุตสาหกรรมเครื่องแก้วไทยให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในตลาดโลก

ผลิตภัณฑ์ของโอเชียนกลาส แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. แก้วเป่า (Blownware) ได้แก่ แก้วน้ำ ขวดโหล และภาชนะแก้วอื่นๆที่มีรูปทรงบาง
2. แก้วปั๊ม (Pressware) ได้แก่ จานแก้ว ชามแก้ว เหยือกเบียร์ ถ้วยกาแฟ ที่เชียบูห์รี ผลิตภัณฑ์ประเภทนี้ จะมีลักษณะหนากว่าแก้วเป่า
3. แก้วก้าน (Stemware) ได้แก่ แก้วที่มีก้านเรียว สำหรับจับมีรูปทรงสวยงามหลากหลายขึ้นอยู่กับประเภทของเครื่องดื่มที่จะบรรจุในแก้วนั้น เช่น แก้วไวน์ แก้วเบิร์นดี้ แก้วแชมเปญ แก้วเหล้าค็อกเทล เป็นต้น

จุดเด่นของเครื่องแก้วโอเชียนกลาส คือ ความใสของเนื้อแก้ว และความทนทานต่อการใช้งาน ได้มาตรฐานทั้งคุณภาพและความสวยงาม นอกจากนี้ โอเชียนกลาสยังมีบริการออกแบบและพิมพ์ลวดลายลงบนแก้วตามความต้องการของลูกค้าซึ่งมีคุณลักษณะเด่นดังกล่าวในปัจจุบันยังไม่มีคู่แข่งภายในประเทศที่สามารถผลิตเครื่องแก้วและให้บริการที่มีคุณภาพในระดับเดียวกับโอเชียนกลาสได้

ปรัชญาขององค์การ (Core Ideology)

1. คุณค่าหลัก (CORE VALUES)
 - ◆ คุณภาพ (Quality)
 - ◆ ความซื่อสัตย์ (Honesty / Integrity)
 - ◆ การให้โอกาสแก่บุคลากร (Opportunity (based on merit))
 - ◆ การเคารพต่อกันและกัน (Respect for the individual)
2. วัตถุประสงค์

“โอเชียนกลาส เกิดมาเพื่อที่จะยกระดับมาตรฐานในการดำรงชีวิตให้ดีขึ้น”

วิสัยทัศน์โอเชียนกลาส (Company's Vision)

เราจะเป็นหนึ่งในผู้นำในตลาดโลก ด้วยการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้วยการสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้า และด้วยการทำงานอย่างมีระบบอย่างเป็นกระบวนการ โดยที่เรามีการเติบโตและมีกำไร

6.2 นโยบายบริษัท

1. ผู้นำ : ด้านคุณภาพของสินค้า ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ด้านการบริการที่ดีสำหรับลูกค้า

2. กระบวนการผลิตที่ได้มาตรฐาน
3. คุณสมบัติของพนักงาน
4. ผลกำไรสูงสุด

นโยบาย และวัตถุประสงค์หลักของบริษัท

เอกสารประกอบการปฐมนิเทศพนักงาน (ม.ป.ป.:2) นโยบายเชิงธุรกิจรักษาและพัฒนาความเป็นผู้นำของธุรกิจด้านนี้ โดยการใช้เทคโนโลยีและกระบวนการผลิตที่สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเป็นวัตถุดิบส่วนหนึ่งก่อให้เกิดผลิตภัณฑ์เครื่องแก้วที่มีความใสและคงทนได้มาตรฐานสากลมีการออกแบบรูปทรง ลวดลายและสีสันทนหลายแบบตามความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังมีการนำวิธีการควบคุมคุณภาพตามหลักวิชาการ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในห้องปฏิบัติการมาควบคุมคุณภาพในการผลิตทุกขั้นตอนให้ได้มาตรฐานสากลตรงต่อความต้องการของผู้บริโภค คุณลักษณะเด่นดังกล่าวข้างต้น ปัจจุบันยังไม่มีคู่แข่งในประเทศไทย ที่สามารถผลิตเครื่องแก้วที่มีคุณภาพลักษณะดังกล่าวได้

นโยบายด้านบุคลากร ผู้บริหารมีนโยบายพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร โดยสร้างและเตรียมบุคลากร เพื่อรองรับความเจริญก้าวหน้าของบริษัท อาทิเช่น จัดส่งพนักงานฝึกอบรมและศึกษาเทคโนโลยี, การออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ ณ ประเทศญี่ปุ่น, ประเทศเยอรมันนี้ การจัดอบรมภายในบริษัทและส่งพนักงานเข้ารับการอบรมยังสถาบันสมาคมภายนอก เป็นต้น

6.3 ระบบการบริหารงานของ บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)

ระบบการบริหารงานของบริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) มีนโยบายบริหารงานโดยคณะกรรมการโดยมีกรรมการผู้จัดการเป็นผู้นำนโยบายจากคณะกรรมการมอบหมายดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีผู้จัดการทั่วไปเป็นผู้ช่วยบริหารงานทางด้านสำนักงานใหญ่ ผู้จัดการโรงงานเป็นผู้ช่วยบริหารและดูแลด้านการผลิตของโรงงาน

บริษัท มีโครงสร้างแบ่งออกเป็น 5 ฝ่ายคือ 1. ฝ่ายผลิต 2. ฝ่ายการตลาดและขายภายในประเทศ 3. ฝ่ายการตลาดและขายต่างประเทศ 4. ฝ่ายบัญชีและการเงิน

ระดับพนักงานของบริษัท แบ่งออกเป็น 9 ระดับ ตามลักษณะงานและคุณวุฒิดังนี้

- | | |
|---------------|---|
| ระดับ 1.1-1.2 | ระดับพนักงานบริการ |
| ระดับ 2.1-2.2 | ระดับพนักงานส่งเอกสาร, เก็บเงิน, เสมียน |
| ระดับ 3.1-3.2 | ระดับพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ด้านธุรการ/ประสานงานทั่วไป |

ระดับ 4.1	ระดับพนักงานอาวุโส
ระดับ 5.1	ระดับหัวหน้างาน
ระดับ 6.1	ระดับผู้ช่วยหัวหน้าส่วน
ระดับ 7.1	ระดับหัวหน้าส่วน
ระดับ 8.1	ระดับผู้ช่วยหัวหน้าแผนก
ระดับ 8.2	ระดับหัวหน้าแผนก
ระดับ 9.1	ระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย
ระดับ 9.2	ระดับผู้จัดการฝ่าย

6.4 ระเบียบว่าด้วยการขอเข้าสัมมนา / อบรม

วัตถุประสงค์ทางการอบรมพนักงาน

1. เพิ่มพูนความรู้ และแนวคิดใหม่ๆ ให้กับพนักงานในองค์กร
2. เพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน
3. ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมในการทำงานร่วมกันในองค์กร
4. ปรับทัศนคติของคนในองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการ หรือทิศทางหลักของ

องค์กร

ระเบียบการขอเข้าร่วม สัมมนา / อบรมภายนอก

1. คุณสมบัติของพนักงานที่เข้าร่วม (โดยทั่วไป)
 - 1.1 พนักงานผู้นั้นต้องผ่านระยะเวลาทดลองงานของบริษัทที่ได้กำหนดให้ และได้รับหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเรียบร้อยแล้ว
 - 1.2 พนักงานผู้นั้นต้องทำงานในหน่วยงานของบริษัทนั้นมาไม่น้อยกว่า 3 เดือน ยกเว้น จะได้รับการพิจารณาพิเศษจากผู้บังคับบัญชา
2. วิธีการดำเนินการ
 - 2.1 พนักงานทุกคนที่ได้รับคัดเลือกขอเข้าสัมมนา/อบรม ต้องเขียนรายงานว่าได้เรียนรู้อะไรบ้าง ได้ข้อมูลอะไรบ้าง และจะนำมาใช้ประโยชน์กับการงานหรือหน่วยงานได้อย่างไร โดยส่งให้ผู้บังคับบัญชา
 - 2.2 ต้องมอบหนังสือ, เอกสาร หรือข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการสัมมนา/อบรม เพื่อให้พนักงานคนอื่นได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลต่อไป
 - 2.3 ต้องมอบหนังสือ, เอกสาร หรือข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการสัมมนา/อบรม เพื่อให้พนักงานคนอื่นได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลต่อไป

2.4 ต้องแนบเอกสารค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการอบรม/สัมมนา ตามระเบียบที่เจ้าหน้าที่การเงินของบริษัทได้กำหนดไว้วิธีการพิจารณาพนักงานที่จะเข้ารับการอบรม (คุณสมบัติเฉพาะ)

2.5 ความรู้พื้นฐานเดิม (Background Knowledge) (อะไร,อย่างไร) มีภาพอย่างไร รู้อะไรอยู่บ้าง สนใจหรือไม่ ทำหน้าที่นั้นมาก่อน

2.6 จะปรับปรุงในเรื่องที่เกี่ยวข้องอย่างไรจากการเข้าไปฟังการบรรยาย/อบรม/สัมมนาแล้ว ผลที่ได้จะนำมาใช้ปฏิบัติอะไรบ้าง

3. ความรู้ปัจจุบัน (Knowledge) (อะไร, อย่างไร)ศึกษาอะไรอยู่,อ่านหนังสืออย่างไร, ทำงานอะไรอยู่ มีหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องที่เราไปอบรมอย่างเห็นได้ชัดเจน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) การศึกษาค้นคว้าเป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. วิธีสร้างเครื่องมือ และหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) จำนวน 435 คน

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตาม หน่วยงาน

หน่วยงาน	รวมพนักงาน (คน)
การผลิต	206
ซ่อมบำรุง	63
คลังสินค้า	23
ความปลอดภัยและประกันคุณภาพ	15
วิศวกรรม	17
ธุรการบุคคล/สำนักกรรมการผู้จัดการ/จัดซื้อ	34
ออกแบบ	15
บัญชีการเงิน	19
ฝ่ายขายและคอมพิวเตอร์	43
รวม	435

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มี 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน ได้แก่ ระบุอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน และจำนวนปีที่ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเอง โดยได้ศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและปริญญานิพนธ์ ตลอดจนข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ นำมาสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงาน ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเอง โดยได้ศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและปริญญานิพนธ์ ตลอดจนข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ นำมาสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ผู้วิจัยได้ดัดแปลงแบบสอบถาม แรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดของ กรองจิตต์ พรหมรักษ์ (2529 : 79-87) โดยได้ศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาจากทฤษฎี ปริญญานิพนธ์ เอกสารที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ นำมาสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องนิยามศัพท์เฉพาะ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามบุคลิกภาพ ผู้วิจัยได้แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI ของ H.J. Eysenck ซึ่ง สมทรง สุวรรณเลิศ และคณะ ได้แปลและเรียบเรียง (2512 : 1-2) โดยได้ศึกษา

วิเคราะห์เนื้อหาจากทฤษฎี ปฏิญญาพนธ์ เอกสารที่เกี่ยวข้องตลอดจนข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ นำมาสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

วิธีสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามด้านส่วนตัวของพนักงานเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน และจำนวนปีที่ทำงาน

ตัวอย่างแบบสอบถาม ด้านส่วนตัวของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด(มหาชน)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามด้านส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง []

1. ระดับอายุ [] ต่ำกว่า 25 ปี
[] ตั้งแต่ 25-30 ปี
[] ตั้งแต่ 30-40 ปี
[] มากกว่า 40 ปีขึ้นไป
2. ระดับการศึกษา [] ต่ำกว่าปริญญาตรี
[] ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป
3. ระดับพนักงาน [] พนักงานระดับต้น ได้แก่ ระดับ 1.1-3.2
[] พนักงานระดับกลาง ได้แก่ ระดับ 4.1-5.2
[] พนักงานระดับสูง ได้แก่ ระดับ 6.1 ขึ้นไป
4. หน่วยงาน [] การผลิต
[] ซ่อมบำรุง
[] คลังสินค้า
[] ความปลอดภัย/ประกันคุณภาพ
[] วิศวกรรม
[] ธุรกิจบุคคล/สำนักกรรมการผู้จัดการ/จัดซื้อ
[] ออกแบบ
[] บัญชีการเงิน
[] ฝ่ายขาย/คอมพิวเตอร์
5. จำนวนปีที่ทำงาน [] ต่ำกว่า 5 ปี
[] ตั้งแต่ 5-10 ปี
[] มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.1 ศึกษา नियमศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร ด้านการรับรู้ผลการกระทำ และความสำคัญ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถาม ทศนะของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการต่อการพัฒนาบุคคลของ จำเนียร ชุณหโสภาค (2539 : 144-156) ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับ नियमศัพท์เฉพาะ และได้นำมาสร้างข้อคำถาม เกี่ยวกับเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร ของพนักงาน ด้านการรับรู้ผลการกระทำและด้านความสำคัญ รวม 2 ด้าน มีข้อคำถาม 30 ข้อ นำแบบสอบถามเจตคติต่อการพัฒนา บุคลากรไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รองศาสตราจารย์ ดร.เมธิรินทร์ - ภิญญชน อาจารย์ ดร.นันทา สุรักษา และอาจารย์ไพศาล อันประเสริฐ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

2.3 นำแบบสอบถาม ซึ่งปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท โอเชียน ซาซากิกลาส จำกัด จำนวน 100 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้ มาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% โดยทำคะแนน t ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงที่สุดมายังต่ำสุด แล้วแยกพนักงาน 25% ที่ได้คะแนนสูง และ 25% ที่ได้คะแนนต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t-test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 26 ข้อ ด้านการรับรู้ผลการกระทำ ($t=9.17-9.00$) ด้านความสำคัญ ($t=2.310-14.087$)

2.4 นำแบบสอบถามที่เลือกแล้วไปหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 132-133) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเจตคติที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร ด้านการรับรู้ผลการกระทำ เท่ากับ .655 และด้านความสำคัญเท่ากับ .734

2.5 ลักษณะของแบบสอบถามเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามชนิดกาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของพนักงานเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Sceaale) ตามแบบของ Likert มี 5 ระดับ และในตอนท้ายของข้อคำถาม เจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรแต่ละด้านจะเป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม นอกเหนือจากข้อคำถามที่กำหนดไว้

ตัวอย่างแบบสอบถาม เจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อและกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเมื่อท่านเข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาต่อและกิจกรรมเสริม ท่านจะได้รับผลของการกระทำนั้นอย่างไร ? และท่านให้ความสำคัญต่อสิ่งนั้นอย่างไร

ระดับที่ตรงกับความคิดเห็นด้านการรับรู้ผลของการกระทำซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ความเป็นไปได้มากที่สุด
เห็นด้วยมาก	หมายถึง	ความเป็นไปได้มาก
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ความเป็นไปไม่ได้มาก
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ความเป็นไปไม่ได้มากที่สุด

ระดับที่ตรงกับความคิดเห็นด้านความสำคัญซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

มากที่สุด	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถาม เจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร

ลำดับที่	ข้อความถาม	ความคิดเห็น					ความคิดเห็นด้านความสำคัญ				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย มาก	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1.	เป็นการซึ่งบป้ภาพองค์กรอย่างมีคุณค่า										
2.	ทำให้รู้ถึงภาระงาน										
3.	ทำให้ท่านมีรายจ่ายเพิ่มขึ้นจากเดิม										
4.	ได้รับการมอบหมายงานที่เพิ่มขึ้น										
5.	มีเวลาได้กับครอบครัวน้อยลง										

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร ด้านการรับรู้ผลการกระทำ

ข้อความที่มีความหมาย ทางบวก ให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	2	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	1	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	0	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	-1	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	-2	คะแนน

ข้อคำถามที่มีความหมาย ทางลบ ให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	-2	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	-1	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	0	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	1	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	2	คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร ด้านความสำคัญ

ข้อคำถามที่มีความหมาย ทางบวก ให้คะแนน ดังนี้

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

ข้อคำถามที่มีความหมาย ทางลบ ให้คะแนน ดังนี้

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

การแปลความหมายและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมายผู้วิจัยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล
ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการกำหนดคะแนนดังนี้

เกณฑ์ในการแปลความหมายของเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรด้านการรับรู้
ผลการกระทำ

คะแนนเฉลี่ย	(-2.00) – (-1.33)	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
	(-1.34) - (0.66)	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
	(0.67) - (2.00)	หมายถึง	เห็นด้วย

เกณฑ์ในการแปลความหมายของเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร ด้านความสำคัญ

คะแนนเฉลี่ย	3.67 – 5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
	2.34 - 3.66	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
	1.00 - 2.33	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย

ส่วนการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดใช้วิธีแจกแจงความถี่และนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงบรรยาย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงาน ด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงาน โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

3.1 ศึกษาวิจัยเฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทาง ในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถาม ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของ ชัยรัตน์ ศรีรัตน์ (2542 : 110-115) ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับ นิยามศัพท์เฉพาะและผู้วิจัยได้นำมาสร้าง ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อความต้องการในการพัฒนาบุคลากร รวม 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจและด้านทักษะในการทำงาน โดยแบ่งเป็น ระดับที่มีอยู่เดิม และระดับที่ต้องการเพิ่ม มีข้อคำถามจำนวน 50 ข้อ นำแบบสอบถามความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน รองศาสตราจารย์.ดร.เมธิรินทร์ ภิญโญชน อาจารย์ ดร.นันทา สุรักษา และอาจารย์ไพศาล อันประเสริฐ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถามและภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จำนวน 50 ข้อ

3.3 แบบสอบถามจำนวนข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท โอเชียน ซาซากิกลาส จำกัด จำนวน 100 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% โดยทำคะแนนที่ ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสูดมายังต่ำสุด แล้วแยกพนักงาน 25% ที่ได้คะแนนสูง และ 25% ที่ได้คะแนนต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t-test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 50 ข้อ ระดับที่มีอยู่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ($t=1.854-13.297$) ด้านทักษะในการทำงาน ($t=3.459-13.145$) ระดับที่ต้องการเพิ่ม ด้านความรู้ความเข้าใจ ($t=1.698-14.142$) ด้านทักษะในการทำงาน ($t=5.552-15.970$)

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ความเข้าใจและด้านทักษะในการทำงาน

ข้อคำถาม ให้คะแนน ดังนี้

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

เกณฑ์ในการแปลความหมายของความต้องการในการพัฒนาบุคลากร (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 :9)

คะแนนเฉลี่ย	3.67 – 5.00	หมายถึง	ความต้องการอยู่ในระดับมาก
	2.34 – 3.66	หมายถึง	ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
	1.00 – 2.33	หมายถึง	ความต้องการอยู่ในระดับน้อย

ส่วนการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดใช้วิธีแจกแจงความถี่และนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงบรรยาย

ตอนที่ 4 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

4.1 ศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถาม แรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด ของกรองจิตต์ พรหมรักษ์ (2529 : 80-86) ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะและนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน รวม 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ นำแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน รองศาสตราจารย์ ดร.เมธินทร์ ภิญโญชน อาจารย์ ดร.นันทาสุริรักษา และอาจารย์ไพศาล อ้นประเสริฐ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้แล้ว นำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ จำนวน 40 ข้อ

4.3 นำแบบสอบถาม ซึ่งปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท โอเชียน ซาซากิกลาส จำกัด จำนวน 100 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% โดยทำ

คะแนนที่ ตรวจสอบแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุด แล้วแยกพนักงาน 25% ที่ได้คะแนนสูง และ 25% ที่ได้คะแนนต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t-test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 34 ข้อ ($t=309-12.031$)

4.4 นำแบบสอบถามที่เลือกแล้วไปหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 132-133) ได้ค่าความเชื่อมั่น .738

4.5 ลักษณะของแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามชนิดกาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของพนักงานเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Seale) ตามแบบของ Likert มี 5 ระดับ

ตัวอย่างแบบสอบถาม แรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม อ่านข้อความและโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

มากที่สุด	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถาม แรงจูงใจในการทำงาน

ข้อที่	แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับแรงจูงใจในการทำงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	งานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
2.	หัวหน้างานมีความภูมิใจในผลงานที่ได้ปฏิบัติ					
3.	ท่านได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน					
4.	ปริมาณงานที่ได้รับเหมาะสมกับความรับผิดชอบ					
5.	งานในหน้าที่ท้าทาย และจูงใจให้อยากทำ					

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อคำถามที่มีความหมาย ทางบวก ให้คะแนน ดังนี้

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

ข้อคำถามที่มีความหมาย ทางลบ ให้คะแนน ดังนี้

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

เกณฑ์ในการแปลความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 5.00 หมายถึง แรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง
1.00 – 2.50 หมายถึง แรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามบุคลิกภาพของพนักงาน ได้แก่ บุคลิกภาพเก็บตัว และ

บุคลิกภาพแสดงตัว

5.1 ศึกษาานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.2 ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI ของ H.J.Eysenck ซึ่ง สมทรง สุวรรณเลิศ และคณะ 2512 : 1-2 ได้แปลและเรียบเรียงมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับ นิยามศัพท์เฉพาะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ นำมาสร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพมีข้อคำถาม 40 ข้อ นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รองศาสตราจารย์ ดร.เมธิรินทร์ ภิญโญชน อาจารย์ ดร.นันทา สุวัทษา และอาจารย์ไพศาล อันประเสริฐ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถามและภาษาที่ใช้แล้ว นำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ จำนวน 40 ข้อ

5.3 นำแบบสอบถาม ซึ่งปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงาน บริษัท โอเชียน ซาซากิกลาส จำกัด จำนวน 100 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้ มาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% โดยทำคะแนนที่ ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุด แล้วแยกพนักงาน 25% ที่ได้คะแนนสูง

และ 25% ที่ได้คะแนนต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t-test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 33 ข้อ ($t=.000-15.875$)

5.4 นำแบบสอบถามที่เลือกแล้วไปหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 132-133) ได้ค่าความเชื่อมั่น .759

5.5 ลักษณะของแบบสอบถามบุคลิกภาพเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามชนิดกาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของพนักงานเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 3 ระดับ

ตัวอย่างแบบสอบถาม บุคลิกภาพ

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม อ่านข้อความและโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ช่องใดช่องหนึ่งใน 3 ช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกและการกระทำของท่านมากที่สุด ได้แก่

ใช่ หมายถึง ท่านมีความรู้สึกและเคยกระทำ

ไม่แน่ใจ หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าท่านรู้สึกและเคยกระทำ

ไม่ใช่ หมายถึง ท่านไม่เคยรู้สึกและไม่เคยกระทำ

ตัวอย่างแบบสอบถาม บุคลิกภาพ

ข้อ ที่	บุคลิกภาพ	ความรู้สึกและการกระทำ		
		ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
1.	บางครั้งท่านรู้สึกเป็นสุข บางครั้งเศร้าโดยไม่มี			
2.	เหตุผล			
3.	ท่านคิดฝันในสิ่งที่ทำเป็นไปไม่ได้			
4.	ท่านรู้สึกกระตือรือร้นเมื่ออยู่ต่อหน้าเพศตรง			
5.	ข้าม			
	ท่านมีความเห็นว่าตัวท่านเป็นคนช่างพูด			
	ท่านชอบเล่นไม่ชื้อกับคนอื่น			

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม บุคลิกภาพ

ข้อคำถามที่มีความหมาย ทางบวก ให้คะแนน ดังนี้

ใช่	ให้	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	1	คะแนน
ไม่ใช่	ให้	0	คะแนน

ข้อคำถามที่มีความหมาย ทางลบ ให้คะแนน ดังนี้

ใช่	ให้	0	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	1	คะแนน
ไม่ใช่	ให้	2	คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมายของบุคลิกภาพ

คะแนนเฉลี่ย 0-33 หมายถึง บุคลิกภาพเก็บตัว

34-66 หมายถึง บุคลิกภาพแสดงตัว

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความอนุเคราะห์จาก ผู้บริหารบริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ในการอนุญาตให้แจกแบบสอบถามแก่บุคลากร ในหน่วยงานต่างๆ ของบริษัท

2. นำหนังสือแนะนำตัวพร้อมแบบสอบถามไปทำการเก็บข้อมูล กับกลุ่มประชากรของแต่ละหน่วยงาน โดยผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถาม ไปยังหัวหน้าส่วนธุรการบุคคล โรงงาน เพื่อรวบรวมและส่งคืนผู้วิจัย สำหรับสำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามจำนวน 506 ฉบับ และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จำนวน 446 ฉบับ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2543 ถึง วันที่ 15 มกราคม 2543 ได้ข้อมูลกลับมา คิดเป็นร้อยละ 88.142

3. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบและเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 435 ฉบับ นำมาตรวจให้คะแนน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ตามความมุ่งหมายของการวิจัย ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ในด้านการพัฒนาบุคลากร รวม 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ผลการกระทำ และด้านความสำคัญ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ตามความมุ่งหมายของการวิจัย ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) รวม 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจและด้านทักษะในการทำงาน วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ตามความมุ่งหมายของการวิจัย ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพ โดยใช้ ที-เทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe')

4. ตามความมุ่งหมายของการวิจัย ข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพ โดยใช้ ที-เทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe')

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทั้งหมดผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for Social Sciences)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

1.2 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.1. ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1-14 หน้า 43

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

2.2 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ

3. การทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test

4. การทดสอบความแตกต่างของกลุ่มประชากร มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ซึ่งตัวแปรที่ศึกษา คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และบุคลิกภาพ โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทั้งสิ้น 506 ชุด ได้รับคืน 435 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.97

ข้อตกลงเกี่ยวกับการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน สำหรับการแปลผลในบทการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน F - distribution

การเสนอผลการวิเคราะห์

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 ผลการศึกษาและเปรียบเทียบเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร
- ตอนที่ 3 ผลการศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาบุคลากร
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคำถามปลายเปิด ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลในแบบสอบถามการพัฒนาบุคลากร มาแจกแจงจำนวนความถี่และค่าร้อยละ จำแนกตาม ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และบุคลิกภาพ ดังแสดงในตาราง 2-8

ตาราง 2 จำนวนความถี่และค่าร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม ระดับอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	78	17.90
ตั้งแต่ 25 – 29 ปี	86	19.80
ตั้งแต่ 30 – 40 ปี	232	53.30
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	39	9.00
รวมทั้งหมด	513	100.00

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 2 แสดงว่า พนักงานมากกว่าครึ่งหนึ่งเล็กน้อย (53.30%) มีช่วงอายุ 30-40 ปี ส่วนช่วงอายุ 25-29 ปี และต่ำกว่า 25 ปี มีอยู่ 19.80% และ 17.90% และที่ช่วงอายุมากกว่า 40 ปี มีเพียงเล็กน้อย (9%)

ตาราง 3 จำนวนความถี่และค่าร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	363	83.40
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	72	16.60
รวมทั้งหมด	435	100.00

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (83.40%) และระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีเพียง 16.60%

ตาราง 4 จำนวนความถี่และค่าร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม ระดับพนักงาน

ระดับพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานระดับต้น ระดับ 1.1-3.2	265	60.90
พนักงานระดับกลาง ระดับ 4.1-5.2	119	27.40
พนักงานระดับสูง ระดับ 6.1 ขึ้นไป	51	11.70
รวมทั้งหมด	435	100.00

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 แสดงว่า พนักงานประมาณ 2 ใน 3 (60.90%) เป็นพนักงานระดับต้น พนักงานระดับกลางมี 27.40% และพนักงานระดับสูงมีน้อยที่สุด (11.70%)

ตาราง 5 จำนวนความถี่และค่าร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม หน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การผลิต	206	47.40
ซ่อมบำรุง	63	14.50
คลังสินค้า	23	5.30
ความปลอดภัยและประกันคุณภาพ	15	3.40
วิศวกรรม	17	3.90
ธุรการบุคคล/สำนักกรรมการผู้จัดการ/จัดซื้อ	34	7.80
ออกแบบ	15	3.40
บัญชีและการเงิน	19	4.40
ฝ่ายขายและคอมพิวเตอร์	43	9.90
รวมทั้งหมด	435	100.00

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 แสดงว่า พนักงานประมาณครึ่งหนึ่ง (47.40%) เป็นพนักงานหน่วยการผลิต รองลงมาคือ หน่วยงานซ่อมบำรุง (14.50%) ที่เหลือนอกนั้นไม่มีไม่ถึง 10%

ตาราง 6 จำนวนความถี่และค่าร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม จำนวนปีที่ทำงาน

จำนวนปีที่ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	145	33.30
ตั้งแต่ 5-10 ปี	161	37.00
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	129	29.70
รวมทั้งหมด	435	100.00

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 แสดงว่า พนักงานมีจำนวนปีที่ทำงานพอๆกัน อายุงานน้อยกว่า 5 ปี (37%) อายุงานตั้งแต่ 5-10 ปี (33.30%) และอายุงาน 10 ปีขึ้นไป (29.70%)

ตาราง 7 จำนวนความถี่และค่าร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม แรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แรงจูงใจสูง	6	1.38
แรงจูงใจต่ำ	428	98.39
รวมทั้งหมด	434	100.00

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีแรงจูงใจต่ำ (98.39%) และแรงจูงใจสูง มีเพียง (1.61%)

ตาราง 8 จำนวนความถี่และค่าร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม บุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคลิกภาพเก็บตัว	228	52.41
บุคลิกภาพแสดงตัว	207	47.59
รวมทั้งหมด	435	100.00

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 แสดงว่า พนักงานมีบุคลิกภาพทั้ง 2 แบบใกล้เคียงกัน มีบุคลิกภาพเก็บตัว (52.41%) และบุคลิกภาพแสดงตัว (47.59%)

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาและเปรียบเทียบ เจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนการรับรู้ผลการกระทำและความสำคัญ นำมาหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามตัวแปร ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และบุคลิกภาพ โดยการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างโดยใช้ t-test หรือ F-test ดังแสดงในตาราง 9-15

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า F-test ของเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร
แบ่งตาม ระดับอายุ

เจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร	ระดับอายุ								F
	ต่ำกว่า 25 ปี		ตั้งแต่25-29 ปี		ตั้งแต่30-40 ปี		มากกว่า 40 ปี		
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
ด้านการรับรู้ผลการกระทำ	.61	.28	.61	.31	.62	.297	.59	.32	.91
ด้านความสำคัญ	3.45	.54	3.55	.42	3.48	.511	3.54	.45	.74

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 แสดงว่า

พนักงานทุกกลุ่มอายุ มีความไม่แน่ใจว่าการพัฒนาบุคลากรจะมีผลเป็นเช่นไร เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงานแบ่งตามกลุ่มอายุ พบว่าไม่แตกต่างกัน ($F=.91$)

พนักงานทุกกลุ่มอายุ เห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรว่ามีความสำคัญต่อตนเอง ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงานแบ่งตามกลุ่มอายุพบว่า ไม่แตกต่างกัน ($F=.74$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test ของเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร
แบ่งตาม ระดับการศึกษา

เจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร	ระดับการศึกษา				t
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
ด้านการรับรู้ผลการกระทำ	0.60	.30	.67	.31	1.83
ด้านความสำคัญ	3.47	.50	3.60	.43	2.08

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10 แสดงว่า

พนักงานทุกระดับการศึกษา มีความไม่แน่ใจว่าการพัฒนาบุคลากรจะเป็นเช่นไร เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงานแบ่งตามระดับการศึกษา พบว่าไม่แตกต่างกัน ($t=1.83$)

พนักงานทุกระดับการศึกษาเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร ว่ามีความสำคัญต่อตนเองในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงานแบ่งตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($t=2.08$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า F-test ของเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร
แบ่งตาม ระดับพนักงาน

เจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร	ระดับพนักงาน						F
	ระดับต้น		ระดับกลาง		ระดับสูง		
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S.	$\bar{X}$	S.	
ด้านการรับรู้ผลการกระทำ	.59	2.85	.63	.32	.69	.29	2.69
ด้านความสำคัญ	3.46	.48	3.55	.52	3.54	.49	1.79

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11 แสดงว่า

พนักงานทุกระดับพนักงาน มีความไม่แน่ใจว่าการพัฒนาบุคลากรจะเป็นเช่นไร เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงานแบ่งตามระดับพนักงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน ($F=2.69$)

พนักงานทุกระดับพนักงาน เห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรว่ามีความสำคัญต่อตนเองในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงานแบ่งตามระดับพนักงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน ($F=1.79$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า F-test ของเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร
แบ่งตาม ระดับหน่วยงาน

หน่วยงาน	เจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร			
	ด้านการรับรู้ผลการกระทำ		ด้านความสำคัญ	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
การผลิต	.59	.29	3.4	.50
ซ่อมบำรุง	.68	.3	3.49	.5
คลังสินค้า	.77	.30	3.48	.62
ออกแบบ	.52	.32	3.43	.30
ความปลอดภัย/ประกันคุณภาพ	.61	.29	3.63	.35
วิศวกรรม	.53	.27	3.43	.52
ธุรการ/M.D./จัดซื้อ	.57	.29	3.62	.4
บัญชีและการเงิน	.57	.25	3.34	.53
ฝ่ายขาย/คอมพิวเตอร์	.3	.05	3.60	.44
F	2.06		.93	

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 12 แสดงว่า

พนักงานทุกกลุ่มหน่วยงาน มีความไม่แน่ใจว่าการพัฒนาบุคลากรจะเป็นเช่นไร เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงานแบ่งตามกลุ่มหน่วยงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน ($F=2.06$)

พนักงานทุกกลุ่มหน่วยงาน เห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร ว่ามีความสำคัญต่อตนเองในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงานแบ่งตามกลุ่มหน่วยงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($F=.93$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า F-test ของเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร แบ่งตาม จำนวนปีที่ทำงาน

เจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร	จำนวนปีที่ทำงาน						F
	ต่ำกว่า 5 ปี		ตั้งแต่ปี 5-10 ปี		10 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
ด้านการรู้ผลการกระทำ	.64	.29	.59	.31	.60	.03	1.12
ด้านความสำคัญ	3.46	.55	3.53	.43	3.48	.51	.88

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 13 แสดงว่า

พนักงานทุกกลุ่มจำนวนปีที่ทำงาน มีความไม่แน่ใจว่าการพัฒนาบุคลากรจะเป็นเช่นไร เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงานแบ่งตามกลุ่มจำนวนปีที่ทำงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน ($F=1.12$)

พนักงานทุกกลุ่มจำนวนปีที่ทำงาน เห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร ว่ามีความสำคัญต่อตนเองในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงานแบ่งตามกลุ่มจำนวนปีที่ทำงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($F=.88$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test ของเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร แบ่งตาม แรงจูงใจในการทำงาน

เจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร	แรงจูงใจในการทำงาน				t
	แรงจูงใจสูง		แรงจูงใจต่ำ		
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
ด้านการรู้ผลการกระทำ	.94	.23	.61	.30	2.76
ด้านความสำคัญ	3.54	.93	3.49	.49	.13

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 14 แสดงว่า

พนักงานทุกกลุ่มแรงจูงใจในการทำงาน มีความไม่แน่ใจว่าการพัฒนาบุคลากรจะเป็นเช่นไร เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงานแบ่งตามกลุ่มแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($t=2.76$)

พนักงานทุกกลุ่มแรงจูงใจในการทำงานเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรว่ามีความสำคัญต่อตนเองในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงานแบ่งตามกลุ่มแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($t=.13$)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test ของเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร แบ่งตาม บุคลิกภาพ

เจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร	บุคลิกภาพ				t
	บุคลิกภาพเก็บตัว		บุคลิกภาพแสดงตัว		
	$\bar{X}$	S.	$\bar{X}$	S	
ด้านการรู้ผลการกระทำ	.59	.30	.34	.29	1.91
ด้านความสำคัญ	3.54	.38	3.43	.59	2.26

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 15 แสดงว่า

พนักงานทุกกลุ่มบุคลิกภาพ มีความไม่แน่ใจว่าการพัฒนาบุคลากรจะเป็นเช่นไร เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงานแบ่งตามกลุ่มบุคลิกภาพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($t=1.91$)

พนักงานทุกกลุ่มบุคลิกภาพ เห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรว่ามีความสำคัญต่อตนเองในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงานแบ่งตามกลุ่มบุคลิกภาพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($t=2.26$)

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาบุคลากร

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนความต้องการด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านทักษะในการทำงาน ระดับที่มีอยู่เดิมและระดับที่ต้องการเพิ่มนำมาหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามตัวแปร ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และบุคลิกภาพ ดังแสดงในตาราง 16-22

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า F-test ของความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ระดับที่มีอยู่ และระดับที่ต้องการเพิ่ม จำแนกตาม ระดับอายุ

ความต้องการ	ระดับอายุ								F
	ต่ำกว่า 25 ปี		ตั้งแต่ 26-29 ปี		ตั้งแต่ 30-40 ปี		40 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S.	$\bar{X}$	S	
ด้านความรู้ความเข้าใจ									
ระดับที่มีอยู่	2.92	.45	2.91	.45	2.91	.46	0.95	.55	.14
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	3.60	.66	3.64	.57	3.60	.64	3.65	.62	.14
ด้านทักษะ									
ระดับที่มีอยู่	2.87	.43	2.76	.47	2.81	.45	2.76	.59	.83
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	3.67	.69	3.61	.63	3.64	.68	3.60	.68	.17
รวม									
ระดับที่มีอยู่	2.90	.41	2.85	.43	2.88	.42	2.88	.52	.17
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	3.63	.64	3.63	.54	3.62	.62	3.63	.62	.02

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 16 แสดงว่า

พนักงานทุกกลุ่มอายุ มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรระดับที่มีอยู่โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุพบว่าพนักงานกลุ่มอายุต่างกันมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($F=.17$) และระดับที่ต้องการเพิ่มอยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่มอายุเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุ พบว่าพนักงานกลุ่มอายุต่างกันมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($F=.02$)

เมื่อศึกษารายด้านพบว่า

พนักงานทุกกลุ่มอายุมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ความเข้าใจระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุพบว่าพนักงานทุกกลุ่มอายุมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($F=.14$)และระดับที่ต้องการเพิ่ม อยู่ในระดับปานกลาง ทุกกลุ่มอายุเช่นกัน เมื่อ เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุ พบว่าพนักงานทุกกลุ่มอายุมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($F=.14$)

พนักงานทุกกลุ่มอายุ มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านทักษะในการทำงานระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุพบว่าพนักงานทุกกลุ่มอายุมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ($F=.83$) และระดับที่ต้องการเพิ่ม อยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่มอายุเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุ พบว่าพนักงานทุกกลุ่มอายุมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ($F=.17$)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test ของความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ระดับที่มีอยู่ และระดับที่ต้องการเพิ่ม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ความต้องการ	ระดับการศึกษา				t
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
ด้านความรู้ความเข้าใจ					
ระดับที่มีอยู่	2.90	.46	3.00	.50	1.62
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	3.60	.62	3.67	.64	.84
ด้านทักษะ					
ระดับที่มีอยู่	2.81	.46	2.81	.48	.02
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	3.64	.66	3.61	.71	.33
รวม					
ระดับที่มีอยู่	2.86	.42	2.92	.44	1.07
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	3.62	.61	3.65	.64	.37

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 17 แสดงว่า

พนักงานทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรโดยรวม ระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา พบว่าพนักงานทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($t=1.07$) และระดับที่ต้องการเพิ่ม อยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่มระดับการศึกษาเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา พบว่าพนักงานทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ($t=.37$)

เมื่อศึกษารายด้านพบว่า

พนักงานทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ความเข้าใจ ระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา พบว่าพนักงานทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($t=1.62$) และระดับที่ต้องการเพิ่ม พนักงานที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับสูง และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา พบว่าพนักงานทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($t=.84$)

พนักงานทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านทักษะในการทำงาน ระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา พบว่าพนักงานทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($t=.02$) และระดับที่ต้องการเพิ่มอยู่ในระดับปานกลาง ทุกกลุ่มระดับการศึกษาเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา พบว่าพนักงานทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ($t=.33$)

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า F-test ของความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ระดับที่มีอยู่ และระดับที่ต้องการเพิ่ม แบ่งตามระดับพนักงาน

ความต้องการ	ระดับพนักงาน						F
	ระดับต้น		ระดับกลาง		ระดับสูง		
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
ด้านความรู้ความเข้าใจ							
ระดับที่มีอยู่	2.90	.44	2.93	.51	2.98	.47	.77
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	3.58	.61	3.67	.65	3.63	.66	.88
ด้านทักษะ							
ระดับที่มีอยู่	2.80	.44	2.84	.50	2.76	.49	.66
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	3.64	.65	3.65	.71	3.58	.69	.23
รวม							
ระดับที่มีอยู่	2.86	.41	2.90	.46	2.89	.43	.34
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	3.60	.60	3.66	.65	3.61	.64	.42

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 18 แสดงว่า

พนักงานทุกกลุ่มระดับพนักงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรโดยรวม ระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับพนักงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มระดับพนักงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($F=.34$) และระดับที่ต้องการเพิ่ม อยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่มระดับพนักงานเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับพนักงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มระดับพนักงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($F=.42$)

เมื่อศึกษารายด้านพบว่า

พนักงานทุกกลุ่มระดับพนักงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจ ระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับพนักงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มระดับพนักงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจไม่แตกต่างกัน ($F=.77$) และระดับที่ต้องการเพิ่ม พนักงานระดับกลางอยู่ในระดับสูง พนักงานระดับต้นและระดับสูงอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับพนักงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มระดับพนักงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจไม่แตกต่างกัน ($F=.88$)

พนักงานทุกกลุ่มระดับพนักงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านทักษะในการทำงาน ระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับพนักงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มระดับพนักงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านทักษะในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ($F=.66$) และระดับที่ต้องการเพิ่ม อยู่ในระดับปานกลาง ทุกกลุ่มระดับพนักงานเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับพนักงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มระดับพนักงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านทักษะในการทำงานไม่แตกต่างกัน ($F=.23$)

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า F-test ของความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ระดับที่มีอยู่ และระดับที่ต้องการเพิ่ม แบ่งตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	ระดับความต้องการ											
	ด้านความรู้ความเข้าใจ				ด้านทักษะ				รวม			
	ที่มีอยู่		ที่ต้องการเพิ่ม		ที่มีอยู่		ที่ต้องการเพิ่ม		ที่มีอยู่		ที่ต้องการเพิ่ม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
การผลิต	2.89	.45	3.62	.62	2.80	.46	3.65	.67	2.85	.43	3.63	.62
ซ่อมบำรุง	2.97	.53	3.53	.37	2.82	.45	3.57	.73	2.91	.44	3.54	.67
คลังสินค้า	2.87	.56	3.79	.71	2.59	.37	3.65	.78	2.76	.41	3.73	.69
ความปลอดภัย/ ประกันคุณภาพ	2.92	.39	3.51	.48	2.86	.45	3.49	.50	2.90	.40	3.50	.45
วิศวกรรม	3.07	.49	3.72	.70	2.96	.50	3.69	.76	3.02	.48	3.71	.71
ธุรการ/M.D./จัดซื้อ	2.83	.43	3.51	.54	2.74	.50	3.64	.59	2.79	.42	3.56	.48
ออกแบบ	3.20	.36	3.55	.70	3.08	.46	3.81	.57	3.15	.38	3.65	.64
บัญชีและการเงิน	2.70	.35	3.69	.74	2.67	.43	3.61	.77	2.70	.36	3.66	.74
ฝ่ายขาย/คอมพิวเตอร์	3.02	.40	3.69	.54	2.87	.47	3.62	.61	2.96	.41	3.66	.54
F	2.17		.74		1.96		.32		2.25		.41	

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 19 แสดงว่า

พนักงานทุกกลุ่มหน่วยงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรโดยรวม ระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มหน่วยงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มหน่วยงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($F=2.25$) และระดับที่ต้องการเพิ่ม พนักงาน หน่วยงาน คลังสินค้าและวิศวกรรมอยู่ในระดับสูง พนักงานหน่วยงานอื่นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มหน่วยงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มหน่วยงานมีความต้องการในการ พัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ($F=.41$)

เมื่อศึกษารายด้าน พบว่า

พนักงานทุกกลุ่มหน่วยงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ความ เข้าใจระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มหน่วยงาน พบว่าพนักงาน ทุกกลุ่มหน่วยงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($F=2.17$) และระดับที่ ต้องการเพิ่มพนักงานหน่วยงานคลังสินค้า วิศวกรรม ฝ่ายบัญชีการเงิน และฝ่ายขายและ คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับสูง พนักงานหน่วยงานอื่นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบ ระหว่างกลุ่มหน่วยงานพบว่าพนักงานทุกกลุ่มหน่วยงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ($F=.74$)

พนักงานทุกกลุ่มหน่วยงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านทักษะในการ ทำงาน ระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มหน่วยงาน พบว่า พนักงานทุกกลุ่มหน่วยงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($F=1.96$) และ ระดับที่ต้องการเพิ่ม พนักงานหน่วยงานออกแบบและวิศวกรรมอยู่ในระดับสูง พนักงานหน่วย งานอื่นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มหน่วยงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่ม หน่วยงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($F=.32$)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า F-test ของความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ระดับที่มีอยู่ และระดับที่ต้องการเพิ่ม แบ่งตาม จำนวนปีที่ทำงาน

ความต้องการ	จำนวนปีที่ทำงาน						F
	ต่ำกว่า 5 ปี		ตั้งแต่ 5-10 ปี		10 ปี ขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
ด้านความรู้ความเข้าใจ							
ระดับที่มีอยู่	2.89	.49	2.95	.45	2.91	.46	.51
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	3.60	.65	3.64	.60	3.59	.63	.34
ด้านทักษะ							
ระดับที่มีอยู่	2.80	.46	2.80	.45	2.83	.48	.20
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	3.58	.70	3.66	.64	3.65	.67	.63
รวม							
ระดับที่มีอยู่	2.85	.44	2.89	.41	2.88	.44	.26
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	3.59	.64	3.65	.58	3.62	.62	.39

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 20 แสดงว่า

พนักงานทุกกลุ่มจำนวนปีที่ทำงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรโดยรวม ระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มจำนวนปีที่ทำงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มจำนวนปีที่ทำงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($F=.26$) และระดับที่ต้องการเพิ่มอยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่มจำนวนปีที่ทำงานเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มจำนวนปีที่ทำงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มจำนวนปีที่ทำงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($F=.39$)

เมื่อศึกษารายด้านพบว่า

พนักงานทุกกลุ่มจำนวนปีที่ทำงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ความเข้าใจ ระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มจำนวนปีที่ทำงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มจำนวนปีที่ทำงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($F=.51$) และระดับที่ต้องการเพิ่ม อยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่มจำนวนปีที่ทำงานเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มจำนวนปีที่ทำงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มจำนวนปีที่ทำงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($F=.34$)

พนักงานทุกกลุ่มจำนวนปีที่ทำงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านทักษะในการทำงาน ระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มจำนวนปีที่ทำงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มจำนวนปีที่ทำงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($F=.20$) และระดับที่ต้องการเพิ่ม อยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่มจำนวนปีที่ทำงานเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มจำนวนปีที่ทำงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มจำนวนปีที่ทำงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ($F=.63$)

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test ของความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ระดับที่มีอยู่ และระดับที่ต้องการเพิ่ม แบ่งตาม แรงจูงใจในการทำงาน

ความต้องการ	แรงจูงใจในการทำงาน				t
	แรงจูงใจสูง		แรงจูงใจต่ำ		
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
ด้านความรู้ความเข้าใจ					
ระดับที่มีอยู่	3.12	.35	2.91	.46	1.08
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	3.88	.24	3.61	.63	2.71
ด้านทักษะ					
ระดับที่มีอยู่	2.85	.82	2.81	.45	.13
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	4.38	.41	3.62	.67	2.76
รวม					
ระดับที่มีอยู่	3.01	.54	2.87	.42	.81
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	4.08	.31	3.62	.62	1.85

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 21 แสดงว่า

พนักงานทุกกลุ่มแรงจูงใจในการทำงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรโดยรวม ระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มแรงจูงใจในการทำงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($t=.81$)และระดับที่ต้องการเพิ่มพนักงานที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูง อยู่ในระดับสูง และพนักงานที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มแรงจูงใจในการทำงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($t=1.85$)

เมื่อศึกษารายด้านพบว่า

พนักงานทุกกลุ่มแรงจูงใจในการทำงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ความเข้าใจระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มแรงจูงใจในการทำงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ($t=1.08$) และระดับที่ต้องการเพิ่ม พนักงานที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูง อยู่ในระดับสูงและพนักงานที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มแรงจูงใจในการทำงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($t=2.71$)

พนักงานทุกกลุ่มแรงจูงใจในการทำงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านทักษะในการทำงานระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มแรงจูงใจในการทำงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ($t=1.13$) และระดับที่ต้องการเพิ่ม พนักงานที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูง อยู่ในระดับสูงและพนักงานที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าพนักงานทุกกลุ่มแรงจูงใจในการทำงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($t=2.76$)

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test ของความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ระดับที่มีอยู่ และระดับที่ต้องการเพิ่ม แบ่งตาม บุคลิกภาพ

ความต้องการ	บุคลิกภาพ				t
	บุคลิกภาพเก็บตัว		บุคลิกภาพแสดงตัว		
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
ด้านความรู้ความเข้าใจ					
ระดับที่มีอยู่	2.88	.50	2.96	.42	1.99
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	3.58	.57	3.64	.68	1.03
ด้านทักษะ					
ระดับที่มีอยู่	2.77	.45	2.85	.47	1.65
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	3.57	.62	3.70	.71	2.02
รวม					
ระดับที่มีอยู่	2.84	.44	2.92	.41	2.01
ระดับที่ต้องการเพิ่ม	3.58	.54	3.67	.66	1.51

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 22 แสดงว่า

พนักงานทุกกลุ่มบุคลิกภาพมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรโดยรวมระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มบุคลิกภาพ พบว่าพนักงานทุกกลุ่มบุคลิกภาพมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($t=2.01$) และระดับที่ต้องการเพิ่ม พนักงานที่มีบุคลิกภาพแสดงตัว อยู่ในระดับสูง และพนักงานที่มีบุคลิกภาพเก็บตัว อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มบุคลิกภาพ พบว่าพนักงานทุกกลุ่มบุคลิกภาพมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($t=1.51$)

เมื่อศึกษารายด้านพบว่า

พนักงานทุกกลุ่มบุคลิกภาพ มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ความเข้าใจระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มบุคลิกภาพ พบว่าพนักงานทุกกลุ่มบุคลิกภาพมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($t=1.99$) และระดับที่ต้องการเพิ่ม พนักงานที่มีบุคลิกภาพแสดงตัวอยู่ในระดับสูงและพนักงานที่มีบุคลิกภาพเก็บตัวอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มบุคลิกภาพ พบว่าพนักงานทุกกลุ่มบุคลิกภาพมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($t=1.03$)

พนักงานทุกกลุ่มบุคลิกภาพ มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านทักษะในการทำงาน ระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มบุคลิกภาพ พบว่าพนักงานทุกกลุ่มบุคลิกภาพมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($t=1.65$) และระดับที่ต้องการเพิ่ม พนักงานที่มีบุคลิกภาพแสดงตัว อยู่ในระดับสูงและพนักงานที่มีบุคลิกภาพเก็บตัวอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มบุคลิกภาพ พบว่าพนักงานทุกกลุ่มบุคลิกภาพมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($t=2.02$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ
 การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและ
 ข้อเสนอแนะ นำมาหาค่าความถี่ ดังตาราง 23-26

ตาราง 23 ปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ด้านการฝึกอบรม การศึกษาต่อและกิจกรรมเสริม

รายละเอียดของปัญหา	ความถี่(คน)
<u>ด้านการฝึกอบรม</u>	
1. การจัดหลักสูตรไม่ตรงกับความต้องการ	26
2. พนักงานทุกคนไม่สามารถเข้าร่วมการฝึกอบรมได้	17
3. การเลือกวิทยากรที่ตรงกับความรู้ความสามารถที่จะถ่ายทอด	17
4. การกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรม	15
5. พนักงานไม่ให้ความร่วมมือขาดความกระตือรือร้น	12
6. ขาดการติดตามผลการฝึกอบรม	10
7. งบประมาณมีจำกัด มีการจัดอบรมน้อยเกินไป	6
8. หลักสูตรไม่หลากหลาย	1
รวม	104
<u>ด้านการศึกษาต่อ</u>	
1. เวลาทำงานไม่สัมพันธ์กับเวลาที่เรียน	37
2. ค่าใช้จ่ายสูง	20
3. สถานที่เรียนอยู่ไกลต้องใช้เวลาในการเดินทาง	16
4. งบประมาณสนับสนุนด้านการศึกษา มีน้อย	10
5. เพื่อนร่วมงานต้องรับงานเพิ่ม	9
6. ส่งผลต่อการทำงานไม่เต็มที่	7
รวม	99
<u>ด้านกิจกรรมเสริม</u>	
1. กิจกรรมเสริมมีการจัดน้อยเกินไป	7
2. พนักงานไม่ให้ความร่วมมือเพราะติดภาระงานที่ได้รับมอบหมาย	5
3. ขาดทีมงานที่ดำเนินการจัดอย่างจริงจัง	2
4. มีการจัดอย่างไม่ต่อเนื่อง	1
รวม	15

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 23 แสดงว่า

พนักงานมีปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ด้านการฝึกอบรม การศึกษาต่อ และกิจกรรมเสริม โดยข้อที่พบมากที่สุดคือ การจัดหลักสูตรไม่ตรงกับความต้องการ จำนวน 26 คน รองลงมาคือ พนักงานทุกคนไม่สามารถเข้าร่วมการฝึกอบรมได้ และการเลือกวิทยากรไม่ตรงกับความรู้อุปสรรค จำนวน 17 คน ด้านการศึกษาต่อ ข้อที่พบมากที่สุดคือ เวลาทำงานไม่สัมพันธ์กับเวลาที่เรียน จำนวน 37 คน รองลงมา คือ ค่าใช้จ่ายสูง จำนวน 20 คน และด้านกิจกรรมเสริม ข้อที่พบมากที่สุดคือ กิจกรรมเสริมมีการจัดน้อยเกินไป จำนวน 7 คน รองลงมา คือ พนักงานไม่ให้ความร่วมมือเพราะติดภาระงานที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 5 คน

ตาราง 24 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับปัญหาการพัฒนาบุคลากรด้านการฝึกอบรม การศึกษาต่อและกิจกรรมเสริม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่(คน)
<u>ด้านการฝึกอบรม</u>	
1. ผู้เข้ารับการอบรมควรนำความรู้ มาถ่ายทอดให้ผู้ร่วมงาน	15
2. เลือกวิทยากรให้ตรงกับความรู้อุปสรรค	12
3. มีการวางแผนการจัดอบรมที่ชัดเจน	3
รวม	30
<u>ด้านการศึกษาต่อ</u>	
1. ควรมีการสลับวันทำงานเพื่อการศึกษาต่อ	11
2. ควรจัดสวัสดิการ เงินกู้เพื่อการศึกษา	9
3. มีนโยบายด้านการศึกษาอย่างชัดเจน	8
รวม	28
<u>ด้านกิจกรรมเสริม</u>	
1. ควรจัดกิจกรรม เพื่อคลายความเครียด	5
2. ไม่ควรใช้เวลาในการทำกิจกรรมนานเกินไป	3
3. จัดทีมงาน วางเป้าหมายและงบประมาณที่ชัดเจน	1
รวม	9

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 24 แสดงว่า

พนักงานมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัญหาการพัฒนาบุคลากร ด้านการฝึกอบรม การศึกษาต่อ และกิจกรรมเสริม โดยข้อที่พบมากที่สุด ด้านการฝึกอบรม คือ ผู้เข้ารับการอบรม ควรนำความรู้ มาถ่ายทอดให้ผู้ร่วมงาน จำนวน 15 คน รองลงมาคือ เลือกวิทยากรให้ตรงกับ ความรู้ความสามารถ จำนวน 12 คน ด้านการศึกษาต่อ ข้อที่พบมากที่สุด คือ ควรมีการสลับวัน ทำงานเพื่อการศึกษาต่อ จำนวน 11 คน รองลงมา คือ ควรจัดสวัสดิการ เงินกู้เพื่อการศึกษา จำนวน 9 คนและด้านกิจกรรมเสริม ข้อที่พบมากที่สุดคือ ควรจัดกิจกรรมเพื่อคลายความเครียด จำนวน 5 คน รองลงมาคือ ไม่ควรใช้เวลาในการทำกิจกรรมนานเกินไป จำนวน 3 คน

ตาราง 25 รายละเอียดของปัญหาเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการทำงาน

รายละเอียดของปัญหา	ความถี่(คน)
<u>ด้านความรู้ความสามารถ</u>	
1. พื้นฐานความรู้ที่ต่างกันทำให้มีปัญหาด้านการสื่อสาร	16
2. ขาดความรู้ที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน	12
3. ขาดความรู้ด้านคอมพิวเตอร์	10
4. ขาดการจัดระบบและการวางแผนการทำงาน	8
5. ขาดการแก้ปัญหาด้วยตนเอง	3
รวม	49
<u>ด้านทักษะในการทำงาน</u>	
1. ไม่ได้ฝึกทักษะอย่างสม่ำเสมอ	7
2. ขาดผู้ชำนาญการในด้านทักษะ	6
3. ขาดการฝึกทักษะทางเทคโนโลยีใหม่ๆ	3
รวม	16

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 25 แสดงว่า

พนักงานมีปัญหาด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ความสามารถ และด้านทักษะในการทำงาน โดยข้อที่พบมากที่สุด ด้านความรู้ความสามารถ คือ พื้นฐานความรู้ที่ต่างกันทำให้มีปัญหาด้านการสื่อสาร จำนวน 16 คน รองลงมาคือ ขาดความรู้ที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน จำนวน 12 คน ด้านทักษะในการทำงาน ข้อที่พบมากที่สุดคือ ไม่ได้ฝึกทักษะอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 7 คน รองลงมาคือ ขาดผู้ชำนาญการในด้านทักษะ จำนวน 6 คน

ตาราง 26 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ	ความถี่(คน)
<u>ด้านความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน</u>	
1. ควรมีการจัดฝึกอบรมจากผู้ชำนาญการ	7
2. มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	6
3. มีการเสริมความรู้ความสามารถและทักษะอย่างสม่ำเสมอ	4
4. มีการวางแผนการเสริมความรู้ความสามารถและทักษะอย่างชัดเจน	4
5. มีการสำรวจความต้องการด้านความรู้ความสามารถและทักษะ	3
รวม	24

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 26 แสดงว่า

พนักงานมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะ โดยข้อที่พบมากที่สุดคือควรมีการจัดฝึกอบรมจากผู้ชำนาญการ จำนวน 7 คน รองลงมาคือ มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน จำนวน 6 คน

บทที่ 5

บทย่อ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) คือ ด้านการรับรู้ผลการกระทำ และความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานบริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้ความเข้าใจ และ ด้านทักษะในการทำงาน
3. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพ
4. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานบริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพ

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานของ บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ที่มี ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพ ต่างกันจะมีเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรต่างกัน
2. พนักงานของ บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ที่มี ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพ ต่างกันมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรต่างกัน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) อันจะเป็นประโยชน์ต่อการในการวางแผนงานด้านการพัฒนาบุคลากร ทั้งในด้านการเพิ่มพูนความรู้ แนวคิด ทักษะ และทัศนคติในการทำงาน รวมถึงวิธีการพัฒนาบุคลากรในด้านอื่นๆให้มีความเหมาะสม พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง อันจะส่งผลดีต่อการ และการวิจัยครั้งนี้จะสอดคล้องกับการแนะแนวอาชีพ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลได้ปรับตัวให้เข้ากับงานเพื่อก่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานที่บรรจุเป็นพนักงานประจำ บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)ทั้งพนักงานรายเดือนและรายวันที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานใหญ่และโรงงาน รวมจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 435 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มี 5 ตอน ได้แก่

แบบสอบถามตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ของพนักงาน

แบบสอบถามตอนที่ 2 แบบสอบถามเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร ของพนักงาน

แบบสอบถามตอนที่ 3 แบบสอบถามความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ของพนักงาน

แบบสอบถามตอนที่ 4 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงาน

แบบสอบถามตอนที่ 5 แบบสอบถามบุคลิกภาพ ของพนักงาน

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหารบริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ในการอนุญาตให้แจกแบบสอบถามแก่บุคลากร ในหน่วยงานต่างๆของบริษัท

2. นำหนังสือแนะนำตัวพร้อมแบบสอบถามไปทำการเก็บข้อมูล กับกลุ่มประชากรของแต่ละหน่วยงาน โดยผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยัง หัวหน้าส่วนธุรการบุคคล โรงงาน เพื่อรวบรวมและส่งคืนผู้วิจัย สำหรับสำนักงานใหญ่ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 15 มกราคม 2543 ได้ข้อมูลกลับมาคิดเป็นร้อยละ 88.142

3. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบและเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์ นำมาตรวจให้คะแนน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ตามความมุ่งหมายของการวิจัย ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) รวม 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ผลการกระทำและความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ตามความมุ่งหมายของการวิจัย ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) รวม 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านทักษะในการทำงาน วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ตามความมุ่งหมายของการวิจัย ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพ โดยใช้ ที-เทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยการของเชฟเฟ (Scheffe')

4. ตามความมุ่งหมายของการวิจัย ข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)) โดยจำแนกตาม ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และบุคลิกภาพ โดยใช้ ที-เทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทั้งหมดผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS – X : Statistical Package for Social Sciences – X

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
 - 1.2 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม
 - 2.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient)
 - 2.2 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ
3. การทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test
4. การทดสอบความแตกต่างของกลุ่มประชากร มากกว่า 2กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe')

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานบริษัทโอเชียนกลาสจำกัด สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานบริษัท โอเชียนกลาสจำกัด (มหาชน) จำแนกได้ดังนี้

ด้านระดับอายุ พบว่า พนักงานมากกว่าครึ่งหนึ่งเล็กน้อย (53.30% มีช่วงอายุ 30-40 ปี ส่วนช่วงอายุ 25-29 ปี และอายุต่ำกว่า 25 ปี มีอยู่ 19.80% และช่วงอายุมากกว่า 40 ปี มีเพียงเล็กน้อย 9%

ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี 83.40% และระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีเพียง 16.60%

ด้านระดับพนักงาน พนักงานประมาณ 2 ใน 3 เป็นพนักงานระดับต้น 60.90% พนักงานระดับกลางมี 27.40% และพนักงานระดับสูงมีน้อยที่สุด 11.70%

ด้านหน่วยงาน พบว่า พนักงานประมาณครึ่งหนึ่งเป็นพนักงานหน่วยการผลิต 47.40% ลำดับรองลงมาหน่วยงานซ่อมบำรุง 14.50% ที่เหลือนอกนั้นมีไม่ถึง 10%

ด้านจำนวนปีที่ทำงาน พบว่าพนักงานมีจำนวนปีที่ทำงานใกล้เคียงกัน อายุงานน้อยกว่า 5 ปี 37% อายุงานตั้งแต่ 5-10 ปี 33.30% และอายุงาน 10 ปีขึ้นไป 29.70%

ด้านแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจต่ำ 98.39% และแรงจูงใจสูง มีเพียง 1.61%

ด้านบุคลิกภาพ พบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพทั้ง 2 แบบพอๆกับ แบบเก็บตัว 52.41% และแบบแสดงตัว 47.59%

2. การศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือด้านการรับรู้ผลการกระทำ และด้านความสำคัญ

2.1 เจตคติด้านการรับรู้ผลการกระทำ พบว่า พนักงานมีความไม่แน่ใจว่า การพัฒนาบุคลากรจะเป็นเช่นไร

2.2 เจตคติด้านความสำคัญ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรในระดับปานกลาง

3 ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงาน โดยวัดระดับที่มีอยู่เดิม และระดับที่ต้องการพัฒนาเพิ่ม

3.1 ระดับที่มีอยู่เดิม พบว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ระดับที่ต้องการเพิ่ม พบว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน พนักงานบางกลุ่มที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานหน่วยงานคลังสินค้าและวิศวกรรม

4. ผลการเปรียบเทียบเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ผลการกระทำและความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร พบว่าพนักงานที่มี ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพต่างกัน มีเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร ด้านการรับรู้ผลการกระทำและความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาบุคลากรแบ่งออก 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มี ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพ ต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ในระดับที่มีอยู่และระดับที่ต้องการเพิ่ม ไม่แตกต่างกัน

ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด

1. ปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร และข้อเสนอแนะ จากแบบสอบถามปลายเปิด

1.1 ด้านการฝึกอบรมพบว่าปัญหาการจัดหลักสูตรไม่สอดคล้องกับความต้องการ และจำนวนผู้เข้ารับการอบรมเป็นไปอย่างจำกัดพนักงานไม่สามารถเข้าร่วมได้ ในจำนวนมาก และการกำหนดระยะเวลาในการอบรม

ข้อเสนอแนะ เมื่อมีพนักงานเข้าอบรมควรนำความรู้มาถ่ายทอดให้พนักงานท่านอื่นๆ ในการจัดอบรมควรเลือกวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถและควรมีการวางแผนการจัดอบรมที่ชัดเจน

1.2 ด้านการศึกษาต่อ พบว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดคือเวลาทำงานไม่สัมพันธ์กับเวลาเรียนในสถาบันการศึกษา ค่าใช้จ่ายสูงและสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งอยู่ไกล พนักงานต้องใช้เวลาในการเดินทาง

ข้อเสนอแนะ ควรจะมีการสลับผลัดเปลี่ยนเวลาทำงานเพื่อการศึกษา จัดสรรเงินกู้เพื่อการศึกษาและควรมีการสนับสนุนในด้านการศึกษาต่อ

1.3 ด้านกิจกรรมเสริมพบว่า กิจกรรมเสริมมีการจัดน้อยเกินไปและพนักงานประจำส่วนใหญ่ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมเสริมได้

ข้อเสนอแนะ ควรจัดกิจกรรมคลายความเครียด ไม่ควรใช้เวลาในการทำกิจกรรมเสริมนานเกินไป จัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับการทำงาน และจัดทีมงานดำเนินการอย่างชัดเจน

2. ปัญหาเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงาน จากแบบสอบถามปลายเปิด

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจ พนักงานมีพื้นฐานความรู้ที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารที่ถูกต้องในการทำงาน ขาดความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การจัดระบบและการวางแผนในการทำงานและขาดการแก้ปัญหาด้วยตนเอง

2.2 ด้านทักษะในการทำงาน พบว่าพนักงาน ไม่ได้มีการฝึกทักษะในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดทีมผู้ชำนาญการในการฝึกทักษะและการฝึกทักษะด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงยังมีการจัดค่อนข้างน้อย

ข้อเสนอแนะ ควรจะมีการสร้างทีมงานผู้ชำนาญการเพื่อการฝึกอบรมโดยเฉพาะมี การกำหนดวางแผนแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน มีการเสริมความรู้ทักษะในการทำงานให้พนักงาน อย่างสม่ำเสมอ ควรมีการจัดอบรมและถ่ายทอดการสอนงาน มีการวางแผนการให้ความรู้ ทักษะ ในการทำงาน มีการสำรวจความต้องการ ด้านความรู้และทักษะในการทำงาน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร และความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ของพนักงาน บริษัทโอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามจุดมุ่งหมายและ สมมติฐานดังนี้

1. ผลการศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร

1.1 ด้านการรับรู้ผลการกระทำ พบว่า พนักงานมีความไม่แน่ใจว่าการพัฒนา บุคลากรจะเป็นเช่นไร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานยังไม่เห็นผลที่ได้รับจากการพัฒนาบุคลากร อย่างชัดเจนนัก ทั้งทั้งทางด้านการเพิ่มพูนความรู้ทักษะและประสบการณ์ การพัฒนาตนเอง การ พัฒนาอาชีพ สัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ โจมเพ็ญ สนธยานนท์ (2527:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย การติดตามผลการฝึกอบรมผู้บังคับบัญชาระดับกลางหลักสูตร การบริหารงานเพื่อพัฒนาองค์การของโรงงานยาสูบกระทรวงการคลังพบว่า อุปสรรคบาง ประการที่ทำให้ผู้ได้รับการฝึกอบรมไม่สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความสามารถที่ได้รับ จากการ ฝึกอบรมได้อย่างเต็มที่

1.2 ด้านความสำคัญ พบว่าพนักงานเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร อยู่ ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานไม่ได้รับผลหรือการเปลี่ยนแปลงอันเกิดจาก การพัฒนาบุคลากร จึงยังไม่เห็นความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริมา ปาณตรง จานนท์ (2527:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของธนาคารพาณิชย์แห่งประเทศไทย พบว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นสิ่งจำเป็นและ ต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้สูงขึ้นนอกเหนือจากค่าตอบแทนที่ได้รับ

2. ผลจากการศึกษา ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร พบว่า พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการทำงานระดับที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลางและระดับที่ต้องการเพิ่ม อยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่ตระหนักถึงความจำเป็นในการ พัฒนาความรู้ความเข้าใจและทักษะเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันให้ทันต่อ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีสมรรถภาพสูงจะทำให้เกิดการได้มาซึ่งข้อมูล

ข่าวสารที่ถูกต้องรวดเร็ว จะทำให้เป็นผู้ที่ทันสมัยรู้ทันโลกทันเหตุการณ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ชูชัย สมितिไกร (2540:10) ได้ให้ความหมายว่าการพัฒนาบุคลากร คือ การดำเนินการอย่างเป็นระบบขององค์การเพื่อส่งเสริม สนับสนุนและปรับปรุงให้บุคลากรมีความรู้ทักษะและความสามารถในการทำงานที่เหมาะสมและมีความมั่งคั่งเติบโตทางจิตใจและบุคลิกภาพอันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพรวมทั้งมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วย สอดคล้องกับพนัส หันนาคินทร์ (2536:30) กล่าวว่าการพัฒนาบุคลากรเป็นการศึกษาต่อเนื่องอย่างไม่วันจบสิ้น ทั้งนี้เพื่อเพิ่มพูนและปรับปรุงคุณภาพผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ เพื่อผลงานขององค์การ และเพื่อแสดงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่ปรารถนาจะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้น ต้องถือว่าเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานโดยทั่วไปของมนุษย์ทุกคน สินี หงษ์เจริญ และคณะ (2529:83) ได้ทำวิจัยเรื่องความต้องการระดับชาติในการพัฒนาและฝึกอบรมกำลังคนในระบบราชการพลเรือน พบว่าข้าราชการกลุ่มที่มีปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุดในเรื่องการนำความรู้ทักษะและทัศนคติ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ บุญเหลือ กองทอง (2533:142) พบว่า ครูสายปฏิบัติการสอนในวิทยาลัยสังกัดกรมอาชีวศึกษา 9, 10 และ 11 ต้องการได้รับความรู้เพื่อพัฒนาสมรรถภาพในการทำงานที่ต้องรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากทุกด้านและต้องการให้พัฒนาความรู้ของทุกฝ่ายโดยเร็ว

3. ผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร ด้านการรับรู้ผลการกระทำและความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร จำแนกตาม ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพ

3.1 ด้านระดับอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร ด้านการรับรู้ผลการกระทำและความสำคัญ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ น่าจะเป็นเพราะว่าการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ไม่สามารถตอบสนองหรือก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่ตนต้องการ ซึ่งอายุจึงไม่มีผลต่อการรับรู้ผลการกระทำ ดังนั้นพนักงานจึงให้ความสำคัญในด้านนี้ไม่ต่างกัน สำหรับปัญหาที่เกิดจากการพัฒนาบุคลากร ด้านการฝึกอบรม วิโรจน์ สิทธิพลากุล (2524:102) ได้ทำการวิจัย เรื่องการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานฝึกอบรมระหว่างองค์การของรัฐวิสาหกิจและธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ จากการวิจัย พบว่า ปัญหาการจัดการฝึกอบรมคือปัญหาเกี่ยวกับการไม่ได้ใช้ประโยชน์จากการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรม ปัญหาเกี่ยวกับการสรรหาวิทยากรด้านต่างๆที่มีสมรรถภาพอย่างสูงเพื่อการฝึกอบรม

3.2 ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร ด้านการรับรู้ผลการกระทำและความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ น่าจะเป็นเพราะว่า ผลการรับรู้จากการพัฒนาบุคลากรนั้นจะส่งผลก็ต่อเมื่อตนเองได้นำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเอง

และองค์การ ในการนี้ถ้าพนักงานยังไม่มีโอกาสที่จะนำความรู้ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาบุคลากร ไปใช้ในการทำงาน ก็ยังไม่ส่งผลต่อความสำคัญเช่นกัน ดังนั้นระดับการศึกษาจึงส่งผลให้การพัฒนาบุคลากรด้านการรับรู้ผลการกระทำและความสำคัญ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ ประภาศรี อิมวณิช (2537:232) ได้ศึกษาพบว่าข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลาง กลุ่มวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีความต้องการพัฒนาตนเอง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้ทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

3.3 ด้านระดับพนักงาน พบว่า พนักงาน ที่มีระดับพนักงานต่างกัน มีเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรด้านการรับรู้ผลการกระทำและความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ น่าจะเป็นเพราะว่า องค์การมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรตามระดับพนักงานอยู่แล้ว ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นไปตามความเหมาะสมกับระดับพนักงาน จึงส่งผลให้ผลการรับรู้จากการพัฒนาบุคลากรและด้านความสำคัญ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ ศิริมา ปาณทรงตันนท์ (2527:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของธนาคารพาณิชย์แห่งประเทศไทย พบว่าธนาคารทุกแห่งมีนโยบายที่จะพัฒนาเริ่มตั้งแต่พนักงานเริ่มเข้าทำงานและพัฒนาเพื่อเตรียมขยายสาขารวมทั้งเพื่อเตรียมป้องกันการแข่งขันพนักงานระดับบริหารที่รับช่วง หรือสืบทอดในกรณีที่มีตำแหน่งว่างลง

3.4 ด้านหน่วยงาน พบว่าพนักงานที่มีหน่วยงานต่างกัน มีเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรด้านการรับรู้ผลการกระทำและความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ น่าจะเป็นเพราะว่าองค์การมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาบุคลากรโดยเฉพาะ ดังนั้นทุกหน่วยงานจึงได้รับการพัฒนาบุคลากรตามความต้องการและความจำเป็นในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้นทุกหน่วยงานจึงได้รับการพัฒนาบุคลากรตามความต้องการและความจำเป็นของปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละหน่วยงาน ด้วยเหตุผลนี้ทุกหน่วยงานจึงมีผลการรับรู้ และความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน วิสิน พิชิตปัจจา (2536:17) กล่าวสรุปไว้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ การฝึกอบรมส่งผลต่อความต้องการที่จะเข้ารับการฝึกอบรมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานโดยเฉพาะที่มีการแข่งขันในระดับสูง ส่วนจุดอ่อนของการจัดโปรแกรมการอบรมก็คือ ขาดการสำรวจความต้องการที่จะเข้ารับการฝึกอบรมของพนักงาน

3.5 ด้านจำนวนปีที่ทำงาน พบว่า พนักงาน ที่มีจำนวนปีที่ทำงานต่างกัน มีเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร ด้านการรับรู้และความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ น่าจะเป็นเพราะว่าพนักงานที่ได้รับการพัฒนาบุคลากรนั้นไม่ได้พิจารณาจากระยะเวลาที่ทำงาน แต่ขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาและความต้องการของพนักงานที่เป็น

ไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน การพัฒนาบุคลากรสามารถช่วยแก้ปัญหาได้ ดังนั้นระยะเวลาในการทำงาน จึงไม่มีผลต่อการรับรู้และความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ จันทวงศ์ (2524:บทคัดย่อ) กล่าวถึงปัญหาการบริหารงานของครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ดพบว่าครูใหญ่ที่มีความต่างกันในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานโรงเรียนไม่ต่างกัน

3.6 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มี แรงจูงใจในการทำงานต่างกัน มีเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรด้านการรับรู้ผลการกระทำและความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ น่าจะเป็นเพราะว่าแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อการรับรู้ผลการกระทำและความสำคัญเพราะการเข้ารับการพัฒนาบุคลากรไม่มีผลต่อการพิจารณาเลื่อนขั้น เงินเดือนเกี่ยวกับตำแหน่งแต่ประการใด ซึ่งผลวิจัยของ จอห์นสเตอร์ส (Johnstors.1971:161-165) ซึ่งทำการวิจัย เรื่องแรงจูงใจของครูและบุคลากรทางการศึกษา ต้องการการศึกษาระหว่างประจำการที่สำคัญ เรียงลำดับดังนี้คือ เพื่อเพิ่มเงินเดือน เพื่อพัฒนาสถานภาพของตนเอง เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถกว้างขวางและทันสมัยเพื่อพัฒนาวิชาชีพของตน เพื่อเพิ่มวุฒิของตนเอง เพื่อมีโอกาสมีส่วนร่วมในกลุ่ม เพื่อสนองความพึงพอใจและการยอมรับจากสังคม เพื่อให้เข้าใจระบบการศึกษาอื่นๆ เพื่อให้หลุดพ้นจากการขาดประสิทธิภาพในวิชาชีพ

3.7 ด้านบุคลิกภาพ พบว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพต่างกัน มีเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร ด้านการรับรู้และความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ น่าจะเป็นเพราะว่าการพัฒนาบุคลากรโดยส่วนใหญ่ที่องค์กรเป็นผู้ดำเนินการ จะกำหนดบุคคลที่จะเข้ารับการพัฒนาตาม ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบจากงานมิได้ เป็นไปตามความสมัครใจ ดังนั้นบุคลิกภาพจึงไม่มีผล ทั้งการรับรู้และความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร จากผลการวิจัยของ นิพนธ์ แจ้งเอี่ยม (2519:51-53) ได้ศึกษาบุคลิกภาพแสดงตัวความสามารถในการแสดงออกความเชื่อมั่นในตนเองและความภาคภูมิใจในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่าคนที่มีบุคลิกภาพแสดงตัวความสามารถในการแสดงออกมา จะมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ส่วนคนที่มีบุคลิกภาพแสดงตัวน้อย (เก็บตัว) จะมีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำ จะมีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำ

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงานของพนักงานที่มี ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงานหน่วยงาน จำนวนปีที่ทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และบุคลิกภาพ

4.1 ด้านอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ที่วางไว้น่าจะเป็นเพราะว่า ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีและสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานมากขึ้น สิ่งแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศต่าง ๆ ขยายตัวมากขึ้น ประกอบกับหน่วยงานได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงน่าจะเป็นเหตุผลหนึ่งที่พนักงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการทำงานในตำแหน่งที่ดำรงอยู่ เพื่อให้ตนเองมีความรู้ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ และเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา โดยกลุ่มอายุต่างกัน ไม่ใช่ตัวแปรที่สำคัญที่ทำให้ ความต้องการความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการทำงาน แตกต่างกันอย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรี อนันต์นพคุณ (2534:บทคัดย่อ) ศึกษาการปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพของผู้บริหาร วิทยาลัยพยาบาลสังกัดงานวิทยาลัยพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่าระดับการปฏิบัติงานการพัฒนาคุณภาพของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลที่ปฏิบัติจริง ตามทักษะของอาจารย์ที่มีอายุต่างกันโดยรวม ไม่แตกต่างกัน น่าจะเข้าใจว่าตัวแปรด้านอายุมิได้เป็นตัวแปรที่กำหนดความต้องการ ความรู้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ

4.2 ด้านระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ความเข้าใจและด้านทักษะในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามความสมมติฐานที่วางไว้ น่าจะเป็นเพราะว่าในการทำงานนั้นจะต้องมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับแหล่งความรู้ในปัจจุบันมีอยู่ด้วยกันอย่างหลากหลาย ไม่จำเป็นจะต้องศึกษาจากสถาบันเท่านั้น ซึ่งการพัฒนาตนเองจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิตและหน้าที่การงานเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ชาญชัย ลีวีระสิมา (2521:15) โดยธรรมชาติแล้วคนเรามีความต้องการอยู่เสมอเมื่อมีความต้องการ เกิดขึ้นก็พยายามที่จะแสวงหาวิถีทางที่จะบรรลุถึงความต้องการนั้นและถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับการตอบสนองก็就会有ความต้องการใหม่ๆ เกิดขึ้นมามีที่สิ้นสุด จากธรรมชาติของมนุษย์นี้เอง จึงน่าจะเป็นเหตุผลหนึ่งที่พนักงานมีความต้องการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงานอยู่ตลอดเวลา โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกันไม่ใช่ ตัวแปรที่สำคัญ ทำให้ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร แตกต่างกันอย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จามิกร นิภากุล (2540:118) การศึกษาความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของ นักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด พบว่านักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในระดับปฏิบัติ ที่มีกลุ่มวุฒิการศึกษาต่างมีความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4.3 ด้านระดับพนักงานพบว่า พนักงาน ที่มีระดับพนักงานต่างกันมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ความเข้าใจและด้านทักษะในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ น่าจะเป็นเพราะว่าองค์กรได้มีการกำหนดขอบข่ายของงานที่ต้องปฏิบัติและรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน ตามตำแหน่งซึ่งพนักงานแต่ละระดับจะต้องปฏิบัติ

ตามหน้าที่ความรับผิดชอบและตำแหน่งเป็นสิ่งที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับจากองค์การ ตำแหน่งที่ได้รับจะบ่งบอกถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับด้านความรู้ความสามารถของบุคคลจากองค์การ ความต้องการขั้นพื้นฐานของมาสโลว์ (Maslow, 1954:80) ที่ว่า โดยทั่วไปมนุษย์ทุกคนต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตซึ่งจะทำให้มีโอกาสเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป ด้วยสาเหตุนี้จึงน่าจะเป็นเหตุผลหนึ่งที่พนักงานมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด สอดคล้องกับการวิจัยของ ศิริมา ปาณทรังดานนท์ (2527: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์แห่งประเทศไทย พบว่าธนาคารทุกแห่งมีนโยบายที่จะพัฒนาเริ่มตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน และพัฒนาเมื่อพร้อมขยายสาขา รวมทั้งเพื่อเตรียมป้องกันการแข่งขันกับพนักงานระดับบริหารที่จะรับช่วงและสืบทอดในกรณีที่มีตำแหน่งว่างลง พนักงานเกือบทั้งหมด (99.48%) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นสิ่งจำเป็นและต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้สูงขึ้นนอกเหนือจากค่าตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑา นราทร (2538:79) พบว่าข้าราชการในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ ที่มีความแตกต่างกันด้านตำแหน่งระหว่างกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ มีความต้องการพัฒนาบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

4.4 ด้านหน่วยงาน พบว่า พนักงาน ที่มีหน่วยงานต่างกันมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจและด้านทักษะในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ น่าจะเป็นเพราะว่าตามแผนอัตรากำลังคนในองค์กรมีการแต่งตั้ง (ย้าย) พนักงานในแต่ละหน่วยงาน สับเปลี่ยนงานเพื่อเป็นการเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน ซึ่งพนักงานเหล่านี้จะต้องเรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมายใหม่ ดังนั้นพนักงานในแต่ละหน่วยงานจึงมีความต้องการความรู้ความเข้าใจและทักษะเพื่อพัฒนาการทำงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนั้น วิวัฒนาการต่างๆในการทำงานก็มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ พนักงานทุกหน่วยงานจึงมีความต้องการไม่แตกต่างกัน เพื่อส่งเสริมตนเองให้มีโอกาสได้เข้าสู่ตำแหน่งที่มีระดับสูงต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จามิกร นิภากุล (2540:119) การศึกษาความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด พบว่านักวิชาการศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ตามฝ่ายที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันมีความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.5 ด้านจำนวนปีที่ทำงานพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ความเข้าใจในด้านทักษะในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ น่าจะเป็นเพราะว่าองค์กรมีการจัดเตรียมแผนการพัฒนาบุคลากรตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่เสมอ ทั้งนี้จะมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีจำนวนปีที่ทำงานนานๆ จะมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งในระดับสูง มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่มากขึ้น ทำให้เกิดการ

เตรียมพร้อมที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ นอกจากนี้สภาวะการณ์ปัจจุบันเป็นยุคของการเรียนรู้ ซึ่งเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ไม่มีวันจบสิ้นเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทต่อการปฏิบัติงาน ในปัจจุบันเพิ่มขึ้นพนักงานที่มีอายุงานต่างกันอยู่ในสิ่งแวดล้อมอย่างเดียวกันซึ่งน่าจะเป็นเหตุผลหนึ่งที่เป็นสิ่งกระตุ้นพนักงานมีความต้องการที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนเอง จากผลการวิจัยของ ประภาศรี อัมวณิช (2537:233) พบว่าข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลาง กลุ่มมีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี ตั้งแต่ 5-10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความต้องการพัฒนาตนเอง โดยรวมและรายด้าน คือ ด้านความรู้ทั่วไปและความรู้วิชาชีพเฉพาะทาง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.6 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า พนักงาน ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่างกันมีความต้องการ ในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ น่าจะเป็นเพราะว่า พนักงานทุกคนมีความต้องการที่จะพัฒนาความเป็นตัวของตัวเอง อันได้แก่ความสามารถ ความเฉลียวฉลาด สำหรับในด้านการทำงานก็ได้แก่ด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงาน นอกจากนี้ความต้องการของคนเรานั้นจะมีอยู่เสมอ เมื่อมีความต้องการใหม่ๆเกิดขึ้นมาอีกไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ (สรวงศ์ โค้วตระกูล,2537:116-117 ; อ้างอิงมาจาก MASLOW,1970 :35-47) มนุษย์มีความต้องการและเป็นความต้องการไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ไม่มีวันสิ้นสุด ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้น ความสำคัญเมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันทีซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สมจิตร แก้วเกรียงไกร (2538:115) พบว่าเมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในงานกับปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้บริหารการพยาบาลที่มีการอบรมทางการบริหารแตกต่างกันมีแรงจูงใจในงานไม่แตกต่างกัน

4.7 ด้านบุคลิกภาพ พบว่าพนักงาน ที่มีบุคลิกภาพต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรในด้านความรู้ความเข้าใจและด้านทักษะในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ น่าจะเป็นเพราะว่าบุคลิกภาพเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคลให้มีบุคลิกภาพเก็บตัวหรือ แสดงตัว หากความต้องการของบุคคลนั้นเป็นความปรารถนาอย่างถาวรในสภาวะหรือเงื่อนไขเฉพาะอย่างของบุคคลซึ่งความต้องการด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงาน จะส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ ดังนั้นบุคลิกภาพต่างกัน จึงไม่มีผลต่อความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ ริดดิ้ง (Ridding ,1967:397) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับผลสัมฤทธิ์ในวิชาภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์ของนักเรียน

โรงเรียนแมนเชสเตอร์ พบว่าความมั่นคงทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง แต่ลักษณะชอบเก็บตัวมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ

ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด

1. ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ปัญหาด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการฝึกอบรม การศึกษาต่อและกิจกรรมเสริม สรุปประเด็นอภิปรายได้ดังนี้

1.1 ด้านการฝึกอบรม พบว่า ปัญหาที่มีความถี่มากที่สุดคือ การจัดหลักสูตรไม่ตรงกับความต้องการของพนักงานและสภาพที่แท้จริงของปัญหา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความต้องการและปัญหาในการทำงานของพนักงานไม่ชัดเจน ซึ่งจะเป็นในเรื่องของการสื่อสารความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม เช่น พนักงาน ผู้จัดการ วิทยากร ซึ่งปัญหานี้ อุษณีย์ ชิตชอบ (2528:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการบริหารงานบุคคลของ บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด พบว่าข้อบกพร่องของการฝึกอบรม คือ อัตราที่ส่งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไม่เพียงพอ ไม่มีการสำรวจวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมและปัญหาเกี่ยวข้องกับการวิทยากร รองลงมาคือพนักงานไม่สามารถเข้าร่วมได้จำนวนมากทั้งนี้เพราะว่าเพื่อประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคลากร จึงมีการกำหนดคุณสมบัติและจำนวนผู้เข้าร่วม นอกจากนั้นงบประมาณมีจำกัด ดังนั้นจึงไม่สามารถให้ทุกคนเข้าร่วมได้

ข้อเสนอแนะ เมื่อมีพนักงานเข้ารับการอบรมแล้วควรมีการนำความรู้ที่นำมามีถ่ายทอดให้พนักงานหน่วยอื่น ทั้งนี้จะได้มีแนวทางใหม่ให้ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและปฏิบัติซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน นอกจากนี้การเลือกวิทยากรเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จหรือไม่ ควรมีการจัดทำแผนการอบรมที่ชัดเจน จัดทำแผนระยะสั้นและระยะยาวเพื่อให้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างมีระบบและได้ผลสามารถพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ จากแนวคิดของ ประชุม รอดประเสริฐ (2528:135) ที่ว่า การพัฒนาบุคลากรนั้น ควรจะมีการกระทำอย่างต่อเนื่องตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือเมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้น เช่นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวิธีทำงานใหม่ๆ เป็นต้น

1.2 ด้านการศึกษาต่อ พบว่าปัญหาที่มีความถี่มากที่สุดคือ เวลาทำงานของพนักงานไม่สัมพันธ์กับเวลาในการจัดการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาต่างๆ ทั้งนี้เนื่องจากวันและเวลาทำงานของพนักงาน บางตำแหน่งงานมีการทำงานเป็นกะ ซึ่งไม่สามารถกำหนดเวลาทำงานที่แน่นอนได้ นอกจากนี้สถานที่ทำงานตั้งอยู่ห่างไกลจากสถาบันการศึกษาหรือหากมีสถาบันการศึกษาก็อาจจะไม่มีสาขาวิชาที่ต้องการศึกษา และปัญหาการจราจรในปัจจุบันส่งผลต่อเวลาที่ใช้ในการเดินทางเป็นอย่างมาก จากการวิจัยของ จำเนียร ชุณหโสภาค (2539:1251) เรื่องทัศนคติของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการต่อการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านการลาศึกษาต่อ ข้าราชการสายสนับสนุนวิชา

การในสายงานนี้ยังขาดความจริงจังจากผู้บริหารในการสนับสนุนให้มีการศึกษาที่สูงขึ้นและมหาวิทยาลัยควรกำหนดแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการลาศึกษาต่อให้ชัดเจน รวมทั้งควรให้ความสนใจในการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากการลาศึกษาต่อและรวมไปถึง การขาดการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยในการจัดสรรตำแหน่งที่เหมาะสมให้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเวลาทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นอุปสรรคในด้านการศึกษาต่อ แนวทางหนึ่งที่สามารถส่งเสริมให้พนักงานได้ศึกษาต่อคือ จัดเวลาทำงานให้เหมาะสมกับเวลาเรียนอาจโดยการสับเปลี่ยนเวลาทำงานกับเพื่อนร่วมงานตามความจำเป็น หรือการลาเพื่อการศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้การศึกษาใช้ระยะเวลานานค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ดังนั้นถ้ามีกองทุนจากองค์กรหรือนโยบายในการศึกษาต่ออย่างชัดเจน ก็จะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อมากขึ้น

1.3 ด้านกิจกรรมเสริม พบว่า กิจกรรมเสริมที่ดำเนินการจัดมีน้อยเกินไป ทั้งนี้เนื่องจากการจัดกิจกรรมมีวัตถุประสงค์ไม่ชัดเจนและการดำเนินการไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้งานด้านกิจกรรมเสริมไม่มีผู้รับผิดชอบและงบประมาณค่อนข้างจำกัด

ข้อเสนอแนะ ควรจัดกิจกรรมที่คลายความเครียดเพราะการพัฒนาบุคลากรด้านอื่นๆ จะเป็นในด้านความรู้ทักษะในการทำงาน ซึ่งจะต้องใช้สมาธิอย่างมากกิจกรรมเสริมจึงควรเป็นสิ่งที่คลายเครียดและใช้เวลาไม่นานเกินไป นอกจากนี้ก็จัดให้อยู่ในขอบเขตของการทำงานก็จะเป็นการดีมาก

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาด้านความต้องการในการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการทำงาน

2.1 ปัญหาความต้องการ ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน พบว่าเกิดปัญหาด้านการสื่อสารทั้งนี้ อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านต่างๆ อันได้แก่ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การขาดความรู้ที่ถูกต้องในการทำงาน ซึ่งอาจจะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบหรือมีการลาออก ซึ่งส่งผลให้มีการสอนงานกันขึ้นโดยไม่มีเอกสารคู่มืออย่างชัดเจนเมื่อเวลาผ่านไปก็อาจจะทำให้เกิดความไม่แน่ใจ ในความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่นั้นถูกต้องหรือไม่ พนักงานขาดความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ จะเห็นว่าปัจจุบันวิวัฒนาการด้านคอมพิวเตอร์นั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงส่งผลต่อการเรียนรู้ของพนักงานอีกทั้งงบประมาณในการจัดหาจัดซื้อก็มีจำกัดไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเต็มที่ จากการวิจัยของ ชัยรัตน์ ศรีรัตนะ (2542:88) เรื่องความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปัญหาที่มีความถี่มากที่สุด คือขาดความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์มากที่สุด รองลงมาคือขาดความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานและการจัดระบบงาน

2.2 ปัญหาความต้องการด้านทักษะในการทำงาน พบว่าพนักงานไม่ได้มีการฝึกทักษะอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากการฝึกทักษะในการทำงานนั้นไม่จำเป็นต้องมีการจัดดำเนินการอย่างเป็นทางการ จากการปฏิบัติงานในแต่ละวันก็ถือว่าเป็นการฝึกทักษะความชำนาญอย่างหนึ่งแต่ทว่าการปฏิบัตินั้น อาจจะยังไม่ชัดเจนในด้านหลักการและความถูกต้อง รองลงมาคือ ขาดผู้ชำนาญในการฝึกทักษะในการทำงานด้านต่าง ๆ อาจเป็นเพราะว่ายังไม่มีการจัดฝึกทักษะในการทำงานอย่างเป็นทางการส่วนมากจะเป็นการฝึกทักษะในขณะที่ปฏิบัติงานมากกว่า ดังนั้นจึงยังไม่มีภาระวิทยากรหรือผู้ชำนาญการในแต่ละด้านกันอย่างจริงจัง ซึ่งเชื่อแน่ว่าในแต่ละหน่วยงานจะมีผู้ชำนาญการตามความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ในการทำงานด้านนั้นๆ

ข้อเสนอแนะ ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงาน ควรจะมีการจัดฝึกอบรมโดยผู้ชำนาญการมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนและต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานได้รับความรู้ ความเข้าใจเพิ่มเติม และพัฒนาทักษะในการทำงานให้เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

ในการพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นอย่างยิ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในทางที่ต้องการได้ เจตคติและความต้องการสามารถวัดและทำนายพฤติกรรมของบุคคลต่อสิ่งนั้นได้ เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุและผลที่ผลักดันให้บุคคลกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใด เพื่อหาทางป้องกันและแนวทางแก้ไข ต่อไป จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อคิดเห็นแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงเจตคติของพนักงาน ว่ามีความไม่แน่ใจว่าการพัฒนาบุคลากรจะมีผลต่อตนเองเช่นไร และให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางและความต้องการให้การพัฒนาบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อเสนอแนะ มีดังนี้

1. ควรมีการวัดและประเมินผลในการพัฒนาบุคลากร โดยภาพรวมของกลุ่มผู้เข้าอบรมและรายบุคคล มีการส่งเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ องค์การควรส่งเสริมให้พนักงานได้รับผลการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน อันส่งผลให้พนักงานเล็งเห็นความสำคัญ ของการพัฒนาบุคลากร อันก่อให้เกิดความร่วมมือและความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง

2. ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และแนวคิดต่าง ๆ ในด้านการพัฒนาบุคลากร ให้มากขึ้น ทั้งในด้านของประโยชน์ต่อตนเอง องค์กร และสังคม ขั้นตอนวิธีการพัฒนาบุคลากร และกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เป็นต้น

3. สืบเสาะ ค้นหาตัวแบบที่ดี ที่เหมาะสมหรือเสริมสร้างบุคคล เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี มีเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรในทางที่ดี รักที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะของตนเอง อย่างสม่ำเสมอ อาทิเช่น ผู้บังคับบัญชาเป็นตัวอย่างที่ดีและส่งเสริมสนับสนุนพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชาของตน

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคมมีผลต่อเจตคติในการพัฒนาบุคลากร เป็นอย่างยิ่ง ควรส่งเสริมสนับสนุนกลุ่มอิทธิพลบวก ขณะเดียวกันควรสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องหรือโน้มน้าวและเปลี่ยนแปลงเจตคติของกลุ่มอิทธิพลที่เป็นลบโดยเร็ว

5. ควรมีการสำรวจความต้องการหรือความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรในหลายแนวทางเพื่อความถูกต้องของข้อมูลในการนำมาจัดทำหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการ นอกจากนี้ควรจะมีการสรรหาวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องนั้นๆ

6. จากปัญหาด้านการศึกษาต่อ ในเรื่องของเวลาเรียน สถานที่เรียน การเดินทางและค่าใช้จ่าย เป็นอุปสรรคที่สำคัญ ควรจะมีการส่งเสริมการศึกษาที่มีต้องไปเรียนที่สถาบันการศึกษา หากเป็นการค้นคว้า อ่านตำรา หรือใช้สื่ออื่นๆประกอบการเรียน เช่น การศึกษาที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช การศึกษาทางไกล

7. จัดกิจกรรมเสริมเพื่อส่งเสริมความรู้และพัฒนาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน โดยดำเนินการในรูปแบบต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

8. ด้านความรู้ความเข้าใจในเรื่องการสื่อสาร ควรสร้างแนวทางการสื่อสารให้ชัดเจน โดยระบุหรือกำหนดเป็นเอกสารตำรา คู่มือ ตลอดจนมีการอธิบายวิธีการใช้เพื่อการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

9. ควรมีการจัดฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ปีละ 1-2 ครั้ง เพื่อทบทวนความรู้เดิมและพัฒนาความรู้ใหม่ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

10. สร้างบุคลากรภายในองค์กร เพื่อเป็นวิทยากรในการฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงาน ในสาขาวิชาชีพต่างๆโดยเฉพาะ เพื่อเป็นการส่งเสริมความรู้ให้พนักงานได้อย่างต่อเนื่องและบุคลากรภายในองค์กร มีความเข้าใจระบบการทำงานภายในองค์กร เป็นอย่างดี ซึ่งจะสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ตรงประเด็นตามที่ต้องการ การสร้างวิทยากรภายใน ยังส่งผลต่อการประหยัดค่าใช้จ่ายได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ เจตนาในการพัฒนาบุคลากร ตามทฤษฎีของ Triandis ซึ่งจะครอบคลุมพฤติกรรมในทุกด้าน
2. ควรศึกษาสภาพและปัญหาในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)
3. โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างเจตคติต่อการพัฒนาตนเอง ของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมลรัตน์ หล้าสูงรังษ์. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527.

กาญจนา ควรสุมภา. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแสดงตัว-เก็บตัว ความรู้สึกผิดชอบและคุณธรรมแห่งพลเมืองดี. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร, 2516. อัดสำเนา.

กิติมา ปรีดีดีลิก . ทฤษฎีการบริการองค์กร . กรุงเทพฯ : 2529.

กรองจิตต์ พรหมรักษ์. แรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด โรงเรียนมัธยมศึกษาที่ได้รับรางวัลและไม่ได้รับรางวัล. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529. อัดสำเนา.

เครือวัลย์ ลีมอภิชาติ. หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและพัฒนา : แนวทางการวางแผนการเขียนโครงการและการบริหารโครงการ. กรุงเทพฯ : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.

จรรยา นราดร. ความต้องการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2538.

จำเนียร จวงตระกูล. คู่มือปฏิบัติการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2531. อัดสำเนา.

จำเนียร ชุณหโสภาค. ทัศนะของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ ต่อการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.

ฉลอง ภิมย์รัตน์. กระบวนการกลุ่ม. ภูเก็ต : โรงพิมพ์วิทยาลัยครูภูเก็ต, 2521.

ชฎาภา ประเสริฐทรง. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2542. อัดสำเนา.

ชาญชัย ลิวิตรังสีมา. การพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2521.

ชูชีพ อ่อนโคกสูง. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : วรวิมลการพิมพ์ 2518.

ชูชัย สมितिไกร. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ :

ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2540.

โชติ เกิดบัณฑิต. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในสถานอนามัย ระดับตำบล จังหวัดราชบุรี. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.

✓ โชค บำรุงพงษ์. ความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : การศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดพิษณุโลก ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2536. อัดสำเนา.

เชิดศักดิ์ โฉวาสินธ์. การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร, 2520. อัดสำเนา.

เชียวชาญ อังศุวัฒนกุล. มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล : การเมือง ค่านิยมและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2530.

ชัยรัตน์ ศรีรัตนะ. ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ อำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2542. อัดสำเนา.

ชัยศักดิ์ เกษามูล. ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2534. อัดสำเนา.

ฐิระ ประवालพฤษ. ตำราเอกสารวิชาการ. กรุงเทพฯ : การศาสนา กรมการศาสนา, 2528.

ฉนัย เทียนพุ่ม. การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

✓ ดวงเดือน พันธุมนาวัน. "ธรรมชาติของทัศนคติกับการวัดทัศนคติ" ในชุดเอกสารประกอบการฝึกอบรมการวิจัยขั้นสูงทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, มปป.

ทวีป อภิลิทธิ. การศึกษานอกโรงเรียน. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู, 2522.

ทศพร มณีศรีขำ และนิรันดร์ จุลทรัพย์. การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลิกภาพแสดงถึงความวิตกกังวล ความเชื่อมั่นในตนเองและคุณธรรมแห่งพลเมืองดีของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. มหาวิทยาลัยทักษิณ : ปัตตานี, 2542. อัดสำเนา.

ทองนวล ภูประเสริฐ. การศึกษาทางเจตคติของบุคลากรทางการประถมศึกษาที่มีต่อเด็กที่มีความต้องการพิเศษ และต้องการเรียกร้อง. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.

- ธีระพร อูวรรณโณ. “การวัดทัศนคติ : ปัญหาในการใช้เพื่อทำนายพฤติกรรม” วารสารการวัดผลการศึกษา. 15-35; พฤษภาคม – สิงหาคม 2528
- ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2535.
- นิพนธ์ แจ้งเอี่ยม การศึกษาศิลปะภาพแสดงตัว ความเชื่อมั่นในตนเองและความภาคภูมิใจในตนเองของนักเรียนชั้น ม.ศ.3 ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดอุดรดิตถ์.
ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2519. อัดสำเนา.
- นงเยาว์ กอสนาน. การนำความรู้และทักษะจากการฝึกอบรมไปใช้ของครูผู้สอนภาษาอังกฤษที่ผ่านการฝึกอบรม ตามหลักสูตรของศูนย์การพัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ กรมสามัญศึกษา. ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2540. อัดสำเนา.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. ก้าวเข้าสู่ผู้บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อนงค์ศิลป์, 2525.
----- หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์กรุงเทพ, 2529.
- นวลละออ สุภาพล. ทฤษฎีบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527.
- น้อย ศิริโชติ. เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2524.
- เนืองนิตย์ จำแก้ว. การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของครูโรงเรียนร่วมพัฒนาการใช้หลักสูตรมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 7. ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2539. อัดสำเนา.
- บุญเหลือ กองทอง. ความต้องการได้รับการพัฒนาสมรรถภาพในการทำงานของบุคลากรในวิทยาลัยสังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 9,10,และ11. ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.
- ประคอง เกื้ออนการ. การศึกษาศิลปะภาพของศึกษานิเทศก์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติโดยใช้แบบสอบถามบุคลิกภาพ 16. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2520.
- ประกาศรี อิมวณิช. การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.
- ✓ ประสิทธิ์ โชติกวณิชย์. การบริหารการบริการ : พัฒนาอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี กรุงเทพฯ : สถาบันข้าราชการพลเรือน สำนักงาน กพ, 2536.

ปัทมา สุทธนารักษ์. ความต้องการในการฝึกอบรมผู้บริหารระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณี
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซ็ท, 2532.

เปรมชัย สโรบล. เหตุจูงใจในการศึกษาต่อโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าของนักเรียน
เตรียมทหาร. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.

พนัส หันนาคินทร์. การบริหารบุคลากรในโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์,
2530.

พยอม วงศ์สารศรี. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการสถาบันฯ.
มปป.

พัฒน์ สุจ้านงค์. หลักการฝึกอบรม แบบใหม่. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2523.

พิจิตร ชาวนปรีชา. เจตคติที่มีต่อวิชาพลศึกษาของนักเรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6
ในโรงเรียนกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 7. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2540. อัดสำเนา.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 2
(ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531.

ไพบุลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ. วิทยาการจัดการและพฤติกรรมบริหารองค์การ.
กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2521.

มานพ แก้วขาว. การศึกษาการพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยม
ศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดพัทลุง. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.

เมธี ปิไลนธนาพันธ์. การบริหารบุคคลในวงการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์,
2525.

ไมตรี ทองประวดี. การบริหารงานฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : แผนตำราและสื่อการสอน วิทยาลัย
ศรีปทุม, 2529.

ระจิต ตรีพุทธิรัตน์. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของนิสิตวิทยาลัยวิชาการ
ศึกษาปทุมวัน กับการรับรู้ ที่มีต่ออาจารย์ผู้ใหญ่. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2511. อัดสำเนา.

รวีวรรณ อิงคนรักษ์พันธ์. การวัดทัศนคติเบื้องต้น. มปป. 2533.

รังรอง ศรีทองดี. แรงจูงใจในการศึกษาต่อของนิสิตปริญญาโทภาคพิเศษ. ปรินิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา.

- วันเพ็ญ อายุการ. การศึกษาลักษณะและความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่แสดงออกถึงบุคลิกภาพภาพเก็บตัวหรือแสดงตัว กับการยอมรับตนเอง และผลสัมฤทธิ์ของการเรียนของนักเรียนวัยรุ่นในโรงเรียนรัฐบาลในจังหวัดธนบุรี. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร, 2539.อัดสำเนา
- วาสนา สิงห์โกวิท. เทคนิคการพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ, มปป.
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2538.
- วิน เชื้อโพธิ์หัก. การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2537.
- วิสิน พิษิตปัจจา. การพัฒนาบุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ภาคเอกชน ในเขตภาคเหนือ. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2536. อัดสำเนา.
- วีรกุล จินดาโชติ. ความต้องการพัฒนาทักษะการบริหารของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529. อัดสำเนา.
- ศจี อนันต์นพคุณ. การปฏิบัติงานการพัฒนาคณาจารย์ของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล สังกัดงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุขในภาคใต้ของประเทศไทย. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2535. อัดสำเนา.
- ศักดิ์ สุนทรมณี. เจตคติ. กรุงเทพฯ : รุ่งรัตน. 2531.
- ศรีธรรม ธนะภูมิ. พัฒนาการทางอารมณ์และบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.
- ศรีรัตน์ บุญอริยะ. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์และข้าราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อแบบผู้นำ. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต, 2527.
- สมาน รังสิโยภักษ์. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ., 2522
- สุชา จันท์ธอม. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช. 2524
- สุดา อิงคพันธ์. การว่างงานและการพัฒนาบุคคล. สงขลา : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการ.
- สุเทพ ธรรมภิบาลอุดม. "การประหยัดในการบริหารงานบุคคล", ข้าราชการ. 1:27-28 ; มกราคม 2524.
- สุธีระ ทานตวนิช. บทบาททางวิชาการของอาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน ปีการศึกษา 2517 ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2519. อัดสำเนา.

สมชัย ศิริธัญญารัตน์. ทักษะการปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ตามต้องการของบุคลากรสำนักงาน
ศึกษาธิการอำเภอในเขตการศึกษา 5. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา.

สุพัตรา สุภาพ. เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ,
2536.

สุศักดิ์ หลาบมาลา. จิตวิทยาการปรับตัว. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์ฯ. 2523.

สุรางค์ ไคว์ตระกูล รายงานความก้าวหน้าเรื่องการศึกษาเด็กในโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พระนคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

สุวัจชัย สมไพบูลย์. แนวโน้มการจัดการทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ : หจก.แซมเบอร์กราฟฟิค,
2539.

สุสินี อินทสว่าง. การศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของเด็กวัยรุ่นในสถานพินิจและคุ้มครอง
เด็กกลางกับเด็กวัยรุ่นในโรงเรียน ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. วิทยาลัยวิชาการศึกษา
ประสานมิตร, 2516. อัดสำเนา.

สมชาติ กิจยรรยง. เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น,
2537.

สมชาติ คงพิกุล. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อ
องค์การของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์.
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537.
อัดสำเนา.

สมทรง สุวรรณเลิศ. "แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI ของ H.J. Eyesenck". วารสารจิตแพทย์แห่งประเทศไทย. ปีที่14 ฉ.1 ; มกราคม-กุมภาพันธ์ 2512.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2524.

สมหวัง คุรุรัตน์. การฝึกอบรมหลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยี
ทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539.

โสภา ชูพิกุลชัย และอรทัย ชื่นมนุญย์. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศาสนา. มปป.

เอนกกุล กรี่แสง เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา พิษณุโลก : แผนก
เอกสารการพิมพ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ , 2521.

อรุณ รัชธรรม. ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ : การบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช,
2524.

อารี เพชรผุด. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ม.ป.ป.

อุษา แท้สุจิ. ความพึงพอใจของอาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อโอกาสก้าวหน้าทางวิชาการ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.

อรนิตย์ ญาณศิริ. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ คณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. 2539. อัดสำเนา.

Areiniega, Buillermo Mignel, "Teacher In - Service Education Model,"

Dissertation Abstracts. International, 33 (3) : 1052-a ; September, 1972.

Clark, Allen Romaine, "A Teacher Evaluation of Selected Method of In-Service Education," Dissertation Abstracts. 6(31) : 2767-A ; Decemenber, 1970.

Davis, Kieth and John W. Newstrom. Human Behavior at Work. 8th ed. New York : Mc Graw-Hill, 1989.

Ernest R. Hilgard, Introduction to Psychology, Harcourt, New York, Brace and World Inc., 1962, D. 614.

Freedman, J.L. and others. Social Psychology. 4rd. New Jersey : Prentice-Hull, Inc, 1970.

French, Wendell. The Personnel Management Process. 3re ed. Boston : Houghton Miff in, 1974.

Graig C. Pinder. Work Motivation : Theory Issues and Application Clondon : Scott foresman and Company (984) P.84

Good, O.R. An Analysis of Faculty Motivation to Work in the North Carolina Community College System. Doctor's thesis, Raleigh : North Carolina State University at Raleigh, 1973. Photocopied.

Herzberg, Frederick B., and Babara B. Synderman, The Motivation to Work, New York : John Wiley and Sons, 1975.

J. Freeman, et.al., Social Psychology, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice – Hull Inc., 1970, P.247

Johnstors, D.J. Teacher In-Service Education. New York: Program Press, 1971.

Katz, Robertl. "Skill of an Effective Administrator" Harvard Business Review. January-February, 1955.

Maslow, A.H. Motivation and Personality. New York : Harper and Brothere, 1954.

Menges, Robert J. and Judy Levison. Teaching Improving and Instructional Quality. Washington, D.C : American Association for Higher Education, 1980.

- Prall, Charles E. and Leslie C. Cushman. Teacher Education In-Service Washington, D.C. : American Council in Education, 1954.
- Ponery, Edward C. "What Is Going on is in Teacher Education," The Education Digest. 5 (12) : 32-36 ; January, 1976
- Redding, L.W. "An Investigative of Personality Measure Associated With over and Under Achievement in English and Arithmetic, the British Journal of Educational Psychology. 37: 397-398; November, 1967
- Spears, Harold, Improving the Supervision of Instruction. New York : prentice – Hull, 1953.
- Waren, Feinborg Norvin. "Analysis of Guidance for In-service Teacher Education Practice In. Selected School Grade 5-9," Dissertation Abstracts. 6(35):3562-A ;December, 1974.
- Welch, Joseph John. "The Leadership Style of the massachusetts school Superintendents, "Dissertation Abstracts International. 43(2) : 335-A ; August, 1982.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม เรื่องการศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนา
บุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถาม

คำอธิบายในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา **ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้ม พฤติกรรมของท่านที่มีต่อการพัฒนาตนเอง** และความต้องการในการพัฒนาด้านความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการทำงานของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยกิจกรรมหลักในการพัฒนาบุคลากร 3 ด้าน คือการฝึกอบรม การศึกษาต่อ และการกิจกรรมเสริม

แบบสอบถามฉบับนี้มี 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆของท่าน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติของท่านที่มีต่อการพัฒนาตนเอง ในด้านการ ฝึกอบรม การศึกษาต่อและกิจกรรมเสริม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาตนเอง ด้านความรู้ความ เข้าใจและทักษะในการทำงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามตามความรู้สึที่แท้จริงของท่าน มากที่สุด คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

นางสาวบังอร ศรีดำ

นักศึกษาปริญญาโท เอกจิตวิทยาการแนะแนว

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถามตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ของท่าน

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อซึ่งเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ของท่าน

แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง []

1. ระดับอายุ [] ต่ำกว่า 25 ปี
[] ตั้งแต่ 25-29 ปี
[] ตั้งแต่ 30-40 ปี
[] มากกว่า 40 ปีขึ้นไป
2. ระดับการศึกษา [] ต่ำกว่าปริญญาตรี
[] ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป
3. ระดับพนักงาน [] พนักงานระดับต้น ได้แก่ ระดับ 1.1 - 3.2
[] พนักงานระดับกลาง ได้แก่ ระดับ 4.1 - 5.2
[] พนักงานระดับสูง ได้แก่ ระดับ 6.1 ขึ้นไป
4. หน่วยงาน [] การผลิต
[] ช่อมบำรุง
[] คลังสินค้า
[] ความปลอดภัย/ประกันคุณภาพ
[] วิศวกรรม
[] ธุรกิจบุคคล/สำนักกรรมการผู้จัดการ /จัดซื้อ
[] ออกแบบ
[] บัญชีการเงิน
[] ฝ่ายขาย/คอมพิวเตอร์
5. จำนวนปีที่ทำงาน [] ต่ำกว่า 5 ปี
[] ตั้งแต่ 5-10 ปี
[] มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

โปรดแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลากร โดย
การฝึกอบรม การศึกษาต่อ และกิจกรรมเสริม

1. ปัญหาด้านการฝึกอบรม _____

 ข้อเสนอแนะ _____

2. ปัญหาทางการศึกษาต่อ _____

 ข้อเสนอแนะ _____

3. ปัญหาด้านกิจกรรมเสริม _____

 ข้อเสนอแนะ _____

ข้อ	ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร	ระดับที่มีอยู่					ระดับที่ต้องการพัฒนา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38	ทักษะในการบริหารองค์กรสมัยใหม่										
39	ทักษะในการทำงานเป็นทีม										
40	ทักษะในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน										
41	ทักษะในการจัดระบบงานในหน่วยงานที่เหมาะสม										
42	ทักษะการพูดติดต่อประสานงาน										
43	ทักษะในการจัดเก็บเอกสาร										
44	ทักษะในการแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน										
45	ทักษะในการวางแผนการทำงาน										
46	ทักษะในการบริหารเวลา										
47	ทักษะในการควบคุม ตรวจสอบ และรายงานผลการปฏิบัติงาน										
48	ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลในการทำงาน										
49	ทักษะในการแก้ปัญหาคัดแย้งของผู้ร่วมงาน										
50	ทักษะในการเขียนบทบาทหน้าที่การทำงาน										

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลากร
ในด้านความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงาน

1. ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

2. ปัญหาด้านทักษะในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 4**คำชี้แจง**

แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อซึ่งเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ในการปฏิบัติงานของท่าน แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับแรงจูงใจในการทำงาน” ตามความคิดเห็นของท่านที่มากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับแรงจูงใจในการทำงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ท่านมีความภูมิใจในผลงานที่ท่านได้ปฏิบัติ					
2.	เมื่อมีปัญหาท่านไม่สามารถแก้ไขปัญหาคือ					
3.	ท่านสามารถปฏิบัติงานจนปรากฏผลงานที่เด่นชัด					
4.	ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
5.	ข้อเสนอแนะของท่านมักจะไม่ได้รับการพิจารณา					
6.	ผู้ร่วมงานไม่เห็นประโยชน์และความสำคัญของงานที่ท่านปฏิบัติ					
7.	ผู้ร่วมงานเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความสามารถ					
8.	งานของท่านเป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ					
9.	ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานอื่นได้เป็นอย่างดี					
10.	งานของท่านต้องได้รับความเห็นจากผู้บังคับบัญชา					
11.	งานที่ท่านรับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ					
12.	งานที่ปฏิบัติต้องติดต่อกับคนจำนวนมาก					
13.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีปริมาณมากเกินไปจนเกิดความรับผิดชอบ					
14.	งานของท่านต้องทำอย่างรัดกุมรอบคอบ					
15.	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถที่ปรากฏจากผลงานในหน้าที่					
16.	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
17.	ท่านเพิ่มพูนความรู้, ความสามารถ, ทักษะในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง					
18.	ท่านไม่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
19.	ท่านไม่สามารถเสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ได้					
20.	ท่านได้ทราบข้อมูล แผนงาน นโยบาย ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของท่าน					
21.	ในหน่วยงานของท่านขาดความยุติธรรม					
22.	เมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านไม่สามารถปรึกษาผู้ร่วมงานเพื่อช่วยแก้ปัญหาได้					
23.	ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือสนับสนุนกันเป็นอย่างดี					
24.	ในหน่วยงานของท่าน มักเกิดความเข้าใจผิดกันบ่อยครั้ง					
25.	ท่านมีความรู้สึกขาดความมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานได้นานเท่าที่ต้องการ					
26.	การพิจารณาความดีความชอบประจำปี เป็นไปอย่างยุติธรรม					
27.	ท่านรู้สึกไม่มั่นใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดำรงอยู่					
28.	สถานที่ทำงานของท่านคับแคบไม่เป็นสัดส่วน					
29.	สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานที่ล้าสมัย					
30.	สถานที่ทำงานของท่านตั้งอยู่ในสภาพที่เหมาะสมการคมนาคมสะดวก รวดเร็ว					
31.	ท่านมีเวลาพักผ่อนและเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน					
32.	เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
33.	ที่ผ่านมาท่านพอใจกับอัตราเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี					
34.	เงินเดือนที่ได้รับน้อยกว่าปริมาณงานที่รับผิดชอบ					

ตอนที่ 5**คำชี้แจง**

แบบสอบถามเกี่ยวกับ บุคลิกภาพ

โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อซึ่งเกี่ยวกับ บุคลิกภาพของท่าน แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับ “ความรู้สึกและการกระทำ” ของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	บุคลิกภาพ	ความรู้สึกและการกระทำ		
		ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
1.	ท่านรู้สึกเป็นสุข ที่ได้ทำงานที่ต้องใช้ความรวดเร็ว			
2.	ในการคบเพื่อนใหม่ ท่านเป็นฝ่ายทำความรู้จักกับเขาก่อน			
3.	ท่านทำอะไรด้วยความรวดเร็วและเชื่อมั่นในการกระทำของท่าน			
4.	ท่านมีความเห็นว่า ตัวท่านเป็นคนกระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า			
5.	เมื่อไปงานสังคม ท่านไม่ใคร่แสดงตัว			
6.	ท่านเป็นคนพิถีพิถันในการคบเพื่อน			
7.	ท่านชอบงานสังคม			
8.	ท่านชอบเป็นผู้นำของกลุ่ม			
9.	ท่านรู้สึกกระดากอาย เมื่ออยู่ต่อหน้าเพศตรงข้าม			
10.	ท่านมีความเห็นว่าตัวท่านเป็นคนทำอะไรตามสบาย			
11.	เมื่ออยู่ในกลุ่มที่มีการพบปะสังสรรค์ ท่านเห็นฝ่ายเจียบเจียน			
12.	ท่านชอบทำงานที่ต้องใช้ความตั้งใจอย่างเต็มที่			
13.	ท่านมีความเห็นว่าตัวท่านเป็นคนช่างพูด			
14.	ท่านเป็นคนเปิดเผยไม่ช่างพูด			
15.	ท่านเป็นคนเปิดเผยไม่อ้อมค้อม			
16.	ท่านไม่ชอบพูดต่อหน้าคนมากๆ			
17.	ตามปกติท่านเป็นคนมีอารมณ์ขันอยู่เสมอ			
18.	ท่านมักจะมีอะไรค้างคาพูดไม่ให้เกิดประทับใจผู้อื่น			
19.	ท่านรู้สึกกระดากอายเมื่อได้ยินเรื่องลามกอนาจาร			
20.	ท่านชอบแสดงความคิดเห็นเมื่อมีการถกเถียงกัน			
21.	ตามธรรมดาแล้ว ท่านไม่เชื่อใครง่ายๆ นอกจากคนที่สนิทสนมกันมากที่สุด			
22.	ท่านคิดว่าโลกนี้น่าอยู่			
23.	บางครั้งท่านรู้สึกว่าอารมณ์ไม่ดีทั้งๆที่มีสาเหตุไม่สมควร			
24.	เมื่ออยู่ในกลุ่มคนมากๆ ท่านรู้สึกลำบากใจที่จะหาเรื่องคุยกับคนเหล่านั้น			
25.	ในการแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็น ท่านเลือกการเขียนมากกว่าการพูด			
26.	ท่านชอบเก็บความรู้สึกของตนเองไว้			
27.	ท่านชอบทำตัวเด่น			
28.	ท่านมักจะถามคนอื่นเมื่อมีปัญหาสงสัย			
29.	ท่านมักเป็นห่วงว่าคนอื่นจะคิดไม่ดีต่อท่าน			
30.	ท่านรู้สึกประหม่า เมื่อพูดต่อหน้าคนมากๆ			
31.	เมื่อมีคนจ้องมองท่านเวลาทำงาน ท่านรู้สึกรำคาญและไม่สบายใจ			
32.	เมื่อทำความผิดในที่ชุมชน ท่านมักไม่สบายใจ			
33.	เมื่อมีเรื่องร้ายแรงที่ท่านมีส่วนเกี่ยวข้อง ท่านมักจะโทษตัวเองก่อนคนอื่น			

ภาคผนวก ข

คุณภาพเครื่องมือ แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ของแบบสอบถาม
เรื่อง การศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากร
ของ พนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)

ตาราง 27 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ของแบบสอบถามเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร
ด้านการรับรู้ผลการกระทำและความสำคัญ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	
	ด้านการรับรู้ผลการกระทำ	ด้านความสำคัญ
1	5.628	5.087
2	5.213	5.438
3	6.820	4.468
4	5.433	6.041
5	4.323	14.087
6	1.213	5.732
7	.661	8.390
8	6.914	5.256
9	5.893	8.229
10	.917	5.626
11	6.771	2.458
12	1.294	3.231
13	2.202	9.107
14	2.171	5.886
15	2.707	3.232
16	5.347	5.066
17	6.423	6.574
18	2.709	9.575
19	2.673	2.310
20	4.474	5.275
21	7.538	7.305
22	7.509	4.835
23	9.000	7.189
24	3.448	5.773

ตาราง 27 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	
	ด้านการรับรู้ผลการกระทำ	ด้านความสำคัญ
25	5.690	6.059
26	3.709	4.620

ค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ผลการกระทำ เท่ากับ .655

ค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม ด้านความสำคัญ เท่ากับ .734

ตาราง 28 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ของแบบสอบถาม ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร
ด้านความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการทำงาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	
	ระดับที่มีอยู่	ระดับที่ต้องการเพิ่ม
<u>ด้านความรู้ความเข้าใจ</u>		
1	5.170	2.792
2	2.138	3.133
3	4.813	4.496
4	3.662	1.698
5	7.141	5.107
6	6.148	14.142
7	4.454	7.722
8	2.303	8.123
9	5.558	7.168
10	6.086	9.993
11	2.767	9.675
12	1.854	11.382
13	4.820	8.764
14	9.203	7.276
15	3.491	9.397
16	5.196	10.995

ตาราง 28 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	
	ระดับที่มีอยู่	ระดับที่ต้องการเพิ่ม
17	5.670	12.094
18	3.708	9.585
19	3.541	4.435
20	4.240	8.660
21	4.529	7.298
22	3.578	7.420
23	4.027	12.370
24	9.094	13.022
25	3.286	10.998
26	5.429	10.851
27	9.112	5.951
28	6.306	6.532
29	8.796	6.345
30	13.297	9.194
<u>ด้านทักษะในการทำงาน</u>		
31	3.459	9.655
32	4.361	7.248
33	6.291	5.552
34	6.851	9.608
35	6.338	7.567
36	7.538	7.005
37	5.035	9.323
38	7.128	12.309
39	9.529	10.216
40	11.457	10.306
41	6.557	12.680
42	4.951	9.699
43	4.629	15.970

ตาราง 28 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	
	ระดับที่มีอยู่	ระดับที่ต้องการเพิ่ม
44	5.646	13.367
45	4.700	10.008
46	3.989	7.363
47	5.580	11.418
48	8.931	6.726
49	13.145	13.633
50	10.096	11.165

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ระดับที่มีอยู่
ด้านความรู้ความเข้าใจ เท่ากับ .785 และด้านทักษะในการทำงาน เท่ากับ .654
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ระดับที่ต้องการพัฒนา
ด้านความรู้ความเข้าใจ เท่ากับ .745 และด้านทักษะในการทำงาน เท่ากับ .793

ตาราง 29 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	
	แรงจูงใจในการทำงาน	บุคลิกภาพ
1	1.056	.949
2	2.039	9.400
3	.309	1.99
4	1.152	.920
5	3.074	1.577
6	4.014	4.508
7	2.585	5.560
8	3.187	5.310
9	1.063	2.350
10	.561	5.893

ตาราง 29 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	
	แรงจูงใจในการทำงาน	บุคลิกภาพ
11	.1.922	5.090
12	3.255	.859
13	1.242	7.655
14	1.828	1.365
15	4.180	9.879
16	6.117	3.482
17	.580	15.875
18	.878	1.723
19	2.521	6.313
20	1.640	2.821
21	7.592	3.133
22	1.816	.000
23	.938	2.480
24	12.031	5.686
25	7.873	6.856
26	3.534	2.956
27	3.726	2.009
28	5.566	5.733
29	3.814	.490
30	1.047	3.156
31	2.452	3.542
32	4.508	6.039
33	6.144	1.551
34	1.964	

ค่าความเชื่อมั่น ของ แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน เท่ากับ .738

ค่าความเชื่อมั่น ของ แบบสอบถามบุคลิกภาพ เท่ากับ .759

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รศ.ดร.เมธินันท์ ภิณญชน	ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว
	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
อ.ดร.นันทา สุรักษา	ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว
	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
อ.ไพศาล อันประเสริฐ	ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว
	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ภาคผนวก ง

หนังสือราชการขออนุญาตเก็บข้อมูล

ที่ ทม 1007/0627



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

14 กุมภาพันธ์ 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

- เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท โอเชียน ซาซากิกลาส จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวบังอร ศรีคำ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัทโอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูล เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตให้พนักงาน บริษัท โอเชียน ซาซากิกลาส จำกัด จำนวน 100 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามการศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2543

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวบังอร ศรีคำ ได้เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 258-4119, 664-1000 ต่อ 5644, 5646

โทรสาร. 258-4119



ที่ ทม 10/21 0696

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๘3 กุมภาพันธ์ 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวบังอร ศรีดำ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของ พนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้ พนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ประจําสำนักงานใหญ่และ โรงงาน จำนวน 500 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของ พนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนมีนาคม 2543

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวบังอร ศรีดำ ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 258-4119, 664-1000 ต่อ 5644, 5664 โทรสาร. 258-4119

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางสาวบังอร ศรีดำ
วัน เดือน ปีเกิด	4 กันยายน พ.ศ.2512
สถานที่เกิด	อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	56/15 หมู่ 7 ซอยวัดคูบอน ถนนพระยาสุเรนทร์ แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งงาน	เจ้าหน้าที่บริหารงานบุคคล แผนกบริหารงานบุคคลและสำนักงาน
สถานที่ทำงาน	บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) 75/89-90 อาคารโอเชียนทาวเวอร์ 2 ชั้น 34 ถนนสุขุมวิท 19 ซอยวัฒนา แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110 โทร 661-6556
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2530	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสามชุกรัตนโกการาม จังหวัดสุพรรณบุรี
พ.ศ.2535	ปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ (เอกจิตวิทยาและการแนะแนว) มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
พ.ศ.2542	การศึกษามหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ (เอกจิตวิทยา การแนะแนว) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

การศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน
บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ
ของ
บังอร ศรีดำ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
พฤษภาคม 2543

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อการศึกษาเจตคติและความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) และเปรียบเทียบ เจตคติและความต้องการของพนักงานบริษัท ตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และบุคลิกภาพ กลุ่มประชากร เป็นพนักงานที่กำลังปฏิบัติงาน ใน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2543 จำนวน 435 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเจตคติและความต้องการในการพัฒนาบุคลากร วิเคราะห์ข้อมูลใช้ F-test และ t-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) มีเจตคติด้านการรับรู้ผลของการพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับไม่แน่ใจ และมีเจตคติด้านความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานบริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง
3. การเปรียบเทียบเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากร ของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ตามตัวแปร ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และบุคลิกภาพ พบว่า ไม่แตกต่างกันในทุกตัวแปร
4. การเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) ตามตัวแปร ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน หน่วยงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และบุคลิกภาพ พบว่า ไม่แตกต่างกันในทุกตัวแปร

A STUDY OF ATTITUDES AND NEEDS OF EMPLOYEES TOWARD EMPLOYEE
DEVELOPMENT OF OCEAN GLASS PUBLIC COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
BANG-ON SRIDUM

Presented in partial fulfillment of the requirements
For the Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology
At Srinakharinwirot University
May 2000

This purpose of this research was designed to examine attitudes and needs of employees toward employee development of Ocean Glass Public Company Limited, and to determine the comparability of attitudes and needs toward the employee development held by the employees in regard to their age, educational levels, ordinal positions, work departments, work experiences, work motivation and personality. The population were 435 employees of Ocean Glass Public Company Limited. The research instrument was an attitudes and needs of employees toward the employee development. The data were analyzed by t-test and F-test.

The results of the study were as follows :

1. The employees' attitudes toward the perception of the benefits resulting from the employee development were in the uncertainty level, while their attitudes toward the importance of the employee development were average.
2. The employees' needs toward the employee development in matters related to work knowledge, understanding and also work skills were average.
3. No significant differences in employees' attitudes toward the employee development were found when grouped according to their age differences, educational levels, ordinal positions, work departments, work experiences, work motivation, and personality characteristics.
4. No significant differences in employees' needs toward the employee development were found when grouped according to their age differences, educational levels, ordinal positions, work departments, work experiences, work motivation, and personality characteristics.