

ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน  
บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

TRAINING NEEDS OF INFORMATION TECHNOLOGY OF EMPLOYEES  
AT MITSUBISHI MOTORS (THAILAND) CO., LTD.



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะหลักสูตรปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์

สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2554

KMITL-2011-ED-M-218-165

ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน  
บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

**TRAINING NEEDS OF INFORMATION TECHNOLOGY OF EMPLOYEES  
AT MITSUBISHI MOTORS (THAILAND) CO., LTD.**



T120432

วิไลพร พลโดก  
WILAIORN POLLOK

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน.....120432  
วัน, เดือน, ปี.....1 ส.ค. 2555

b.....
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต  
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
พ.ศ. 2554  
KMITL-2011-ED-M-213-165

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**TRAINING NEEDS OF INFORMATION TECHNOLOGY OF EMPLOYEES  
AT MITSUBISHI MOTORS (THAILAND) CO., LTD.**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN VOCATIONAL CURRICULUM  
AND INSTRUCTION**

**KING MONGKUT 'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**2011**

**KMITL-2011-ED-M-213-165**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2011**

**FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน  
บริษัท มิทซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด  
Training Needs of Information Technology of Employees at Mitsubishi  
Motors (Thailand) Co.,Ltd.

นักศึกษา นางสาววิไลพร พลโลก

รหัสประจำตัว 50063257

ปริญญา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.อำนาจ คั่งเจริญชัย

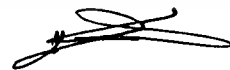
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ผศ.ดร.เลิศลักษณ์	กลินหอม	
ผศ.ดร.อำนาจ	คั่งเจริญชัย	
ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	
ผศ.ดร.ศิริรัตน์	เพชรแสงศรี	
ดร.ราชันย์	บุญธิมา	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 19 พฤษภาคม 2554 เวลา 14.00 น.

สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมรับรองแล้ว



(รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

วันที่.....27.....เดือน.....พฤษภาคม.....พ.ศ. 2554

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
ชื่อนักศึกษา	นางสาววิไลพร พลโลก
รหัสประจำตัว	50063257
ปริญญา	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
พ.ศ.	2554
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย
อาจารย์ผู้ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรูบิซิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด และเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานบริษัท มิตรูบิซิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 316 คน ซึ่งได้ใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ความต้องการฝึกอบรม เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีความเที่ยงเท่ากับ 0.85 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อแสดง ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย t - test

#### ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรูบิซิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรูบิซิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า
  - 2.1 พนักงานบริษัท มิตรูบิซิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด เพศหญิงและเพศชายมีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95
  - 2.2 พนักงานบริษัท มิตรูบิซิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

2.3 พนักงานบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05



## II

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>Thesis Title</b>	<b>Training Needs of Information Technology of Employees at Mitsubishi Motors ( Thailand ) Co.,Ltd.</b>
<b>Student</b>	<b>Miss Wilaiporn Pollok</b>
<b>Student ID.</b>	<b>50063257</b>
<b>Degree</b>	<b>Master of Industrial Education</b>
<b>Program</b>	<b>Vocational Curriculum and Instruction</b>
<b>Year</b>	<b>2011</b>
<b>Thesis Advisor</b>	<b>Assist. Prof. Dr.Amnart Tungjaroenchai</b>
<b>Thesis Co-advisor</b>	<b>Dr.Phadungchai Pupat</b>

### **ABSTRACT**

The purposes of this research were to find out training needs of Information Technology at Mitsubishi Motors ( Thailand ) Co.,Ltd. and to compare their training needs according to sex , educated level and experience of work. Samples were 316 employees of Mitsubishi Motors ( Thailand ) Co.,Ltd selected by using stratified random sampling. Questionnaires were used to collect data and reliability coefficient at 0.85 There were three aspects of training needs ; Personnel data Supporting for Knowledge and Skills and Other Suggestion. Results were analyzed using statistical package of find percentage, arithmetic mean, standard deviation and t-test of variance.

The research findings were as follows :

1. Training Needs of Information Technology of Employees at Mitsubishi Motor ( Thailand ) Co.,Ltd. as a whole and all the aspects were at medium level.

2. The result to compare their training needs as follows :

2.1 Employees at Mitsubishi Motors ( Thailand ) Co.,Ltd of different sex not showed significant difference of Training Needs

2.2 Employees at Mitsubishi Motors ( Thailand ) Co.,Ltd of different educated level not showed significant difference of Training Needs .

**2.3 Employees at Mitsubishi Motors ( Thailand ) Co.,Ltd of different experience of work showed significant difference of Training Needs in all aspect at .05 level. The result of employees for experience of work <10 years was at the average more than >/ 10 years. (  $\bar{x}$ =3.47 )**



^

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับรับความกรุณาจากคณาจารย์ และผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ได้ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่านอาจารย์ ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ท่านอาจารย์ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้ความเมตตาดูแลผู้วิจัยอย่างใกล้ชิด ผู้วิจัยทราบซึ่งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมสาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา ที่ได้ทุ่มเทอบรม สั่งสอน ให้ความรู้ คำแนะนำ แนวคิด แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ

ขอขอบพระคุณ พนักงาน ผู้บริหาร บริษัทมิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณเพื่อนๆ พี่ๆ สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่คอยให้กำลังใจ การทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณวีระพล อมรปิยะฤกษ์ ผู้เป็นแรงบันดาลใจที่สำคัญ ให้ผู้วิจัยก้าวมาศึกษา ต่อในระดับมหาบัณฑิตและมรณานะศึกษาเล่าเรียน จนสำเร็จการศึกษา

คุณคำ และประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ แก่คุณพ่อพิพัฒน์ คุณแม่คิใจ พลโลก อันเป็นที่เคารพรัก ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่เคยอบรมสั่งสอนผู้วิจัยมาตลอด

วิไลพร พลโลก

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	II
กิตติกรรมประกาศ .....	III
สารบัญ .....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 บริษัทมิติซูบิชิ มอเตอร์ส ( ประเทศไทย ) .....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม .....	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการและความจำเป็นในการ ฝึกอบรม.....	17
2.4 ความสำคัญเกี่ยวกับการฝึกอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	39
2.5งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	49
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย .....	49
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	51
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	53

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	55
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความต้องการ ความรู้เกี่ยวกับความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้รับการฝึกอบรม โดยใช้ สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามเกณฑ์ระดับความต้องการ .....	57
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความต้องการเกี่ยวกับความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมภาพรวม ที่มีความสัมพันธ์ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้ สถิติ t-test.....	60
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b> .....	70
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	70
5.2 อภิปรายผลกาวิจัย.....	73
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	74
<b>บรรณานุกรม</b> .....	76
<b>ภาคผนวก</b> .....	79
ภาคผนวก ก หนังสือราชการ .....	80
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	88
<b>ประวัติผู้เขียน</b> .....	93

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์.....	56
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศของพนักงาน มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด .....	57
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ และระดับความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรู้ .....	58
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ ความต้องการฝึกอบรมรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศของพนักงาน มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านทักษะ .....	59
4.5 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ .....	60
4.6 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรู้ จำแนกตามเพศ .....	61
4.7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านทักษะ จำแนกตามเพศ .....	62
4.8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา .....	63
4.9 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา .....	64
4.10 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านทักษะ จำแนกตามระดับการศึกษา .....	65

## VIII

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน .....	66
4.12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรู้ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน .....	67
4.13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านทักษะ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	68

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยี (Information Technology) เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะการประกอบธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงจากการดำเนินงานตามรูปแบบที่เคยปฏิบัติเข้าสู่ยุคสารสนเทศ (Information Age) ที่การดำเนินธุรกิจมีความรวดเร็วและซับซ้อน ตลอดจนมีการแข่งขันที่รุนแรงและหลากหลายรูปแบบการตัดสินใจ ต้องรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งต้องอาศัยสารสนเทศที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดความได้เปรียบต่อคู่แข่ง ดังนั้นควรต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำมาประยุกต์เข้ากับงานตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ (ฉันทภูพันธ์ เขจรนันท์ และ ไพบุลย์ เกียรติโกมล. 2548 : 12)

ระบบสารสนเทศสนับสนุนให้องค์กร มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้นหรือขยายขีดความสามารถ การให้บริการ โดยการทำให้ส่วนต่าง ๆ ขององค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นหนึ่งเดียว หรือการสนับสนุนให้มี การใช้ข้อมูลร่วมกันได้ทั่วทั้งองค์กร การสนับสนุนกลยุทธ์ในระดับอุตสาหกรรม ระบบสารสนเทศถูกนำมาสร้างความได้เปรียบด้วยการอำนวยความสะดวกในการประสานความร่วมมือกับองค์กรอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกันเพื่อให้สามารถใช้อุปกรณ์ร่วมกัน เป็นหลักการที่ดีในการนำมากำหนดโอกาสทางกลยุทธ์สำหรับระบบสารสนเทศในระดับอุตสาหกรรม

การผลิตในอุตสาหกรรมและการพาณิชย์การแข่งขันทางการผลิตสินค้า อุตสาหกรรมจำเป็นต้องหาวิธีการในการผลิต เพื่อให้สามารถผลิตสินค้าได้จำนวนมากและมีราคา ที่ถูกลง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทมาก นอกจากนี้ยังมีการใช้ข้อมูลข่าวสารเพื่อ การบริหารและการจัดการ การดำเนินการและยังรวมไปถึงการให้บริการกับลูกค้า เพื่อให้ซื้อสินค้า ได้สะดวกขึ้น

การฝึกอบรมเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในองค์กร ซึ่งปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาวะ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง ก่อให้เกิดภาวะการแข่งขัน ค่านิยม ตามความต้องการของบุคคล ในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคโลกาภิวัตน์ จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับไวภายใต้ข้อมูล ข่าวสาร และการสื่อสารอันรวดเร็ว โดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีอันทันสมัย ดังนั้น ในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพได้ ผู้บริหารต้องเป็นผู้มีความสามารถสูง และบุคลากร ในองค์กรจะต้องเป็นผู้ประกอบไปด้วยความสามารถ และหากในองค์กรนั้นมีเครื่องมือที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพสูงแล้วองค์กรนั้นย่อมมีแต่ความเจริญรุ่งเรือง และความก้าวหน้า ดังนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรเป็นผู้ที่ประกอบด้วยความสามารถแล้วบุคลากรยังจะต้อง ขวนขวายปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย และองค์กรต้องช่วยเหลือสนับสนุนด้วย โดยการฝึกอบรม เป็นวิธีหนึ่งที่สามารถพัฒนาคนได้เป็นกลุ่ม ก่อให้เกิดความพร้อมเพรียงกัน อันสามารถนำไปสู่การพัฒนางานได้ การฝึกอบรมเป็นหน้าที่ขององค์กร ซึ่งมีใช้เพื่อให้เกิดผลงานตามเป้าหมายของ องค์กรเพียงอย่างเดียว แต่การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะอย่างของบุคคล ในอันที่จะปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ และทัศนคติอันเหมาะสมเพื่อ ยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้นไป และทำให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งการฝึกอบรมสามารถจัดให้แก่บุคคลทุกระดับไม่ว่าจะเป็นระดับผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และทัศนคติเพื่อ การปฏิบัติงานในหน้าที่ ปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะหรือความชำนาญ (วัชร พงษ์ประเสริฐ. 2543 : 1-2)

การอบรมบุคคล ให้มีความรู้ความสามารถสูง จึงเป็นปัจจัยอันสำคัญที่จะทำให้องค์กรเกิด ความมั่นคงและผลลัคนองค์การให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยความมั่นใจ ซึ่งการฝึกอบรมนับว่าเป็น กระบวนการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนา พฤติกรรม ของบุคคลในองค์กร โดยการให้บุคคล เรียนรู้ เข้าใจ ให้เกิดทักษะ มีทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ถูกต้อง หรือพึงปรารถนาของ องค์กร โดยวิธีการอบรมให้เกิดความรู้ เรียนรู้ ฝึกปฏิบัติ เกิดความชำนาญงาน มีการใช้ เทคนิควิชาการในการฝึกอบรมต่างๆ การจูงใจ กิจกรรมเรียนรู้ วิธีการต่างๆ ให้เหมาะสมกันแต่ ละกรณี เหมาะกับกลุ่มต่างๆ เหมาะสมกับระดับความรู้ ความสามารถของบุคคลที่มีพื้นฐานด้าน ต่างๆแตกต่างกัน (วิจิตร อวระกุล. 2537 : 5)

บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับผลิต จำหน่าย และส่งออก รถยนต์ ซึ่งเป็นผู้ผลิตรถยนต์เพื่อการค้า 2 สิงหาคม 2504 ได้เป็นตัวแทน จำหน่าย รถยนต์ มิตรชุบิชิ และได้ก่อตั้ง บริษัทเอ็มเอ็มซี สิทธิผล จำกัด เพื่อผลิตและจำหน่าย รถยนต์ มิตรชุบิชิ ในประเทศไทย ในวันที่ 21 พฤศจิกายน 2546 เปลี่ยนชื่อบริษัทเป็น บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ มากมาย และสำนักเทคโนโลยี สารสนเทศ เป็นสำนักงานที่มีความสำคัญอย่างมาก ในการส่งเสริมยอดขายโครงการในการลงทุน และ เพื่อส่งเสริมให้บริษัทบรรลุเป้าหมายในการค้า ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีด้านสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ ของพนักงานมีความจำเป็นอันดับแรก ในการทำงาน พนักงานทุกระดับในบริษัท จำเป็นจะต้องมีความสามารถ และพัฒนาความรู้ด้านนี้อย่างเร่งด่วนเพื่อ สนับสนุนการทำงานให้ ทันเวลาและมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเอง

ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในครั้งนี้ จะทำการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่แท้จริงของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและ ประสบการณ์การทำงาน

## 1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้กรอบแนวคิดจาก สมคิด บางโม (2547:14) ได้กล่าวเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน เฉพาะอย่าง จำแนกวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมได้ 4 ประการ เรียกว่า “KUSA” ดังนี้คือ

1. ด้านความรู้ (Knowledge) ให้มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรม เพื่อนำไปใช้ในการทำงาน

2. ด้านความเข้าใจ (Understand) เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้ กล่าวคือ เมื่อรู้ในหลักการและทฤษฎีแล้ว สามารถตีความ แปลความ ขยายความ และอธิบายให้คนอื่นทราบได้

3. ด้านทักษะ (Skill) ทักษะคือความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ

4. ด้านเจตคติ (Attitude) เจตคติหรือทัศนคติ คือความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อ สิ่งต่างๆ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิดหรือเพิ่มความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อ งานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความภาคภูมิใจต่อสถาบัน ความสามัคคีในหมู่คณะ ความรับผิดชอบต่องาน ความเอาใจใส่ต่องาน ความกระตือรือร้น เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา 2 ด้านดังนี้คือ

1. ด้านความรู้ (Knowledge ) ให้มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรมเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน
2. ด้านทักษะ (Skill ) ทักษะคือความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ

#### 1.4 สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มี เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน

#### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

##### 1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

###### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ ทั้งสำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ และพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่แหลมฉบัง จ.ชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 1,500 คน

###### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือเจ้าหน้าที่พนักงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนประชากร 1,500 คน โดยสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling ) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้จำนวน 316 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ขอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

##### 1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

###### 1.5.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

1. เพศของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ
  - 1.1 เพศชาย
  - 1.2 เพศหญิง
2. ระดับการศึกษาพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด แบ่งเป็น 2 ระดับ
  - 2.1 ระดับ ปริญญาตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.2 ระดับ สูงกว่าปริญญาตรี

3. ประสบการณ์การทำงานของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

3.1 ประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี

3.2 ประสบการณ์ทำงาน ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป

1.5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1.เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้จัดการสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การแสดงผลลัพธ์ การทำสำเนา และการสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานและบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

2.ความต้องการฝึกอบรม หมายถึง ความต้องการในการเรียนรู้เพื่อให้ได้ ได้รับความรู้ และเกิดทักษะสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี โดยตอบสนองด้วยการฝึกอบรม ของพนักงานและบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

3.ความรู้ (Knowledge) คือ มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรมเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน

4.ทักษะ (Skill) คือ ความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ

5.ระบบงาน (System) หมายถึงระบบที่ใช้ทำงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด เช่น P-Car, SAP, Dealer Portal, Supplier Portal, Virtual Private Network

6.โปรแกรม (Program) หมายถึง โปรแกรม ที่ใช้ใน ทำงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด เช่น Microsoft Office, Lotus Notes Mail

7.เพศ หมายถึง เพศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด แบ่งเป็น เพศชาย เพศหญิง

8.ระดับการศึกษา หมายถึงระดับการศึกษาของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับปริญญาตรี และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

9.ประสบการณ์ หมายถึง ระยะเวลาเข้าทำงานนับแต่วันเริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน ณ บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ อายุการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ อายุการทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป

10.พนักงานบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง ตำแหน่งของผู้ที่ปฏิบัติงานภายใน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่รังสิต และโรงงานแหลมฉบัง ชลบุรี

11.บริษัทมิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับผลิตจำหน่าย และส่งออก รถยนต์ สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 88 หมู่ 11 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120 และ โรงงาน ที่นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ตั้งอยู่เลขที่ 199 หมู่ 3 ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี 20230



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อความรู้ต่างๆ จากตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอการศึกษาตามลำดับ ดังมีสาระสำคัญดังนี้

2.1 บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

2.2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

2.2.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

2.2.3 ประเภทของการฝึกอบรม

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการหาความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม

2.3.1 ความสำคัญในการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม

2.3.2 ประเภทของความจำเป็นในการฝึกอบรม

2.3.3 การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม

2.3.4 วิธีการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม

2.4 ความสำคัญเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับผลิตจำหน่าย และส่งออกรถยนต์ ซึ่งเป็นผู้ผลิตรถยนต์เพื่อการค้า ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2504 ได้เป็นตัวแทนจำหน่าย รถยนต์มิตรชุบิชิ และได้ก่อตั้ง บริษัทเอ็มเอ็มซี ลิทริฟล จำกัด เพื่อผลิตและจำหน่ายรถยนต์ มิตรชุบิชิ ในประเทศไทย ในเดือน พฤศจิกายน 2546 เปลี่ยนชื่อบริษัทเป็น บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 88 หมู่ 11 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 120120 เบอร์โทรศัพท์ 0-2529-9000 โรงงานตั้งอยู่ที่ นิคม อุตสาหกรรมแหลมฉบัง เลขที่ 199 หมู่ 3 ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี 20230 เบอร์โทร 0-3849-8000 ทุนจดทะเบียน 7,000,000,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

### 2.2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

นักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่าฝึกอบรมไว้หลายท่าน โดยแต่ละท่านได้เน้นถึงเรื่องการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถนำมาเรียบเรียงและสรุปได้ดังนี้

พัฒนา สุขประเสริฐ (2541 : 1) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า เป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนาหรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใหม่ที่จะเข้าทำงานหรือที่ทำงานอยู่แล้วในหน่วยงาน ให้มีความรู้และความสามารถเพิ่มขึ้น ตลอดจนประสบการณ์ให้เหมาะสมกับการทำงาน รวมถึงก่อให้เกิดความรู้สึก เช่น ทัศนคติหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนในหน่วยงานหรือองค์กรมีความสามารถเฉพาะตัวสูงขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545 : 125) ได้ให้ความหมายการฝึกอบรมว่า เป็นการให้การศึกษแก่ผู้เข้ารับการอบรมเพื่อให้เขามีความรู้ในเรื่องที่อบรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์หรือเพื่อทำการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากร

สมคิด บางโม (2547 : 14) ได้สรุปว่าการฝึกอบรม (Training) หมายถึงกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคล โดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันจะนำไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ชูชัย สมิทธิไกร (2548 : 5) ได้นิยามความหมายของการฝึกอบรมว่า เป็นกระบวนการจัดการการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และเจตคติ (Attitude) ของบุคลากร อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

พยอม วงศ์สารศรี (2530 : 195) ได้กล่าวเกี่ยวกับการฝึกอบรมไว้ว่า คือกระบวนการซึ่งบุคคลได้เรียนเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งจะช่วยให้ตนสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นองค์ประกอบขององค์การให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นिरชรา ทองธรรมชาติ และคณะ (2544 : 12) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า เป็นกระบวนการ หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะ ความชำนาญความรู้อันจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่จำกัดการศึกษา สถานที่ เพศ และโอกาส และเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต การฝึกอบรมจะช่วยลดปัญหาของการทำงานและป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (อ้างในนิรชรา ท่องธรรมชาติ และคณะ. 2544 : 12) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่าเป็นกระบวนการในการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะ และแลกเปลี่ยนทัศนคติตามที่มุ่งหวังไว้อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียน หรือสถานที่ทำงานได้

จกกลณี ชุตินาเทวินทร์ (2542 : 1) กล่าวว่า การฝึกอบรมคือการจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำงานของคน ทั้งในเรื่องความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความรับผิดชอบต่างๆ ที่บุคคลพึงมีต่อหน่วยงาน และสิ่งอื่นๆที่แวดล้อมเกี่ยวข้องกับตัวผู้ปฏิบัติงาน

เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว (2544 : 8) ได้สรุปเกี่ยวกับความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมคือ ยุทธวิธี หรือเครื่องมือที่องค์กรนำมาใช้พัฒนาบุคลากร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยจัดกิจกรรมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 ด้านคือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติอย่างเป็นระบบ และได้รวบรวมนันทาทรศนะของท่านผู้รู้ไว้หลายท่าน (อ้างในเพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว. 2544 : 7) ดังนี้คือ

ภิญโญ สาทร (2517 : 442) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผนซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กร

น้อย ศิริโชติ (2524 : 4) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นขบวนการอย่างหนึ่งที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยจัดทำในช่วงเวลาสั้นๆ ตามความเหมาะสมของหลักสูตร อาจใช้เวลา 3 วัน 1 สัปดาห์ หรือมากกว่านั้นสามารถจัดให้เป็นรายบุคคล หรือกลุ่มก็ได้

อุทุมพร จามรมาน (2533 : 2) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมคือ กิจกรรมที่จัดขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี ในเรื่องความรู้ ทักษะ และทักษะในการทำงาน

อมร รักษาสัตย์ และโสรัจ สุจริตกุล (2505 : 359) มีความเห็นว่า การฝึกอบรม เป็นกรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพของพนักงานในการทำงานทั้งปัจจุบันและอนาคต โดยการพัฒนานิสัยแห่งความคิด และการกระทำ ความชำนาญ ความรู้ และทำที่ต่างๆ

ชาญ สวัสดิ์สาลี (2547 : 15) มีความทรงจำว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่เป็นระบบที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล (ผู้ปฏิบัติงาน) ให้ดีขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่องานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน และหรืองานที่กำลังจะได้รับมอบหมายให้ทำในอนาคตโดยตรง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุป ผู้วิจัยเห็นว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และเจตคติ (Attitude) ของบุคลากร ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

### 2.2.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ในการดำเนินการจัดฝึกอบรม ควรจะถามก่อนว่าจะจัดฝึกอบรมไปทำไม เพื่อใคร จะใช้เทคนิควิธีการอย่างไร เมื่อไหร่ ซึ่งการตอบคำถามนั้นต้องรู้ว่าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมคืออะไร ควรศึกษาหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) ศึกษาว่าเขามีความต้องการในการพัฒนาในด้านใด ต้องการความรู้ ฝึกทักษะความสามารถเพียงไร หรือหน่วยงานต้องการพัฒนาเขาในเรื่องใด ที่เขายังมีความสามารถไม่พอกับเกณฑ์หรือมาตรฐานการทำงานที่ตั้งไว้ จึงทำการฝึกอบรมให้ตรงตามความจำเป็นอย่างมีวัตถุประสงค์ (วิจิตร อาวะกุล. 2537 : 52) ได้กล่าวถึงลักษณะของวัตถุประสงค์ที่ดีไว้ดังนี้คือ

1. ต้องระบุพฤติกรรมที่คาดหวังจะให้เกิดขึ้นในตัวผู้เข้าอบรมหลังจากได้สอนวิชานั้นๆ จบลงแล้ว
2. ต้องมุ่งไปที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมเป็นหลัก
3. คำที่บ่งบอกพฤติกรรมต้องชัดเจนไม่กำกวม เช่น คำว่า ความสามารถ จำแนกบอก เป็นต้น
4. จะต้องช่วยให้วิทยากรมองเห็นวิธีการจัดประสบการณ์ในการเรียนรู้ เช่น การเตรียมการสอน การใช้เทคนิคและอุปกรณ์ และระยะเวลาที่จะใช้ในการสอนให้บรรลุวัตถุประสงค์
5. จะต้องช่วยให้วิทยากรได้มองเห็นพฤติกรรมที่ผู้เข้ารับการที่จะต้องแสดงออกซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงการสอน และประเมินผล
6. จะต้องระบุเกณฑ์ขั้นต่ำของพฤติกรรมที่คาดหวัง เพื่อใช้ในการวัดการประเมินผลการอบรมได้ เพื่อจะได้ทราบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีพฤติกรรม มีความสามารถดี ตามวัตถุประสงค์ที่ปรารถนา

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม (อ้างใน งามตา เรื่องพลังชุมชน. 2545 : 11-12) โดยได้สรุปออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. วัตถุประสงค์ขององค์การ การที่องค์การจะจัดให้มีโครงการฝึกอบรมใดๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ พนักงานของตนนั้น ย่อมมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างควบคู่กันไปคือ

- 1.1 เพื่อเสริมสร้างขวัญ ทศนคติและความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการทำงานในหน้าที่ของบุคคลเหล่านั้นต่อไป

- 1.2 เพื่อเสนอแนะวิธีการทำงานที่ถูกต้อง เหมาะสมหรือดีที่สุดแก่พนักงานขององค์การ ซึ่งจะช่วยให้ลดการควบคุมลง และเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายลงด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.3 เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้ได้รับผลผลิตสูงสุด
  - 1.4 เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันอุบัติเหตุอันอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการควบคุมเครื่องจักรต่างๆ
  - 1.5 เพื่อจัดวางระบบและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
  - 1.6 เพื่อพัฒนาฝีมือหรือทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้สามารถรู้ถึงระบบและวิธีการทำงานที่ถูกต้อง รู้จักใช้เครื่องมือต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง
  - 1.7 เพื่อพัฒนาการบริหาร โดยเฉพาะการบริหารงานบุคคลเพื่อให้เป็นที่ยังพอใจของบุคคลทุกฝ่าย
  - 1.8 เพื่อฝึกฝนบุคคลเตรียมไว้ เพื่อความเจริญก้าวหน้าของงาน และการเพิ่มขยายองค์กร หรือตั้งหน่วยงานใหม่ในอนาคต
  - 1.9 เพื่อจัดหาสินค้าหรือบริหารที่ดีแก่ลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ
  - 1.10 เพื่อช่วยแก้ไขหรือลดปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาอันเกิดจากความไม่รู้ไม่เข้าใจในวิธีการทำงาน
2. วัตถุประสงค์ของบุคคลแต่ละคน การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเข้ารับการฝึกอบรมในโครงการใดๆ ย่อมมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายดังนี้
- 2.1 เพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของตน ทำให้มีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งสูงขึ้น ทั้งนี้เมื่อบุคคลใดก็ตามได้รับการฝึกอบรมแล้วย่อมสามารถนำเอาความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับไปใช้ปฏิบัติในหน้าที่ของตนได้ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น
  - 2.2 เพื่อพัฒนาทัศนคติและบุคลิกภาพให้ถูกต้องดีงาม และเหมาะสมยิ่งขึ้น
  - 2.3 เพื่อพัฒนาทักษะหรือฝีมือในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
  - 2.4 เพื่อฝึกฝนความสามารถในการใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจให้ดียิ่งขึ้น
  - 2.5 เพื่อเรียนรู้งานและลดการเสี่ยงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน
  - 2.6 เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานของตน ได้ดีขึ้นและเหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งจะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
  - 2.7 เพื่อให้เข้าใจนโยบายและเป้าหมายขององค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ได้ดียิ่งขึ้น สามารถปฏิบัติตนและทำงาน ได้อย่างถูกต้อง
  - 2.8 เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
- สมคิด บางโม (2547 : 14) ได้กล่าวเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเฉพาะอย่าง อาจจำแนกวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมได้ 4 ประการ เรียกว่า KUSA ดังนี้คือ

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge, K) ให้มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรมเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน
2. เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand, U) เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้ กล่าวคือ เมื่อรู้ในหลักการและทฤษฎีแล้วสามารถตีความ แปลความ ขยายความ และอธิบายให้คนอื่นทราบได้ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ได้
3. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skill, S) ทักษะคือความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่างๆ การขับรถ การขับขี การขี่จักรยาน เป็นต้น
4. เพื่อเปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitude, A) เจตคติหรือทัศนคติ คือความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ต่อสิ่งต่างๆ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิดหรือเพิ่มความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่องานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ความจงรักภักดีต่อบริษัท ความภูมิใจต่อสถาบัน ความสามัคคีในหมู่คณะ ความรับผิดชอบต่องาน ความเอาใจใส่ต่องาน (รักงานไม่เบื่อไม่เซ็ง) ความกระตือรือร้น เป็นต้น

นิรชรา ทองธรรมชาติ และคณะ (2544 : 13) ได้กล่าวเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การฝึกอบรมไว้ว่า เป็นเป้าหมาย หรือจุดหมายปลายทางของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ หรือให้ได้ตามคุณสมบัติที่ตั้งไว้ดังนี้คือ

1. เพื่อพัฒนาเจตคติความรู้ความเชี่ยวชาญและศักยภาพให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อต้องการได้รับการพิจารณาในการเปลี่ยนแปลงฐานะการทำงานของบุคลากร
3. เพื่อเพิ่มหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงานของหน่วยงาน
4. เพื่อพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์การให้มีความพร้อมที่สมบูรณ์ที่สามารถแข่งขันกับอารยประเทศได้
5. เพื่อให้บุคลากรปรับตัวรองรับกับสถานะทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
6. ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานโดยไม่ต้องรอการชี้แนะ หรือรับคำสั่งว่าให้ทำอะไร
7. ส่งเสริมบุคลากรให้ก้าวทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงได้
8. ทำให้คนว่างงานสามารถกลับมาทำงานได้
9. พัฒนาพนักงานให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
10. ช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่
11. เพื่อลดปัญหาในการทำงานที่จะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.2.3 ประเภทของการฝึกอบรม

วิจิตร อาวะกุล (2537 : 82-86) ได้แบ่งประเภทการฝึกอบรมเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนการทำงาน (Pre-service Training or Pre-entry Training) หมายถึง การศึกษาวิชาความรู้พื้นฐานในโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ซึ่งจัดการศึกษาจัดหลักสูตรให้สนองความต้องการของตลาด เช่นการแพทย์ วิศวกร นักเคมี เศรษฐกร ฯลฯ การศึกษาประเภทนี้ ไม่ได้สอนให้ให้นักศึกษาจบออกมา เพื่อทำงานหรือบริการประชาชนโดยตรง แต่สอนเน้นหนักไปในเนื้อหาเชิงวิชาการเทคนิค ส่วนการทำงาน วิธีปฏิบัติดำเนินงานในโรงงาน สถาบันในชีวิตจริงนั้น เป็นหน้าที่ของหน่วยงานและนักศึกษาต้องไปหาประสบการณ์เอง ซึ่งสิ่งนี้เป็นปัญหาที่องค์กรต้องจัดการฝึกอบรมให้

2. การอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการอบรมให้แก่บุคคลที่เข้ามาทำงานใหม่ที่ได้รับบรรจุใหม่ ได้ทราบเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ ประวัติ ความเป็นมาของหน่วยงาน ผู้บริหาร โครงสร้าง การทำงาน สภาพของการจ้าง เป็นการขจัดข้อสงสัยต่างๆ ความลังเลใจของผู้ปฏิบัติงานใหม่

3. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Induction Training) พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-service Training) จากโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย จากคณะ สาขาวิชาต่างๆ เป็นการได้รับความรู้พื้นฐานที่เป็นหลัก หรือทฤษฎีที่ใช้งานได้กว้างๆ หลายอย่าง เช่นผู้ที่จบทางวิทยาศาสตร์ (เคมี) ผู้ที่จะใช้วิชาเคมีทำงานกับโรงงานน้ำอัดลม กับผู้ที่จบเคมีที่จะไปทำงานกับโรงงานผงซัก หรือผู้ที่จบเคมีทำงานกับโรงงานปุ๋ย ย่อมต้องการการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานที่แตกต่าง

4. การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการหรือประจำการ (In-service Training) หมายถึงการจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในหน้าที่ที่ตนทำให้มากขึ้น ในขณะที่บุคคลยังดำรงตำแหน่งอยู่ ไม่ต้องลาออกไปเรียนไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่งานของหน่วยงานนั้นในขณะรับการฝึกอบรม โดยหน่วยงานหรือราชการจัดขึ้นเอง เช่นการอบรมพัฒนาระยะสั้น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการที่หน่วยงานต่างๆ จัดให้มีขึ้นเป็นครั้งคราว เหล่านี้จัดว่าเป็นการฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคคลในระหว่างการปฏิบัติการทั้งสิ้น

5. การฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง เฉพาะวิชา (Specific Training) เป็นการอบรมเทคนิค ปลีกย่อย หรือเป็นรายละเอียดเฉพาะเรื่อง เช่นการอบรมเทคนิค ซึ่งเป็นการอบรมรายละเอียดเฉพาะเรื่อง ที่จัดทำเป็นพิเศษของหน่วยงาน เพื่อเสริมงานหลักให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

6. การอบรมพิเศษ (Special Training) เป็นการอบรมรายการพิเศษ ที่นอกเหนือจากการอบรมหลักขององค์กร ทั้ง 5 ข้อ

นิรชรา ทองธรรมชาติ และคณะ (2544 : 16-17) ได้แบ่งประเภทการฝึกอบรมเป็น 3 ประเภทดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ฝึกอบรมก่อนการทำงาน (Pre-service Training) เป็นการจัดฝึกอบรมให้เกิดความต้องการของตลาดแรงงาน หน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชน ให้ผู้ว่างงาน นิสิตนักศึกษา นักเรียน สอนหลักสูตรที่จำเป็น หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ หรืออบรมพนักงานใหม่ให้มีความรู้และทักษะในตำแหน่งนั้น (Orientation)

2. ฝึกอบรมในระหว่างปฏิบัติงาน (On-the-job-Training) เป็นการฝึกอบรมสำหรับพนักงานให้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในขณะที่ยังดำรงตำแหน่งโดยจัดการฝึกอบรมเอง การเรียนทางไกล ทำได้ทุกระดับและทุกสาขา สามารถลดปัญหาระหว่างปฏิบัติงาน และแก้ปัญหาได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

3. ฝึกอบรมนอกการทำงาน (Off-the-job-Training) เป็นการฝึกอบรมที่ส่งไปฝึกงานภายนอกเวลาทำงานมักเป็นการเรียนรู้เพิ่มเติมสำหรับบุคลากรเอง

จกกลณี ชุตินาเทวินทร์ (2542 : 9-11) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมมีหลายชนิด นอกจากจะเพิ่มพูนความรู้ และทักษะเฉพาะเรื่องให้กับบุคคลแล้ว ยังมีการอบรมในลักษณะอื่นๆ เช่นการอบรมเพื่อฟื้นความรู้ใหม่ (Refresher Training) หรือการฝึกอบรมในลักษณะที่เป็นการศึกษาต่อเนื่อง (Continuing Education) ซึ่งเป็นรูปแบบของการอบรมจะแตกต่างกันไปตามความจำเป็นและลักษณะงาน โดยอาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือการฝึกอบรมที่เป็นทางการ (Formal Training) และการฝึกอบรมอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Training) จำเป็นต้องเลือกรูปแบบให้เหมาะสมแต่อย่างไรก็ดี เพื่อให้เข้าใจง่ายและให้เห็นลักษณะของการอบรมตามขั้นตอนที่ต่อเนื่องของหน่วยงานหรือของโครงการ สามารถแบ่งประเภทของการฝึกอบรมเป็น 4 ประเภทคือ

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre-entry Training) เป็นการฝึกอบรมให้กับผู้เข้างานใหม่ ส่วนใหญ่จะอยู่ในขั้นทดลองงาน ซึ่งเนื้อหาการอบรมจะเน้นในเรื่องของภารกิจแรกเริ่ม และภารกิจทั่วไปขององค์การ

2. การฝึกอบรมระหว่างประจำการ (In-Service Training) เป็นการอบรมในช่วงที่เข้าไปทำงานแล้ว หรือผ่านระยะการทดลองงานแล้ว การฝึกอบรมจะจัดให้เป็นระยะๆ ให้กับระดับของบุคลากรที่แตกต่างกัน คล้ายๆกับ On the job Training ซึ่งระยะเวลาสามารถยืดหยุ่นได้

3. การฝึกอบรมในโครงการ (Project Related Training) เป็นการอบรมที่จัดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโครงการ เช่นโครงการที่ได้รับทุนจากต่างประเทศ ซึ่งมีระยะเวลาไม่นานนัก เป็นการอบรมมีทั้งการอบรมด้านเทคนิค และการอบรมในเชิงการจัดการ

4. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง (Self - Development Training) ความหมายจะครอบคลุมถึงบุคคลที่ทำงานมานานและความรู้เริ่มไม่ทันกับข้อมูลหรือวิทยาการสมัยใหม่ เริ่มต้องการพัฒนาตนเอง หรือฟื้นความรู้ใหม่

เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว (2544 : 12-17) ได้กล่าวเกี่ยวกับประเภทของการฝึกอบรมไว้ดังนี้คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การฝึกอบรมที่หน่วยงานต่างๆจัดขึ้นจะมีลักษณะที่แตกต่างกันทั้งในด้านเนื้อหา และหลักสูตร และวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ดังนั้นประเภทของการฝึกอบรมจึงแบ่งได้แตกต่างกัน โดยมีเกณฑ์ในการแบ่ง 3 เกณฑ์คือ

1. แบ่งประเภทโดยยึดถือช่วงระยะเวลาการทำงานเป็นเกณฑ์ ซึ่งสามารถจัดแบ่งประเภทเป็น 3 ประเภทคือ

1.1 การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-Service Training) หมายถึงการฝึกอบรมก่อนที่จะบรรจุ หรือแต่งตั้งให้ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ใดๆ ซึ่งอาจเป็นการเข้าทำงานใหม่หรือทำงานอยู่แล้วแต่เลื่อนตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้น หรือเปลี่ยนหน้าที่ใหม่ในหน่วยงานเดิมก็ได้ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถสำหรับเตรียมตัวล่วงหน้า ในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ใหม่ที่คาดว่าจะเข้าไปทำในอนาคตอันใกล้

1.2 การฝึกอบรมเมื่อเข้าทำงานแล้ว (In-Service Training) หมายถึงการฝึกอบรมหลังจากที่บุคคลนั้นๆ ได้เข้าทำงานในตำแหน่ง หรือหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งแล้ว ซึ่งแบ่งเป็น 3 ลักษณะคือ

1.2.1 การปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการแนะนำ ชี้แจง แก่บุคลากรที่เข้าทำงานใหม่ เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน ประวัติความเป็นมา โครงสร้างบุคคลสำคัญ หน้าที่ความรับผิดชอบ เงื่อนไขในการทำงาน สิทธิสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นในการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงาน เกิดความอบอุ่น มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สามารถปรับตัวได้ในระยะเวลาอันสั้น

1.2.2 การฝึกอบรมในขณะทำงาน (On the Job Training) คือการฝึกอบรมวิธีการทำงานไปพร้อมกันกับการปฏิบัติงานตามปกติ เป็นวิธีการฝึกอบรมที่เน้นการปฏิบัติ หรือฝึกทักษะ ไม่มีหลักสูตรแน่นอนตายตัว ไม่เป็นทางการ ไม่มีวิทยากรแต่อาศัยผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน หรือผู้ร่วมงานที่มีความชำนาญเป็นผู้คอยสอน ชี้แนะ สาธิต ตอบปัญหา ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด

1.2.3 การฝึกอบรมนอกเวลาทำงาน (Off the Job Training) เป็นการฝึกอบรมที่จัดขึ้นเป็นทางการ โดยหน่วยงาน หรือสถาบันที่มีเจ้าหน้าที่สำหรับดำเนินการโดยเฉพาะ มีวัตถุประสงค์และหลักสูตร ตามความต้องการของหน่วยงานระหว่างการทำงาน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องหยุดพักจากการทำงานเป็นการชั่วคราวเพื่อไปเข้าฝึกอบรมตามระยะเวลาที่กำหนด เมื่อเสร็จสิ้นจากการฝึกอบรมแล้ว จึงกลับมาทำงานตามปกติ สถานที่ฝึกอบรม อาจใช้ที่ใดที่หนึ่งในหน่วยงาน หรือในสถานที่นอกหน่วยงาน เช่น สถานศึกษา โรงแรม รีสอร์ท วัด เป็นต้น

1.3 การฝึกอบรมเมื่อพ้นจากการทำงาน (Retirement Training) เป็นการฝึกอบรมแก่บุคลากรที่พ้นจากการปฏิบัติงานของหน่วยงานไปแล้ว ถ้าเป็นข้าราชการ คือผู้ที่มีอายุเกิน 60 ปี ถ้าเป็นธุรกิจเอกชน อาจมีอายุน้อยกว่า หรือมากกว่า 60 ปี ก็ได้ตามที่กำหนด หน่วยงานที่จัด

ฝึกอบรมประเภทนี้ มักเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ มีบุคลากรที่พ้นจากการทำงานในแต่ละปีจำนวนมาก ค่อนข้างมาก หลักสูตรหรือเนื้อหาสาระจะเป็นเรื่องของการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพทางกาย จิตใจ การพักผ่อน งานอดิเรก การปรับตัวให้เข้ากับสถานภาพใหม่

2. แบ่งประเภทโดยยึดถือระดับตำแหน่งงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นเกณฑ์ อาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ

2.1 ระดับผู้บริหาร บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในองค์กรที่สำคัญ คือการวิเคราะห์ปัญหา การกำหนดนโยบาย การวางแผน การประสานงาน ภาวะผู้นำ พฤติกรรมองค์กร มนุษยสัมพันธ์ จิตวิทยาในองค์กร ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ดังนั้นหลักสูตรของการฝึกอบรมระดับผู้บริหารจึงต้องเน้นเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้

2.2 ระดับหัวหน้างาน หัวหน้างานถือได้ว่าเป็นผู้บริหารระดับต้น ตำแหน่งระดับนี้ได้แก่ หัวหน้าหน่วย หัวหน้าแผนก หัวหน้าคนงาน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการควบคุมกำกับ และประสานการปฏิบัติงานให้สำเร็จ หลักสูตรการฝึกอบรมจึงมักเน้นเกี่ยวกับความรู้ ความชำนาญ งานในหน้าที่รับผิดชอบ การจัดระบบข้อมูล การมอบอำนาจหน้าที่ การควบคุมงาน การประสานงาน การติดต่อสื่อสาร แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น

2.3 ระดับพนักงาน บุคลากรระดับพนักงาน ได้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไป ลักษณะงานของพนักงานจะเป็นเช่นใด ขึ้นอยู่กับภารกิจ หรือหน้าที่ของพนักงานคนนั้น เช่น พนักงานบัญชี พนักงานจัดซื้อ พนักงานการเงิน พนักงานพิมพ์ดีด เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ เจ้าหน้าที่บุคคล ครูอาจารย์ พยาบาล เป็นต้น หลักสูตรการฝึกอบรมระดับพนักงานจึงเป็นเรื่องของการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามสาขาอาชีพเท่านั้น และอาจรวมไปถึงเทคนิคบางอย่างที่เกื้อหนุนในการทำงาน เช่น การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

3. แบ่งประเภทโดยยึดถือหน่วยงานที่จัดฝึกอบรมเป็นเกณฑ์ อาจแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทคือ

3.1 การฝึกอบรมโดยหน่วยงานของรัฐ อาจแบ่งออกเป็นประเภทย่อยๆ ได้ดังนี้

3.1.1 ส่วนราชการ ปัจจุบันมีส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นมา เพื่อให้ทำหน้าที่จัดฝึกอบรมโดยเฉพาะมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจเป็นส่วนราชการระดับกรม ระดับกอง หรือระดับแผนก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภารกิจที่รับผิดชอบ เช่น

1. ส่วนราชการที่มีหน้าที่จัดฝึกอบรมอาทิพระยะสั้น ได้แก่ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กรมปลูสัตว์ กรมส่งเสริมการเกษตร กรมแรงงาน กรมพัฒนาชุมชน

2. ส่วนราชการที่มีหน้าที่จัดฝึกอบรมบุคลากรในสังกัด ได้แก่ วิทยาลัยการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

3.1.2 สถาบันการศึกษา ที่มีหน้าที่จัดฝึกอบรม ได้แก่ สถาบันการศึกษาของรัฐ และมหาวิทยาลัยต่างๆ เช่น สถาบันราชภัฏ วิทยาลัยสารพัดช่างของกรมอาชีวศึกษา สำนักฝึกอบรมในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นต้น สถาบันการศึกษาเหล่านี้ จะให้บริการฝึกอบรมทั้งข้าราชการและประชาชนทั่วไป ตามหลักสูตรที่กำหนดเป็นระยะๆ

3.1.3 รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีการจัดฝึกอบรมวิชาชีพพระยะสั้น ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย องค์การทหารผ่านศึก องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย เป็นต้น

3.2 การฝึกอบรมโดยสถาบันภาคเอกชน เนื่องจากปัจจุบันภาคเอกชนได้ให้ความสำคัญของการฝึกอบรม จึงมีสถาบันภาคเอกชนที่จัดตั้งขึ้น เพื่อให้บริการด้านการจัดฝึกอบรมหลายแห่ง ได้แก่

1. สมาคมการจัดการแห่งประเทศไทย
2. สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย
3. สภาอำนวยการนายจ้างแห่งประเทศไทย
4. สภาอุตสาหกรรม
5. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
6. สมาคมนักฝึกอบรมแห่งประเทศไทย

3.3 การฝึกอบรมของหน่วยงานและสถานประกอบการ ปัจจุบันมีการจัดฝึกอบรมซึ่งหน่วยงานหรือสถานประกอบการเป็นผู้จัดเองเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เนื่องจากจัดแบบนี้ไม่สิ้นเปลืองงบประมาณมากนัก สำหรับวิธีการจัดนั้นอาจอยู่ในรูปของการฝึกอบรมนอกเวลาทำงาน หรือการฝึกอบรมในขณะที่ทำงาน

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม

Singer (อ้างในงานตา เรื่องพลังชูพร. 2545 : 34) กล่าวว่า การฝึกอบรมต้องคำนึงถึงทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยได้ให้คำนิยามการฝึกอบรมว่า “เป็นการใช้หลักสูตรที่เตรียมขึ้นเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้และทักษะใหม่ๆ เพิ่มขึ้น และมีความสามารถในการพัฒนาวิธีการทำงานให้ดีขึ้นได้ต่อไป” ดังนั้นการฝึกอบรมเป็นวิธีการเพิ่มความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เหมาะสม อย่างเฉพาะเจาะจงของสมาชิกในองค์กร

### 2.3.1 ความสำคัญในการหาความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม

พัฒนา สุขประเสริฐ (2541 : 12-14) ได้กล่าวเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมไว้ว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Need, T.N.) หมายถึงสภาพการณ์ หรือปัญหาอุปสรรค

ข้อขัดข้องต่างๆที่ต้องการการดำเนินการ หรือแก้ไขด้วยการฝึกอบรม เพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

หน่วยงานและองค์กรย่อมมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไปโดยอาจเป็นไปในลักษณะที่ก้าวหน้าขึ้น หรือเสื่อมทรามลง ถ้าองค์กรหรือหน่วยงานเปลี่ยนแปลงไปในทางเจริญก้าวหน้ามีการขยายอัตราการเติบโต ต้องเพิ่มการผลิต มีการติดต่อสื่อสารมากขึ้น มีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์มากมายหลากหลายชนิด ต้องรับคนเข้ามาทำงานมากขึ้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถที่จะใช้เครื่องมือเครื่องจักรกลที่มีประสิทธิภาพเพื่อทำหน้าที่ที่รับเข้ามาใหม่ จะต้องเรียนรู้ในเรื่อง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและข้อพึงปฏิบัติในหน้าที่ที่รับผิดชอบและ โครงสร้างการดำเนินงานภายในหน่วยงาน รวมถึงความสัมพันธ์ที่พึงปฏิบัติกับผู้ร่วมงาน หรือประชาชนที่ติดต่อเกี่ยวข้อง ในขณะเดียวกัน บุคลากรที่ทำงานอยู่เดิมภายในองค์กรก็มีความจำเป็นที่จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมเช่นเดียวกัน เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญและทักษะความชำนาญงาน โดยเฉพาะ เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

สำหรับองค์กรหรือหน่วยงานที่เสื่อมลง จะพบว่าปัจจัยที่มักจะพบเห็นอยู่เสมอก็คือ ปัจจัยที่มาจาก “บุคคล” ดังนั้นวิธีการแก้ปัญหาก็คือ ต้องฝึกอบรมบุคคลให้มีคุณภาพดีขึ้น เพื่อเป็นการแก้ไขเหตุแห่งความเสื่อมนั้น

การฝึกอบรมนั้นอาจไม่สามารถแก้ไขปัญหา ข้อขัดข้องและอุปสรรคที่ไม่พึงปรารถนา ในหน่วยงานหรือองค์กรได้ทั้งหมด ย่อมขึ้นอยู่กับสาเหตุของปัญหา หากปัญหานั้นเกิดจากตัวบุคคล การฝึกอบรมที่วางแผนอย่างดีก็น่าจะแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างเหมาะสม แต่หากเกิดจากอุปกรณ์ วัสดุต่างๆ การฝึกอบรมอาจแก้ไขได้บ้างแต่ไม่ใช่เป็นการแก้ไขปัญหาหลัก เพราะปัญหาหลักจากอุปกรณ์และวัสดุ ต้องแก้ไขที่ระบบเทคโนโลยีต่างๆ แต่อย่างไรก็ตามหากหน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามพบปัญหา เพื่อไม่ให้หน่วยงาน หรือองค์กรเปลี่ยนไปในทางที่เสื่อมลง

วิจิตร อวระกุล (2537 : 45-46) ได้กล่าวเกี่ยวกับการพิจารณาความจำเป็นในการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมมิใช่กิจกรรมเพื่อความสัมพันธ์หรือบันเทิง หรือมิใช่กิจกรรมสมัยนิยม การจัดฝึกอบรมโดยมิได้มีเป้าหมายเพื่อขจัด หรือแก้ปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ไม่ควรนำไปบรรจุในการอบรม การจัดกลุ่มของบุคคล แยกตามปัญหาอุปสรรคการทำงานที่เหมือนกัน เพื่อช่วยลดความสิ้นเปลือง ระยะเวลาการอบรม ความเบื่อหน่ายของผู้เข้าอบรม

การพิจารณาความจำเป็นในการฝึกอบรมมีขั้นตอนในการพิจารณาดังนี้คือ

1. ปรีกษาหรือกับฝ่ายต่างๆ ถึงอุปสรรค ปัญหาการทำงานที่เกิดจากความรู้ ทักษะ ทักษะในการทำงาน

2. สสำรวจความต้องการ หรือความจำเป็นในการฝึกอบรมจากบุคลากรต่างๆ ในหน่วยงานนั้น ว่ายังขาดหรือต้องการสิ่งใดบ้าง

3. อาจออกแบบสอบถามทดสอบ สังเกตความรู้ความสามารถในการทำงานว่าต่ำกว่าเกณฑ์ จนเกิดอุปสรรคความเสียหายในการทำงานที่จำเป็นจะต้องฝึกอบรมหรือไม่

4. มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานเพิ่ม ปรับปรุงงานที่จำเป็นต้องประชุมชี้แจงฝึกอบรมคนเพื่อรับงาน เตรียมสถานที่ เครื่องมือในการทำงานหรือไม่

5. ตรวจสอบเรื่องต่างๆ ปรีกษาหารือกับหัวหน้าหน่วยงานที่ผู้ที่จะเข้ารับอบรมสังกัดอยู่ การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม ผู้ดำเนินการฝึกอบรม จะต้องหาความจำเป็นที่ จะต้องการฝึกอบรมเสียก่อน โดยทั่วไปผู้ปฏิบัติงานไม่ดี เนื่องจากการขาดสิ่งดังต่อไปนี้คือ

1. K = Knowledge ความรู้ ขาดความรู้ ความรู้ไม่พอ สำหรับการปฏิบัติงานที่ได้รับ

2. A = Attitude ทศนคติ ขาดทศนคติที่ถูกต้องงานที่ทำ ขาดความรักงาน ขาดการ

ทุ่มเท

3. P = Practice การฝึกปฏิบัติ การปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง ขาดหลักวิธีทำงานที่ถูกต้อง

4. S = Skill ทักษะไม่พอ เนื่องจากฝึกฝนมาน้อย ต้องฝึกอบรมเพิ่มเติม

5. I = Interest ความสนใจ เนื่องจากขาดการจูงใจที่ดีและเหมาะสม

6. U = Understanding ความเข้าใจในวิธีการทำงานต่างๆ ทำให้ได้งานไม่สมบูรณ์

การฝึกอบรมจึงต้องทำการเปลี่ยนแปลง เพิ่มพูนสิ่งดังกล่าวข้างต้นในตัวบุคคล อาจแยก อบรมเฉพาะด้านทศนคติ (Attitude) หรือด้านทักษะ (Skill) หรือด้านความเข้าใจ (Understanding) ตามความจำเป็น (วิจิตร อวาทะกุล. 2537 : 63-64)

นิรชรา ทองธรรมชาติ และคณะ (2544 : 50) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์ความจำเป็นใน การฝึกอบรม (Training Need Assessment) เป็นขั้นตอนแรกและขั้นตอนที่สำคัญ (Important Step) ในการดำเนินการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความสามารถในการ วิเคราะห์ที่จะสามารถนำมาสร้างหลักสูตรฝึกอบรมได้อย่างเป็นระบบ และเป็นไปเพื่อตอบสนอง ต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร และหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างแท้จริงในระยะสั้นและระยะยาว การ วิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดฝึกอบรมที่ดี และได้ผล เพราะ ความจำเป็นในการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ และ เป้าหมายของผลที่ต้องการได้รับหลังจากสิ้นสุดโครงการฝึกอบรม

ความจำเป็นในการฝึกอบรม หรือ Training Needs หมายถึง สภาพการณ์ หรือปัญหาที่ เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของงาน ที่อาจแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม เพื่อให้บุคคลแต่ละ คนทำงานตามหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิผลมากขึ้น

ความจำเป็นในการฝึกอบรมเกิดขึ้น เมื่อมีความแตกต่างระหว่างสภาพที่ต้องการกับ สภาพที่เป็นจริงในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรและการเปลี่ยนแปลงบุคคล โดยกรรมวิธีของการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ หรือปรับปรุงทศนคติ และสามารถนำไปสู่ผล การปฏิบัติงานที่ต้องการ

ความเป็นจำเป็นในการฝึกอบรม คือ ปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากผู้ปฏิบัติงาน ขาดความรู้ ทักษะ และทักษะในการปฏิบัติงานตามความต้องการในงาน (Job Requirements) อาจสรุปได้ว่า ความเป็นจำเป็นในการฝึกอบรม = มาตรฐาน - ผลงานที่บุคคลปฏิบัติได้จริง

นงลักษณ์ สิ้นสืบผล (2532 : 12) กล่าวว่า การพิจารณาความจำเป็นเกี่ยวกับการจัดให้มีการพัฒนาบุคคลนั้น จะต้องพิจารณาในหลักการสำคัญว่า การปฏิบัติงานนั้นมีความต้องการ (Needs) ในการพัฒนาบุคคล หรือการฝึกอบรม ความสำคัญของการฝึกอบรมจึงได้จัดให้มีการฝึกอบรมดังนี้คือ

1. ไม่มีสถานบันการศึกษาใดๆ ที่สามารถผลิตคนให้มีความสามารถที่จะทำงานในองค์กรต่างๆ ได้ในทันที จึงต้องมีการฝึกอบรม
2. สภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานตลอดเวลา องค์กรมีความสลับซับซ้อน องค์กรจึงต้องหาหนทางที่จะทำให้นุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ๆ ได้ภายในระยะเวลาอันสั้น
3. บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการที่จะมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิต การฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาความสามารถของบุคคล ทำให้นุคลากรมีโอกาสที่จะเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การฝึกอบรมจะช่วยตอบสนองความจำเป็นดังกล่าว
4. การลองผิดลองถูก อาจจะไม่ใช่วิธีการเรียนรู้การทำงานที่ถูกต้องและดีที่สุด เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกฝนเอง หรือสังเกตจากผู้อื่น ซึ่งต้องใช้เวลาในการเรียนรู้งาน และอาจจะไม่ใช่วิธีการเรียนรู้การทำงานที่ถูกต้องและดีที่สุด
5. เมื่อองค์กรมีความสลับซับซ้อนย่อมเกิดปัญหาและข้อบกพร่องในการบริหารงาน ควรจัดการแก้ไขปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

### 2.3.2 ประเภทของความจำเป็นในการฝึกอบรม

ได้มีนักวิชาการได้จำแนกประเภทความจำเป็นในการฝึกอบรมไว้หลายลักษณะ โดย (พัฒนา สุขประเสริฐ, 2541 : 29-34) ดังนี้คือ

#### 1. ความจำเป็นในการฝึกอบรมจำแนกตามลักษณะของการค้นหา

1.1 ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ชัดเจน (Obvious Needs) เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเพียงแต่อาศัยประสบการณ์ ดุลยพินิจหรือสามัญสำนึกได้โดยไม่ต้องสำรวจ วิเคราะห์วิจัยอย่างจริงจังแต่อย่างใด เช่น มีการปรับปรุงและนำเครื่องมือ วิธีการ เทคโนโลยี หรือกรรมวิธีใหม่ มาใช้ในการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย วัตถุประสงค์ ตลอดจนระเบียบ

วิธีการปฏิบัติ มีการขยายงานและบริการแก่กลุ่มบุคคลเป้าหมาย มีเจ้าหน้าที่เข้ามาทำงานใหม่ มีการโอนโยกย้าย เป็นต้น

สภาพการณ์เหล่านี้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมย่อมตระหนักได้ว่า จำเป็นต้องจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ สติปัญญา ความชำนาญและเจตคติให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องก็จะช่วยแก้ไขปัญหานั้นได้ อย่างไรก็ตามความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ชัดเจนนี้ เป็นเพียงทำให้รู้สึกว่ามี ความจำเป็นที่จะต้องฝึกอบรมเท่านั้น แต่ยังไม่สามารถที่จะบอกได้ว่าความจำเป็นดังกล่าวมีขนาดมากน้อยแค่ไหน มีลักษณะเป็นอย่างไรบ้างและรีบด่วนเพียงใดเมื่อเทียบกับความจำเป็นอย่างอื่น ฉะนั้นเพื่อเป็นการยืนยันว่าเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมที่แท้จริง จึงควรสำรวจให้ทราบถึงลักษณะและปริมาณความจำเป็นนั้นด้วย

1.2 ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ต้องค้นหา (Hidden Needs) เป็นความจำเป็นที่ไม่สามารถบอกได้โดยอาศัยสามัญสำนึก แต่จะต้องศึกษาสำรวจและวิเคราะห์สถานการณ์ให้แน่ชัดเสียก่อน จึงจะบอกได้ว่าเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม เช่น มีงานค้างค้ำมาก อุปกรณ์ชำรุดเสียหายมาก งบประมาณสิ้นเปลือง ผลผลิตตกต่ำ เป็นต้นสภาพการณ์เหล่านี้เป็นเพียงส่อให้เห็นว่า อาจมีความจำเป็นในการฝึกอบรมต้องมีการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ประกอบ

## 2. ความจำเป็นในการฝึกอบรมจำแนกโดยพิจารณาตามช่วงเวลา

2.1 ความจำเป็นในปัจจุบัน (Present Needs) เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ต้องการดำเนินงาน เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือเป็นอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามมาตรฐานของงานที่กำหนด หรือควรจะเป็นสำหรับงานนั้น ซึ่งก็เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความรู้ สติปัญญา ทักษะและเจตคติของบุคคลนั่นเอง

2.2 ความจำเป็นในอนาคต (Future Needs) เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ต้องการดำเนินการในปัจจุบัน แต่วางแผนไว้เพื่อป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต หรือเพื่อช่วยให้สามารถดำเนินการให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ในอนาคตได้ ได้แก่ การฝึกอบรมบุคลากรเพื่อรับงานที่จะขยายหรือเปลี่ยนแปลงในอนาคต หรือเป็นการฝึกอบรมเพื่อเตรียมบุคลากรขึ้น เพื่อให้พร้อมที่จะรับงานในหน้าที่รับผิดชอบที่สูงขึ้นในอนาคต

## 3. ความจำเป็นในการฝึกอบรมจำแนกตามความสัมพันธ์ขององค์กร

3.1 ความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร การวิเคราะห์องค์กรจะวิเคราะห์ในเรื่องต่อไปนี้คือ

3.1.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ การศึกษาถึงสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลสำเร็จให้กับองค์กร หรือสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับวิธีการทำงาน การตัดสินใจหรือโครงสร้างขององค์กร

ตัวอย่างสิ่งแวดล้อมภายนอกได้แก่เทคโนโลยี เศรษฐกิจการเงิน การแข่งขัน แรงงานและกลยุทธ์การตลาด

3.1.2 การวิเคราะห์ผลงานขององค์กรและสาขา โดยศึกษาถึงความสำเร็จขององค์กรว่าตรงตามแผนหรือเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ การจัดการต่างๆ ดำเนินงานไปโดยมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการวางแผนและแผนปฏิบัติการขององค์กรหรือไม่

3.1.3 การวิเคราะห์พนักงานในองค์กร พิจารณาเกี่ยวกับการฝึกอบรมในปัจจุบันและวางแผนไว้สำหรับในอนาคต โดยคำนึงว่ามนุษย์จะทำงานได้ดีเกิดจากความสัมพันธ์ 3 ประการคือ ระดับความรู้ความสามารถ สุขภาพร่างกาย และแรงบันดาลใจ การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม จึงจำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรซึ่งอาจศึกษาในเรื่องต่อไปนี้ เช่นการวางแผนกำลังคน หรือการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาเป็นรายบุคคล

3.1.4 การวิเคราะห์บรรยากาศภายในองค์กร เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ภายในองค์กรที่กำลังปฏิบัติอยู่ เช่นเป้าหมาย วัตถุประสงค์ แผนงานภาวะผู้นำ กระบวนการทำงาน การบริหารงานด้านบุคคล การเงิน พัสดุ ความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าตอบแทน การตัดสินใจ ผลสำเร็จในการทำงาน สิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน โดยหาความคิดเห็นที่แท้จริงของบุคลากรภายในองค์กรที่มีต่อบรรยากาศของการทำงาน

### 3.2 ความจำเป็นในการฝึกอบรมและการพัฒนาหน้าที่และภารกิจขององค์กร

การวิเคราะห์ภารกิจขององค์กรจะดำเนินการได้หลายรูปแบบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาหน้าที่ และส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงการพัฒนาภารกิจขององค์กร ตัวอย่างการวิเคราะห์ภารกิจขององค์กรได้แก่

3.2.1 การวิเคราะห์ตามการบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เป็นการชี้ให้เห็นถึงคุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการตามตำแหน่งต่างๆ และโดยทั่วไปองค์กรจะมีการบรรยายลักษณะของงานประจำตำแหน่งต่างๆ ซึ่งมีทั้งแบบละเอียดหรือแบบกว้าง

3.2.2 การวิเคราะห์หน้าที่และภารกิจ หน้าที่หมายถึงสิ่งที่ผู้ครอบครองจะต้องปฏิบัติทำงานทุกงานจะต้องมีหน้าที่ตั้งแต่ 1 หน้าที่ขึ้นไป โดยทั่วไปแล้วหน้าที่จะมีลักษณะดังต่อไปนี้คือ

- เป็นความรับผิดชอบของผู้ครองตำแหน่งงาน
- เวลาส่วนใหญ่จะต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว
- ความถี่ในการปฏิบัติหน้าที่จะมีมากในแต่ละวัน
- การปฏิบัติหน้าที่นั้นจะเกี่ยวกับการใช้ความรู้ ความชำนาญและความสามารถ
- การปฏิบัติหน้าที่นั้นกระทำไปโดยมีวัตถุประสงค์ มีมาตรฐานในการปฏิบัติและมุ่งรวดเร็ว ประหยัด รวมถึงความถูกต้อง

ภารกิจ ในหน้าที่แต่ละหน้าที่จะประกอบด้วยภารกิจ ภารกิจเป็นส่วนที่สำคัญในอันที่จะก่อให้เกิดผลงานออกมา ภารกิจนี้เป็นหน่วยของการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้เทคนิควิธีการต่างๆ รวมระเบียบ เพื่อให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง

### 3.3 การกำหนดวัตถุประสงค์และหลักสูตรโครงการฝึกอบรมและพัฒนา

วัตถุประสงค์ของโครงการการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่กำหนดว่า โครงการฝึกอบรมมุ่งหวังที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เป็นไปในลักษณะและระดับใด จึงจะแก้ไขปัญหาที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมและหลักสูตรโครงการฝึกอบรม หมายถึงโครงการที่ประมวลความรู้และประสบการณ์ที่องค์กรฝึกอบรมจัดให้กับผู้เข้าฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นองค์กรจากภายในหรือภายนอกก็ตาม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์โครงการฝึกอบรมเป็นผลที่ได้จากการวิเคราะห์ การบรรยายลักษณะงาน และการวิเคราะห์หน้าที่ และภารกิจที่มีปัญหาและสามารถแก้ไขด้วยการฝึกอบรมและพัฒนา วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมจะเป็นการระบุการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เป็นไปในลักษณะและระดับต่างๆ ในหน้าที่และภารกิจเฉพาะที่มีความจำเป็นต้องแก้ไขมิได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทุกหน้าที่และภารกิจ และมีได้มุ่งแก้ไขหน้าที่และภารกิจที่แก้ไขไม่ได้ด้วยการฝึกอบรม

การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคลากรมีจุดมุ่งหมาย เพื่อที่จะหาคำตอบว่าบุคลากรมีความจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมและควรฝึกอบรมในเรื่องอะไร ดังนั้นพอจะสรุปให้เห็นได้ว่าการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมหรือการหา T.N. เป็นกิจกรรมที่ต้องใช้เวลา มีค่าใช้จ่ายและมีความสำคัญอย่างยิ่ง จะต้องมีการวิเคราะห์องค์กร หน้าที่และภารกิจ และบุคลากร

สมชาติ กิจยรรยง (2537 : 42) ได้แบ่งชนิดของความต้องการในการฝึกอบรมไว้มีดังต่อไปนี้คือ

1. เพื่อต้องการพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ดำรงอยู่
2. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาเพื่อปรับตำแหน่งที่สูงกว่า
3. ความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มระดับความรู้เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์

จากประเภทของความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรมที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ไว้ พอสรุปได้ 2 ประเภทคือประเภทเพื่อพัฒนา คือเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและองค์กร เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การปฐมนิเทศ หรือการมีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา เป็นต้น และประเภทแก้ไข คือเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ชาญ สวัสดิ์สาตี (2547 : 42-46) ได้ให้ทรรศนะในการแบ่งประเภทของความจำเป็นในการฝึกอบรมออกเป็น 3 ประเภทคือ

## 1. ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่แบ่งตามวิธีการค้นหา สามารถแบ่งออกได้ 2 อย่างคือ

### 1.1 ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ชัดเจน (Obvious Needs)

เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมที่เห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมักจะเป็นสภาพการณ์ปัญหา หรือข้อขัดข้องที่ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่หน่วยงานอย่างชัดเจน หากไม่มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น

- การรับเจ้าหน้าที่เข้ามาทำงานใหม่
- การโยกย้าย หรือสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- การเปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงเครื่องมือ เครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ต่างๆ ในการทำงาน
- การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานหรือระบบงาน รวมถึงการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน
- การเลื่อนตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน หรือเปลี่ยนสายงาน
- การเปลี่ยนแปลงนโยบาย เป้าหมาย ทิศทางของหน่วยงานหรือองค์กร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบปฏิบัติต่างๆ เป็นต้น

ความจำเป็นในประเภทนี้ ยังไม่ได้บ่งบอกให้เห็นชัดเจนว่า มีขอบเขตของความจำเป็นในเรื่องใดบ้าง มากน้อยแค่ไหน ลึกแค่ไหน และรีบด่วนหรือไม่ เพียงใด จึงยังต้องมีการสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรมอีก เพื่อให้ทราบขอบเขตของความจำเป็นในการฝึกอบรมที่แท้จริง

### 1.2 ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ต้องค้นหา (Hidden Needs)

เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ไม่ชัดเจน ซึ่งมักจะเป็นสภาพการณ์ ปัญหาหรือข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น โดยไม่ทราบสาเหตุที่แท้จริงอย่างชัดเจนว่า เกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุใด จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์และค้นหาสาเหตุกันอย่างจริงจัง เช่น

- งานค้างค้ำ
- ทำงานผิดพลาดมาก
- การทำงานต้องสิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ อย่างมาก
- ผลงานไม่ได้ตามมาตรฐานที่ต้องการหรือที่กำหนดไว้
- การทำงานถูกร้องเรียนมาก
- การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ
- งานไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

## 2. ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่แบ่งตามกลุ่มเป้าหมาย หรือความจำเป็นของบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่แบ่งตามกลุ่มเป้าหมาย หรือความจำเป็นของบุคคล เป็นความจำเป็นที่เกี่ยวกับ “การปฏิบัติงานในหน้าที่” ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลระดับต่างๆ ในหน่วยงานหรือองค์กรโดยตรง ซึ่งกลุ่มบุคคลระดับต่างๆ ในหน่วยงานหรือองค์กร อาจแบ่งได้เป็น 5 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้คือ

- 2.1 ข้าราชการ หรือพนักงานใหม่
- 2.2 ข้าราชการ หรือพนักงานระดับปฏิบัติ
- 2.3 ผู้บังคับบัญชาระดับต้น
- 2.4 ผู้บังคับบัญชาระดับกลาง
- 2.5 ผู้บริหารระดับสูง

ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงอย่างมาก คือความจำเป็นในการฝึกอบรมประเภทนี้จะต้องเป็นความจำเป็นเกี่ยวกับ “การปฏิบัติงานในหน้าที่” ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลระดับต่างๆ โดยตรงจริงๆ ไม่ใช่เป็น “ความต้องการส่วนตัว” ของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลระดับต่างๆ เพราะ “ความต้องการส่วนตัว” ของบุคคล นอกจากจะไม่มีที่สิ้นสุดแล้ว ยังอาจไม่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบโดยตรงด้วย จึงเป็นคนละเรื่องกับความจำเป็นในการฝึกอบรมประเภทนี้

หลังจากที่ได้วิเคราะห์นโยบาย เป้าหมาย และทิศทางของหน่วยงานหรือองค์กรแล้ว ก็ต้องมาพิจารณากลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มบุคคลระดับต่างๆ แต่ละกลุ่มในหน่วยงานหรือองค์กรนั้นว่า

- ทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายหรือไม่
- ผลการปฏิบัติงานได้มาตรฐานหรือไม่
- ทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลหรือไม่
- มีปัญหา และอุปสรรคในการทำงานหรือไม่ อย่างไร

ดังนั้น เพื่อทราบความจำเป็นในการฝึกอบรมสำหรับกลุ่มเป้าหมาย หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ แต่ละกลุ่มในหน่วยงานหรือองค์กรนั้นว่า มีขอบเขตของความจำเป็นในเรื่องใดบ้าง ลึกแค่ไหน สำคัญและเร่งด่วนหรือไม่ เพียงใด

### 3. ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่แบ่งตามช่วงเวลา

ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่แบ่งตามช่วงเวลานี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 อย่างคือ

#### 3.1 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในปัจจุบัน (Present Needs)

ความจำเป็นในการฝึกอบรมในปัจจุบัน หมายถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมที่จะต้องดำเนินการในปัจจุบัน เพื่อ

- ช่วยแก้ปัญหา หรืออุปสรรคในการทำงานที่กำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน
- ช่วยให้การดำเนินงานได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน
- ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นในปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ช่วยลดความผิดพลาด ในการทำงาน

### 3.2 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในอนาคต (Future Needs)

ความจำเป็นในการฝึกอบรมในอนาคต หมายถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมที่จะต้องดำเนินการในปัจจุบัน เพื่อ

- ช่วยให้สามารถดำเนินการต่างๆ บรรลุผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในอนาคตได้

- ช่วยป้องกันปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต อันเนื่องจากการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงโครงสร้างของหน่วยงานหรือองค์การ หรือการพัฒนาองค์การ การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การโยกย้าย สับเปลี่ยนหมุนเวียน

#### 2.3.3 การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม

ซูซีย์ สมิทธิไกร (2548 : 43) ก่อนที่จะมีการฝึกอบรมเกิดขึ้นนั้น ต้องมีการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมเสียก่อน โดยมีจุดมุ่งหมาย 2 ประการคือ

1. เพื่อวินิจฉัยว่าองค์การมีความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมหรือไม่ การฝึกอบรมมีประโยชน์สำหรับการแก้ไขปัญหาบางประการขององค์การ เช่นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงาน

2. เพื่อศึกษาข้อมูลที่เป็นต่อการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม จะช่วยให้ทราบสภาพปัจจุบันขององค์การ รวมทั้งภารกิจ และคุณสมบัติที่พนักงานมีอยู่ ซึ่งใช้เป็นข้อมูลสำหรับการจัดการฝึกอบรมต่อไป

กระบวนการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมประกอบด้วย 3 ประการคือ

1. การวิเคราะห์องค์การคือ การศึกษาองค์ประกอบต่างๆ ขององค์การ ซึ่งส่งผลกระทบต่อโครงการฝึกอบรม โดยจะครอบคลุมเป้าหมายขององค์การดังนี้คือ

1.1 เป้าหมายขององค์การ องค์การต้องมีเป้าหมายและทิศทางชัดเจนในการดำเนินการฝึกอบรม เพื่อสนับสนุนให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ และสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การได้

1.2 บรรยากาศการทำงานภายในองค์การ บรรยากาศการทำงานภายในองค์การต้องเอื้ออำนวยต่อการจัดการฝึกอบรมและการนำความรู้มาใช้ในการทำงาน เช่นความยอมรับในนวัตกรรม (Innovation) และเทคโนโลยีขององค์การ การให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เป็นต้น

1.3 ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์การ ต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรซึ่งองค์การองค์การมีอยู่ เช่นบุคลากร วัสดุอุปกรณ์และเงิน และสิ่งที่สำคัญอย่างมากก็คือ การวิเคราะห์ความต้องการด้านกำลังคน ซึ่งจำเป็นต่อการทำงานขององค์การในอนาคต

1.4 ปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับองค์การ เช่นสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และกฎหมาย มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์การและการจัดการฝึกอบรม

### 2.3.4 วิธีการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม

มีวิธีต่างๆ ในการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมในองค์การหลายวิธี แต่ละวิธีมีทั้งข้อดีข้อเสียแตกต่างกันไป

ชาอูซัย อาจินสมาจาร (2540 : 47-56) และวิจิตร อาวะกุล (2537 : 65) ได้อธิบายไว้ดังนี้คือ

#### 1. การทบทวนหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ถ้าองค์การดำเนินการทบทวนผลการปฏิบัติงาน หรือใช้แผนประเมินก็จะใช้แผนการประเมินมาเปรียบเทียบกับที่กำหนดคุณสมบัติของคนสำหรับงาน เพื่อค้นหาสิ่งที่ยากไป เช่น การสำรวจช่องว่างระหว่างสิ่งที่ควรทำกับสิ่งที่สามารถปรับปรุงได้ในผลการปฏิบัติงาน ในอีกแนวทางหนึ่ง การทบทวนผลการปฏิบัติงานหรือแผนการประเมินอาจทำสิ่งดังกล่าวไปแล้ว โดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์การปฏิบัติงานจำเพาะ และอาจรวมส่วนหนึ่งของความต้องการในการฝึกอบรมและการพัฒนาได้

#### 2. การตรวจสอบทรัพยากรมนุษย์

ตรวจสอบจำนวนพนักงานในองค์การและตำแหน่งของพนักงานในโครงสร้างขององค์การ ทำรายละเอียดของอายุและจำนวนปีที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน มีการเปรียบเทียบกับจำนวนพนักงานที่ต้องการในอนาคต ระยะเวลาหนึ่งถึงห้าปี การวิเคราะห์จะระบุจำนวนอัตราว่างที่เกิดขึ้นจากการเกษียณของพนักงาน และความสูญเปล่า โดยปกติโอกาสการเลื่อนขั้นตำแหน่งที่เป็นไปได้ โดยใช้ร่วมกับแผนบริษัทในอนาคต สามารถระบุการขาดแคลนทรัพยากรและขอบข่ายของปัญหาที่เป็นไปได้ และแผนที่รวมถึงการฝึกอบรมการพัฒนา เพื่อสนองความต้องการในอนาคต

#### 3. การสัมภาษณ์

เสนาะ ดิยาว (2539 : 51 - 66) ได้กล่าวเกี่ยวกับวิธีการวิเคราะห์งานไว้ดังนี้คือ การวิเคราะห์งานอาจใช้วิธีการต่างกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการและเครื่องมือที่มีใช้ในการวิเคราะห์งาน การจะเลือกวิธีใดจะต้องพิจารณาวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์งานและความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการเลือกวิธีการนั้น วิธีการวิเคราะห์งานที่สำคัญ 7 วิธีคือ

1. การสังเกต วิธีนี้ผู้วิเคราะห์งานจะต้องคอยสังเกตการปฏิบัติงานในแต่ละวันและจดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสังเกตด้วยตนเอง การสังเกตอาจไม่ได้ข้อมูลที่เพียงพอ อาจใช้ได้สำหรับงานที่ไม่ใช้ฝีมือ หรืองานกึ่งฝีมือ งานที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ซากๆ หรืองานที่กระบวนการผลิตไม่ยาว อาจนำไปใช้เพื่อการศึกษาเวลาและการเคลื่อนไหว การจะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ผู้สังเกตจะต้องทำความเข้าใจกับงานที่สังเกตให้มากพอที่จะเข้าใจข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับงาน ข้อมูลที่ได้มักจะเป็น

ข้อมูลที่มองเห็นและสัมผัสได้ ไม่ใช่ข้อมูลทางด้านจิตใจหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติ ผลดีของการสังเกตคือ ได้เห็นสภาพการทำงานที่เกิดขึ้นจริง เห็นการใช้เครื่องมือและวัตถุดิบและเกิดความรู้สึกประทับใจกับสิ่งที่สังเกต

2. การออกแบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากเพราะทำได้สะดวกและเสียค่าใช้จ่ายต่ำ วิธีการที่ใช้เริ่มจากง่าย ๆ ก่อน โดยการทำแบบสอบถามด้วยการปรึกษาหารือกับที่ปรึกษาที่ออกแบบงานนั้น และส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติงานกรอก ขึ้นต่อมาก็คือนำเอาแบบสอบถามที่พนักงานกรอกเรียบร้อยแล้วส่งให้หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงของงานนั้นๆ ทำการตรวจสอบ หัวหน้างานอาจเรียกผู้กรอกแบบสอบถามมาปรึกษาหารือกัน และแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ ขึ้นตอนสุดท้ายเก็บรวบรวมแบบสอบถามโดยการจัดแยกประเภทออกเป็นหมวดหมู่ตามที่กำหนดและส่งให้ผู้รับผิดชอบทำโครงการวิเคราะห์งานต่อไป

3. การสัมภาษณ์ โดยทั่วไปในการวิเคราะห์งานมักจะใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือขั้นต้นของการรวบรวมข้อมูล เพราะทำให้ทราบถึงทัศนคติและความรู้ของผู้รับการสัมภาษณ์อันมีผลต่อการถูกต้องของข้อมูลที่ได้ การสัมภาษณ์ในการวิเคราะห์มักจะใช้กับคนเพียง 2-3 คน ในแต่ละงานเท่านั้น ไม่เหมือนกับการออกแบบสอบถามจะต้องให้ทุกคนตอบลงแบบสอบถาม เมื่อเปรียบเทียบกันแล้วการสัมภาษณ์มักให้ข้อมูลที่ถูกต้องกว่าการออกแบบสอบถามเพราะผู้ดำเนินการสัมภาษณ์สามารถต้องสอบถามข้อมูลต่างๆ จนแน่ใจว่าได้คำตอบที่ถูกต้องจากผู้รับการสัมภาษณ์แล้ว ไม่เหมือนกับการออกแบบสอบถามซึ่งผู้กรอกแบบสอบถามมักจะตีความคำถามในแบบสอบถามเอง แต่การสัมภาษณ์ต้องใช้เวลาและหากสัมภาษณ์ไม่ถูกวิธีก็เกิดความผิดพลาดของข้อมูลได้มาก ข้อเสนอแนะในการสัมภาษณ์ที่ถูกวิธีควรมีลักษณะดังนี้

1. ให้แนะนำตนเองต่อผู้รับการสัมภาษณ์เพื่อจะได้รู้จักว่าผู้สัมภาษณ์เป็นใครและมีวัตถุประสงค์อย่างไร
2. แสดงให้เห็นถึงความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้รับการสัมภาษณ์และงานที่กำลังวิเคราะห์นั้น
3. อธิบายถึงวิธีทำงานให้แก่ผู้รับการสัมภาษณ์ แต่ต้องรู้วิธีการทำงานจากผู้รับการสัมภาษณ์
4. ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
5. อย่าก่อให้เกิดความสับสนหรือความไม่แน่ใจให้กับผู้รับการสัมภาษณ์
6. สร้างความรู้สึกที่เป็นมิตรและความอบอุ่นตลอดเวลาที่ทำการสัมภาษณ์
7. ก่อนจบการสัมภาษณ์ต้องแน่ใจว่าได้ข้อมูลครบถ้วนและถูกต้องแล้ว

4. การให้เลือกรายการ (Check List) วิธีนี้นำมาใช้กับองค์การขนาดใหญ่และมีคนจำนวนมากที่ทำงานอย่างเดียวกัน ผู้ทำการวิเคราะห์งานจะต้องกำหนดข้อมูลของงานต่างๆ ในองค์การให้มีจำนวนมากพอและครอบคลุมงานทุกอย่าง ขณะเดียวกันข้อมูลก็ต้องมีความหมายและมีความสำคัญ

ต่อผู้ปฏิบัติงานที่จะเลือกหัวข้อ การรวบรวมข้อมูลควรปรึกษากับหัวหน้างานวิศวกร ผู้กำหนดวิธีการทำงานและผู้เกี่ยวข้องคนอื่นที่มีความคุ้นเคยกับงานที่จะวิเคราะห์นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเลือกรายการหรือหัวข้องานหรือข้อมูลที่กำหนดไว้ให้ตรงกับที่ตนเองทำงานนั้น เช่น ขั้นตอนการทำงาน เวลาที่ใช้ในการทำงาน ระดับการใช้ความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบและความชำนาญ บางครั้งอาจมีรายการให้เลือกเป็นร้อยๆ รายการซึ่งมีความยุ่งยาก แต่ละรายการจะแสดงให้เห็นถึงความหมายของงานที่น่าจะแสดงให้เห็นถึงลักษณะงานและรายละเอียดต่างๆ ผู้วิเคราะห์งานจะต้องใช้เทคนิคการจัดแบ่งข้อมูล การตีความ และการสรุปจึงต้องใช้เวลาและเสียค่าใช้จ่ายสูง

5. การเก็บบันทึกประจำวัน วิธีนี้จะต้องอาศัยจากการเก็บบันทึกประจำวันของผู้ปฏิบัติงานเอง หากผู้ปฏิบัติงานเขียนบันทึกของเขาเองด้วยความซื่อตรงข้อมูลนี้ก็เชื่อถือได้จะเกิดการผิดพลาดก็ด้วยความเข้าใจผิดหรือพลั้งเผลอเองซึ่งพอจะแก้ไขได้ แต่ก็มีจำนวนน้อยที่พนักงานจะขยันเขียนบันทึกการปฏิบัติงานทุกๆ วัน เพราะการบันทึกเช่นนี้ต้องทำด้วยใจสมัครเอง หากมีการบังคับเขาอาจบันทึกไม่ครบถ้วนหรือไม่สม่ำเสมอ วันไหนงานมากก็ไม่ได้เก็บบันทึก ดังนั้น วิธีนี้จึงไม่ค่อยมีใช้

6. การประชุมของผู้เชี่ยวชาญ การประชุมจะทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับงานได้มากและยังได้ความเห็นหรือแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับงานแต่อาจติดขัดอยู่ตรงที่ผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นไม่มีความคุ้นเคยกับรายละเอียดและความซับซ้อนบางอย่างของงานไม่เหมือนกับผู้ปฏิบัติงานที่สัมผัสกับงานนั้นทุกๆ วัน

7. วิธีผสม หมายความว่า การนำเอาวิธีวิเคราะห์งานทั้ง 6 วิธี รวมกันหรือตั้งแต่ 2 วิธีขึ้นไปโดยใช้ควบคุมกันตามความเหมาะสมซึ่งสามารถจัดขอบกรอบของวิธีใดวิธีหนึ่งจึงทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์

ข้อมูลในการวิเคราะห์งาน ตามปกติการเก็บข้อมูลในการวิเคราะห์งานต้องรู้ว่าจะนำข้อมูลนั้นไปใช้ในเรื่องใดเพื่อจะได้สอดคล้องกับการนำไปใช้นั้น ถ้าหากนำไปใช้สำหรับการอบรมพัฒนาพนักงานก็จะต้องหาข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่าแต่ละงานผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำงานอย่างไรหรือจะต้องมีคุณสมบัติความรู้ความสามารถอะไรจึงจะทำงานนั้นๆ ได้ แต่โดยทั่วไปการวิเคราะห์มักจะนำไปใช้ในหลายๆ วัตถุประสงค์ ข้อมูลหรือหัวข้อในการวิเคราะห์งานจึงควรให้มีครบถ้วนที่จะนำไปใช้ได้ตามความต้องการ

การแสดงรายละเอียดงาน (Job Description) เป็นผลได้มาจากการวิเคราะห์งานสาระสำคัญของการแสดงรายละเอียดงานมุ่งที่ลักษณะของงานเท่านั้น ไม่ได้พิจารณาตัวบุคคล ผู้ปฏิบัติงานการแสดงรายละเอียดงานอาจพิจารณาในสาระสำคัญ 2 อย่าง คือการนำไปใช้กับส่วนประกอบของการแสดงรายละเอียดงาน

1. การนำไปใช้ในแง่ของการบริหารงานบุคคลการแสดงรายละเอียดงานนำไปใช้ใน เรื่องที่สำคัญ 3 เรื่องคือ เป็นพื้นฐานของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับงาน เป็นแหล่งเอกสารที่จะนำไปใช้ โดยตรง และเป็นเครื่องมือในการวิจัยเกี่ยวกับงาน

1.1 เป็นพื้นฐานของข้อมูลเกี่ยวกับงาน การทำการวิเคราะห์งานจะต้องมีกิจกรรมที่ เกี่ยวข้องหลายอย่างแต่กิจกรรมหลักก็คือ การแสดงรายละเอียดงาน จากกิจกรรมนี้ก็นำไปสู่ กิจกรรมที่ต่อเนื่องอื่นๆ คือการระบุลักษณะงาน การกำหนดมาตรฐานในการประเมินการ ปฏิบัติงาน การกำหนดปัจจัยของค่าตอบแทน การแยกประเภทงาน การออกแบบงานและกิจกรรม อื่นๆ ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

1.2 เป็นแหล่งเอกสารที่จะนำไปใช้โดยตรง ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ไม่ว่าจะกำหนดกิจกรรมอะไรก็ตามที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะต้องดู จากแบบแสดงรายละเอียดงานก่อน หัวหน้างานจะต้องใช้ข้อมูลจากแบบการแสดงรายละเอียดงาน เป็นแนวในการมอบหมายงานหรือสั่งงาน ใช้ในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และใช้ในการ วัดผลงานหรือวัดการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา พวกวิศวกรอุตสาหกรรมหรือผู้ออกแบบงาน จะต้องใช้ข้อมูลจากแบบแสดงรายละเอียดงานในการออกแบบงาน กำหนดความสัมพันธ์ของระบบ ย่อยต่างๆ ในงานและกำหนดวิธีทำงานที่มีประสิทธิภาพและไม่ก่อให้เกิดอันตรายจากการทำงาน

กิจกรรมต่างๆ ในการบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพจะต้องใช้ข้อมูลโดยตรงจาก การแสดงรายละเอียดงาน กิจกรรมเหล่านั้นได้แก่ การวางแผนบุคลากร การสรรหา การคัดเลือก และการบรรจุแต่งตั้ง

1.3 เป็นเครื่องมือในการวิจัยเกี่ยวกับงาน ในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีพนักงานจำนวนมากจะต้องเอาใจใส่พนักงานและการปฏิบัติงานอย่างมาก งานต่างๆ ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข หรือ เปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ข้อมูลจากองค์กรขนาดใหญ่หรือองค์กรที่มีระบบงาน เช่น หน่วยงานของรัฐบาล กองทัพ และองค์กรที่มีพนักงานจำนวนมากย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ที่จะ นำมาใช้เป็นแนวในการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ในการจัดทำรายละเอียดงานที่เป็นมาตรฐานจะช่วยให้มี การเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกับความต้องการทางด้านแรงงาน การเปลี่ยนแปลงอาชีพงานและการ เปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของงาน

2. ส่วนประกอบของการแสดงรายละเอียดงาน สาระสำคัญของส่วนประกอบของการ แสดงรายละเอียดงานจะต้องแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างงานต่างๆ ได้อย่างชัดเจนแม้ว่า งานแต่ละงานมีความแตกต่างกันบ้าง แต่ส่วนประกอบที่สำคัญของการแสดงรายละเอียดงานควรมี

แนวในการจัดทำแบบแสดงรายละเอียดงาน ในการบริหารบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ต้องถือว่าการจัดการแบบแสดงรายละเอียดงานเป็นความจำเป็น เพราะอาจใช้ประโยชน์ในการ บริหารงานหลายๆ อย่างตามที่กล่าวมาแล้ว อย่างไรก็ตาม การจัดทำแบบรายละเอียดงานไว้เป็นหลัก ในการบริหารงานมีแนวทางและข้อเสนอแนะดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การแสดงรายละเอียดงานกับกฎหมาย ปัจจุบันทางรัฐบาลถือว่าแบบการแสดงรายละเอียดงานเป็นสาระสำคัญที่ใช้อ้างอิงในสัญญาจ้างแรงงานและขณะเดียวกันศาลแรงงานจะใช้เป็นบรรทัดฐานในการตัดสินความทางด้านแรงงาน ในการจัดทำแบบแสดงรายละเอียดงานที่จะนำไปใช้แก่กฎหมายมีข้อเสนอต่อไปนี้

1.1 การเขียนแสดงรายละเอียดงานไว้เป็นหลักฐานดีกว่าไม่เขียนไว้เป็นหลักฐาน เพราะการไม่เขียนไม่อาจนำไปใช้อ้างอิงทางกฎหมายได้

1.2 การเขียนแสดงรายละเอียดงานจะต้องตรงกับงานที่ทำจริงในองค์กรนั้น การเขียนไว้อย่างกว้างๆ อาจก่อให้เกิดปัญหาในทางกฎหมาย

1.3 ในปัจจุบันไม่มีกฎหมายใดกำหนดไว้เป็นการเฉพาะว่าแบบแสดงรายละเอียดงานควรรวมข้อความหรือควรมีสาระอะไรบ้าง ดังนั้น ในแบบแสดงรายละเอียดงานควรมีสาระสำคัญของงานไว้ชัดเจนอย่างน้อยควรประกอบด้วย ขั้นตอน หรือพฤติกรรมในการทำงาน หน้าที่งาน กิจกรรมที่ทำและส่วนประกอบของงาน

1.4 การแสดงรายละเอียดงานใช้เป็นแนวและหลักฐานในการตัดสินใจทางด้านงานบุคคล ปัจจุบันถือว่าเป็นเอกสารที่สำคัญที่ศาลใช้เป็นแนวในการตัดสินความในปัญหาการร้องเรียนกรณีเกิดสภาพการจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม

2. ระดับของรายละเอียด ปัญหาในการทำรายละเอียดงานก็คือจะแสดงระดับของรายละเอียดของงานขนาดใด โดยหลักการก็คือยิ่งแสดงรายละเอียดมากเท่าไรก็ยิ่งทำให้ความสมบูรณ์ของข้อมูลมีมากขึ้นเพียงนั้น หรือกล่าวง่ายๆ ว่าให้มีรายละเอียดมากเท่าที่จะทำได้ แต่ปัญหาก็เกิดขึ้นคือทำให้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากและทำให้การแสดงรายละเอียดงานยาวมากเกินไป ดังนั้น การกำหนดขนาดของรายละเอียดงานควรยึดหลัก 2 ประการคือ ประการแรก ต้องทำให้การแสดงรายละเอียดงานนั้นเป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับงาน หมายความว่าต้องมีข้อมูลเพียงพอที่จะใช้เป็นแหล่งอ้างอิง ประการที่สอง ให้การแสดงรายละเอียดงานนั้นแสดงข้อมูลโดยทั่วไปของงาน โดยมีข้อมูลเพิ่มเติมอีกต่างหากในรูปของหนังสือคู่มือหรือเอกสารอย่างอื่น

ผู้ใช้ก็มีความสำคัญต่อการกำหนดระดับรายละเอียดของงาน ถ้าผู้ใช้ประสบการณ์สูงระดับรายละเอียดของข้อมูลก็มีไม่มากนัก โดยเฉพาะถ้าผู้ใช้ใกล้ชิดกับงานทุกๆ วัน การให้รายละเอียดเฉพาะหัวข้อสำคัญก็เข้าใจได้ เช่น เมื่อกล่าวถึงเสียงรบกวนที่เกิดขึ้นในงานก็เพียงแต่ระบุว่าเสียงนั้นเกิดจากอะไร หรือแหล่งที่มาของเสียงเป็นอะไรและวัดระดับเสียงได้เท่าไร เมื่อกล่าวถึงระดับอุณหภูมิก็ระบุว่าร้อนหรือเย็นและวัดได้อุณหภูมิเท่าไร เป็นต้น

3. คำอธิบายกับข้อกำหนด ลักษณะของแบบแสดงรายละเอียดงานเป็นกึ่งคำสั่ง หมายความว่า แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก เป็นคำอธิบายลักษณะรายละเอียดของงานซึ่งเป็นการอธิบายถึงงานที่ต้องทำ ทำอะไร ทำไม่จึงทำอย่างนั้นและทำอย่างไร การอธิบายอย่างเดียวอาจไม่พอ เพราะองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา งานกิจกรรมและโครงสร้างมีการเปลี่ยนแปลงอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เสมอ ดังนั้นจึงต้องมีส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นส่วนที่กำหนดลักษณะงาน ส่วนที่เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงานเป็นคำอธิบาย แต่เมื่อนำข้อมูลมาประเมินก็จะสะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่ต้องกระทำจึงเป็นการกำหนดกิจกรรมในงานนั้น

4. การตรวจสอบการแสดงรายละเอียดงาน การแสดงรายละเอียดงานเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของฝ่ายบริหารที่ใช้เป็นหลักในการดำเนินงานและการวัดผลของการปฏิบัติงานในการตรวจสอบประสิทธิภาพการแสดงรายละเอียดงานจะต้องมีลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ ความน่าเชื่อถือ การนำไปใช้ได้ และความเที่ยงตรง

4.1 ความน่าเชื่อถือ โดยความหมายความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสม่ำเสมอของผลที่ได้ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 2 ปัจจัยคือ ความแน่นอนและความเท่าเทียมกัน ความแน่นอนคือเมื่อนำเอาแบบการแสดงรายละเอียดไปใช้ซ้ำๆ กัน ผลที่ได้ออกมาจะเป็นอย่างเดียวกัน ส่วนความเท่าเทียมกัน หมายความว่า เมื่อนำเอาแบบแสดงรายละเอียดงานไปใช้จะได้ผลออกมาคล้ายๆ กัน หรือเป็นในแบบอย่างเดียวกัน การพิจารณาว่าระดับความน่าเชื่อถือเป็นอย่างไรนั้นวัดได้จากความเข้าใจของผู้ใช้ ไม่ว่าจะนำไปใช้เมื่อไร แบบแสดงรายละเอียดงานนั้นจะให้ผลอย่างเดียวกันโดยไม่คำนึงว่าผู้ใช้เป็นใคร

4.2 การนำไปใช้ได้ หมายถึงว่า แบบแสดงรายละเอียดงานนั้นมีคุณค่าที่จะนำไปใช้ได้จริงหรือแบบแสดงรายละเอียดงานนั้น เมื่อนำไปใช้แล้วบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ทุกประการ สิ่งที่ทดสอบการนำไปใช้ได้ของแบบแสดงรายละเอียดงานนั้นมีอยู่ 3 อย่างคือ ได้ผลตามที่กำหนดไว้ทุกอย่างทั้งทางตรงและทางอ้อม ช่วยงานทางด้านการบริหารงานบุคคลได้จริง และเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้

4.3 ความเที่ยงตรง หมายถึง เมื่อนำเอาแบบการแสดงรายละเอียดงานไปใช้ จะแสดงให้เห็นค่าที่แท้จริงของปัจจัยต่างๆ ในงานนั้นๆ โดยทั่วไปความเที่ยงตรงจะแสดงค่าแน่นอนชัดเจนเป็นตัวเลข และเป็นตัวตนโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาใดๆ เมื่อนำเอาค่านั้นๆ ไปใช้ เช่น จำนวนชั่วโมงที่คนงานใช้ไปในการทำงานอย่างหนึ่ง ผลงานที่ทำได้จริงเปรียบเทียบกับผลงานที่กำหนดไว้ตามมาตรฐาน

การระบุลักษณะเฉพาะของงาน (Job Specification) คือ การแสดงให้เห็นลักษณะของผู้ปฏิบัติงานนั้นที่จำเป็นต้องใช้สำหรับการปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จผลสมบูรณ์ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 4 ส่วน คือความถนัดและความสามารถ บุคลิกภาพและลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์และวิธีการ

1. ความถนัดและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน คำว่าความถนัด หมายถึง ชีตความสามารถที่จะดำเนินการหรือที่จะเรียนสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ชีตความสามารถดังกล่าวรวมทั้งความสามารถทางร่างกายหรือจิตใจ การค้นหาความถนัดของคนเป็นการหาว่า คนคนนั้นมีอะไรที่เป็นความสามารถพิเศษที่จะกระทำการหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง การที่บุคคลมีความพนัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในเรื่องใดๆ ก็ตามไม่ได้หมายความว่าบุคคลนั้นจะต้องกระทำหรือดำเนินการในสิ่งที่เขาค้นคิดเสมอไป แต่ความถนัดเป็นสิ่งที่แสดงว่าเขามีความสามารถในเรื่องใด คำว่าความสามารถ หมายถึง ความพร้อมที่จะพัฒนาในเรื่องนั้น โดยอาศัยการฝึกอบรมหรือประสบการณ์ ดังนั้น การที่คนมีความถนัดในเรื่องใดหมายความว่า บุคคลนั้นสามารถกระทำสิ่งนั้นได้ดีโดยการได้รับการอบรม

คำที่แสดงถึงคุณสมบัติที่เกี่ยวกับความสามารถของคนมีอยู่หลายคำคือ ความถนัด (aptitude) ได้แก่ จิตความสามารถของคนที่ดีตัวมาแต่กำเนิดจนแสดงถึงพื้นฐานของความสามารถในด้านอื่นๆ ความสามารถ (ability) คือความพร้อมที่จะกระทำหรือเรียนรู้ ความสามารถจึงเป็นพลังที่แสดงพฤติกรรมของคนหรือพลังในการทำงาน ความชำนาญ (skill) หมายถึง ความถนัดและความสามารถในการเคลื่อนไหวทางร่างกายที่จะทำการใดๆ หรือความคล่องแคล่วในการกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ความรู้ (knowledge) ได้แก่ ข้อมูลที่บุคคลที่เป็นเจ้าของความรู้นั้นสามารถนำเอาออกมาใช้ได้โดยตรงเพื่อปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง อำนาจ (competency) ได้แก่ ความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถ หรือการผสมผสานระหว่างทั้ง 3 อย่างดังกล่าว อำนาจนี้จะเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำงาน

2. บุคลิกภาพและลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะที่เกี่ยวกับความถนัดและความสามารถของคนเป็นเพียงแสดงให้เห็นถึงความพร้อมและจิตความสามารถที่จะทำการใดๆ ของคนแต่ยังไม่เพียงพอที่จะสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของบุคคล คุณสมบัติที่สำคัญอย่างอื่นของคนก็คือบุคลิกภาพของคน บุคลิกภาพ (personality) คือคุณสมบัติคงที่และเป็นระบบในการตอบสนองอย่างสัมพันธ์กัน โดยวิธีการที่แตกต่างกันต่อคน สิ่งของ และสถานการณ์ ในความหมายโดยทั่วไป บุคลิกภาพ หมายถึง กลุ่มของคุณสมบัติตั้งแต่ความมีเสน่ห์ในสังคมไปจนถึงความสามารถของบุคคลสิ่งที่แสดงถึงบุคลิกภาพของคนก็ได้แก่ การแสดงตัว อารมณ์ ความเครียด การควบคุมตัวเอง ความไว้วางใจ ความกล้า ความฉลาด ความเป็นอิสระ และความสบายใจ เป็นต้น ซึ่งลักษณะของบุคลิกภาพอาจแสดงออกในทางมากไปหรือน้อยไปในทางตรงกันข้าม เช่น ความกล้ากับความขี้อลาด ความแข็งกระด้างกับความอ่อนโยน ความไว้วางใจกับความคลางแคลงใจ และปมด้อยกับปมเด่น เป็นต้น

ลักษณะอย่างอื่นที่สำคัญของคนมีอีกหลายอย่าง แต่ที่สำคัญได้แก่ความสนใจ ค่านิยม ทัศนคติ การจูงใจ และความเชื่อ

ความสนใจ (interest) ได้แก่ ความชอบที่จะเข้าร่วมกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล ซึ่งแสดงออกด้วยงานอดิเรก รูปแบบของการพักผ่อน การดำเนินชีวิต และอาชีพการงาน

ค่านิยม (value) ได้แก่ คุณค่าที่ยึดถือเป็นแนวในการดำเนินชีวิตและเป้าหมายของชีวิต อันแสดงให้เห็นถึงความต้องการหรือไม่ต้องการของคน เช่น หน้าที่ที่มีต่อส่วนรวมสำคัญกว่าหน้าที่ที่มีต่อครอบครัว ต้องการความนับถือมากกว่าความรัก ความรักสำคัญกว่าเงินตรา เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทัศนคติ (attitude) คือ ความรู้สึกที่พร้อมจะตอบสนองต่อบุคคล สังคม องค์กร สถาบัน และสิ่งของในสถานการณ์ต่างๆ กัน

การจูงใจ (motivation) ได้แก่ กำลังใจที่จะใช้พลังและความสามารถในการกระทำใดๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ความเชื่อ (belief) ได้แก่ ภาวะทางจิตที่คนจะเกิดความไว้วางใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เขารับรู้มา ความเชื่อเป็นที่รวมของความรู้สึกว่าบุคคลนั้นเป็นอะไร

3. วัตถุประสงค์ของการระบุลักษณะเฉพาะของงาน การใช้การระบุลักษณะงานสำหรับเป็นเครื่องมือของการบริหารบุคคลนั้นเป็นการใช้เพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1.1 การวางแผนบุคลากร การระบุลักษณะเฉพาะของงานจะแสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติที่สำคัญของคน 3 อย่างคือ ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถที่จำเป็นสำหรับการทำงานนั้น

1.2 การสรรหาและการคัดเลือก จากข้อมูลในการวางแผนบุคลากรก็ทำให้ทราบจะระบุรายละเอียดในใบสมัครงานและหัวข้อของการทดสอบ เพื่อคัดเลือกคนเข้าทำงานอะไรบ้าง

1.3 การสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกันในการคัดเลือกคนเข้าทำงาน ข้อมูลที่นำมาจากแบบการระบุลักษณะเฉพาะของงานเพื่อสร้างความเท่าเทียมกันในการคัดเลือกบุคคลนั้นก็ได้อีกคุณสมบัติของบุคคลที่คัดเลือกเข้าทำงาน

1.4 การกำหนดค่าตอบแทน ข้อมูลที่ได้จากแบบการระบุลักษณะงานที่นำมาใช้กำหนดค่าตอบแทนก็คือ ปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดค่าตอบแทนให้กับการทำงาน

1.5 การประเมินการปฏิบัติงาน ข้อมูลที่สำคัญสำหรับการใช้คำแนะนำพนักงานในการประเมินการปฏิบัติงานก็คือ ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถที่ใช้ในงาน

1.6 การอบรมและการพัฒนา การจะระบุว่าพนักงานคนใดจำเป็นต้องมีการอบรมพัฒนานั้นก็ต้องพบว่าคุณสมบัติที่บุคคลนั้นมีอยู่ยังไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงานจริง

4. วิธีการทำการระบุลักษณะเฉพาะของงาน ในปัจจุบันยังไม่มีวิธีใดเป็นมาตรฐานพอที่จะยอมรับกันคดขยทั่วไปแต่วิธีการที่จะนำไปใช้หาข้อมูลทางด้านลักษณะงานมีอยู่ 2 วิธีคือ วิธีมุ่งทำงานกับวิธีมุ่งที่คนปฏิบัติงาน

วิธีมุ่งทำงาน (Job-Oriented Approach) วิธีนี้เริ่มที่โครงสร้างของงานคือ หารายละเอียดในงานว่างานนั้นต้องใช้คุณสมบัติอะไรบ้างที่จะทำให้สามารถทำงานนั้นสำเร็จลงรายละเอียดในงานจะเป็นสิ่งบ่งชี้ว่าลักษณะสำคัญของงานนั้นต้องการคนปฏิบัติงานประเภทใดแล้วนำมาเปรียบเทียบกับความรู้ ความชำนาญ และความสามารถต่างๆ ที่มีอยู่แล้วในรายละเอียดข้อมูลขององค์กร

วิธีมุ่งที่คนปฏิบัติงาน (Worker-Oriented Approach) วิธีนี้จะเริ่มจากการสำรวจคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานที่มีอยู่ในองค์กรทั้งคุณสมบัติที่เกี่ยวกับงานและพฤติกรรมอื่นใดของคนแล้วนำเอารายละเอียดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมาเปรียบเทียบกับข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับงานไม่ว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะเป็นการแสดงรายละเอียดงาน การวิเคราะห์งานหรือข้อมูลอื่นใดเพื่อให้รู้ว่าคุณสมบัติของ ผู้ปฏิบัติงานอะไรที่มีอยู่และที่ยังขาดแคลน

สรุป ในการวิเคราะห์งาน เป็นกระบวนการที่ทำขึ้นเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับงานในด้าน ต่างๆ ซึ่งมีคำเกี่ยวข้องอยู่หลายคำ เช่น การแสดงรายละเอียดงาน การระบุลักษณะงาน การประเมิน ค่างานและการออกแบบงาน การบริหารงานบุคคลใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์งาน 8 ประการ คือ การจัดองค์การและการวางแผนบุคลากร การสรรหา การคัดเลือก และการบรรจุ การสร้างโอกาสที่ เท่าเทียมกันในการจ้างงาน การกำหนดอัตราค่าตอบแทน การออกแบบงาน การฝึกอบรม และการ พัฒนา การประเมินการปฏิบัติงานและสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

วิธีการวิเคราะห์งานใช้วิธีการสังเกต การออกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การให้เลือกรายการ การเก็บบันทึกประจำวัน การประชุมของผู้เชี่ยวชาญและวิธีผสมตั้งแต่ 2 วิธีขึ้นไปไม่ว่าจะใช้วิธีใดจะต้องทำให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ใช้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่งาน เครื่องจักรอุปกรณ์ที่ใช้ในงานปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับงานอื่น ความรับผิดชอบ สภาพการทำงานและอันตรายอันเกิดขึ้นจากการทำงาน การหาข้อมูลเกี่ยวกับงานให้ครบถ้วนจะต้องอาศัยขั้นตอนการวิเคราะห์งาน 6 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการบริหาร ขั้นตอนการออกแบบ ขั้นตอนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นตอนการกำหนดรูปแบบ ขั้นตอนการแจกจ่าย และขั้นตอนการควบคุม

การแสดงรายละเอียดงานนั้น ได้ถูกนำไปใช้ในเรื่องสำคัญ 3 เรื่อง คือเป็นพื้นฐานของ ข้อมูลเกี่ยวกับงาน เป็นแหล่งเอกสารที่จะนำไปใช้โดยตรงและเป็นเครื่องมือในการวิจัยเกี่ยวกับงาน ส่วนประกอบของการแสดงรายละเอียดงานเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานเท่านั้น เช่น การระบุงาน เทคนิคและวิธีในการทำงาน กระบวนการทำงาน แนวการปฏิบัติงานและการควบคุมในการจัดทำแบบแสดงรายละเอียดงานมีข้อเสนอแนะ 4 ข้อคือ แบบแสดงรายละเอียดงานใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง ในด้านกฎหมาย รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับงานควรมีให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ จะต้องแยกให้เห็นความแตกต่างระหว่างคำอธิบายกับข้อกำหนด และการแสดงรายละเอียดงานจะต้องประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การนำไปใช้ได้และความเที่ยงตรง

การระบุลักษณะงานเป็นคำอธิบายถึงคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือความถนัดและความสามารถกับบุคลิกภาพและลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน การทำแบบระบุลักษณะงานมีวัตถุประสงค์หลายประการ เช่น ใช้ในการวางแผนบุคลากร การกำหนดค่าตอบแทนและการประเมินการปฏิบัติงาน มีวิธีที่ใช้อยู่ 2 วิธีคือ วิธีมุ่งที่งานกับวิธีมุ่งที่คนปฏิบัติงาน

วรนาถ แสงมณี (2547 : 2-1 – 2-10) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) ถือได้ว่าเป็นงานขั้นพื้นฐานลำดับแรกของการปฏิบัติการกิจในงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์/งานบุคคล และเป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับนำไปใช้ในกระบวนการบริหารและการแก้ปัญหาของงาน

เมื่อใดก็ตามที่องค์กรมีการจัดองค์การหรือจัดรูปงานขึ้น หรือเมื่อมีการกำหนดงานหรือ กิจการที่จะต้องกระทำภายในองค์กรเพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีอยู่ หรือแม้แต่กระทั่งอาจเป็นการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เปลี่ยนแปลงในลักษณะที่สำคัญของงาน ซึ่งมักเป็นผลมาจากการปรับเปลี่ยนของเทคโนโลยี รูปแบบ วิธีการ ระบบของงาน หรือกระบวนการผลิตผลงานก็ตาม สถานการณ์ดังกล่าวเหล่านี้ทำให้เกิดการวิเคราะห์งานทั้งสิ้น

อาจเป็นไปได้ว่างานเหล่านี้เกิดขึ้นในศักราชของวิทยาศาสตร์การจัดการหรือการบริหาร ตามหลักวิทยาศาสตร์ วิศวะกรรมอุตสาหกรรม ซึ่งเน้นที่จะรวบรวมสิ่งที่จะต้องทำไว้ในงาน อันประกอบด้วย การเขียนคำสั่ง คู่มือลำดับการทำงาน ตารางการทำงาน และสัญญาทางกฎหมาย ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ทำให้การทำงานของพวกเขามีความถูกต้องมากขึ้น กิจกรรมต่างๆ ส่วนมากที่มีสัญญาติของประเทศอังกฤษ ฝรั่งเศส และเยอรมัน มักมีการวิเคราะห์และเตรียมเขียนความรับผิดชอบในงานเป็นลายลักษณ์อักษรด้วย รวมทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีการดำเนินการเช่นกันอย่างไรก็ตาม ต่างกันกับประเทศที่กล่าวมาข้างต้น ประเทศในแถบลาตินและเอเชีย ในทางปฏิบัติแล้วกลับให้ความสำคัญเพียงเล็กน้อยกับขั้นตอนและผลที่ได้ของกิจกรรมดังกล่าว

คำขยายความของข้อความหนึ่งว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง” ในประเทศสหรัฐอเมริกา กับรายละเอียดของการบรรยายลักษณะงานนั้นเป็นประเด็นที่ได้รับการถกเถียงและพิจารณาอย่างมาจนถึงปัจจุบันนี้มานานแล้ว Hickson และ Pugh นักวิชาการด้านบริหารบุคคลอ้างว่า เป็นเพราะวัฒนธรรมเก่าได้มีการรวบรวมประเพณีต่างๆ เอาไว้ ซึ่งที่ประเทศสหรัฐอเมริกาไม่มี จึงมีผลทำให้พนักงานของอเมริกาต้องการแนวทางและการควบคุมที่ชัดเจนในการทำงาน บางทีศตวรรษที่ผ่านมา ถ้าหากว่าคนงานไม่คาดหวังที่จะนั่งถึงตัวเองมากเกินไปแต่นึกถึงผลประโยชน์ของนายจ้าง การรักษาผลประโยชน์ให้แก่มันจะเกิดขึ้น ทุกวันนี้เหตุการณ์ที่ใกล้เคียงมากขึ้นในหลายๆ ประเทศก็คือบริษัทไม่ยอมเสี่ยงกับการฟ้องร้องในเรื่องค่าจ้างแรงงานที่ไม่ยุติธรรมและการไล่ออกโดยปราศจากความผิด การบรรยายลักษณะงานจะเป็นสิ่งที่ช่วยในการประเมินค่าใช้จ่ายและส่วนประกอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งความน่าเชื่อถือของการจัดการ

ในประเทศญี่ปุ่น หน้าที่ความรับผิดชอบในงานมีความกว้างและไม่ชัดเจนเท่าที่พบในประเทศสหรัฐอเมริกา พวกเขาสันนิษฐานว่าหากพนักงานผู้นั้นเป็นบุคคลที่ดีพอที่องค์กรจะรับเข้าทำงานก็ย่อมสามารถที่จะพัฒนาทักษะที่จำเป็นและมีความสามารถหลากหลายต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ เหมือนกับผู้เล่นในทีมวอลเลย์บอลได้ ซึ่งผู้เล่นในกีฬาดังกล่าวไม่มีการกำหนดหน้าที่อย่างชัดเจนนั่นเอง

การวิเคราะห์งาน ความหมายของการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เป็นระบบที่จะได้มาซึ่งการแยกแยะกิจกรรมงานให้ออกเป็นงานย่อย หน้าที่ และความรับผิดชอบที่จำเป็นในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอะไรเป็นสิ่งที่จำเป็นในการแยกแยะงาน ในขณะที่สิ่งเหล่านั้นก็จะต้องประกอบด้วยระดับของการตัดสินใจ ประสิทธิภาพในการทำงานความตั้งใจในการทำงาน การรายงานโดยตรง วิธีการร่วมงานกับผู้อื่น และการคาดคะเนผลที่จะได้รับการใช้งานเครื่องจักรและเครื่องมือ ความสมบูรณ์ของรายงาน สภาพการเงินหรือหน้าที่รับผิดชอบอื่นซึ่งต้องรวมอยู่ในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิเคราะห์งาน นอกจากนี้การพิจารณาเงื่อนไขการทำงานและสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานก็จะต้องคำนึงถึงและได้รับการพิจารณาไปด้วย เช่น ระดับอุณหภูมิแสงสว่าง ผู้คนควันที่เป็นอันตราย และเสียงรบกวนก็ต้องนำไปเกี่ยวข้องด้วย

ดังนั้น การวิเคราะห์งานจึงเป็นกระบวนการศึกษาและรวบรวมข้อมูล โดยใช้การสังเกต การออกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การบันทึก การประชุมร่วมกัน การจัดทำรายงานข่าวสาร ข้อมูลหรือสารสนเทศในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงานเฉพาะ รวมทั้งการระบุรายการของงานที่ทำ เครื่องจักรกล อุปกรณ์เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ ผลผลิต หรืองานบริการที่เกี่ยวข้อง การฝึกอบรมทางด้านทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะเฉพาะของลูกจ้างที่ต้องการ

“การวิเคราะห์งานหรืออาชีพ” เป็นเครื่องมือที่สำคัญของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์/บุคคลเพราะทำให้ทราบถึงปริมาณงานรวมทั้งขอบเขตของหน้าที่และความรับผิดชอบของงาน ความเกี่ยวพันของงานที่มีกับกิจอื่นๆ และสภาพของการทำงานด้วย โดยทั่วไปแล้ว มักจัดทำจากโปรแกรมของผู้ปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก เช่น การคัดเลือกลูกจ้าง การประเมินผลอาชีพ การสำรวจอัตราค่าจ้าง การฝึกอบรม การป้องกันอุบัติเหตุ และอื่นๆ การวิเคราะห์งานใช้ประยุกต์ในรายละเอียดของการทำงานและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ โดยได้รับข้อมูลจากหลายแง่มุมที่พิจารณาในหลายประเด็น เช่น ภายใต้งานเวลาการศึกษาการเคลื่อนที่วิธีการที่จะปรับปรุงให้งานดีขึ้นและโปรแกรมการประเมินผลงาน

การวิเคราะห์งานเป็นกระบวนการสำหรับให้ได้มาซึ่งข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานข้อมูลข่าวสารนี้จะมีการบันทึกเป็นรายงานได้ โดยทั่วไปจะทำเป็น 2 รูปแบบ เพื่อจัดทำเป็นรายงานที่ถาวร รูปแบบหนึ่งเรียกว่า รายละเอียดลักษณะของงาน (Job description) ซึ่งเป็นการมุ่งความสำคัญอยู่ที่ลักษณะของงานเท่านั้น ไม่ได้พิจารณาตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงานนั้นคือ พิจารณาที่การนำรายละเอียดงานนี้ไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานของงานต่างๆ หรือเป็นแหล่งเอกสารที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการมอบหมายงานหรือกำหนดเป้าหมายงาน ตลอดจนอาจเป็นเครื่องมือในการวิจัยเกี่ยวกับงานต่างๆ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในสภาพการณ์ของงานหรือแรงงาน และอีกรูปแบบหนึ่งเรียกว่า คุณลักษณะเฉพาะของพนักงาน (job specification) ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงลักษณะและคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้นๆ ว่าจำเป็นต้องมีอะไรบ้างเพื่อใช้ในการทำงานจนสามารถสำเร็จสมบูรณ์ได้ ส่วนประกอบที่สำคัญมักถูกระบุไว้ก็คือ ความถนัดและความสามารถ บุคลิกภาพและลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน

กระบวนการของการวิเคราะห์งานต้องสามารถสร้างรายละเอียดที่เพียงพอ และแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของงานในการบรรยายลักษณะงาน หรือ นิสัยการทำงานของพนักงาน สุดท้ายจะทำให้เกิดความเข้ากันได้ระหว่างงานกับคน ทำให้เกิดผลดีนั่นคือบุคคลที่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ มีความเหมาะสมกับงาน การสับเปลี่ยนคนก็จะลดน้อยลงประสิทธิภาพขององค์กรก็จะเพิ่มขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขณะที่การวิเคราะห์งาน ได้ถูกใช้อย่างแพร่หลายในประเทศสหรัฐอเมริกาและแคนาดา การวิเคราะห์งานไม่ได้เพียงในทวีปอเมริกาเหนือเท่านั้น แต่หลายประเทศโดยเฉพาะในยุโรปทางตอนเหนือ ได้มีการกำหนดขึ้นตอนการวิเคราะห์งานและการเตรียมการบรรยายและกำหนดคุณสมบัติของงาน ความสำคัญของการวิเคราะห์งานได้รับการนำมาใช้เพิ่มขึ้นอย่างมากในทวีปอเมริกาเหนือ จึงพบได้ว่ามีผลกระทบมากในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างในเขตดินแดนแถบนั้น

กระทรวงแรงงานของประเทศสหรัฐอเมริกา (US Department of Labor : DOL) ได้เคยทำการพัฒนามาตรฐานในการวิเคราะห์งานโดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 หัวข้อหลัก ซึ่งการวิเคราะห์งานควรมีขอบเขตและรายละเอียด ดังนี้

1. หน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน (Worker Function) เป็นการกล่าวถึงว่าอะไรบ้างที่พนักงานจะต้องทำตลอดจนความสัมพันธ์ของงานเหล่านั้นที่มีต่อบุคคลอื่น ข้อมูล และสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีในการดำเนินงาน (Work Fields) เป็นการระบุถึงวิธีการที่พนักงานดำเนินการเพื่อให้งานสำเร็จได้โดยพิจารณาถึงความรู้ที่จำเป็นของงานในด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี รวมทั้งสภาพสังคม
3. การใช้ประโยชน์จากเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ (Equipment Utilization) : เครื่องมือ เครื่องจักร และเครื่องใช้ที่พนักงานสามารถใช้ประโยชน์ได้ในการทำงาน
4. ผลผลิตและการให้บริการ (Products and Services) เป็นการกล่าวถึงวัตถุประสงค์ที่พนักงานใช้ในการทำงาน รวมทั้งผลผลิตที่ผลิตออกมา วิทยาการที่ใช้ในการประกอบขึ้นจนเป็นผลผลิตหรือการบริการที่พึงได้รับ

แนวทางของแบบสอบถามเพื่อการวิเคราะห์งาน

1. ทบทวนแบบสอบถามที่ใช้ในองค์กร กลุ่มของหัวหน้างาน หรือนักวิจัยของมหาวิทยาลัย หัวข้อต่างๆ บนแบบสอบถามนั้น อาจจะไม่ต้องนำไปในแบบสอบถาม ท่านสามารถเรียนรู้ได้จากประสบการณ์การวิเคราะห์อื่นๆ
2. แบบสอบถามควรสั้น คนส่วนใหญ่ไม่ชอบทำแบบสอบถามจนสมบูรณ์ ดังนั้นแบบสอบถามที่ยาวเกิน ความเอาใจใส่ที่น้อยอยู่แล้วก็จะหมดไปกับหัวข้อระหว่างการทำให้สมบูรณ์
3. แบบสอบถามแต่ละชุดควรทำให้สมบูรณ์ในที่ทำงาน แบบสอบถามที่ทำเสร็จที่บ้านบ่อยครั้งที่ไม่มีความตั้งใจจริงในการทำ เพราะการวิเคราะห์งานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร จึงควรจะทำให้สำเร็จในเวลาทำงาน พนักงานเหล่านั้น ต้องมีเวลาที่พอเพียงในการที่จะให้ข้อมูล และไม่มองที่การทำให้เสร็จเพื่อส่งกลับเป็นเนื้อหาที่สำคัญ ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุนและทำความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นนี้ให้ชัดเจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. แบ่งประเภทของคำตอบ โครงสร้างคำถามเพื่อให้คำตอบสามารถแบ่งได้มากเท่าที่จะเป็นไปได้ เมื่อไรที่เป็นไปได้ การออกแบบคำถามแบบปิด ให้นักงนทำเครื่องหมายหนึ่งคำตอบจากหลายๆ คำตอบ หรือให้ระบุจำนวนหรือเปอร์เซ็นต์ของการตอบในการออกแบบ ควรหลีกเลี่ยงการรวบรวมข้อมูลที่เปรียบเทียบได้ยาก หรือนักวิเคราะห์ไม่สามารถนำไปใช้ได้

5. ทดสอบแบบสอบถามกับพนักงานหลายๆ คนที่เชื่อถือได้เพื่อป้องกันการที่ผู้วิเคราะห์จะนำเอาคำถามที่อาจไม่ชัดเจนและนำไปใช้ผิดความหมาย หรือสิ่งที่สำคัญของงานได้ถูกมองข้ามไป

6. แบบสอบถามควรมีคำถามเปิดหนึ่งคำถาม โดยมีคำถามอย่างน้อยหนึ่งคำถามเสมอที่อนุญาตให้พนักงานได้เสนอข้อมูลเพิ่มเติมได้ ซึ่งไม่ใช่การไปล่วงในส่วนที่เหลือของการเขียนแบบสอบถามด้วยวิธีการนี้จะทำให้ผู้วิเคราะห์อาจค้นพบ ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะพิเศษของงานบางอย่าง

## 2.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์โดยเฉพาะการประกอบธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงจากการดำเนินงานตามรูปแบบที่เคยปฏิบัติเข้าสู่ยุคสารสนเทศ (Information Age) ที่การดำเนินธุรกิจมีความรวดเร็วและซับซ้อน ตลอดจนมีการแข่งขันที่รุนแรงและหลากหลายรูปแบบการตัดสินใจ ต้องรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งต้องอาศัยสารสนเทศที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดความได้เปรียบต่อคู่แข่ง ดังนั้นควรต้องมีความรู้ ความเข้าใจและทักษะการใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำมาประยุกต์เข้ากับงานตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ (ฉันทวิวัฒน์ เจริญนันท์ และ ไพฑูรย์ เกียรติโกมล. 2548 : 12)

ระบบสารสนเทศสนับสนุนให้องค์กร มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้นหรือขยายขีดความสามารถให้บริการโดยการทำให้ส่วนต่าง ๆ ขององค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นหนึ่งเดียว หรือการสนับสนุนให้มี การใช้ข้อมูลร่วมกันได้ทั่วทั้งองค์กร การสนับสนุนกลยุทธ์ในระดับอุตสาหกรรม ระบบสารสนเทศถูกนำมาสร้างความได้เปรียบด้วยการอำนวยความสะดวกในการประสานความร่วมมือกับองค์กรอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกันเพื่อให้สามารถข้อมูลร่วมกัน เป็นหลักการที่ดีในการนำมากำหนดโอกาสทางกลยุทธ์สำหรับระบบสารสนเทศในระดับอุตสาหกรรม

(Laudon, Kenneth C.;Laudon, Jane. 2003 : 50)

ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ ระบบสารสนเทศกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศนอกจากจะถูกนำมาช่วยในการดำเนินงานขององค์การให้บรรลุตามเป้าหมายแล้ว ยังเป็นเครื่องมือสำหรับการปรับระบบและการเปลี่ยนแปลงองค์การใน 4 ระดับ

### 1. การปรับเปลี่ยนระบบงานเดิมให้เป็นระบบงานอัตโนมัติ

โดยองค์การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว ลดความผิดพลาดของข้อมูลหรือความผิดพลาดจากคำนวณและทำให้การทำงาน มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

## 2. การเปลี่ยนแปลงระดับกระบวนการปฏิบัติงาน

ระบบจะช่วยให้มองเห็นภาพของกระบวนการปฏิบัติงานที่ไม่คล่องตัวทำให้องค์กรจำเป็นต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติ เพื่อรองรับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและ แก้ไขปัญหาของขวดในการการปฏิบัติงาน

## 3. การออกแบบระบบงานใหม่

เป็นการคิดใหม่และออกแบบกระบวนการทางธุรกิจใหม่ทั้งหมด เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพและการบริการให้ดีขึ้น มีความรวดเร็วในการดำเนินงาน ช่วยลดค่าใช้จ่ายและสามารถทำงานได้คล่องตัว

## 4. การเปลี่ยนกระบวนการทัศน์

เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อทั้งองค์กร ไม่จำกัดขอบเขตอยู่เฉพาะบางส่วนขององค์กร การเปลี่ยนกระบวนการทัศน์เป็นการเปลี่ยนแนวความคิดในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนแนวคิดเกี่ยวกับลูกค้า สินค้า การบริการ หรือรูปแบบการดำเนินธุรกิจโดยไม่ยึดกับกรอบแนวคิดเดิมๆ

ระดับของกลยุทธ์ กลยุทธ์ คือ แผนรวมขององค์กรที่นำเอาของได้เปรียบและจุดเด่นในด้านต่างๆมาใช้ประโยชน์และปรับลดจุดด้อยหรือเอาชนะข้อจำกัดที่มีอยู่เพื่อแสวงหาโอกาสและหลีกเลี่ยงอุปสรรค กลยุทธ์ระดับบริษัทหรือองค์กร กำหนดโดยผู้บริหารระดับสูง ซึ่งให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในระยะยาว มุ่งพิจารณาถึงธุรกิจที่องค์กรสมควรดำเนินการ และการจัดสรรทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อการดำเนินงาน โดยกลยุทธ์ระดับองค์กรจะเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ระดับธุรกิจ กลยุทธ์ระดับธุรกิจ กำหนดโดยผู้บริหารหน่วยธุรกิจ ซึ่งจะให้ความสำคัญกับการแข่งขันของหน่วยธุรกิจ เพื่อให้หน่วยธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

เป็นการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติโดยจะมีการพิจารณาและเตรียมการอย่างรอบคอบเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีผลต่อความสำเร็จและล้มเหลวของกลยุทธ์ซึ่งรวมถึงการจัดสรรทรัพยากร ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมด้วย4. การควบคุมกลยุทธ์ เป็นการกำหนดเกณฑ์และมาตรฐานเพื่อเป็นแนวทางในการวัดและเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ การควบคุม ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลว่าเป็นไปตามแนวทางที่ต้องการหรือไม่ หากแผนกลยุทธ์ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงอาจต้องทำการพัฒนาหรือปรับกลยุทธ์ให้มีความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน

ความหมายของระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ อาจมีได้หลายความหมายดังนี้

1. ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

คือ ระบบสารสนเทศใดๆที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาสภาพการแข่งขันขององค์กรให้ดีขึ้น

2. ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

คือ ระบบที่สนับสนุนหรือกำหนดแนวทางกลยุทธ์ในการแข่งขันของหน่วยธุรกิจ

3. ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

คือ ระบบสารสนเทศใดๆที่ช่วยให้องค์กรสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ลดความเสียเปรียบ หรือช่วยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร

4. ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

คือ ระบบสารสนเทศที่นำมาปรับปรุงวัตถุประสงค์ กระบวนการดำเนินงาน ผลิตภัณฑ์ การบริการ หรือความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมขององค์กรเพื่อช่วยให้ได้เปรียบในการแข่งขัน

ผู้ขายปัจจัยการผลิตจะมีผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรขององค์กร อาจทำให้ราคาของผู้ขายในการผลิตและราคาสินค้าสูงขึ้นหรือสินค้ามีคุณภาพลดลง ลักษณะผู้ขายปัจจัยการผลิตที่มีอำนาจการต่อรอง การแข่งขันในวงการอุตสาหกรรม ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับและความซับซ้อนของการแข่งขันในอุตสาหกรรม ได้แก่ จำนวนคู่แข่ง อัตราการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรม ความยากหรือง่ายในการเข้าออกจากอุตสาหกรรม ความเหมือนหรือความแตกต่างต่างของสินค้าหรือบริการ ระดับของต้นทุนคงที่ และกำลังการผลิตของแต่ละองค์กร ซึ่งการดำเนินการขององค์กรต่างๆ ในอุตสาหกรรมจะส่งผลกระทบต่อความรุนแรงในการแข่งขัน อำนาจการต่อรองของผู้ซื้อหรือลูกค้า ลูกค้าเป็นผู้ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการดำรงอยู่และการเติบโตขององค์กร ลูกค้าหรือผู้ซื้ออาจจะมีอำนาจในการต่อรองหากเป็นลูกค้ารายใหญ่ที่มีการสั่งซื้อปริมาณมากเมื่อเทียบกับลูกค้ารายอื่น หรือผู้ซื้อที่มีความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการที่ซื้อนั้นได้เอง หรือผู้ซื้อมีทางเลือกในการซื้อสินค้าที่ต้องการนั้นเนื่องจากมีผู้ขายสินค้าหลายรายและมีต้นทุนในการเปลี่ยนแปลงผู้ขายต่ำ การเลือกตลาดเป้าหมายสำหรับสินค้าและบริการที่มีลักษณะแคบลงหรือมีตลาดเฉพาะด้าน ซึ่งจะมีคู่แข่งน้อยลงแต่มีช่องว่างทางการตลาด โดยกลยุทธ์นี้มักจะใช้ความพิเศษเหนือกว่าคู่แข่งทั้งในด้านสินค้าและบริการ

โดยมีแนวคิดกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์ด้านราคา จะเหมือนกับแนวคิดของพอร์เตอร์สำหรับกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมนั้นเป็นวิธีการหรือการกระทำใหม่เพื่อสร้างสินค้าใหม่ ผลิตและส่งสินค้า ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจหากมีการพัฒนา นวัตกรรมของสินค้าหรือบริการอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้คู่แข่งไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ทัน กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การกระจายสินค้าหรือบริการส่งมอบและการบริการหลังการขายโดยตรงได้แก่ การลำเลียงเข้า ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ลำเลียงวัตถุดิบหรือทรัพยากรทางธุรกิจเข้าสู่องค์กร การดำเนินงานหรือการผลิต เป็นกิจกรรมในการแปลงวัตถุดิบหรือทรัพยากรทางธุรกิจให้เป็นสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็น

ผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย การลำเลียงออก เป็นกิจกรรมในการลำเลียงส่งสินค้าที่ผลิตแล้วออกสู่ตลาด- การตลาดและการขาย เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการขาย ช่องทางการจำหน่าย การกำหนดราคาและส่วนประสมผลิตภัณฑ์- การบริการ เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการบริการให้บริการลูกค้า กิจกรรมสนับสนุน กิจกรรมสนับสนุนประกอบด้วยกิจกรรมที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของกิจกรรมหลัก ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการแข่งขัน เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการประสานการทำงาน ช่วยลดต้นทุนทำให้การดำเนินงานในองค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้องค์การได้เปรียบในการแข่งขัน เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดธุรกิจใหม่ๆ เช่น การทำธุรกิจโดยใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ ระบบบริหารคลังสินค้าอัตโนมัติช่วยให้การจัดเก็บวัตถุดิบในคลังมีจำนวนที่เหมาะสม ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบริหารวัสดุคงคลัง สำหรับระบบวางแผนการผลิตถูกนำมาช่วยในกระบวนการผลิตเพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพและใช้เวลาในการผลิตน้อยลง ระบบเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างพันธมิตร เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงธุรกิจขององค์การกับบริษัทพันธมิตรเข้าด้วยกัน ระบบฐานข้อมูลลูกค้า การพัฒนาข้อมูลลูกค้าจะช่วยให้สามารถเจาะกลุ่มลูกค้าได้ โดยข้อมูลลูกค้าอาจได้มาจากหลายแห่ง ระบบบริการหลังการขาย เป็นระบบสำหรับติดตามปัญหาของลูกค้าในการใช้สินค้าหรือการบริการขององค์การ ข้อมูลต่างๆจากลูกค้าไม่ว่าจะเป็นคำร้องเรียน ปัญหาที่เกิดขึ้น หรือข้อคิดเห็นนั้นจะช่วยฝายการตลาดนำไปใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ขึ้นกว่าเดิม หรืออาจเป็นแนวคิดสำหรับผลิตภัณฑ์หรือการบริการใหม่ๆได้

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คงฤทธิ พาลีวัน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้ฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นการศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมในด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการเสริมประสิทธิภาพการสอน ด้านการจัดและบริหารโรงฝึกงาน และเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่มีตำแหน่งงาน และวุฒิการศึกษาต่างกัน โดยผลการวิจัยพบว่า

1. ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้ฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ผู้ฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเสริมประสิทธิภาพการสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการจัดและบริหารโรงฝึกงาน ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ผู้ฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุชาติ หวังมี (2550 :บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่าง ของผู้จำหน่ายบริษัทมิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านความรู้ ด้านทักษะ ตามภาระงานแต่ละด้าน และเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่าง ของผู้จำหน่ายบริษัทมิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุการทำงานและวุฒิการศึกษาต่างกัน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานช่างของผู้จำหน่ายบริษัทมิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 138 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่าง ของผู้จำหน่ายมีค่าความเที่ยง 0.99 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย t-test independent ผลการวิจัยพบว่า

1. ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้ฝึก ของพนักงานช่าง ของผู้จำหน่ายบริษัทมิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. พนักงานช่าง ของผู้จำหน่ายบริษัทมิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

3. ผู้ของพนักงานช่าง ของผู้จำหน่ายบริษัทมิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

วันวิสาข์ สุวิกรม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของนักวิชาการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้ศึกษาสภาพความเป็นจริงของการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และค้นหาลักษณะที่เหมาะสมของหลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่ นักวิชาการศึกษา ที่เป็นที่ต้องการของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยใช้รูปแบบการวิเคราะห์ความต้องการ (Need Analysis) โดยผลการวิจัยพบว่า

1. ในการศึกษาสภาพความเป็นจริงของการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา ปัญหาที่พบ และสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมคือ ปัญหาในการติดต่อประสานงานกับอาจารย์ นักวิชาการศึกษาไม่แม่นยำกฎระเบียบ ข้อบังคับ ขาดทัศนคติ และจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ ขาดความสามารถในการร่างหนังสือราชการ การเขียนรายงาน ควรมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์เพื่อใช้สนับสนุนการทำงาน ควรสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการฟังและพูด เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงการทำงานและบริการ ควรมีความสามารถในการ

การติดตามผล วิเคราะห์ปัญหา วางแผน และปรับปรุงระบบงาน และนักวิชาการศึกษาต้องทำประกันคุณภาพการศึกษา

2. หลักสูตรอบรมที่เหมาะสมกับกับนักวิชาการศึกษา มีทั้งหมด 11 หลักสูตร
  1. หลักสูตรนักวิชาการศึกษาเบื้องต้นสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่นักวิชาการศึกษา
  2. หลักสูตรการพัฒนาแนวปฏิบัติสำหรับนักวิชาการศึกษา
  3. หลักสูตรปฏิสัมพันธ์และการประชาสัมพันธ์สำหรับนักวิชาการศึกษา
  4. หลักสูตรเทคนิคการเขียนหนังสือราชการ
  5. หลักสูตรเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับนักวิชาการศึกษา 1
  6. หลักสูตรเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับนักวิชาการศึกษา 2
  7. หลักสูตรเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับนักวิชาการศึกษา 3
  8. หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับนักวิชาการ
  9. หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพในการวิจัยสำหรับนักวิชาการศึกษา
  10. หลักสูตรกลยุทธ์การทำงานและการวางแผน โครงการ
  11. หลักสูตรการทำประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับนักวิชาการศึกษา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยคือ 1) ควรมีการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมอีก ตามระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคและสามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของนักวิชาการได้เป็นอย่างดี 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดฝึกอบรมตามประเด็นความเร่งด่วน เพื่อให้การทำงานของนักวิชาการศึกษา ได้รับการพัฒนาและสามารถดำเนินกิจกรรมต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) ผู้บังคับบัญชาของนักวิชาการศึกษาคควรมีการทำความเข้าใจในงานของนักวิชาการศึกษา 4) สำนักฝึกอบรม มีความสามารถในการจัดการฝึกอบรมได้แทบทุกหลักสูตรที่สถาบันฯต้องการ ส่งผลให้ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย มีความสะดวกสบาย และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปคือ

- 1) ควรมีการวิเคราะห์ความจำเป็นของหน่วยงานจากผู้ผ่านการอบรมว่าประสบปัญหาอื่นใดอีกบ้าง เพื่อค้นหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และ
- 2) ควรมีการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคลากรในหน่วยงานอื่นๆ ของสถาบันฯ เพราะจะทำให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของแต่ละหน่วยงานในสถาบันฯ ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วรรณ ธิมสวัสดิ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการฝึกอบรมวิชาชีพเกษตรกรรมหลักสูตรระยะสั้นของเกษตรกรในหมู่บ้านรอบศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ที่จัดโดยวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีฉะเชิงเทรา โดยได้ศึกษาสถานภาพทั่วไปของเกษตรกร หมู่บ้านรอบศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อน อันเนื่องมาจาก

พระราชดำริ ศึกษาสภาพการประกอบอาชีพเกษตรกรรมและความต้องการฝึกอบรมวิชาชีพ เกษตรกรรมหลักสูตรระยะสั้น ของเกษตรกรในหมู่บ้านรอบศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อน ที่ จัดโดยวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีฉะเชิงเทรา ใน 3 สาขาอาชีพหลัก คือ สาขาพืชศาสตร์ สาขา สัตวศาสตร์ และสาขาเกษตรผสมผสาน และผลการวิจัยพบว่า ความต้องการฝึกอบรมวิชาชีพ เกษตรกรรมหลักสูตรระยะสั้นมีความต้องการฝึกอบรมทั้งหมด 6 สาขาวิชา คือ สาขาพืชศาสตร์ มี ระดับความต้องการมากเกินกว่า ได้แก่ การทำสวนผลไม้ การทำนาแผนใหม่ และการทำสวนผัก การปลูกพืชไร่ คินและปุย สาขาสัตวศาสตร์ พบว่าวิชาที่ต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก คือ การเลี้ยงปลาน้ำจืด การเลี้ยงไก่เนื้อ การเพาะขยายพันธุ์ปลา และการเลี้ยงไก่เนื้อ และการเลี้ยงไก่ ไข่ สาขาวิชาอุตสาหกรรมเกษตร พบว่าวิชาที่ต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก คือการแปรรูป ผลิตภัณฑ์พืช การแปรรูปผลิตภัณฑ์สัตว์ การถนอมอาหาร การบรรจุหีบห่อผลิตภัณฑ์ สาขาวิชา ช่างเกษตร พบว่าวิชาที่ต้องการฝึกอบรมในระดับมากคือ ช่างไฟฟ้าและการชลประทาน สาขาวิชา ธุรกิจเกษตร พบว่าวิชาที่ต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก คือการกำหนดราคาผลผลิต สินเชื่อ การเกษตร การตลาดเกษตร สหกรณ์การเกษตร สาขาวิชาเกษตรผสมผสานเกษตรทฤษฎีใหม่ เกษตรธรรมชาติ สาขาวิชาการบริหารจัดการ พบว่าวิชาที่ต้องการอบรมอยู่ในระดับมาก คือการ บริหารจัดการใช้จุลินทรีย์ EM การบริหารการจัดการจัดการงานฟาร์มด้านพืช การบริหารจัดการ อุตสาหกรรมเกษตร

ส่วนการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมของเกษตรกร พบว่าช่วงเวลาในการจัด ฝึกอบรม ในวันหยุดราชการ ระยะเวลาที่อบรมในแต่ละครั้ง ควรใช้เวลา 2-3 วัน ส่วนสถานที่ที่ เหมาะสมในการฝึกอบรม คือในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีฉะเชิงเทรา

วันจันทร์ เกษมวัฒนาโรจน์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการในการ เพิ่มพูนความรู้และทักษะของหัวหน้างานพัสดุ วิทยาลัยการอาชีพ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษา โดยพบว่าความต้องการในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะของหัวหน้างานพัสดุ วิทยาลัยการอาชีพ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในด้านต่างๆ ทั้ง 7 ด้านได้แก่ ด้านการจัดหา ด้านการแจกจ่ายและควบคุม ด้านการบำรุงรักษา ด้านการจำหน่าย ด้านการเพิ่มพูน ความรู้และทักษะด้วยวิธีการต่างๆ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ และด้านระยะเวลาในการเพิ่มพูน ความรู้และทักษะที่เหมาะสม ส่วนในกรณีเปรียบเทียบระดับความต้องการของหัวหน้างานพัสดุใน วิทยาลัยการอาชีพที่จัดตั้งปี 2535-2539 กับที่จัดตั้งในปี 2540 ผลปรากฏว่า ทั้งสองช่วงเวลามีระดับ ความต้องการในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสอดคล้องกัน และกรณีเปรียบเทียบระดับความต้องการของหัวหน้างานพัสดุในด้านเพิ่มพูนความรู้และทักษะ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และจำนวน ประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า หัวหน้างานพัสดุที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน

แต่ความต้องการในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะก็ยังคงเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกัน โดยเฉพาะอยู่ในระดับมาก

วรรณิ ยอดขัย (2545 : 61) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานสายบริหารทั่วไป บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานสายบริหารทั่วไปส่วนใหญ่ ซึ่งได้ศึกษาความต้องการดังนี้คือ

1. ความต้องการการฝึกอบรมด้านความรู้ ของพนักงานสายบริหารทั่วไป บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานสายบริหารทั่วไปมีความต้องการที่จะได้รับการฝึกอบรมด้านความรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมีความต้องการมาก โดยมีความต้องการการฝึกอบรมมากที่สุดในเรื่อง ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท และภาษาอังกฤษเพื่อการค้าระหว่างประเทศ รายการอื่นๆ นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ กฎหมายการค้าระหว่างประเทศ ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการค้าระหว่างประเทศ และขั้นตอนและวิธีการในการนำเข้าและส่งออก ตามลำดับ

ความต้องการการฝึกอบรมด้านทักษะ ของพนักงานสายบริหารทั่วไป บริษัทอุตสาหกรรมเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานสายบริหารทั่วไปมีความต้องการในการฝึกอบรมด้านทักษะ ภาพรวมอยู่ในระดับมีความต้องการมาก โดยมีความต้องการการฝึกอบรมมากที่สุดในเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน รายการอื่นๆ นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีวิทยาการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน การนำเสนองานด้วยการเขียนและพูด การสร้างทีมงานและการทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ ตามลำดับ

ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิดพบว่า พนักงานต้องการให้จัดการฝึกอบรมด้านความรู้ในเรื่อง ความรู้พื้นฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ธรรมเนียมปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร และการฝึกสมาธิ ส่วนความต้องการการฝึกอบรมด้านทักษะควรมีการจัดการฝึกอบรมในเรื่อง มารยาทในการทำงาน และศิลปะในการพูด

2. พนักงานที่มีตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความต้องการการฝึกอบรมด้านความรู้และทักษะไม่แตกต่างกัน

วัชร พงษ์ประเสริฐ (2543 : 45-48) ได้ทำวิจัยเรื่องความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรในธนาคารจังหวัดจันทบุรี พบว่า

1. ความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรในธนาคารจังหวัดจันทบุรีในทักษะ 3 ด้านคือ ด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดรวบยอด อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านเทคนิควิธี และด้านความคิดรวบยอด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันโลกธุรกิจมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง การสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจนั้นจำเป็นที่บุคลากรทุกระดับต้องการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพื่อปรับตัวเองให้เหมาะสมกับสภาพการเคลื่อนไหวหรือการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ในยุคปัจจุบัน ต้องการศึกษาด้านเทคนิควิธีในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อจะทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์สูงสุด และมีความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องการการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 3 ทักษะของแคลซ์ (Katz) ที่กล่าวว่า ทักษะทั้ง 3 มิได้เป็นมาแต่กำเนิด แต่สามารถปรับปรุงทักษะเหล่านี้ได้ด้วยการฝึกปฏิบัติ โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้ อันดับหนึ่งคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ อันดับสองคือ ด้านเทคนิควิธี และอันดับสามคือ ด้านความคิดรวบยอด

1.1 ด้านมนุษยสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรในธนาคารจังหวัดจันทบุรี มีความต้องการการฝึกอบรมในด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นอันดับหนึ่ง และมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรในธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลอยู่ตลอดเวลา มีความต้องการบรรยากาศแห่งมนุษยสัมพันธ์ในทุกๆ ระดับ เพื่อให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีความเข้าใจ การติดต่อประสานงานกันในแต่ละฝ่าย แต่ละหน่วยงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมนุษยสัมพันธ์ยังช่วยให้คนปฏิบัติงานร่วมกันโดยก่อให้เกิด ความร่วมมือ การประสานงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายของหน่วยงาน แต่ในสภาพข้อเท็จจริงในธนาคารยุคโลกาภิวัตน์มีการแข่งขันเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้มีความเจริญทางวัตถุสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว การแข่งขันนี้ทำให้บุคลากรในธนาคารมิได้คำนึงถึงหลักมนุษยสัมพันธ์ที่จะต้องพึงปฏิบัติต่อกัน นอกจากนั้นยังมีเงื่อนไขของเวลา เครื่องมือ และความต้องการสังคม (จิตวิทยา) ดังนั้นจึงมีความต้องการให้จัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน และมีการจัดพบปะสังสรรค์กัน เช่น จัดสมาคมธนาคารท้องถิ่น ซึ่งมนุษยสัมพันธ์จะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคลากรในธนาคารปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและเต็มใจ ก่อให้เกิดความสามัคคี มีความปรารถนาที่จะทำงานให้ได้ผลอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในธนาคาร อย่างแท้จริง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม บุคลากรในธนาคารในจังหวัดจันทบุรี มีความต้องการการฝึกอบรมมากที่สุด

1.2 ด้านเทคนิควิธี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในธนาคารจังหวัดจันทบุรีมีความต้องการการฝึกอบรมในด้านเทคนิควิธีเป็นอันดับสอง และอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในสภาพปัจจุบัน สภาพการทำงานในธนาคารต่างๆ ไปมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการนำเทคนิควิธีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดระบบในธนาคาร เช่น การบริการส่วนหน้ามีการฝากถอนเงิน การโอนเงินผ่านระบบต่างสำนักงานและต่างธนาคาร โดยใช้ตู้ ATM ของธนาคารได้โดยอัตโนมัติ จากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในธนาคารจึงมีความต้องการการฝึกอบรมในด้านเทคนิควิธี เนื่องจากเทคนิควิธีเป็นความสามารถที่จะใช้ความรู้ในกิจกรรมเฉพาะอย่าง รวมถึงวิธีการ กระบวนการ ขั้นตอนหรือเทคนิคต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว จะช่วยเสริมสร้างความศรัทธาของตนเองแก่ผู้ร่วมงานได้ เจ้าหน้าที่ต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถที่จะต้องใช้ในกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานก็

จะต้องทราบถึงเทคนิควิธีต่างๆ ในการปฏิบัติงานของตน เพื่อให้ประสบผลสำเร็จในงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนอย่างดีที่สุด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ บุคลากรในธนาคารจังหวัดจันทบุรีมีความต้องการการฝึกอบรมมากที่สุด

1.3 ด้านความคิดรวบยอด ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในธนาคารจังหวัดจันทบุรี มีความต้องการการฝึกอบรมด้านความคิดรวบยอดเป็นอันดับสาม และอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรทุกระดับต้องการทราบรายละเอียดและเข้าใจระบบการบริหาร ระบบโครงสร้าง นโยบาย และข้อจำกัดตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ การมอบหมายงาน เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความรู้ความเข้าใจในเรื่องแนวทางการสร้างความสำเร็จในหน้าที่การงาน บุคลากรในธนาคารจังหวัดจันทบุรี มีความต้องการการฝึกอบรมมากที่สุด

2. เมื่อเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรในธนาคารจังหวัดจันทบุรีในทักษะ 3 ด้านคือ ด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดรวบยอด จำแนกตามตำแหน่งพบว่าโดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การหาความจำเป็นการฝึกอบรม เป็นขั้นตอนแรกของการจัดการฝึกอบรมเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แต่การจัดการฝึกอบรม โครงการใดโครงการหนึ่ง นั้น มิใช่ที่จะกำหนดได้เองโดยปราศจากหลักการใด ๆ วิธีที่จะช่วยให้ทราบว่า จะดำเนินการฝึกอบรมในเรื่องใด ๆ หรือ ไม่นั้นจะต้องรู้ปัญหาที่ทำให้เกิดหรือจะเกิดความเสียหายเสียก่อนจึงหาสาเหตุ (อ้างใน อิศราภรณ์ ทองเพียง. 2548:19)

สรุป จากการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่การฝึกอบรมบุคลากรจะได้ผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายนั้น จะต้องคำนึงถึงความต้องการของบุคลากร เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปพัฒนาทักษะและทัศนคติที่ดีต่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

## บทที่ 3

# วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของพนักงาน บริษัท มิตรูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ ทั้งสำนักงานใหญ่ รังสิต และพนักงาน บริษัท มิตรูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่แหลมฉบัง จำนวนทั้งสิ้น 1,500 คน

#### 3.1.2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือเจ้าหน้าที่พนักงานบริษัท มิตรูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 316 คนโดยสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ขอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

#### 3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้ แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท มิตรูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด มีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 3 ข้อ

ข้อ 1. เพศ

ข้อ 2. ระดับการศึกษา

ข้อ 3. ประสบการณ์ทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรูบิซิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด มีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีทั้งหมด จำนวน 30 ข้อ

2.1 ด้านความรู้ (Knowledge) จำนวน 15 ข้อ

2.2 ด้านทักษะ (Skill) จำนวน 15 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ Likert (พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2547 : 224) ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความเห็นกับข้อนี้ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความเห็นกับข้อนี้ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความเห็นกับข้อนี้ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความเห็นกับข้อนี้ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความเห็นกับข้อนี้ในระดับน้อยที่สุด

### 3.2.2 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ร่วมตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หรือความสอดคล้องระหว่างข้อความที่เขียนในแบบสอบถามกับนิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีหาค่า (Index of Congruency) (IOC) โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน +1 สำหรับข้อความที่วัดได้ตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะ

คะแนน 0 สำหรับข้อความที่ไม่แน่ใจว่าวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

คะแนน -1 สำหรับข้อความที่แน่ใจว่าไม่ได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

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

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความและคำนิยามศัพท์เฉพาะ

$\sum R$  คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

นำค่าดัชนีที่ได้แต่ละข้อไปพิจารณาร่วมกับเกณฑ์ดังนี้

ค่า  $IOC \geq 0.5$  แสดงว่า ข้อคำถามวัดได้ตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะ

ค่า  $IOC < 0.5$  แสดงว่า ข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะ

คัดเลือกข้อคำถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหา มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไปไว้ และปรับปรุงข้อคำถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหาน้อยกว่า 0.5 เป็นรายข้อ ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการคำนวณค่าความตรงเชิงเนื้อหา มีค่าอยู่ระหว่าง 0.5 -1.00

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านประกอบด้วย

1. ดร.ปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. ผศ.ดร.อรสา โกศลานันทกุล อาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์  
ใน พระบรมราชูปถัมภ์
3. ดร.จินตนา กาญจนวิสุทธิ์ อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
4. คุณผดุง แดงมีแสง ผู้อำนวยการใหญ่ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ  
บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด
5. คุณสุขุม สิงหพาทู ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ  
บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ทดลองใช้ไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการของ Cronbach เท่ากับ 0.84 จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อเก็บข้อมูลต่อไป

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. กำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล
2. ทำหนังสือจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถึงผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบุคคล บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

3. นำแบบสอบถาม พร้อมหนังสือ นำ ถึงผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบุคคล บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

4. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง และได้นัดหมายเก็บคืนด้วย ตัวเอง ในการแจกแบบสอบถามและรวบรวมเก็บแบบสอบถาม ครั้งนี้ใช้เวลา 2 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม ถึง 15 ธันวาคม 2552 นำแบบสอบถามที่รับคืน ทั้งหมดมีจำนวน 316 ฉบับ จากที่แจกไป 316 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 มาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแต่ละฉบับว่ามีคำตอบครบทุกข้อ

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ

2.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูล ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรพิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน

2.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยทำเป็นรายชื่อ เฉพาะด้านและรวมทุกด้านแล้วนำเสนอในรูปของตาราง พร้อมกับคำบรรยายประกอบ โดยเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (Mean) ในการตอบแบบสอบถามมีเกณฑ์ในการแปลความหมาย ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ (อ้างใน สมพร ลิ้มสกุล 2539:34) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมน้อยที่สุด

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. ร้อยละ (Percentage) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2547 : 261)

โดยมีสูตรดังนี้คือ

$$P = \frac{n \times 100}{N}$$

เมื่อ	P	แทน ค่าร้อยละ
	n	แทน ค่าความถี่ที่ต้องการหาค่าร้อยละ
	N	แทน ค่าข้อมูลทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2547 : 267)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน จำนวนข้อมูล

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2547 : 276)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

สูตร

เมื่อ	S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัว
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

## 4. สถิติในการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้

t-test independent (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547 : 302-304) โดยมีสูตรดังนี้คือ

กรณีที่ค่าแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่มไม่เท่ากัน

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

โดยมี

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

กรณีที่ค่าความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่มเท่ากัน

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2 \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}, \quad df = n_1 + n_2 - 2$$

 $S_p^2$  เรียกว่า ความแปรปรวนร่วม (pooled variance)

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

เมื่อ	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยจากสองกลุ่ม
	$S_p$	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
	$S_1^2, S_2^2$	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
	$n_1, n_2$	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม

กำหนดให้  $df = n - 1$

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานบริษัท มิตรชูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน โดยใช้สถิติร้อยละ และแจกแจงความถี่

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความต้องการฝึกอบรม ด้านความรู้ และด้านทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ต้องการได้รับการฝึกอบรม โดยใช้ สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตามเกณฑ์ระดับความต้องการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมภาพรวม ที่มีความสัมพันธ์ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้ สถิติ t-test independent

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะข้อมูลได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน) n=316	ร้อยละ 100%
1. เพศ		
1.1 หญิง	171	54.1
1.2 ชาย	145	45.9
รวม	316	100
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ปริญญาตรี	264	83.5
2.2 สูงกว่าปริญญาตรี	52	16.5
รวม	316	100
3. ประสบการณ์การทำงาน		
3.1 ต่ำกว่า 10 ปี	153	48.4
3.2 ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	163	51.6
รวม	316	100

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 316 คน ปรากฏผลดังนี้

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 และเพศชายมีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 264 คน เป็นร้อยละ 83.5 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 เมื่อพิจารณาตามประสบการณ์การทำงานพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 และมีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 48.34

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้ สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตามเกณฑ์ระดับความต้องการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศของพนักงาน มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

	ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	N=316		ระดับความต้องการ
		$\bar{X}$	S.D	
1	ด้านความรู้ (Knowledge)	3.53	0.75	มาก
2	ด้านทักษะ ( Skill )	3.37	0.68	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.45	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่าพนักงานบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.53$ ) ส่วนด้านทักษะมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.37$ )

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ และระดับความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรู้

ข้อ	ด้านความรู้ (Knowledge)	N=316		ระดับความต้องการ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D		
1	ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน P-CAR	3.11	1.22	ปานกลาง	7
2	ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน SAP	3.78	1.01	มาก	2
3	ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน Dealer Portal (mmth4d.com)	3.39	1.15	ปานกลาง	5
4	ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน Supplier Portal (mmth2s.com)	3.15	1.17	ปานกลาง	6
5	ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ขั้นสูง	4.06	0.92	มาก	1
6	ความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์เชื่อมต่อ (Air Card ,Digital Camera, Wireless)	3.64	1.04	มาก	3
7	ความรู้เกี่ยวกับระบบ VPN (Virtual Private Network )	3.54	1.02	มาก	4
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.53	0.75	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ขั้นสูง ( $\bar{X}=4.06$ ) ลำดับรองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน SAP ( $\bar{X}=3.78$ ) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน P-CAR SAP ( $\bar{X}=3.11$ )

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ และระดับความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศของพนักงาน มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านทักษะ

ข้อ	ด้านทักษะ ( Skill )	N=316		ระดับความ ต้องการ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D		
1	การติดตั้งคอมพิวเตอร์	3.22	1.11	ปานกลาง	11
2	การใช้อุปกรณ์ เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งาน	3.52	0.92	มาก	8
3	การใช้ระบบปฏิบัติการ การใช้ระบบปฏิบัติการ microsoft Windows (OS)	3.57	0.89	มาก	6
4	การใช้โปรแกรม Lotus Notes	3.67	0.72	มาก	5
5	การใช้โปรแกรม Microsoft Word	3.71	0.71	มาก	4
6	การใช้โปรแกรม Microsoft Excel	3.92	2.55	มาก	1
7	การใช้โปรแกรม Microsoft Access	2.84	1.18	ปานกลาง	13
8	การใช้โปรแกรม Microsoft Power Point	3.45	0.99	ปานกลาง	10
9	การใช้งานอินเทอร์เน็ต	3.83	0.88	มาก	2
10	การใช้โปรแกรม Open Source Software (OSS)	3.53	1.20	มาก	7
11	การใช้งานบนระบบ P-CAR	2.64	1.21	ปานกลาง	14
12	การใช้งานบนระบบ SAP	3.07	1.07	ปานกลาง	12
13	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในการทำงานให้เร็วขึ้น	3.72	0.88	มาก	3
14	การเลือกใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตัวเอง	3.46	0.97	ปานกลาง	9
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.37	0.68	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยี ด้านทักษะ อยู่ในระดับปานกลาง( $\bar{X}=3.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ การใช้โปรแกรม Microsoft Excel ( $\bar{X}=3.92$ ) ลำดับรองลงมา คือ การใช้งานอินเทอร์เน็ต( $\bar{X}=3.83$ ) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การใช้งานบนระบบ P-CAR ( $\bar{X}=2.64$ )

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรubishi มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมภาพรวม ที่มีความสัมพันธ์ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้ สถิติ t-test independent

ตารางที่ 4.5 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรubishi มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ

ด้าน	เพศหญิง			เพศชาย			t
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ	
ด้านความรู้ (Knowledge)	3.55	0.70	มาก	3.50	0.81	มาก	0.56
ด้านทักษะ (Skill)	3.35	0.73	ปานกลาง	3.39	0.61	ปานกลาง	0.57
รวม	3.41	0.61	ปานกลาง	3.43	0.53	ปานกลาง	0.20

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานบริษัท มิตรubishi มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด เพศหญิงและเพศชาย มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับ ความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรู้ จำแนกตามเพศ

ข้อ	ด้านความรู้ (Knowledge)	เพศหญิง			เพศชาย			t
		$\bar{X}$	S.D	ระดับความต้องการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความต้องการ	
1	ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน P-CAR	3.06	1.20	ปานกลาง	3.17	1.24	ปานกลาง	0.73
2	ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน SAP	3.82	1.00	มาก	3.74	1.01	มาก	0.65
3	ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน Dealer Portal (mmth4d.com)	3.40	1.21	ปานกลาง	3.37	1.09	ปานกลาง	0.24
4	ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน Supplier Portal (mmth2s.com)	3.15	1.16	ปานกลาง	3.14	1.18	ปานกลาง	0.11
5	ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ขั้นสูง	4.08	0.87	มาก	4.03	0.97	มาก	0.46
6	ความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์เชื่อมต่อ (Air Card ,Digital Camera, Wireless)	3.70	1.00	มาก	3.57	1.10	มาก	1.10
7	ความรู้เกี่ยวกับระบบ VPN (Virtual Private Network )	3.61	0.97	มาก	3.47	1.06	ปานกลาง	1.22
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.55	0.70	มาก	3.50	0.81	มาก	0.56

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด เพศหญิงและเพศชาย มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ไม่แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเพศหญิงและเพศชาย มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกันทุกข้อ

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรพิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านทักษะจำแนกตามเพศ

ข้อ	ด้านทักษะ ( Skill )	เพศหญิง			เพศชาย			t
		$\bar{X}$	S.D	ระดับความต้องการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความต้องการ	
1	การติดตั้งคอมพิวเตอร์	2.94	1.12	ปานกลาง	3.57	1.01	มาก	5.13*
2	การใช้อุปกรณ์ เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งาน	3.33	0.91	ปานกลาง	3.73	0.90	มาก	3.90*
3	การใช้ระบบปฏิบัติการ การใช้ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows (OS)	3.50	0.91	มาก	3.66	0.87	มาก	1.64
4	การใช้โปรแกรม Lotus Notes	3.71	0.71	มาก	3.61	0.74	มาก	1.22
5	การใช้โปรแกรม Microsoft Word	3.73	0.70	มาก	3.69	0.72	มาก	0.44
6	การใช้โปรแกรม Microsoft Excel	4.05	3.40	มาก	3.78	0.72	มาก	0.93
7	การใช้โปรแกรม Microsoft Access	2.81	1.20	ปานกลาง	2.88	1.17	ปานกลาง	0.47
8	การใช้โปรแกรม Microsoft Power Point	3.35	1.07	ปานกลาง	3.57	0.90	มาก	1.97*
9	การใช้งานอินเทอร์เน็ต	3.80	0.94	มาก	3.86	0.81	มาก	0.61
10	การใช้โปรแกรม Open Source Software (OSS)	2.44	1.21	ปานกลาง	2.62	1.20	ปานกลาง	1.30
11	การใช้งานบนระบบ P-CAR	2.73	1.25	ปานกลาง	2.52	1.17	ปานกลาง	1.51
12	การใช้งานบนระบบ SAP	3.34	0.98	ปานกลาง	2.75	1.10	ปานกลาง	5.02*
13	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในการทำงานให้เร็วขึ้น	3.70	0.89	มาก	3.74	0.88	มาก	0.43
14	การเลือกใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตัวเอง	3.43	0.98	ปานกลาง	3.50	0.96	มาก	0.58
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.35	0.73	ปานกลาง	3.39	0.61	ปานกลาง	0.57

\* $P \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงาน บริษัท มิตรชูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด เพศหญิงและเพศชาย มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทักษะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทักษะการติดตั้งคอมพิวเตอร์ การใช้อุปกรณ์ ทักษะเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งาน ทักษะการใช้โปรแกรม Microsoft Power Point และ ทักษะการใช้งานบนระบบ SAP ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้าน	ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี			t
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ	
ด้านความรู้ (Knowledge)	3.53	0.77	มาก	3.48	0.65	ปานกลาง	0.44
ด้านทักษะ (Skill)	3.37	0.67	ปานกลาง	3.38	0.71	ปานกลาง	0.10
รวม	3.42	0.58	ปานกลาง	3.41	0.57	ปานกลาง	0.91

จากตารางที่ 4.8 พบว่าพนักงาน บริษัท มิตรชูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับ ความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิทซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อ	ด้านความรู้ (Knowledge)	ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี			t
		$\bar{X}$	S.D	ระดับความ ต้องการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ ต้องการ	
1	ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน P-CAR	3.18	1.22	ปานกลาง	2.75	1.19	ปานกลาง	2.35
2	ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน SAP	3.78	1.01	มาก	3.83	1.01	มาก	0.33
3	ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน Dealer Portal (mmth4d.com)	3.40	1.13	ปานกลาง	3.35	1.27	ปานกลาง	0.29
4	ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน Supplier Portal (mmth2s.com)	3.17	1.16	ปานกลาง	3.02	1.21	ปานกลาง	0.85
5	ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ขั้น สูง	4.02	0.94	มาก	4.29	0.72	มาก	1.98
6	ความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์เชื่อมต่อ (Air Card ,Digital Camera, Wireless)	3.65	1.03	มาก	3.60	1.09	มาก	0.35
7	ความรู้เกี่ยวกับระบบ VPN (Virtual Private Network )	3.54	1.01	มาก	3.56	1.04	มาก	0.10
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.53	0.77	มาก	3.48	0.65	ปานกลาง	0.44

จากตารางที่ 4.9 พบว่าพนักงาน บริษัท มิทซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ทุกข้อ

o

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านทักษะ จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อ	ด้านทักษะ ( Skill )	ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี			t
		$\bar{X}$	S.D	ระดับความ ต้องการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ ต้องการ	
1	การติดตั้งคอมพิวเตอร์	3.26	1.09	ปานกลาง	3.06	1.21	ปานกลาง	1.19
2	การใช้อุปกรณ์ เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์เพื่อ การใช้งาน	3.50	0.93	มาก	3.60	0.89	มาก	0.69
3	การใช้ระบบปฏิบัติการ การใช้ระบบปฏิบัติ การ Microsoft Windows (OS)	3.58	0.86	มาก	3.54	1.06	มาก	0.30
4	การใช้โปรแกรม Lotus Notes	3.64	0.73	มาก	3.81	0.69	มาก	1.53
5	การใช้โปรแกรม Microsoft Word	3.68	0.72	มาก	3.87	0.66	มาก	1.74
6	การใช้โปรแกรม Microsoft Excel	3.93	2.77	มาก	3.88	0.81	มาก	0.12
7	การใช้โปรแกรม Microsoft Access	2.88	1.15	ปานกลาง	2.65	1.34	ปานกลาง	1.25
8	การใช้โปรแกรม Microsoft Power Point	3.39	1.00	ปานกลาง	3.73	0.91	มาก	2.27*
9	การใช้งานอินเทอร์เน็ต	3.79	0.88	มาก	4.02	0.87	มาก	1.71
10	การใช้โปรแกรม Open Source Software (OSS)	2.57	1.20	ปานกลาง	2.29	1.24	ปานกลาง	1.56
11	การใช้งานบนระบบ P-CAR	3.67	1.20	มาก	2.46	1.29	ปานกลาง	1.13
12	การใช้งานบนระบบ SAP	3.05	1.10	ปานกลาง	3.19	0.97	ปานกลาง	0.90
13	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในการ ทำงานให้เร็วขึ้น	3.72	0.89	มาก	3.73	0.89	มาก	0.08
14	การเลือกใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยตัวเอง	3.47	0.95	ปานกลาง	3.44	1.07	ปานกลาง	0.16
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.37	0.67	ปานกลาง	3.38	0.70	ปานกลาง	0.10

\* $P \leq .05$

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทักษะการใช้โปรแกรม Microsoft Power Point แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ด้าน	ประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี			ประสบการณ์ทำงาน ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป			t
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ต้องการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ต้องการ	
ด้านความรู้ (Knowledge)	3.64	0.74	มาก	3.42	0.75	ปานกลาง	2.68*
ด้านทักษะ (Skill)	3.47	0.68	ปานกลาง	3.27	0.66	ปานกลาง	2.53*
รวม	3.52	0.56	มาก	3.32	0.57	ปานกลาง	3.19*

\* $P \leq .05$

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรู้ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ข้อ	ด้านความรู้ (Knowledge)	ประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี			ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป			t
		$\bar{X}$	S.D	ระดับความต้องการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความต้องการ	
1	ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน P-CAR	3.39	1.18	ปานกลาง	2.85	1.21	ปานกลาง	4.07*
2	ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน SAP	3.86	0.99	มาก	3.71	1.02	มาก	1.34
3	ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน Dealer Portal (mmth4d.com)	3.54	1.13	มาก	3.25	1.16	ปานกลาง	2.20*
4	ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน Supplier Portal (mmth2s.com)	3.35	1.09	ปานกลาง	2.95	1.21	ปานกลาง	3.10*
5	ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ขั้นสูง	4.10	0.82	มาก	4.02	1.00	มาก	0.84
6	ความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์เชื่อมต่อ (Air Card ,Digital Camera, Wireless)	3.63	1.10	มาก	3.66	1.00	มาก	0.25
7	ความรู้เกี่ยวกับระบบ VPN (Virtual Private Network )	3.61	1.01	มาก	3.48	1.01	ปานกลาง	1.19
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.64	0.74	มาก	3.42	0.75	ปานกลาง	2.68*

\* $P \leq .05$

จากตารางที่ 4.12 พบว่าพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบงาน P-CAR ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน Dealer Portal (mmth4d.com) และความรู้เกี่ยวกับระบบงาน Supplier Portal (mmth2s.com) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรูบิซิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านทักษะจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ข้อ	ด้านทักษะ ( Skill )	ประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี			ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป			t
		$\bar{X}$	S.D	ระดับความต้องการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความต้องการ	
1	การติดตั้งคอมพิวเตอร์	3.39	1.07	ปานกลาง	3.07	1.13	ปานกลาง	2.63*
2	การใช้อุปกรณ์ เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งาน	3.65	0.91	มาก	3.39	0.92	ปานกลาง	2.59*
3	การใช้ระบบปฏิบัติการ การใช้ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows (OS)	3.64	0.96	มาก	3.51	0.82	มาก	1.31
4	การใช้โปรแกรม Lotus Notes	3.69	0.76	มาก	3.64	0.69	มาก	0.60
5	การใช้โปรแกรม Microsoft Word	3.79	0.70	มาก	3.63	0.71	มาก	2.00*
6	การใช้โปรแกรม Microsoft Excel	4.16	3.58	มาก	3.70	0.74	มาก	1.62
7	การใช้โปรแกรม Microsoft Access	2.92	1.12	ปานกลาง	2.77	1.24	ปานกลาง	1.06
8	การใช้โปรแกรม Microsoft Power Point	3.63	0.91	มาก	3.28	1.04	ปานกลาง	3.18*
9	การใช้งานอินเทอร์เน็ต	3.91	0.92	มาก	3.75	0.84	มาก	1.55
10	การใช้โปรแกรม Open Source Software (OSS)	2.66	1.25	ปานกลาง	2.40	1.16	ปานกลาง	1.93
11	การใช้งานบนระบบ P-CAR	2.69	1.21	ปานกลาง	2.58	1.23	ปานกลาง	0.80
12	การใช้งานบนระบบ SAP	2.99	1.08	ปานกลาง	3.14	1.07	ปานกลาง	1.22
13	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในการทำงานให้เร็วขึ้น	3.82	0.87	มาก	3.63	0.90	มาก	1.86
14	การเลือกใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตัวเอง	3.58	0.97	มาก	3.35	0.96	ปานกลาง	2.14*
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.47	0.68	ปานกลาง	3.27	0.66	ปานกลาง	2.53*

\* $P \leq .05$

จากตารางที่ 4.13 พบว่าพนักงาน บริษัท มิตรูบิซิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทักษะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรม ทักษะการติดตั้งคอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้อุปกรณ์ เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งาน ทักษะการใช้โปรแกรม Microsoft Word ทักษะการใช้โปรแกรม Microsoft Power Point และทักษะการเลือกใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตัวเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง



## บทที่ 5

# สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยขอเสนอตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### 5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ จำแนกตาม ระดับการศึกษา และจำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน

#### 5.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ ทั้งสำนักงานใหญ่ รังสิต และพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่แหลมฉบัง จำนวนทั้งสิ้น 1,500 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือเจ้าหน้าที่พนักงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนประชากร 1,500 คน โดยสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้จำนวน 316 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

#### 5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด มีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ความต้องการเกี่ยวกับ ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ พนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด มีลักษณะเป็นคำถามแบบ Rating Scale 5 ระดับ มีทั้งหมด จำนวน 30 ข้อ

2.1 ด้านความรู้ (Knowledge) จำนวน 15 ข้อ

2.2 ด้านทักษะ (Skill) จำนวน 15 ข้อ

แบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.85

#### 5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. กำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

2. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบุคคล บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

3. นำแบบสอบถาม พร้อมหนังสือ นำ ถึงผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบุคคล บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

4. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง และได้นัดหมายเก็บคืนด้วย ตัวเอง ในการแจกแบบสอบถามและรวบรวมเก็บแบบสอบถาม ครั้งนี้ใช้เวลา 2 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม ถึง 15 ธันวาคม 2552 นำแบบสอบถามที่รับคืน ทั้งหมดมีจำนวน 316 ฉบับ จากที่แจกไป 316 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 มาตรฐานตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### 5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์โดยการใช่โปรแกรมสำเร็จรูปดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

5.1.5.1 หาค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

5.1.5.2 นำแบบสอบถามหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม

5.1.5.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

### 5.1.6 สรุปผลการวิจัย

1. ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านความรู้ (Knowledge) พบว่าพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมี 4 ข้อ และปานกลางมี 3 ข้อ โดยมีความรู้สูงสุดลำดับแรก คือ ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ขั้นสูง ( $\bar{X}=4.06$ ) ลำดับรองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน SAP ( $\bar{X}=3.78$ ) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน P-CAR SAP ( $\bar{X}=3.11$ )

1.2 ด้านทักษะ (Skill) พบว่าพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมี 8 ข้อ และปานกลางมี 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การใช้โปรแกรม Microsoft Excel ( $\bar{X}=3.92$ ) ลำดับรองลงมา คือ การใช้งานอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X}=3.83$ ) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การใช้งานบนระบบ P-CAR ( $\bar{X}=2.64$ )

2. เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน

2.1 พนักงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด เพศหญิงและเพศชายมีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

2.3 พนักงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับ เทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานส่วนใหญ่ต้องการฝึกอบรม เฉพาะทักษะระบบงานที่จำเป็นต้องใช้ในงานในหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น ส่วนด้านความรู้จะเห็นได้ว่า พนักงานต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามด้านมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านความรู้(Knowledge)ในภาพรวมพบว่าความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับ เทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการดำรงชีวิตปัจจุบัน พนักงานจึงต้องการ เรียนรู้เพื่อให้ทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เข้ามา และต้องการที่จะเรียนรู้ให้มากและเร็วที่สุด สอดคล้องกับ สมคิด บางโม (2547:16) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าไปรวดเร็วมากจึง จำเป็นต้องฝึกอบรมให้มีความรู้ทันสมัยเสมอ สอดคล้องกับ สุชาติ หวังมี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการ วิจัยเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานช่างผู้ทนจำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) พบว่า ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่าง อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านทักษะ (Skill) ในภาพรวมพบว่าความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากพนักงาน อาจมีความชำนาญในการใช้งานอยู่อย่างสม่ำเสมอ แต่ยังคงต้องการฝึกอบรมเพื่อ เพิ่มเติมความรู้ให้มากขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติ หวังมี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการ วิจัยเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานช่างผู้ทนจำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) พบว่า ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่าง ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตซู บิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ดังนี้คือ

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ พนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) เพศหญิงและเพศชาย มีความต้องการฝึกอบรมใน ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การเปิดโอกาสให้ทั้งพนักงานทั้งเพศหญิงและ ชาย เข้ามาทำงานได้เท่าเทียมกันในทุกตำแหน่ง ซึ่งสอดคล้องกับ นิรชรา ทองธรรมชาติ และคณะ (2544 : 12) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า เป็นกระบวนการ หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนา

ทักษะ ความชำนาญความรู้อันจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดย ไม่จำกัดการศึกษา สถานที่ เพศ และโอกาสและเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต

2.2 จากผลการวิจัยพบว่า ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ พนักงาน บริษัท มิตร ชู บิซิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ส่วนระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีตำแหน่ง ผู้บริการหรือหัวหน้างาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คงฤทธิ์ พาลีวัน (2546:บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้ฝึก อบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม ในภาพรวมและ รายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.3 จากผลการวิจัยพบว่า ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ พนักงาน บริษัท มิตร ชู บิซิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) ที่มีประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานส่วนใหญ่ อาจจะต้องฝึกอบรมระบบงานเฉพาะงานที่รับผิดชอบ ทำให้ต้องการฝึกอบรมแตกต่างกัน ซึ่งไม่ สอดคล้องกับงานวิจัย วรรณิ ยอดขิง (2545 : 61) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการการ ฝึกอบรมของพนักงานสายบริหารทั่วไป บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัล ไทย จำกัด (มหาชน) พนักงานที่มีตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความต้องการการฝึกอบรมด้าน ความรู้และทักษะไม่แตกต่างกัน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ของ คงฤทธิ์ พาลีวัน (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้ฝึก อบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความต้องการเกี่ยวกับการ ฝึกอบรม ไม่แตกต่างกัน (ไม่เห็นสอดคล้องกันเลย)

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ที่เกี่ยวข้อง กับการพัฒนาบุคลากรหรือฝึกอบรมพนักงานอาจนำข้อมูลการ ผลการวิจัย ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตร ชู บิซิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น ในการจัดทำฐานข้อมูล Knowledge base, E-learning , หลักสูตรและเนื้อหาเพื่อการพัฒนาพนักงาน ในครั้งต่อไป

2. ผู้ที่เกี่ยวข้อง กับการพัฒนาบุคลากรหรือฝึกอบรมพนักงานอาจนำข้อมูล ใช้สำหรับ จัดทำงบประมาณ ในการพัฒนาบุคลากรให้มีความเหมาะสมและต่อเนื่อง

3. ควรมีการมุ่งเน้นให้มีการจัดทำนโยบาย การเป็นองค์กรในการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมในเรื่อง ในลักษณะกลุ่มงาน (Job Family) ที่มีความสัมพันธ์ ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

2. ศึกษาความต้องการ ด้านการพัฒนาบุคลากรรูปแบบการพัฒนา อื่น ๆ การฝึกอบรม หน่วยงาน การเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต่อไป



## บรรณานุกรม

- คงฤทธิ์ พาลีวัน. 2546. “ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้ฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.”  
วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- งามตา เรื่องพลังชูพร. 2545. “การศึกษาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานสายบริหารทั่วไป  
บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน).” สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหา  
บัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จงกลณี ชุติมาเทวินทร์. 2542. การฝึกอบรมเชิงพัฒนา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท พี เอ.  
ลีฟวิ่ง จำกัด.
- ชาญ สวัสดิ์สาดี. 2547. คู่มือฝึกฝึกอบรมมืออาชีพ : การจัดทำเนิการฝึกอบรมอย่างมี  
ประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2540. “การสำรวจความต้องการของการฝึกอบรม. วารสารเพิ่มผลผลิต.  
36,( 8) (มีนาคม-เมษายน) : 47-54.
- ชูชัย สมितिไกร. 2548. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์  
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. 2545. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นงลักษณ์ สิ้นสืบผล. 2532. การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : พิธิษฐ์  
การพิมพ์.
- นิตยา ทวีชีพ. 2547. “การศึกษาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงาน โรงพยาบาลกรุงเทพ  
คริสเตียน.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
ภาควิชาการศึกษาต่อเนื่อง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นिरชรา ทองธรรมชาติ และคณะ. 2544. กลยุทธ์การฝึกอบรมและวิทยากรในยุคโลกาภิวัตน์.  
พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัทลินคอร์น โปรโมชั่น จำกัด.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พยอม วงศ์สารศรี. 2530. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พรานนการพิมพ์.
- พัฒนา สุขประเสริฐ. 2541. กลยุทธ์ในการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตร  
ศาสตร์.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2547. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เฮ้าส์  
ออฟ เคอร์มีสท์.
- เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว. 2544. การบริหารการฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 1. นครสวรรค์ : หจก.ริมปิง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การพิมพ์.

วรรณา อิมสวัสดิ์. 2545. “ความต้องการการฝึกอบรมวิชาชีพ หลักสูตรระยะสั้น ของเกษตรกรในหมู่บ้านรอบศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อนอันเนื่องมาจากพระราชดำริที่จัดโดยวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีฉะเชิงเทรา.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์เกษตร บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วรรณิ ยอดยัง. 2545. “การศึกษาความต้องการแรงงานและการฝึกอบรมระดับฝีมือของช่างปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดปทุมธานี.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาไฟฟ้า ภาควิชาครุศาสตร์ไฟฟ้า บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วรนาถ แสงมณี. 2547. การบริหารทรัพยากรมนุษย์/งานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดประสิทธิ์ภัณฑ์แอนด์พริ้นติ้ง.

วัชรวิ พงษ์ประเสริฐ. 2543. “ความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรในธนาคารจังหวัดจันทบุรี.” งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วันจันทร์ เกษมวัฒนาโรจน์. 2547. “ความต้องการในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะของหัวหน้างานพัสดุวิทยาลัยการอาชีพ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิค ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

วันวิสาข์ สุวิกรม. 2546. “การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของนักวิชาการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการบริหาร) โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิจิตร อาวะกุล. 2537. คู่มือฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วุฒิพงษ์ ยศสุโรดม. 2546. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ Be Bright Books.

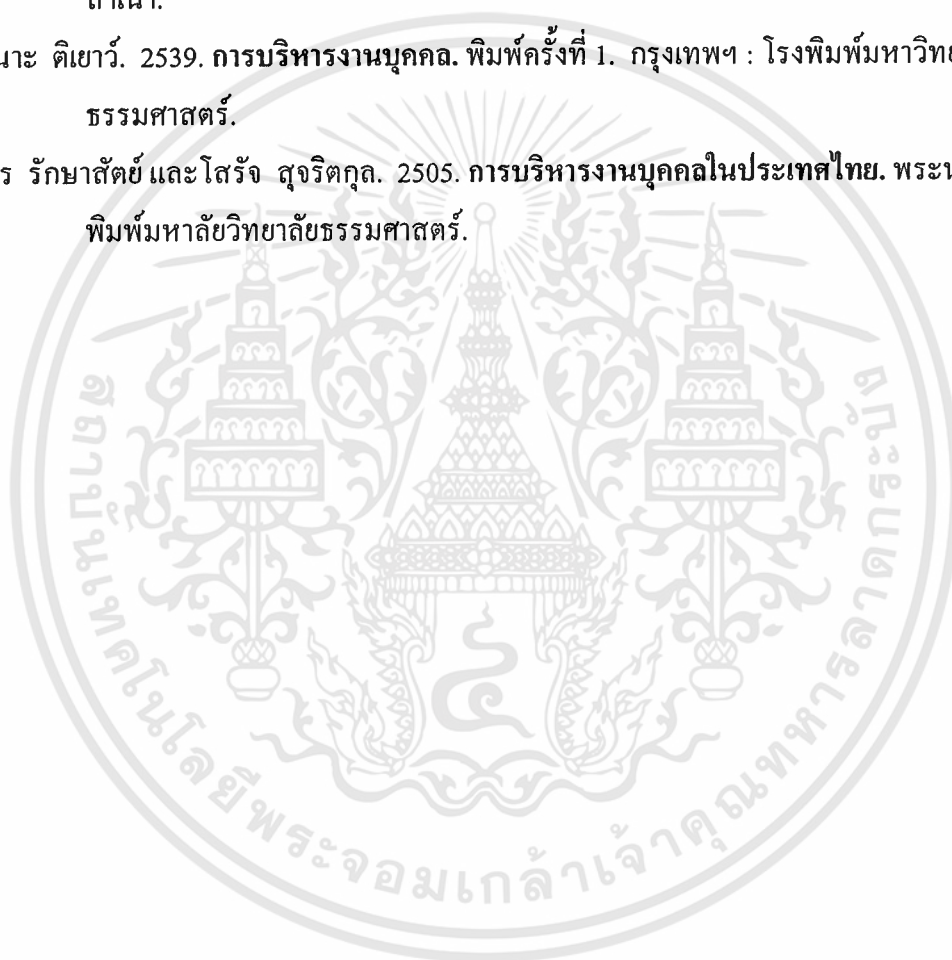
สมคิด บางโม. 2547. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง.

สมชาติ กิจขรรจง. 2537. เทคนิคการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : เอ็ช เอ็น กรุ๊ป.

สมพร ถัมสกุล. 2539. “การศึกษาความต้องการเพิ่มพูนความรู้และทักษะของครูช่างไฟฟ้าสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- บริหารเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.  
 สุชาติ หวังมี. 2550. “ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท  
 มิตรชูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทยจำกัด).” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
 มหาวิทยาลัย สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยี  
 พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุราษฎร์ พรหมจันทร์. 2545. “การออกแบบบทเรียน.” นนทบุรี : ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล คณะ  
 ครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. เอกสารอัด  
 สำเนา.
- เสนาะ ดิยาวี. 2539. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
 ธรรมศาสตร์.
- อมร รักษาสัตย์และโสรัจ สุจริตกุล. 2505. การบริหารงานบุคคลในประเทศไทย. พระนคร: โรง  
 พิมพ์มหาวิทยาลัยวิทยาลัยธรรมศาสตร์.





ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**ภาคผนวก ก.**  
**หนังสือราชการ**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ประกาศคณะกรรมการอุดมศึกษา  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

คณะกรรมการอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2552 ให้ดำเนินการดังนี้

นางสาววิไลพร พลโลก รหัสประจำตัว 50063257 ให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิทซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด Training Needs of Information Technology of Employees at Mitsubishi Motors (Thailand) Co., Ltd.” โดยมี ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประกาศ ณ วันที่ ๔ กรกฎาคม พ.ศ. 2552

(รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี

ที่ ศธ 0524.04/ 2174



คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

4 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.อรสา โกศลนันทกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาววิไลพร พลโลก นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามตามที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาววิไลพร พลโลก มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

ส่วนบริหารงานทั่วไป

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล. ส่วนบริหารงานทั่วไป โทร.3692

ที่ ศร 0524.04 / 2174

วันที่

4 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.ปรียาภรณ์ ตั้งคุณานันท์

ด้วย นางสาววิไลพร พลโลก นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาววิไลพร พลโลก มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้แนบบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัสเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี



ที่ ศบ 0524.04/ 2174

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

4 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.จินตนา กาญจนวิสุทธิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาววิไลพร พลโลก นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานบริษัท มิตรซูบิซิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ศศ.ดร.อำนาจ คังเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาววิไลพร พลโลก มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัสเสกข์ ศรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

ส่วนบริหารงานทั่วไป

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04/ 2174



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

4 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณผดุง แดงมีแสง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาววิไลพร พลโลก นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
 - มหาวิทยาลัย สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร  
 ลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน  
 บริษัท มิตรบุษิ มอเคอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา  
 วิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง  
 ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้อง  
 และเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาววิไลพร พลโลก  
 มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะ ได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็น  
 อย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัสเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

ส่วนบริหารงานทั่วไป

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศร 0524.04/ 2174



คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

4 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณสุขุม สิงหาทุ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาววิไลพร พลโลก นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรอุตสาหกรรม  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร  
ลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน  
บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ศศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง  
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้อง  
และเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาววิไลพร พลโลก  
มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็น  
อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรูญเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

ส่วนบริหารงานทั่วไป

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 2731

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๗ กันยายน 2552

เรื่อง ขอลาความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการใหญ่ สำนักบริหารทั่วไปและทรัพยากรบุคคล  
(บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด)สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ  
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาววิไลพร พลโลก นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ศศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้วเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2552 คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาววิไลพร พลโลก ทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้  
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จระเสกข์ ศรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

ส่วนบริหารงานทั่วไป

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

ติดต่อนักศึกษา โทร.081-989-5821 รับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**ภาคผนวก ข**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน

บริษัท มิตรบุษิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด



#### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์หลักสูตร ศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา ณ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในหัวข้อเรื่อง “ ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท มิตรบุษิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด “ ผู้วิจัยจึงใคร่ ขอความร่วมมือจากท่านได้ทำการกรอกข้อมูลและตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการวิจัยมี 2 ด้าน ดังนี้

- 1. ด้านความรู้ (Knowledge ) จำนวน 15 ข้อ
- 2. ด้านทักษะ (Skill ) จำนวน 15 ข้อ

สำหรับตอนที่ 2 ความหมายของค่าคะแนนความต้องการ เป็นดังนี้

- 5 หมายถึง มีความต้องการมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความต้องการมาก
- 3 หมายถึง มีความต้องการปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความต้องการน้อย
- 1 หมายถึง มีความต้องการน้อยที่สุด



ขอขอบพระคุณอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามนี้

วิไลพร พลโลก

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบสอบถาม

=====  
 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

คำชี้แจง ทำเครื่องหมายลงใน  ลงในช่องด้านหน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่าน  
 และกรุณาตอบทุกข้อ

1. เพศ

หญิง

ชาย

2. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

3. ประสบการณ์การทำงาน

ต่ำกว่า 10 ปี

ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

=====

## แบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ข้อมูลความ ต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน

บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องว่างระดับความต้องการที่ตรงกับระดับความต้องการของท่าน

ซึ่งในแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีความต้องการมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความต้องการมาก
- 3 หมายถึง มีความต้องการปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความต้องการน้อย
- 1 หมายถึง มีความต้องการน้อยที่สุด

### 1. ด้านความรู้ (Knowledge)

ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
1.1 ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน P-CAR					
1.2 ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน SAP					
1.3 ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน Dealer Portal (mmth4d.com)					
1.4 ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน Supplier Portal ( mmth2s.com)					
1.5 ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ขั้นสูง					
1.6 ความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์เชื่อมต่อ (Air Card , Digital Camera, Wireless)					
1.7 ความรู้เกี่ยวกับระบบ VPN (Virtual Private Network )					

## 2. ด้านทักษะ (Skill )

ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
2.1 การติดตั้งคอมพิวเตอร์					
2.2 การใช้อุปกรณ์ เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งาน					
2.3 การใช้ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows (OS)					
2.4 การใช้โปรแกรม Lotus Notes					
2.5 การใช้โปรแกรม Microsoft Word					
2.6 การใช้โปรแกรม Microsoft Excel					
2.7 การใช้โปรแกรม Microsoft Access					
2.8 การใช้โปรแกรม Microsoft Power Point					
2.9 การใช้งานอินเทอร์เน็ต					
2.10 การใช้โปรแกรม Open Source Software (OSS)					
2.11 การใช้งานบนระบบ P-CAR					
2.12 การใช้งานบนระบบ SAP					
2.13 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในการทำงานให้เร็วขึ้น					
2.14 การเลือกใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตัวเอง					

ขอขอบพระคุณอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาววิไลพร พลโลก
วัน เดือน ปี เกิด	13 กุมภาพันธ์ 2516
สถานที่เกิด	อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	145/604 หมู่ที่ 14 ตำบลคลองสอง อำเภอคลองหลวง จังหวัด ปทุมธานี 12120
สถานที่ทำงาน	มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2539 สำเร็จการศึกษา อนุปริญญาวิทยาศาสตร สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยลงกรณ์ พ.ศ. 2542 สำเร็จการศึกษา ครุศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยลงกรณ์ พ.ศ. 2554 สำเร็จการศึกษา ครุศาสตรบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้