

ความต้องการเกี่ยวกับกรฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย
บริษัท มิตซูบิชิ ฟิวโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด

TRAINING NEEDS OF DEALER'S MECHANICS IN MITSUBISHI
FUSO TRUCK (THAILAND) COMPANY LIMITED

สุชาติ หวังมี
SUCHART WANGMEE

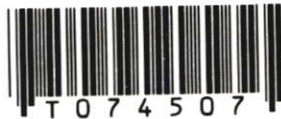
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2550

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย
บริษัท มิตซูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด

TRAINING NEEDS OF DEALER'S MECHANICS IN MITSUBISHI
FUSO TRUCK (THAILAND) COMPANY LIMITED



สุชาติ หวังมี

SUCHART WANGMEE

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 74507
วัน,เดือน,ปี..... - 2 ต.ค. 2550

b. 118.25601
i.

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2550

KMITL

**TRAINING NEEDS OF DEALER'S MECHANICS IN MITSUBISHI
FUSO TRUCK (THAILAND) COMPANY LIMITED**

SUCHART WANGMEE

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN VOCATIONAL
CURRICULUM AND INSTRUCTION
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2007

บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย
บริษัท มิตซูบิชิ ฟิวโซ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด
Training Needs of Dealer's Mechanics in Mitsubishi Fuso Truck (Thailand)
Company Limited

ชื่อนักศึกษา นายสุชาติ หวังมี

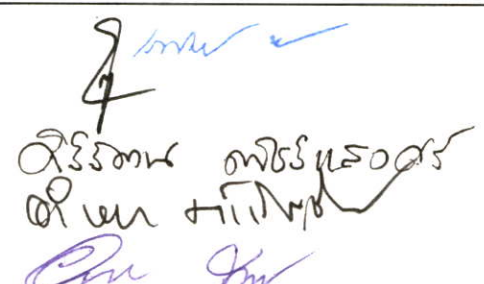
รหัสประจำตัว 48063204

ปริญญา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงศรี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	ลายมือชื่อ
ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม	
ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์	
ผศ.ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงศรี	
ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย	
ผศ.ดร.อรสา โกศลานันทกุล	

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 1 พฤษภาคม 2550 เวลา 09.00 น. เป็นต้นไป
สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม


บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว
(รศ.ดร.จารุวัตร เจริญสุข)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้
จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย)
จำกัด

นักศึกษา

นายสุชาติ หวังมี

รหัสนักศึกษา

48063204

ปริญญา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา

พ.ศ.

2550

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงศรี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านความรู้ ด้านทักษะ ตามภาระงานแต่ละด้าน และเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุการทำงานและวุฒิการศึกษาต่างกัน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 138 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่าความเที่ยง 0.99 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย t-test independent

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก
2. พนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95
3. พนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Thesis Title	Training Needs of Dealer's Mechanics in Mitsubishi Fuso Truck (Thailand) Company Limited
Student	Mr.Suchart Wangmee
Student ID.	48063204
Degree	Master of Industrial Education
Program	Vocational Curriculum and Instruction
Year	2007
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr.Sirirat Petsangsri
Thesis Co-Advisor	Dr.Phadungchai Papat

ABTRACT

The purpose of this research study were to find out the training needs of dealer's mechanics in Mitsubishi Fuso Truck (Thailand) Company Limited and to compare their training needs according to experiences and education level. Samples were 138 dealer's mechanics in Mitsubishi Fuso Truck (Thailand) Company Limited selected using stratified random sampling. Questionnaires were used to collect data, and had reliability coefficient at 0.99. There were two aspects of training needs; knowledge and skill aspects. Data were analyzed using statistical package to find frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation and independent samples t-test.

The research finding were as follows :

1. Training needs of dealer's mechanics in Mitsubishi Fuso Truck (Thailand) Company Limited as a whole and all aspects were at high level.
2. Dealer's mechanics in Mitsubishi Fuso Truck (Thailand) Company Limited who had different experiences showed no significant difference of training needs as a whole and all aspects at 0.05 level.
3. There were significant differences of training needs as a whole and all aspects of training needs of dealer's mechanics who had different education levels at .05 level.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจากคณาจารย์ สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน อาชีวศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้โดยเฉพาะ ผศ.ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงศรี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำให้ความช่วยเหลือและตรวจสอบเนื้อหาสาระ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณและรู้สึกซาบซึ้งในความปรารถนาดีที่มีให้แก่ศิษย์ ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านอย่างสูง

ขอขอบคุณ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ ประธานสาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม ประธานคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้แก่ ผศ.ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงศรี ผศ.ดร.อรสา โกศลนันทกุล ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้วิทยานิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผศ.ดร.อรสา โกศลนันทกุล น.ต.ดร.พงศ์เทพ จิระโร ดร.คมศรวรย์รักษา คุณมนุชธรรม ตรงจิตติปัญญา และคุณพุดิพัฒน์ บุญญะธนนต์ชัย ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ พร้อมทั้งตรวจสอบปรับปรุงและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ

ขอขอบคุณ บริษัท มิตรชุบิชิ ฟุโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด และผู้จำหน่ายของบริษัทฯ ตลอดจนพนักงานช่างของผู้จำหน่ายและบุคลากรที่ให้ความอนุเคราะห์และให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยเป็นอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ ครอบครัว และบุคคลต่างๆ ที่ผู้วิจัยมิได้กล่าวไว้ในที่นี้ ที่สนับสนุน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ จากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีให้คุณพ่อลือชา คุณแม่ อามิณะ หวังมี ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัย

สุชาติ หวังมี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
กิตติกรรมประกาศ	III
สารบัญ	IV
สารบัญตาราง	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 บริษัท มิตรชุบิจิ ฟู้โซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด.....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการหาความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม.....	19
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	49
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	55
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานช่างของผู้จำหน่ายของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ ฟุโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด.....	64
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่าง ของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ ฟุโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด.....	65
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของ ผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ ฟุโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด.....	73
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	89
5.1 สรุปผลการวิจัย	89
5.2 อภิปรายผล	93
5.3 ข้อเสนอแนะ	98
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก	103
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	104
ภาคผนวก ข. หนังสือราชการ.....	115
ประวัติผู้เขียน	127

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด.....	64
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ และระดับความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมทั้ง 2 ด้านคือด้านความรู้ และด้านทักษะ.....	65
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ และระดับความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรู้.....	67
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ และระดับความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ด้านทักษะ.....	70
4.5 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน จำแนกตามอายุการทำงาน.....	73
4.6 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรู้ จำแนกตามอายุการทำงาน.....	74
4.7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ด้านทักษะ จำแนกตามอายุการทำงาน.....	77
4.8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	80
4.9 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรู้ จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม ของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ด้าน ทักษะ จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	85

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 รายละเอียดของงานและคุณลักษณะเฉพาะของงานในการวิเคราะห์งาน.....	47

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกยุคโลกาภิวัตน์ปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ไปอย่างมากไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี การบริหาร และวัฒนธรรม มีการแข่งขันในด้านต่างๆ มากขึ้น อันเป็นผลทำให้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลในสังคม และองค์กรต่างๆ ให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อก้าวให้ทันต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (นิตยา ทวีชีพ. 2547 : 1)

การบริหารองค์กรในปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง ก่อให้เกิดสภาวะการแข่งขัน ค่านิยม ตามความต้องการของบุคคลในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคโลกาภิวัตน์ จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับไวภายใต้ข้อมูล ข่าวสาร และการสื่อสารอันรวดเร็ว โดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีอันทันสมัย ดังนั้นในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพได้ ผู้บริหารต้องเป็นผู้มีความสามารถสูง และบุคลากรในองค์กรจะต้องเป็นผู้ประกอบไปด้วยความสามารถ และหากในองค์กรนั้นมีเครื่องมือที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงแล้วองค์กรนั้นย่อมมีแต่ความเจริญรุ่งเรือง และความก้าวหน้า ดังนั้นการที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรเป็นผู้ที่ประกอบด้วยความสามารถแล้ว บุคลากรยังจะต้องชวนชวนปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย และองค์กรต้องช่วยเหลือสนับสนุนด้วย โดยการฝึกอบรมเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถพัฒนาคนได้เป็นกลุ่ม ก่อให้เกิดความพร้อมเพรียงกัน อันสามารถนำไปสู่การพัฒนางานได้ การฝึกอบรมเป็นหน้าที่ขององค์กร ซึ่งมีไว้เพื่อให้เกิดผลงานตามเป้าหมายขององค์กรเพียงอย่างเดียว แต่การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะอย่างของบุคคล ในอันที่จะปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ และทัศนคติอันเหมาะสมเพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้น และทำให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งการฝึกอบรมสามารถจัดให้แก่บุคคลทุกระดับไม่ว่าจะเป็นระดับผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และทัศนคติเพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ ปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะหรือความชำนาญ (วัชร พงษ์ประเสริฐ. 2543 : 1-2)

วิจิตร อวาทะกุล (2537 : คำนำอารัมภบท) ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นระบบการศึกษาตลอดชีวิตของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ประกอบอาชีพทุกสาขาจะต้องเรียนรู้ ศึกษา ความก้าวหน้าของวิชาการ ฝึกฝนฝีมือให้ทะมัดทะแมง มีความชำนาญในการทำงานอยู่

เสมอ ไม่เสื่อมคลาย และการฝึกอบรมจึงเป็นเครื่องมืออันสำคัญในการพัฒนาองค์การ จากความเชื่อที่ว่า จะปรับปรุงองค์การให้ดีขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อได้มีการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถในงานที่ทำอย่างมีประสิทธิภาพ มีการผิดพลาดในการทำงานน้อย และช่วยให้บุคคลได้พัฒนา เกิดความรู้ ความชำนาญ ตลอดจนทัศนคติพฤติกรรมที่จะช่วยเกื้อกูลการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมถือว่าเป็นกิจกรรมอันสำคัญอย่างหนึ่งของการพัฒนาทางการบริหาร (Management Development) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาองค์การ (Organization Development)

การพัฒนาหรืออบรมบุคคลให้มีความรู้ความสามารถสูง จึงเป็นปัจจัยอันสำคัญที่จะทำให้องค์การเกิดความมั่นคงและผลก้นองค์การให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยความมั่นใจ ซึ่งการฝึกอบรมนับว่าเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนา พฤติกรรม ของบุคคลในองค์การ โดยการให้บุคคลเรียนรู้ เข้าใจ ให้เกิดทักษะ มีทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ถูกต้อง หรือพึงปรารถนาขององค์การ โดยวิธีการอบรมให้เกิดความรู้ เรียนรู้ ฝึกปฏิบัติ เกิดความชำนาญงาน มีการใช้เทคนิควิชาการในการฝึกอบรมต่างๆ การตั้งใจ กิจกรรมเรียนรู้ วิธีการต่างๆ ให้เหมาะสมกันแต่ละกรณี เหมาะกับกลุ่มต่างๆ เหมาะกับระดับความรู้ ความสามารถของบุคคลที่มีพื้นฐานด้านต่างๆแตกต่างกัน (วิจิตร อวาทกุล. 2537 : 5)

บริษัท มิตรชุบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับรถบรรทุกเชิงพานิชย์ โดยได้ร่วมกับกลุ่มธุรกิจรถยนต์คือ บริษัทเคมเลอร์ โครสเลอร์ ซึ่งเป็นผู้ผลิตรถยนต์เพื่อการค้าที่ใหญ่ที่สุดในโลก ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2547 โดยแยกจาก บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ มากมาย และฝ่ายบริการหลังการขาย (Aftersales Service) เป็นฝ่ายหนึ่งที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบงานด้านบริการหลังการขาย โดยมีนโยบายหลัก 3 ประการดังนี้คือ เพิ่มและสนับสนุนเครือข่ายศูนย์บริการ ส่งเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ “ปฏิบัติและตอบสนองการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว” และ สนับสนุนงานด้านเทคนิค ฝ่ายบริการหลังการขาย ประกอบด้วย 2 แผนกดังนี้คือ

1. แผนกศูนย์บริการ มีภาระหน้าที่ในการตรวจเช็ครถใหม่ก่อนส่งมอบลูกค้า เป็นศูนย์บริการให้กับลูกค้าที่นำรถเข้ามารับบริการ สนับสนุนการบริการหลังการขายให้กับผู้จำหน่าย ดูแลและให้บริการลูกค้านอกสถานที่

2. แผนกสนับสนุนการบริการหลังการขาย แบ่งออกเป็นกลุ่มงาน 3 กลุ่มคือ

- กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มงานด้านสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยมีหน้าที่ดูแลลูกค้ารายใหญ่ และประสานงานกับผู้จำหน่ายในการบริการ บริการลูกค้าและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว จัดทำข้อมูลเทคนิคสำหรับรถใหม่ สนับสนุนเครือข่ายศูนย์บริการของผู้จำหน่าย

- กลุ่มที่ 2 คือกลุ่มงานด้านเทคนิค โดยมีหน้าที่เสนอเรื่องยื่นขอเห็นชอบแบบสำหรับรถบรรทุก เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำรถไปจดทะเบียน จัดทำคู่มือพนักงานขายและการต่อตัวถัง

ฝึกอบรมให้กับผู้จำหน่ายในทุกระดับ เช่น ผู้จัดการศูนย์บริการ หัวหน้าช่าง ที่ปรึกษางานบริการ และช่าง เป็นต้น และจัดสัมมนาเกี่ยวกับการต่อตัวถัง ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการ เช่นกรมมลพิษ กรมขนส่งทางบก เป็นต้น จัดทำข้อมูลด้านเทคนิคสำหรับงานประมูล

กลุ่มที่ 3 คือกลุ่มงานด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยมีหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์ และแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับผู้จำหน่าย พิจารณาตัดสินงาน การรับประกันคุณภาพ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพจากโรงงาน

จากภาระหน้าที่กลุ่มงานที่ 2 คือกลุ่มงานด้านเทคนิค ต้องมีการจัดการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆของผู้จำหน่าย ได้แก่ ผู้จัดการศูนย์บริการ หัวหน้าช่าง ที่ปรึกษางานบริการ (Service Advisor) และพนักงานช่าง ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญแก่พนักงานช่างของผู้จำหน่าย เป็นประการแรก เพราะพนักงานช่างเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์บริการ ทำหน้าที่ในการซ่อม และดูแลรถบรรทุกที่ถูกนำมาเข้ามาซ่อม หากพนักงานช่างมีความรู้ไม่เพียงพอ ขาดทักษะ และมีทัศนคติที่ไม่ดีแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความประทับใจในการบริการของลูกค้าที่จะนำรถเข้ามาซ่อมในครั้งต่อไป เสียภาพพจน์ต่อองค์กร และอีกประการหนึ่งพนักงานช่างยังเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กรเมื่อเทียบกับเจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ที่ต้องได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยปัญหาดังกล่าวนั้นสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม สาระสำคัญอีกอย่างหนึ่งในการฝึกอบรม คือ การจัดการฝึกอบรมให้เหมาะสม และสอดคล้องต่อความต้องการของพนักงานช่าง ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการจัดการฝึกอบรม ดังนั้นเพื่อให้แน่ใจว่าการฝึกอบรมเป็นแนวทางที่เหมาะสมที่สุด (ชูชัย สมิทธิไกร. 2540 : 40) จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมเสียก่อน

ดังนั้นการศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่แท้จริงของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย และนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟิวส์ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟิวส์ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุการทำงานและวุฒิการศึกษา

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาความต้องการในการฝึกอบรม จากคู่มือ Guide of 1999 Service Training Seminar (1998 : 13) สามารถแบ่งขอบเขตคุณสมบัติของ พนักงานช่างในด้านความรู้ (Knowledge) และด้านทักษะ (Skill) โดยแต่ละด้านแบ่งตามภาระงาน (Task) ได้เป็น 5 ข้อดังนี้คือ

1. การตรวจเช็คและบำรุงรักษารถตามระยะ
2. การตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ
3. การตรวจเช็คและซ่อมรถ
4. การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์)
5. การวิเคราะห์ข้อบกพร่อง

1.4 สมมติฐานการวิจัย

พนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีอายุการทำงานและวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมแตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานช่างของผู้จำหน่ายจาก 58 ผู้จำหน่ายทั่วประเทศ ประกอบด้วย 5 เขตคือเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลาง เขตภาคเหนือ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเขตภาคใต้ จำนวนทั้งสิ้น 212 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานช่างของผู้จำหน่ายจาก 58 ผู้จำหน่ายทั่วประเทศ ประกอบด้วย 5 เขตคือเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลาง เขตภาคเหนือ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเขตภาคใต้ จำนวนทั้งสิ้น 138 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling)

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

1.5.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

1. อายุการทำงานของพนักงานช่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ
 - 1.1 อายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี
 - 1.2 อายุการทำงาน 3 ปีขึ้นไป
2. วุฒิการศึกษาของพนักงานช่าง แบ่งเป็น 2 ระดับคือ
 - 2.1 ต่ำกว่าระดับปวช.
 - 2.2 ระดับปวช.ขึ้นไป

1.5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม หมายถึง ความต้องการในการเรียนรู้ เพื่อให้ได้รับความรู้ และเกิดทักษะสามารถปฏิบัติงานได้ตามภาระงานของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย โดยตอบสนองด้วยการฝึกอบรม
2. อายุการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่บริษัทรับเข้าทำงานนับแต่วันเริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ อายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี และอายุการทำงาน 3 ปีขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ต่ำกว่าระดับปวช. และระดับปวช.ขึ้นไป
4. พนักงานช่าง หมายถึง ตำแหน่งของผู้ที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์บริการของผู้จำหน่ายแต่ละแห่งจำนวน 58 แห่งทั่วประเทศ
5. ภาระงานของพนักงานช่าง หมายถึง ลักษณะงานของพนักงานช่างที่ต้องปฏิบัติตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ คือ 1. การตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ 2. การตรวจเช็คครัดก่อนส่งมอบ 3. การตรวจเช็คและซ่อมรถ 4. การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) 5. การวิเคราะห์ข้อบกพร่อง
6. คุณสมบัตินของพนักงานช่าง หมายถึง คุณสมบัตินซึ่งบ่งชี้ความรู้ ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติภาระงานใน 2 ด้านคือ
 - 6.1 ด้านความรู้ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ในการตรวจเช็คและบำรุงรักษารถตามระยะ การตรวจเช็คครัดก่อนการส่งมอบรถ การตรวจเช็คและซ่อมรถ การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) การวิเคราะห์ข้อบกพร่อง

6.2 ด้านทักษะ หมายถึง การปฏิบัติงานการตรวจเช็คและบำรุงรักษารถตามระยะ การตรวจเช็คครรถก่อนการส่งมอบรถ การตรวจเช็คและซ่อมรถ การโอเวอร์ฮอลส์ การวิเคราะห์ข้อบกพร่อง

7. ผู้จำหน่าย หมายถึง บริษัทที่ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัท มิตซูบิชิ ฟิวส์ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ให้เป็นตัวแทนในการขาย บริการ และอะไหล่

8. บริษัท มิตซูบิชิ ฟิวส์ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง บริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับรถบรรทุกเชิงพาณิชย์ โดยได้ร่วมกับกลุ่มธุรกิจรถยนต์คือ บริษัทเคมเลอร์ ไครสเลอร์ ซึ่งเป็นผู้ผลิตรถยนต์เพื่อการค้าที่ใหญ่ที่สุดในโลก ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2547 โดยแยกจากบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อความรู้ต่างๆ จากตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอการศึกษาตามลำดับ ดังมีสาระสำคัญดังนี้

- 2.1 บริษัท มิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
 - 2.2.1 ความหมายของการฝึกอบรม
 - 2.2.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
 - 2.2.3 ประเภทของการฝึกอบรม
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการหาความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม
 - 2.3.1 ความสำคัญในการหาความต้องการและจำเป็นในการฝึกอบรม
 - 2.3.2 ประเภทของความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม
 - 2.3.3 การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม
 - 2.3.4 วิธีการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 บริษัท มิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด

เมื่อ 70 ปีที่แล้วในปี พ.ศ. 2475 มิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ ได้พยายามอย่างมากที่จะสร้างรถยนต์ที่ดีที่สุด โดยเริ่มผลิตรถโดยสารต้นแบบ B46 ภายใต้ชื่อของ “ฟิวเจอร์” ซึ่งคำว่า “ฟิวเจอร์” เป็นคำจีนโบราณ ใช้สำหรับเรียกต้นไม้ศักดิ์สิทธิ์ที่ขึ้นในฝั่งทะเลตะวันออกตามทิศที่พระอาทิตย์ขึ้น นอกจากนั้นฟิวเจอร์ยังถูกใช้เรียกประเทศญี่ปุ่นเองอีกด้วย ในภาษาญี่ปุ่นเรียกต้นไม้ชนิดนี้ว่า “มูสโซงะ” ซึ่งเป็นชื่อของดอกชบาชนิดหนึ่ง

บริษัท มิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับรถบรรทุกเชิงพาณิชย์ โดยได้ร่วมกับกลุ่มธุรกิจรถยนต์คือ บริษัทเดมเลอร์ ไครสเลอร์ ซึ่งเป็นผู้ผลิตรถยนต์เพื่อการค้าที่ใหญ่ที่สุดในโลก ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2547 โดยแยกจากบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ อาทิเช่น ฝ่ายสินเชื่อและบัญชี (Finance & Accounting) ฝ่ายควบคุม (Controlling) ฝ่ายบริการหลังการขาย (Aftersales Service) ฝ่ายอะไหล่ (Spare Parts) ฝ่ายพัฒนาผู้จำหน่าย (Network & Dealer Development) ฝ่าย

จัดซื้อ (Procurement) ฝ้ายขายและการตลาด (Sales & Marketing) ฝ้ายผลิต (Production) ฝ้ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource) เป็นต้น

ฝ่ายบริการหลังการจำหน่าย มีภาระหน้าที่รับผิดชอบงานด้านบริการหลังการจำหน่าย โดยมีนโยบาย 3 ประการดังนี้คือ

1. เพิ่มและสนับสนุนเครือข่ายศูนย์บริการ
2. ส่งเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ “ปฏิบัติและตอบสนองการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว”
3. สนับสนุนงานด้านเทคนิค

ฝ่ายบริการหลังการจำหน่าย ประกอบด้วย 2 แผนกดังนี้คือ

1. แผนกศูนย์บริการ มีภาระหน้าที่ในการตรวจเช็ครถใหม่ก่อนส่งมอบลูกค้า เป็นศูนย์บริการให้กับลูกค้าที่นำรถเข้ามาใช้บริการ สนับสนุนการบริการหลังการจำหน่ายให้กับผู้จำหน่ายดูแลและให้บริการลูกค้านอกสถานที่

2. แผนกสนับสนุนการบริการหลังการจำหน่าย แบ่งออกเป็นกลุ่มงาน 3 กลุ่มคือ

2.1 กลุ่มที่ 1 คือกลุ่มงานด้านสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า มีหน้าที่ดังนี้คือ

- 2.1.1 ดูแลลูกค้ารายใหญ่ และประสานงานกับผู้จำหน่ายในการบริการ
- 2.1.2 บริการลูกค้าและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว
- 2.1.3 ฝึกอบรมให้กับช่าง พนักงานช่างของผู้จำหน่าย และลูกค้า
- 2.1.4 เตรียมและจัดทำข้อมูลเทคนิคสำหรับรถใหม่
- 2.1.5 สนับสนุนเครือข่ายศูนย์บริการของผู้จำหน่าย

2.2. กลุ่มที่ 2 คือกลุ่มงานด้านเทคนิค มีหน้าที่ดังนี้คือ

- 2.2.1 เสนอเรื่องยื่นขอเห็นชอบแบบรถบรรทุกเพื่อใช้ในการจดทะเบียน
- 2.2.2 จัดทำคู่มือพนักงานขายและการต่อตัวถัง
- 2.2.3 ฝึกอบรมและจัดสัมมนาเกี่ยวกับการต่อตัวถัง
- 2.2.4 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการ เช่น กรมขนส่งทางบก เป็นต้น
- 2.2.5 จัดทำข้อมูลด้านเทคนิคสำหรับงานประมูล

2.3. กลุ่มที่ 3 คือกลุ่มงานด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีหน้าที่ดังนี้คือ

- 2.3.1 วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์ และแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับผู้จำหน่าย
- 2.3.2 พิจารณาตัดสินเกี่ยวกับการรับประกันคุณภาพ
- 2.3.3 ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพจากโรงงาน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

2.2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่าฝึกอบรมไว้หลายท่าน โดยแต่ละท่านได้นับถึงเรื่องการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถนำมาเรียบเรียงและสรุปได้ดังนี้

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

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

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

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

พัฒนา สุขประเสริฐ (2541 : 1) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า เป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนาหรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใหม่ที่จะเข้าทำงานหรือที่ทำงานอยู่แล้วในหน่วยงาน ให้มีความรู้และความสามารถเพิ่มขึ้น จนเหมาะสมกับงานที่ทำ

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

สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (อ้างในนิรชรา ทองธรรมชาติ และคณะ. 2544 : 12) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่าเป็นกระบวนการในการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดการ

เรียนรู้ เสริมสร้างทักษะ และแลกเปลี่ยนทัศนคติตามที่มุ่งหวังไว้ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียน หรือสถานที่ทำงานได้

จกกลณี ชูติมาเทวินทร์ (2542 : 1) กล่าวว่า การฝึกอบรมคือการจัดกระบวนการเรียนรู้ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำงานของคน ทั้งในเรื่องความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความรับผิดชอบต่างๆ ที่บุคคลพึงมีต่อหน่วยงาน และสิ่งอื่นๆที่แวดล้อมเกี่ยวข้องกับตัวผู้ปฏิบัติงาน

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

ภิญโญ สาคร (2517 : 442) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผนซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กร

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

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

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

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

Plippo (1966 : 268) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการของการสร้างเสริมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ หรือความชำนาญ ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในขอบเขตของการปฏิบัติงาน เฉพาะอย่าง

Dale S. Beach (1970 : 193) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดบุคลากรได้เรียนรู้ และสร้างความชำนาญ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะตามความต้องการ

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. ต้องระบุพฤติกรรมที่คาดหวังจะเกิดขึ้นในตัวผู้เข้าอบรมหลังจากได้สอนวิชานั้นๆ 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 (อึ้งใน งามตา เรื่องพลังชูพร. 2545 : 11-12) โดยได้สรุปออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. วัตถุประสงค์ขององค์กร การที่องค์กรจะจัดให้มีโครงการฝึกอบรมใดๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ พนักงานของคนนั้น ข่อมมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายๆอย่างควบคู่กันไปคือ

1.1 เพื่อเสริมสร้างขวัญ ทศนคติและความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็ผลดีต่อการทำงานในหน้าที่ของบุคคลเหล่านั้นต่อไป

1.2 เพื่อเสนอแนะวิธีการทำงานที่ถูกต้อง เหมาะสมหรือดีที่สุดแก่พนักงานขององค์การ ซึ่งจะช่วยทำให้ลดการควบคุมลง และเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายลงด้วย

1.3 เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การให้ได้รับผลผลิตสูงสุด

1.4 เพื่อลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุอันอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการควบคุมเครื่องจักรต่างๆ

1.5 เพื่อจัดวางระบบและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

1.6 เพื่อพัฒนาฝีมือหรือทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้สามารถรู้ถึงระบบและวิธีการทำงานที่ถูกต้อง รู้จักใช้เครื่องมือต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง

1.7 เพื่อพัฒนาการบริหาร โดยเฉพาะการบริหารงานบุคคลเพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของบุคคลทุกฝ่าย

1.8 เพื่อฝึกฝนบุคคลเตรียมไว้ เพื่อความเจริญก้าวหน้าของงาน และการเพิ่มขยายองค์การ 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 เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานของตนได้ดีขึ้นและเหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งจะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2.7 เพื่อให้เข้าใจในนโยบายและเป้าหมายขององค์การที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ได้ดียิ่งขึ้น สามารถปฏิบัติตนและทำงานได้อย่างถูกต้อง

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 คือความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งต่างๆ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิดหรือเพิ่มความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่องานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ความจงรักภักดีต่อบริษัท ความภูมิใจต่อสถานประกอบการ ความสามัคคีในหมู่คณะ ความรับผิดชอบต่องาน ความเอาใจใส่ต่องาน (รักงานไม่เบื่องานไม่เซ็ง) ความกระตือรือร้น เป็นต้น

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

1. เพื่อพัฒนาเจตคติความรู้ความเชี่ยวชาญและศักยภาพให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อต้องการได้รับการพิจารณาในการเปลี่ยนแปลงฐานะการทำงานของบุคลากร

3. เพื่อเพิ่มหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงานของหน่วยงาน

4. เพื่อพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์การให้มีความพร้อมที่สมบูรณ์ที่สามารถแข่งขันกับอารยประเทศได้

5. เพื่อให้บุคลากรปรับตัวรองรับกับสภาวะทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

6. ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานโดยไม่ต้องรอการชี้แนะ หรือรับคำสั่งว่าให้ทำอะไร

7. ส่งเสริมบุคลากรให้ก้าวทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงได้

8. ทำให้คนว่างงานสามารถกลับมาทำงานได้

9. พัฒนาพนักงานให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

10. ช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่
11. เพื่อลดปัญหาในการทำงานที่จะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

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 การศึกษาประเภทนี้ไม่ได้สอนให้ให้นักศึกษาจบออกมา เพื่อทำงานหรือบริการประชาชนโดยตรง แต่สอนเน้นหนักไปในเนื้อหาเชิงวิชาการเทคนิค ส่วนการทำงาน วิธีปฏิบัติดำเนินงานในโรงงาน สถาบันในชีวิตจริงนั้น เป็นหน้าที่ของหน่วยงานและนักศึกษาต้องไปหาประสบการณ์เอาเอง 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 ความชำนาญในงานในหน้าที่ที่ตนทำให้มากยิ่งขึ้น ในขณะที่บุคคลยังคงดำรงตำแหน่งอยู่ 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 ที่นอกเหนือจากการอบรมหลักขององค์การ ทั้ง 5 ข้อ

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

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 ชุติมาเทวินทร์ (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

การฝึกอบรมที่หน่วยงานต่างๆจัดขึ้นจะมีลักษณะที่แตกต่างกันทั้งในด้านเนื้อหา และหลักสูตร และวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ดังนั้นประเภทของการฝึกอบรมจึงแบ่งได้แตกต่างกัน โดยมีเกณฑ์ในการแบ่ง 3 เกณฑ์คือ

1. แบ่งประเภทโดยยึดถือช่วงระยะเวลาการทำงานเป็นเกณฑ์ ซึ่งสามารถจัดแบ่งประเภทเป็น 3 ประเภทคือ

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

1.2 การฝึกอบรมเมื่อเข้าทำงานแล้ว (In-Service Training) หมายถึงการฝึกอบรมหลังจากที่บุคคลนั้นๆได้เข้าทำงานในตำแหน่ง 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 การฝึกอบรมในขณะที่ทำงาน (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 ตามความต้องการของหน่วยงานระหว่างการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องหยุดพักจากการทำงานเป็นการชั่วคราวเพื่อไปเข้าฝึกอบรมตามระยะเวลาที่กำหนด

เมื่อเสร็จสิ้นจากการฝึกอบรมแล้ว จึงกลับมาทำงานตามปกติ สถานที่ฝึกอบรม อาจใช้ที่ใดที่หนึ่งในหน่วยงาน หรือในสถานที่นอกหน่วยงาน เช่น สถานศึกษา โรงแรม รีสอร์ท วัด เป็นต้น

1.3 การฝึกอบรมเมื่อพ้นจากการทำงาน (Retirement Training) เป็นการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรที่พ้นจากการปฏิบัติงานของหน่วยงานไปแล้ว ถ้าเป็นข้าราชการ คือผู้ที่มีอายุเกิน 60 ปี ถ้าเป็นธุรกิจเอกชน อาจมีอายุน้อยกว่า หรือมากกว่า 60 ปี ก็ได้ตามที่กำหนด หน่วยงานที่จัดฝึกอบรมประเภทนี้ มักเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ มีบุคลากรที่พ้นจากการทำงานในแต่ละปีจำนวนมากค่อนข้างมาก 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 และอาจรวมไปถึงเทคนิคบางอย่างที่เกี่ยวเนื่องในการทำงาน 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. ส่วนราชการที่มีหน้าที่จัดฝึกอบรมอาชีพพระยะสั้น ได้แก่ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กรมปศุสัตว์ กรมส่งเสริมการเกษตร กรมแรงงาน กรมพัฒนาชุมชน

2. ส่วนราชการที่มีหน้าที่จัดฝึกอบรมบุคลากรในสังกัด ได้แก่ วิทยาลัยการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

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

3.1.3 รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีการจัดฝึกอบรมวิชาชีพพระยะสั้น ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย องค์การทหารผ่านศึก องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย เป็นต้น

3.2 การฝึกอบรมโดยสถาบันภาคเอกชน เนื่องจากปัจจุบันภาคเอกชนได้เห็นความสำคัญของการฝึกอบรม จึงมีสถาบันภาคเอกชนที่จัดตั้งขึ้น เพื่อให้บริการด้านการจัดฝึกอบรมหลายแห่ง ได้แก่

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

3.3 การฝึกอบรมของหน่วยงานและสถานประกอบการ ปัจจุบันมีการจัดฝึกอบรมซึ่งหน่วยงานหรือสถานประกอบการเป็นผู้จัดเองเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เนื่องจากจัดแบบนี้ไม่สิ้นเปลืองงบประมาณมากนัก สำหรับวิธีการจัดนั้นอาจอยู่ในรูปของการฝึกอบรมนอกเวลาทำงานหรือการฝึกอบรมในขณะทำงาน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม

Singer (อ้างในงามตา เรื่องพลังซูพร. 2545 : 34) กล่าวว่า การฝึกอบรมต้องคำนึงถึงทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยได้ให้คำนิยามการฝึกอบรมว่า “เป็นการใช้หลักสูตรที่เตรียมขึ้น เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้และทักษะใหม่ๆ เพิ่มขึ้น และมีความสามารถในการพัฒนาวิธีการทำงานให้ดีขึ้นได้ต่อไป” ดังนั้นการฝึกอบรมเป็นวิธีการเพิ่มความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เหมาะสม อย่างเฉพาะเจาะจงของสมาชิกในองค์กร

2.3.1 ความสำคัญในการหาความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม

พัฒนา สุขประเสริฐ (2541 : 12-14) ได้กล่าวเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมไว้ว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Need, T.N.) หมายถึงสภาพการณ์ หรือปัญหาอุปสรรค ข้อขัดข้องต่างๆ ที่ต้องการการดำเนินการ หรือแก้ไขด้วยการฝึกอบรม เพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

หน่วยงานและองค์กรย่อมมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป โดยอาจเป็นไปในลักษณะที่ก้าวหน้าขึ้น หรือเสื่อมทรามลง ถ้าองค์กรหรือหน่วยงานเปลี่ยนแปลงไปในทางเจริญก้าวหน้ามีการขยายอัตราการเติบโต ต้องเพิ่มการผลิต มีการติดต่อสื่อสารมากขึ้น มีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์มากมายหลากหลายชนิด ต้องรับคนเข้ามาทำงานมากขึ้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถที่จะใช้เครื่องมือเครื่องจักรกลที่มีประสิทธิภาพเพื่อทำหน้าที่ที่รับเข้ามาใหม่ จะต้องเรียนรู้ในเรื่อง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและข้อพึงปฏิบัติในหน้าที่ที่รับผิดชอบและโครงสร้างการดำเนินงานภายในหน่วยงาน รวมถึงความสัมพันธ์ที่พึงปฏิบัติกับผู้ร่วมงาน หรือประชาชนที่ติดต่อเกี่ยวข้อง ในขณะเดียวกัน บุคลากรที่ทำงานอยู่เดิมภายในองค์กรก็มีความจำเป็นที่จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมเช่นเดียวกัน เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญและทักษะความชำนาญงาน โดยเฉพาะ เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

สำหรับองค์กรหรือหน่วยงานที่เสื่อมลง จะพบว่าปัจจัยที่มักจะพบเห็นอยู่เสมอก็คือ ปัจจัยที่มาจาก “บุคคล” ดังนั้นวิธีการแก้ปัญหาก็คือ ต้องฝึกอบรมบุคคลให้มีคุณภาพดีขึ้น เพื่อเป็นการแก้ไขเหตุแห่งความเสื่อมนั้น

ความจำเป็นในการฝึกอบรมส่วนใหญ่เกิดขึ้นเนื่องจากมีปัญหา ข้อขัดข้องและอุปสรรคที่ไม่พึงปรารถนาเกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือองค์กรซึ่งต้องแก้ไขด้วยการฝึกอบรม เพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรสามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งปัญหาข้อขัดข้อง และอุปสรรคที่ไม่พึงปรารถนาในองค์กร T.H. Boydell (1971) (อ้างในเครือวัลย์ ถิ่นอภิชาติ. 2531 : 32-33) ได้สรุปไว้ดังนี้คือ

1. อัตราการสิ้นเปลืองสูงขึ้นเรื่อยๆ
2. มาตรฐานการปฏิบัติต่ำลง
3. ใช้เวลาในการทำงานยาวนานขึ้น
4. ใช้เวลาการเรียนรู้ในการทำงานนาน
5. การใช้ประโยชน์จากเครื่องมือและเครื่องจักรไม่เต็มที่
6. จำนวนอุบัติเหตุสูงขึ้น
7. จำนวนการออกของพนักงานสูงขึ้น
8. จำนวนการขาดงานของพนักงานสูงขึ้น
9. ทำงานล่าช้า
10. องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียง
11. มีการร้องทุกข์จากกลุ่มลูกค้าผู้รับบริการ
12. มีปัญหาการคัดเลือกพนักงาน

การฝึกอบรมนั้นอาจไม่สามารถแก้ไขปัญหา ข้อขัดข้องและอุปสรรคที่ไม่พึงปรารถนา ในหน่วยงานหรือองค์กรได้ทั้งหมด ย่อมขึ้นอยู่กับสาเหตุของปัญหา หากปัญหานั้นเกิดจากตัวบุคคล การฝึกอบรมที่วางแผนอย่างดีก็อาจจะแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม แต่หากเกิดจากอุปกรณ์ วัสดุต่างๆ การฝึกอบรมอาจแก้ไขได้บ้างแต่ไม่ใช่เป็นการแก้ไขปัญหาลึก เพราะปัญหาลึกจากอุปกรณ์และวัสดุ ต้องแก้ไขที่ระบบเทคโนโลยีต่างๆ แต่อย่างไรก็ตามหากหน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามพบปัญหา ข้อขัดข้องและอุปสรรคที่ไม่พึงปรารถนาในองค์กร 12 ข้อดังกล่าว หรือแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นก็ควรเตรียมการสร้างโครงการฝึกอบรมไว้แต่เนิ่นๆ เพื่อไม่ให้หน่วยงาน หรือองค์กร เปลี่ยนไปในทางที่เสื่อมลง

ดังนั้นการตอบคำถามที่ว่าใครบ้างจะต้องเข้ารับการฝึกอบรมน่าจะตอบได้ 2 กรณีคือ

1. บุคลากรที่บรรจุใหม่เพื่อจะได้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ เจตคติที่ดีในการเข้าทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เข้าใจกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ โครงสร้างของหน่วยงาน สามารถปฏิบัติตามหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของตำแหน่งหน้าที่ หรือในขณะเดียวกันก็อาจดำเนินการฝึกอบรมผู้ที่มาสมัครเข้าทำงาน เพื่อวัดหรือประเมินว่าเหมาะสมหรือไม่ที่จะรับเข้ามาใหม่เพื่อทำงานตามตำแหน่งที่ต้องการ มีสติปัญญาไหวพริบ และการปรับตัวได้เหมาะสมหรือไม่ หากไม่ผ่านตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ก็ไม่ต้องเสียเวลาและงบประมาณในการจ้างเข้ามาทำงาน ในขณะเดียวกันก็สามารถที่จะเลือกบุคคลอื่นที่มีความเหมาะสมหรือความพร้อมมากกว่า ซึ่งจะส่งผลให้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานมากกว่า
2. บุคลากรที่ประจำอยู่แล้วในองค์กรหรือหน่วยงาน เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงเพิ่มพูนเทคนิค และความรู้ ความสามารถให้มีความชำนาญและเชี่ยวชาญสูงขึ้น สามารถ

ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง อันจะยังประโยชน์ให้เกิดสูงสุดต่อหน่วยงาน

วิจิตร อวະกุล (2537 : 45-46) ได้กล่าวเกี่ยวกับการพิจารณาความจำเป็นในการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมมิใช่กิจกรรมเพื่อความสัมพันธ์หรือบันเทิง หรือมิใช่กิจกรรมสมันิยม การจัดฝึกอบรมโดยมิได้มีเป้าหมายเพื่อขจัด หรือแก้ปัญหาลุप्तสรคในการทำงาน ไม่ควรนำไปบรรจุในการอบรม การจัดกลุ่มของบุคคล แยกตามปัญหาลุप्तสรคการทำงานที่เหมือนกัน เพื่อช่วยลดความสิ้นเปลือง ระยะเวลาการอบรม ความเบื่อหน่ายของผู้เข้าอบรม

การพิจารณาความจำเป็นในการฝึกอบรมมีขั้นตอนในการพิจารณาดังนี้คือ

1. ปรึกษาหารือกับฝ่ายต่างๆ ถึงอุปสรรค ปัญหาการทำงานที่เกิดจากความรู้ ทักษะ ทักษะในการทำงาน

2. สสำรวจความต้องการ หรือความจำเป็นในการฝึกอบรมจากบุคลากรต่างๆ ในหน่วยงาน นั้น ว่ายังขาดหรือต้องการสิ่งใดบ้าง

3. อาจออกแบบสอบถามทดสอบ สังเกตความรู้ความสามารถในการทำงานว่าต่ำกว่าเกณฑ์ จนเกิดอุปสรรคความเสียหายในการทำงานที่จำเป็นจะต้องฝึกอบรมหรือไม่

4. มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานเพิ่ม ปรับปรุงงานที่จำเป็นต้องประชุมชี้แจงฝึกอบรมคนเพื่อรับงาน เตรียมสถานที่ เครื่องมือในการทำงานหรือไม่

5. ตรวจสอบเรื่องต่างๆ ปรึกษาหารือกับหัวหน้าหน่วยงานที่ผู้ที่จะเข้ารับการอบรมสังกัดอยู่ การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม ผู้ดำเนินการฝึกอบรม จะต้องหาความจำเป็นที่ จะต้องการฝึกอบรมเสียก่อน โดยทั่วไปผู้ปฏิบัติงานไม่ดี เนื่องจากการขาดสิ่งดังต่อไปนี้คือ

1. K = Knowledge ความรู้ ขาดความรู้ ความรู้ไม่พอ สำหรับการปฏิบัติงานที่ได้รับ

2. A = Attitude ทักษะ ขาดทำที่ความรู้สึที่ดีต่องานที่ทำ ขาดความรักงาน ขาดการทุ่มเท

3. P = Practice การฝึกปฏิบัติ การปฏิบัติที่ไม่ถูกวิธี ขาดหลักวิธีทำงานที่ถูกต้อง

4. S = Skill ทักษะไม่พอ เนื่องจากฝึกฝนมาน้อย ต้องฝึกอบรมเพิ่มเติม

5. I = Interest ความสนใจ เนื่องจากขาดการจูงใจที่ดีและเหมาะสม

6. U = Understanding ความเข้าใจในวิธีการทำงานต่างๆ ทำให้ได้งานไม่สมบูรณ์

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

นิรชรา ทองธรรมชาติ และคณะ (2544 : 50) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Need Assessment) เป็นขั้นตอนแรกและขั้นตอนที่สำคัญ (Important Step) ในการดำเนินการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความสามารถในการ

วิเคราะห์ที่จะสามารถนำมาสร้างหลักสูตรฝึกอบรมได้อย่างเป็นระบบ และเป็นไปเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร และหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างแท้จริงในระยะสั้นและระยะยาว การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดฝึกอบรมที่ดี และได้ผล เพราะความจำเป็นในการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของผลที่ต้องการได้รับหลังจากสิ้นสุดโครงการฝึกอบรม

ความจำเป็นในการฝึกอบรม หรือ Training Needs หมายถึง สภาพการณ์ หรือปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของงาน ที่อาจแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม เพื่อให้บุคคลแต่ละคนทำงานตามหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิผลมากขึ้น

ความจำเป็นในการฝึกอบรมเกิดขึ้น เมื่อมีความแตกต่างระหว่างสภาพที่ต้องการกับสภาพที่เป็นจริงในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรและการเปลี่ยนแปลงบุคคล โดยกรรมวิธีของการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ หรือปรับปรุงทัศนคติ และสามารถนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ

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

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

1. ไม่มีสถาบันการศึกษาใดๆ ที่สามารถผลิตคนให้มีความสามารถที่จะทำงานในองค์กรต่างๆ ได้ในทันที จึงต้องมีการฝึกอบรม

2. สภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานตลอดเวลา องค์กรมีความสลับซับซ้อน องค์กรจึงต้องหาหนทางที่จะทำให้นุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ๆ ได้ภายในระยะเวลาอันสั้น

3. บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการที่จะมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิต การฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาความสามารถของบุคคล ทำให้นุคลากรมีโอกาสที่จะเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การฝึกอบรมจะช่วยตอบสนองความจำเป็นดังกล่าว

4. การลองผิดลองถูก อาจจะไม่ใช้วิธีการเรียนรู้การทำงานที่ถูกต้องและดีที่สุด เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกฝนเอง หรือสังเกตจากผู้อื่น ซึ่งต้องใช้เวลาในการเรียนรู้งาน และอาจจะไม่ใช้วิธีการเรียนรู้การทำงานที่ถูกต้องและดีที่สุด

5. เมื่อองค์การมีความสลับซับซ้อนย่อมเกิดปัญหาและข้อบกพร่องในการบริหารงาน ควรจัดการแก้ไขปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

2.3.2 ประเภทของความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม

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

1. ความจำเป็นในการฝึกอบรมจำแนกตามลักษณะของการค้นหา

1.1 ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ชัดเจน (Obvious Needs) เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเพียงแต่อาศัยประสบการณ์ คุลยพินิจหรือสามัญสำนึกได้โดยไม่ต้องสำรวจ วิเคราะห์วิจัยอย่างจริงจังแต่อย่างใด เช่นมีการปรับปรุงและนำเครื่องมือ วิธีการ เทคโนโลยี หรือกรรมวิธีใหม่ มาใช้ในการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย วัตถุประสงค์ ตลอดจนระเบียบวิธีการปฏิบัติ มีการขยายงานและบริการแก่กลุ่มบุคคลเป้าหมาย มีเจ้าหน้าที่เข้ามาทำงานใหม่ มีการโอนโยกย้าย เป็นต้น

สภาพการณ์เหล่านี้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมย่อมตระหนักได้ว่า จำเป็นต้องจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ สติปัญญา ความชำนาญและเจตคติให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องก็จะช่วยแก้ไขปัญหาที่นั้นได้ อย่างไรก็ตามความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ชัดเจนนี้ เป็นเพียงทำให้รู้สึกว่ามี ความจำเป็นที่จะต้องฝึกอบรมเท่านั้น แต่ยังไม่สามารถที่จะบอกได้ว่าความจำเป็นดังกล่าวมีขนาดมากน้อยแค่ไหน มีลักษณะเป็นอย่างไรบ้างและรีบด่วนเพียงใดเมื่อเทียบกับความจำเป็นอย่างอื่น ฉะนั้นเพื่อเป็นการยืนยันว่าเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมที่แท้จริง จึงควรสำรวจให้ทราบถึงลักษณะและปริมาณความจำเป็นนั้นด้วย

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

2. ความจำเป็นในการฝึกอบรมจำแนกโดยพิจารณาตามช่วงเวลา

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

2.2 ความจำเป็นในอนาคต (Future Needs) เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ต้องการดำเนินการในปัจจุบัน แต่วางแผนไว้เพื่อป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต หรือเพื่อช่วย

ให้สามารถดำเนินการให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ในอนาคตได้ ได้แก่ การฝึกอบรมบุคลากรเพื่อรับงานที่จะขยายหรือเปลี่ยนแปลงในอนาคต หรือเป็นการฝึกอบรมเพื่อเตรียมบุคลากรขึ้น เพื่อให้พร้อมที่จะรับงานในหน้าที่รับผิดชอบที่สูงขึ้นในอนาคต

3. ความจำเป็นในการฝึกอบรมจำแนกตามความสัมพันธ์กับองค์กร

3.1 ความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร การวิเคราะห์ห้ององค์กรจะวิเคราะห์ในเรื่องต่อไปนี้คือ

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 และส่งผลต่อเนื่องถึงการพัฒนาภารกิจขององค์กร ตัวอย่างการวิเคราะห์ภารกิจขององค์กรได้แก่

3.2.1 การวิเคราะห์ตามการบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เป็นการชี้ให้เห็นถึงคุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการตามตำแหน่งต่างๆ และโดยทั่วไปองค์กรจะมีการบรรยายลักษณะของงานประจำตำแหน่งต่างๆ ซึ่งมีทั้งแบบละเอียดหรือแบบกว้าง

3.2.2 การวิเคราะห์หน้าที่และภารกิจ หน้าที่หมายถึงสิ่งที่ผู้ครอบครองจะต้องปฏิบัติทำงานทุกงานจะต้องมีหน้าที่ตั้งแต่ 1 หน้าที่ขึ้นไป โดยทั่วไปแล้วหน้าที่จะมีลักษณะดังต่อไปนี้คือ

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

ภารกิจ ในหน้าที่แต่ละหน้าที่จะประกอบด้วยภารกิจ ภารกิจเป็นส่วนที่สำคัญในอันที่จะก่อให้เกิดผลงานออกมา ภารกิจนี้เป็นหน่วยของการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้เทคนิควิธีการต่างๆ รวมระเบียบ เพื่อให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง

3.3 การกำหนดวัตถุประสงค์และหลักสูตรโครงการฝึกอบรมและพัฒนา

วัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่กำหนดว่า โครงการฝึกอบรมมุ่งหวังที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เป็นไปในลักษณะและระดับใด จึงจะแก้ไขปัญหาที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมและหลักสูตรโครงการฝึกอบรม หมายถึงโครงการที่ประมวลความรู้และประสบการณ์ที่องค์กรฝึกอบรมจัดให้กับผู้เข้าฝึกอบรมไม่ว่าจะเป็นองค์กรจากภายในหรือภายนอกก็ตาม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์โครงการฝึกอบรมเป็นผลที่ได้จากการวิเคราะห์ การบรรยายลักษณะงาน และการวิเคราะห์หน้าที่ และภารกิจที่มีปัญหาและสามารถแก้ไขด้วยการฝึกอบรมและพัฒนา วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมจะเป็นการระบุการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เป็นไปในลักษณะและระดับต่างๆ ในหน้าที่และภารกิจเฉพาะที่มีความจำเป็นต้องแก้ไขมิได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทุกหน้าที่และภารกิจ และมีได้มุ่งแก้ไขหน้าที่และภารกิจที่แก้ไขไม่ได้ด้วยการฝึกอบรม

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

สมชาติ กิจบรรยง (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 ในการปฏิบัติงาน

- 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 ปัญหาหรือ ข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น โดยไม่ทราบสาเหตุที่แท้จริงอย่างชัดเจนว่า เกิดขึ้นเนื่องจาก สาเหตุใด จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์และค้นหาสาเหตุกันอย่างจริงจัง เช่น

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

2. ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่แบ่งตามกลุ่มเป้าหมาย หรือความจำเป็นของบุคคล

ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่แบ่งตามกลุ่มเป้าหมาย หรือความจำเป็นของบุคคล เป็น ความจำเป็นที่เกี่ยวกับ “การปฏิบัติงานในหน้าที่” ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลระดับต่างๆ ใน หน่วยงานหรือองค์กรโดยตรง ซึ่งกลุ่มบุคคลระดับต่างๆ ในหน่วยงานหรือองค์กร อาจแบ่งได้ เป็น 5 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้คือ

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

ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงอย่างมาก คือความจำเป็นในการฝึกอบรมประเภทนี้จะต้องเป็นความ จำเป็นเกี่ยวกับ “การปฏิบัติงานในหน้าที่” ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลระดับต่างๆ โดยตรงจริงๆ ไม่ใช่เป็น “ความต้องการส่วนตัว” ของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลระดับต่างๆ เพราะ “ความต้องการ ส่วนตัว” ของบุคคล นอกจากจะไม่มีที่สิ้นสุดแล้ว ยังอาจไม่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบโดยตรง ด้วย จึงเป็นคนละเรื่องกับความจำเป็นในการฝึกอบรมประเภทนี้

หลังจากที่ได้วิเคราะห์นโยบาย เป้าหมาย และทิศทางของหน่วยงานหรือองค์กรแล้วก็ ต้องมาพิจารณากลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มบุคคลระดับต่างๆ แต่ละกลุ่มในหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ว่า

- ทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายหรือไม่
- ผลการปฏิบัติงานได้มาตรฐานหรือไม่
- ทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลหรือไม่

- มีปัญหา และอุปสรรคในการทำงานหรือไม่ อย่างไร

ดังนั้น เพื่อทราบความจำเป็นในการฝึกอบรมสำหรับกลุ่มเป้าหมาย หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ แต่ละกลุ่มในหน่วยงานหรือองค์กรนั้นว่า มีขอบเขตของความจำเป็นในเรื่องใดบ้าง ลึกแค่ไหน สำคัญ และเร่งด่วนหรือไม่ เพียงใด

3. ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่แบ่งตามช่วงเวลา

ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่แบ่งตามช่วงเวลานี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 อย่างคือ

3.1 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในปัจจุบัน (Present Needs)

ความจำเป็นในการฝึกอบรมในปัจจุบัน หมายถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมที่จะต้องดำเนินการในปัจจุบัน เพื่อ

- ช่วยแก้ปัญหา หรืออุปสรรคในการทำงานที่กำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน
- ช่วยให้การดำเนินงานได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน
- ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นในปัจจุบัน
- ช่วยลดความผิดพลาด และความสูญเสียต่างๆ ในการทำงาน

3.2 ความจำเป็นในการฝึกอบรมในอนาคต (Future Needs)

ความจำเป็นในการฝึกอบรมในอนาคต หมายถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมที่จะต้องดำเนินการในปัจจุบัน เพื่อ

- ช่วยให้สามารถดำเนินการต่างๆ บรรลุผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในอนาคตได้
- ช่วยป้องกันปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต อันเนื่องจากการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงโครงสร้างของหน่วยงานหรือองค์กร หรือการพัฒนาองค์กร การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การโยกย้าย สับเปลี่ยนหมุนเวียน

2.3.3 การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม

ซูซีย์ สมิตธิไกร (2548 : 43) ก่อนที่จะมีการฝึกอบรมเกิดขึ้นนั้น ต้องมีการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมเสียก่อน โดยมีจุดมุ่งหมาย 2 ประการคือ

1. เพื่อวินิจฉัยว่าองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมหรือไม่ การฝึกอบรมมีประโยชน์สำหรับการแก้ไขปัญหาบางประการขององค์กร เช่นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงาน

2. เพื่อศึกษาข้อมูลที่จำเป็นต่อการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม จะช่วยให้ทราบสภาพปัจจุบันขององค์กร รวมทั้งภารกิจ และคุณสมบัติที่พนักงานมีอยู่ ซึ่งใช้เป็นข้อมูลสำหรับการจัดการฝึกอบรมต่อไป

กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมประกอบด้วย 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 ซึ่งจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การในอนาคต

1.4 ปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับองค์การ เช่นสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และกฎหมาย มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์การและการจัดการฝึกอบรม

2. การวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติ หรือทั่วไปเรียกกันว่า การวิเคราะห์งาน (Job analysis) คือ กระบวนการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงาน โดยส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ภาระกิจ ซึ่งบ่งชี้ส่วนประกอบของงานหนึ่งๆ การวิเคราะห์ดังกล่าวมิได้บรรยายถึงตัวผู้ปฏิบัติงาน แต่เป็นการบรรยายเกี่ยวกับลักษณะงานที่จะต้องปฏิบัติ ส่วนที่สองคือการวิเคราะห์คุณสมบัติ ซึ่งบ่งชี้ความรู้ ทักษะ และความสามารถ ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานเหล่านั้น

3. การวิเคราะห์บุคคล มีวัตถุประสงค์สองประการคือ ประการแรก เพื่อประเมินว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด และประการที่สอง เพื่อกำหนดว่าผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้น จะต้องพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถอะไร จึงจะทำให้การทำงานของพวกเขาดีขึ้น

การที่สามารถหาความต้องการในการฝึกอบรมได้ตรงกับความต้องการของระดับบุคคลและระดับองค์กรนั้น ทำให้การจัดการฝึกอบรมสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของทั้งสองระดับดังกล่าวได้ โดยการกำหนดโครงสร้างหลักสูตรในการฝึกอบรมนั้น ต้องมองความต้องการหรือความจำเป็นใน 3 ด้านนี้คือวิเคราะห์องค์การ วิเคราะห์การปฏิบัติงาน และวิเคราะห์ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้โครงสร้างหลักสูตรในการฝึกอบรมเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ชาญ สวัสดิ์สาลี (2547 : 52-53) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับแนวทางการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งอาจดำเนินการโดยสรุปดังนี้คือ

1. การวิเคราะห์องค์การ (Organization Analysis) ต้องศึกษาวิเคราะห์เป้าหมาย ทิศทาง และนโยบายของรัฐบาลของกระทรวงและหน่วยงานหรือองค์การ รวมถึงสภาพการณ์ สภาวะ

แวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต เพื่อจะได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ของหน่วยงานหรือองค์กรในอนาคตได้ ขณะเดียวกันก็จะสามารถระบุได้ชัดเจนว่า ที่จุดใดบ้าง ภายในหน่วยงานหรือองค์กรที่มีความจำเป็นจะต้องฝึกอบรม เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กร

2. การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) ต้องศึกษาวิเคราะห์ว่า แต่ละงานในหน่วยงานหรือองค์กรทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต มีภารกิจและกิจกรรมอะไรบ้าง มีมาตรฐานงานอย่างไร และต้องการบุคคลที่มีคุณสมบัติ มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติอย่างไรในการปฏิบัติงานนั้น เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น

3. การวิเคราะห์รายบุคคล (Individual Analysis) ต้องศึกษาวิเคราะห์คุณสมบัติด้านต่างๆ รวมถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ ตลอดจนผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน แล้วเปรียบเทียบกับงาน คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งงาน และมาตรฐานงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตว่า

- มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดไว้หรือไม่
- มีปัญหาในการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากการขาดความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่ต้องการและที่ถูกต้องในการปฏิบัติงานนี้หรือไม่

- ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน และอนาคตหรือไม่

ส่วนที่ยังขาดอยู่ตามที่วิเคราะห์แล้วข้างต้น และสามารถเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ขึ้นได้ด้วยวิธีการฝึกอบรม ก็คือความจำเป็นในการฝึกอบรมที่จะต้องดำเนินการนั่นเอง

เสนาะ ดิเขาว์ (2539 : 46) ได้กล่าวเกี่ยวกับการวิเคราะห์ไว้ว่า การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เป็นหน้าที่ขั้นพื้นฐานสำหรับการบริหารงานบุคคล และเป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับนำไปใช้ในกระบวนการบริหารและการแก้ปัญหางาน การที่จะต้องทำการวิเคราะห์งานนั้นเกิดขึ้น 3 โอกาสคือ เมื่อมีการจัดองค์กรหรือการจัดรูปงาน เมื่อมีการกำหนดงานขึ้นมาใหม่ และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะที่สำคัญของงานอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะที่สำคัญของงานอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีวิธีการกระบวนการทำงาน หรือระบบงาน

ความหมายของการวิเคราะห์งาน หมายถึง กระบวนการที่ทำขึ้นเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่จะทำให้รู้ว่าจะงานนั้นจะต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และความรับผิดชอบอย่างไรจึงจะทำงานนั้นให้สำเร็จ โดยทั่วไปการวิเคราะห์งานกระทำขึ้นโดยมุ่งถึงการศึกษาลักษณะงานและโครงการต่างๆ ทางด้านงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น นอกจากนั้นการวิเคราะห์งานยังมีความหมายรวมไปถึงการวิเคราะห์ทางเชิงปริมาณ การศึกษารายละเอียดลักษณะงานและการปฏิบัติงานทางด้านวิศวกรรมอันเกี่ยวข้องกับการศึกษาเวลาและการเคลื่อนไหว วิธีการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นและการวัดค่าของงาน

คำที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์งานมีคำและข้อความที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์งานซึ่งอาจก่อให้เกิดความสับสนได้ ดังนั้นก่อนจะกล่าวถึงรายละเอียดของการวิเคราะห์งานจึงขอ นำคำต่างๆ ที่อยู่ในหัวข้อและสัมพันธ์กับการวิเคราะห์งานมาเสนอดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การวิเคราะห์งานเป็นกระบวนการศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบในงานที่ศึกษานั้น ผลของการวิเคราะห์งานทำให้ได้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับงาน 2 อย่างคือ การแสดงรายละเอียดงานกับการระบุลักษณะงานและนำไปใช้ในการประเมินค่างานและการแยกประเภทงาน

การแสดงรายละเอียดงาน (Job Description) การแสดงรายละเอียดงาน ได้แก่ รายละเอียดที่อธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบ สภาพการทำงานและลักษณะอย่างอื่นของงานใดงานหนึ่งที่ศึกษาหรือรายละเอียดที่ระบุว่าจะงานนั้นทำอะไร และทำไมจึงทำอย่างนั้น กล่าวโดยสรุปเป็นข้อความที่กล่าวถึงลักษณะงานเท่านั้น

การระบุลักษณะเฉพาะของงาน (Job Specification) การระบุลักษณะงานเป็นคำที่บรรยายถึงคุณสมบัติขั้นต้นที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานนั้น ข้อมูลที่สำคัญที่รวมอยู่ในแบบการระบุลักษณะงาน ได้แก่ ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถที่จะทำงานนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การระบุลักษณะงานจึงเป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

การประเมินค่างาน (Job Evaluation) การประเมินค่างาน ได้แก่ ระบบการกำหนดค่าของงานโดยการเปรียบเทียบกับงานอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดอัตราค่าตอบแทนให้กับงานนั้น การประเมินค่างานไม่ได้ทำโดยกระบวนการเดียวกันกับการวิเคราะห์งานแต่อาศัยข้อมูลขั้นพื้นฐานจากกระบวนการวิเคราะห์งานมาใช้ในการประเมินค่างาน

การแยกประเภทงาน (Job Classification) การแยกประเภทงาน ได้แก่ การจัดกลุ่มงานออกเป็นประเภทๆ โดยอาศัยมาตรฐานอย่างหนึ่ง เช่น ตามลักษณะงานหรือหรือตามค่าตอบแทนให้กับงานนั้น โดยทั่วไปมักจะแบ่งประเภทงานออกตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการใช้ความสามารถที่เหมือนๆ กันไว้เป็นประเภทเดียวกัน

การออกแบบงาน (Job Design) ได้แก่ กระบวนการในการกำหนดลักษณะเฉพาะของงานที่จะใช้ในการปฏิบัติงานนั้น กำหนดวิธีการในการทำงานและกำหนดความสัมพันธ์ของงานนั้นกับงานอื่นในองค์กรนั้น วัตถุประสงค์ของการออกแบบงานก็เพื่อผลในการจูงใจ เพิ่มความพอใจในการทำงานและเพิ่มผลผลิตในการทำงาน

การเพิ่มงาน (Job Enrichment) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงเนื้องานและระดับความรับผิดชอบของงานให้ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ความสามารถเพิ่มขึ้น การเพิ่มงานจะทำนายผู้ปฏิบัติงานมากขึ้นในแง่ของความสำเร็จในงาน การยอมรับในความสำเร็จ ความรับผิดชอบและการพัฒนาการทำงานที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มความยากลำบากในการทำงาน เพิ่มความรับผิดชอบและเพิ่มประสบการณ์ใหม่ในงานหรือเป็นการขยายงานในแนวตั้ง

การขยายงาน (Job Enlargement) ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงขอบเขตของงานให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานมากขึ้น อันเป็นการเพิ่มปริมาณงานโดยระดับความรับผิดชอบยังคงเท่าเดิมแทนที่จะทำงานอย่างเดียวแต่จะต้องทำงานหลายๆ อย่าง ขณะเดียวกันขนาดระดับความรับผิดชอบไม่เปลี่ยนแปลงหรือเป็นการขยายงานในแนวนอน

ทั้งการเพิ่มงานและการขยายงานเป็นส่วนหนึ่งของการออกแบบงานเพื่อใช้ขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่มีอยู่อย่างไม่มีที่สิ้นสุดและมีอยู่อย่างต่อเนื่องกันไป

เมื่อก้าวโดยสรุปการวิเคราะห์งานจะทำให้ได้ข้อมูล 2 อย่างคือ การแสดงรายละเอียดของงานและการระบุลักษณะงาน ผลที่ได้จากการวิเคราะห์งานนำไปใช้ต่อเนื่องในการประเมินค่างานซึ่งอาจอาศัยกระบวนการวิเคราะห์งานก็ได้ การวิเคราะห์งานเป็นเรื่องของการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงาน ส่วนการประเมินค่างานเป็นการวัดปัจจัยที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการทำงานแล้วตีราคาเป็นค่าให้กับการทำงาน

2.3.4 วิธีการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม

มีวิธีต่างๆ ในการสำรวจความต้องการหรือความจำเป็นในการฝึกอบรมในองค์การหลายวิธี แต่ละวิธีมีทั้งข้อดีข้อเสียแตกต่างกันไป

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

1. การทบทวนหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ถ้าองค์การดำเนินการทบทวนผลการปฏิบัติงาน หรือใช้แผนประเมินก็จะใช้แผนการประเมินมาเปรียบเทียบกับกำหนดคุณสมบัติของคนสำหรับงาน เพื่อค้นหาสิ่งที่หายไป เช่น การสำรวจช่องว่างระหว่างสิ่งที่ควรทำกับสิ่งที่สามารถปรับปรุงได้ในผลการปฏิบัติงาน ในอีกแนวทางหนึ่ง การทบทวนผลการปฏิบัติงานหรือแผนการประเมินอาจทำสิ่งดังกล่าวไปแล้ว โดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์การปฏิบัติงานจำเพาะ และอาจรวมส่วนหนึ่งของความต้องการในการฝึกอบรมและการพัฒนาที่ได้

2. การตรวจสอบทรัพยากรมนุษย์

ตรวจสอบจำนวนพนักงานในองค์การและตำแหน่งของพนักงานในโครงสร้างขององค์การ ทำรายละเอียดของอายุและจำนวนปีที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน มีการเปรียบเทียบกับจำนวนพนักงานที่ต้องการในอนาคต ระยะเวลาหนึ่งถึงห้าปี การวิเคราะห์จะระบุจำนวนอัตราว่างที่เกิดขึ้นจากการเกษียณของพนักงาน และความสูญเปล่า โดยปกติโอกาสการเลื่อนขั้นตำแหน่งที่เป็นไปได้ โดยใช้ร่วมกับแผนบริษัทในอนาคต สามารถระบุการขาดแคลนทรัพยากรและขอบข่ายของปัญหาที่เป็นไปได้ และแผนที่รวมถึงการฝึกอบรมการพัฒนา เพื่อสนองความต้องการในอนาคต

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

1. การสังเกต วิธีนี้ผู้วิเคราะห์งานจะต้องคอยสังเกตการปฏิบัติงานในแต่ละวันและจดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสังเกตด้วยตนเอง การสังเกตอาจไม่ได้ข้อมูลที่เพียงพอ อาจใช้ได้สำหรับงานที่ไม่ใช้ฝีมือ หรืองานกึ่งฝีมือ งานที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ซากๆ หรืองานที่กระบวนการผลิตไม่ยาว อาจนำไปใช้เพื่อการศึกษาเวลาและการเคลื่อนไหว การจะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ผู้สังเกตจะต้องทำความเข้าใจกับงานที่สังเกตให้มากที่สุดพอที่จะเข้าใจข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับงาน ข้อมูลที่ได้มักจะเป็นข้อมูลที่มองเห็นและสัมผัสได้ ไม่ใช่ข้อมูลทางด้านจิตใจหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติ ผลดีของการสังเกตคือ ได้เห็นสภาพการทำงานที่เกิดขึ้นจริง เห็นการใช้เครื่องมือและวัตถุดิบและเกิดความรู้สึกประทับใจกับสิ่งที่สังเกต

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

1. ชื่อ ตำแหน่ง แผนกงาน และหัวหน้างาน
2. หน้าที่งานที่ทำเป็นประจำและที่ทำเป็นครั้งคราว
3. ลักษณะของการควบคุมงานที่ทำ
4. วัตถุดิบ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้
5. คู่มือที่ใช้เป็นแนวในการทำงาน
6. หน่วยงานหรือบุคคลที่ต้องประสานในการทำงาน
7. การตัดสินใจทำคนเดียวหรือร่วมกับหัวหน้างาน
8. การตัดสินใจทำคนเดียวหรือร่วมกับหัวหน้างาน
9. การเก็บบันทึกข้อมูลและการรายงาน
10. การตรวจความถูกต้องของงาน
11. ลักษณะการใช้กำลังทางร่างกายในการทำงาน
12. สภาพของการทำงาน
13. โอกาสของการเกิดอันตรายในการทำงาน

14. การศึกษาที่จำเป็นสำหรับใช้ในการทำงาน
15. ประสบการณ์ในการทำงาน
16. การฝึกอบรม

3. การสัมภาษณ์ โดยทั่วไปในการวิเคราะห์งานมักจะใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือขั้นต้นของการรวบรวมข้อมูล เพราะทำให้ทราบถึงทัศนคติและความรู้ของผู้รับการสัมภาษณ์อันมีผลต่อการถูกต้องของข้อมูลที่ได้ การสัมภาษณ์ในการวิเคราะห์มักจะใช้กับคนเพียง 2-3 คน ในแต่ละงานเท่านั้น ไม่เหมือนกับการออกแบบสอบถามจะต้องให้ทุกคนตอบลงแบบสอบถาม เมื่อเปรียบเทียบกันแล้วการสัมภาษณ์มักให้ข้อมูลที่ต้องการมากกว่าการออกแบบสอบถามเพราะผู้ดำเนินการสัมภาษณ์สามารถต้องสอบถามข้อมูลต่างๆ จนแน่ใจว่าได้คำตอบที่ต้องการจากผู้รับการสัมภาษณ์แล้ว ไม่เหมือนกับการออกแบบสอบถามซึ่งผู้กรอกแบบสอบถามมักจะตีความคำถามในแบบสอบถามเอาเอง แต่การสัมภาษณ์ต้องใช้เวลาและหากสัมภาษณ์ไม่ถูกวิธีก็จะเกิดความผิดพลาดของข้อมูลได้มาก ข้อเสนอแนะในการสัมภาษณ์ที่ถูกต้องควรมีลักษณะดังนี้

1. ให้แนะนำตนเองต่อผู้รับการสัมภาษณ์เพื่อจะได้รู้จักว่าผู้สัมภาษณ์เป็นใครและมีวัตถุประสงค์อย่างไร

2. แสดงให้เห็นถึงความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้รับการสัมภาษณ์และงานที่กำลังวิเคราะห์นั้น

3. อธิบายถึงวิธีทำงานให้แก่ผู้รับการสัมภาษณ์ แต่ต้องรู้วิธีการทำงานจากผู้รับการสัมภาษณ์

4. ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

5. อย่าก่อให้เกิดความสับสนหรือความไม่แน่ใจให้กับผู้รับการสัมภาษณ์

6. สร้างความรู้สึกที่เป็นมิตรและความอบอุ่นตลอดเวลาที่ทำการสัมภาษณ์

7. ก่อนจบการสัมภาษณ์ต้องแน่ใจว่าได้ข้อมูลครบถ้วนและถูกต้องแล้ว

4. การให้เลือกรายการ (Check List) วิธีนี้นำมาใช้กับองค์การขนาดใหญ่และมีคนจำนวนมากที่ทำงานอย่างเดียวกัน ผู้ทำการวิเคราะห์งานจะต้องกำหนดข้อมูลของงานต่างๆ ในองค์การให้มีจำนวนมากพอและครอบคลุมงานทุกอย่าง ขณะเดียวกันข้อมูลก็ต้องมีความหมายและมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานที่จะเลือกหัวข้อ การรวบรวมข้อมูลควรปรึกษากับหัวหน้างานวิศวกร ผู้กำหนดวิธีการทำงานและผู้เกี่ยวข้องคนอื่นที่มีความคุ้นเคยกับงานที่จะวิเคราะห์นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเลือกรายการหรือหัวข้องานหรือข้อมูลที่กำหนดไว้ให้ตรงกับที่ตนเองทำงานนั้น เช่น ขั้นตอนการทำงาน เวลาที่ใช้ในการทำงาน ระดับการใช้ความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบและความชำนาญ บางครั้งอาจมีรายการให้เลือกเป็นร้อยละ รายการซึ่งมีความยุ่งยาก แต่ละรายการจะแสดงให้เห็นถึงความหมายของงานที่น่าจะแสดงให้เห็นถึงลักษณะงานและรายละเอียดต่างๆ ผู้วิเคราะห์งานจะต้องใช้เทคนิคการจัดแบ่งข้อมูล การตีความ และการสรุปจึงต้องใช้เวลาและเสียค่าใช้จ่ายสูง

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

6. การประชุมของผู้เชี่ยวชาญ การประชุมจะทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับงานได้มากและยังได้ความเห็นหรือแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับงานแต่อาจติดขัดอยู่ตรงที่ผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นไม่มีความคุ้นเคยกับรายละเอียดและความซับซ้อนบางอย่างของงานไม่เหมือนกับผู้ปฏิบัติงานที่สัมผัสกับงานนั้นๆ ทุกๆ วัน

7. วิธีผสม หมายความว่า การนำเอาวิธีวิเคราะห์งานทั้ง 6 วิธี รวมกันหรือตั้งแต่ 2 วิธีขึ้นไปโดยใช้ควบคุมกันตามความเหมาะสมซึ่งสามารถจัดข้อบกพร่องของวิธีใดวิธีหนึ่งจึงทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์

ข้อมูลในการวิเคราะห์งาน ตามปกติการเก็บข้อมูลในการวิเคราะห์งานต้องรู้ว่าจะนำข้อมูลนั้นไปใช้ในเรื่องใดเพื่อจะได้สอดคล้องกับการนำไปใช้นั้น ถ้าหากนำไปใช้สำหรับการอบรมพัฒนาพนักงานก็จะต้องหาข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่าแต่ละงานผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำงานอย่างไรหรือจะต้องมีคุณสมบัติความรู้ความสามารถอะไรจึงจะทำงานนั้นๆ ได้ แต่โดยทั่วไปการวิเคราะห์มักจะนำไปใช้ในหลายๆ วัตถุประสงค์ ข้อมูลหรือหัวข้อในการวิเคราะห์งานจึงควรให้มีครบถ้วนที่จะนำไปใช้ได้ตามความต้องการหัวข้อที่สำคัญในการวิเคราะห์งานควรมีดังต่อไปนี้

1. ชื่องานและสถานที่ตั้งของงาน คืองานจะทำให้รู้ลักษณะที่สำคัญของงานและสถานที่ตั้งก็แสดงให้เห็นถึงหน่วยงานที่งานนั้นตั้งอยู่

2. สรุปงาน ในส่วนนี้จะทำให้ผู้อ่านเข้าใจลักษณะที่สำคัญได้ทันทีเพราะเป็นการเขียนอย่างสั้นๆ เพียงไม่กี่ประโยค

3. หน้าที่งาน ได้แก่ รายการที่แสดงถึงหน้าที่งานที่เกิดขึ้นในลักษณะซ้ำๆ กันหรือแตกต่างกัน แต่ละขั้นตอนของการทำงานต้องใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใด รวมทั้งแสดงว่าผู้ปฏิบัติงานทำอะไรและทำงานนั้นอย่างไร

4. เครื่องจักรเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีสิ่งใดบ้างที่ช่วยในการทำงาน

5. วัตถุดิบสินค้าและบริการ หมายถึง วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต สินค้าที่ผลิตได้หรือบริการที่ให้แก่ลูกค้า

6. การควบคุม ข้อมูลส่วนนี้แสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานเป็นใคร ตลอดจนจำนวนคนที่ต้องควบคุมบังคับบัญชา

7. ความสัมพันธ์กับงานอื่น เป็นข้อมูลที่แสดงว่าผู้ที่ปฏิบัติงานส่วนนี้เลื่อนตำแหน่งมาจากงานใด และผู้ที่ปฏิบัติงานในส่วนที่จะเลื่อนตำแหน่งไปสู่งานอื่นนั้นได้แก่งานอะไร

8. ความสามารถในการใช้ความคิด แสดงข้อมูลให้เห็นว่างานนั้นต้องใช้ความคิดทางด้านใด เช่น การแปลความหมายของข้อมูลที่ยุ่งยากซับซ้อนหรือใช้ความคิดอย่างลึกซึ้ง และการใช้ความสามารถในการชักจูงบุคคลอื่นอย่างไร

9. ความต้องการในการใช้กำลังกาย หมายถึง สภาพทางร่างกายที่ต้องใช้ในการทำงาน โดยเฉพาะอริยาบถหรือการเคลื่อนไหวทางกายในการทำงานนั้น เช่น นั่งหรือยืน เป็นต้น

10. ความชำนาญในร่างกาย ในการทำงานต้องมีความคล่องแคล่วในทางร่างกายอะไรบ้าง เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้มือและสายตาหรือความสัมพันธ์ระหว่างการใช้มือและเท้า เป็นต้น

11. ความรับผิดชอบ ได้แก่ ความรับผิดชอบที่มีต่อทรัพย์สินต่างๆ ในการทำงาน เช่น รับผิดชอบในผลผลิต อุปกรณ์ในการทำงานหรือจำนวนเงินที่อาจเกิดความเสียหายแก่องค์กร

12. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสง เสียง ฝุ่น ละออง ตลอดจนเครื่องจักรอุปกรณ์ในที่ทำงาน

13. อันตรายอันอาจเกิดขึ้นจากการทำงาน เช่น โอกาสที่จะเกิดจากอุบัติเหตุการแตกหักของสิ่งของ การหมุน การตัดของเครื่องจักร และการตกลงของวัสดุต่างๆ

14. การศึกษา ลักษณะที่แสดงให้เห็นว่างานนั้นต้องใช้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ทางการศึกษาขั้นต่ำและความถนัดในสาขาวิชาใด

15. การเตรียมตัวทางด้านอาชีพ หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานจะต้องผ่านการฝึกอบรมหรือฝึกงานอย่างไรหรือมีประสบการณ์ใดมาก่อนจึงจะทำงานนั้นได้

ขั้นตอนในการทำการวิเคราะห์งาน แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์งานได้มาจาก 3 แหล่งคือ ประเภทแรก จากแหล่งอุตสาหกรรมซึ่งหมายถึงข้อมูลจากวิชาชีพ สมาคมอาชีพ เอกสารของทางราชการ หน่วยงานรัฐบาล สหภาพแรงงานและสมาคมอุตสาหกรรม ประเภทที่สอง จากเอกสารของบริษัทเอง จากหนังสือบริคณห์สนธิ นโยบายของบริษัท หนังสือคู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารสัญญาต่างๆ และข้อตกลงการจ้างแรงงาน ประเภทที่สาม จากแหล่งบุคคลคือจากผู้ร่วมงาน หัวหน้างาน ลูกจ้าง ผู้จัดการวัตถุดิบผู้ปฏิบัติงานและบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

เมื่อทราบแหล่งข้อมูลในการวิเคราะห์งานแล้วจึงทำการวิเคราะห์งานซึ่งมีขั้นตอนที่สำคัญ 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขั้นการบริหาร เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเตรียมการและการกำหนดว่า จะทำการวิเคราะห์อะไรและวิเคราะห์อย่างไร โดยทั่วไปเป็นการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง

การระบุการนำข้อมูลการวิเคราะห์งานไปใช้

การเลือกงานที่จะทำการวิเคราะห์

การกำหนดขอบเขตและประเภทของข้อมูลที่จะต้องเก็บรวบรวม

การกำหนดความรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมแต่ละอย่าง

การวิเคราะห์งาน โดยทั่วไปจะต้องเริ่มต้นด้วยการระบุว่าจะนำข้อมูลไปใช้ในงานอะไร หรือเพื่อวัตถุประสงค์ใดซึ่งมักจะมีสิ่งบ่งชี้บางอย่างถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจนทำให้ต้องมีการวิเคราะห์งาน ในขั้นนี้จึงต้องระบุให้ชัดเจนว่าข้อมูลประเภทใดที่จะต้องเก็บรวบรวมและมีขอบเขตในการวิเคราะห์งานเพียงใด ต้องมีการเลือกงาน ต้องกำหนดความรับผิดชอบขึ้นมา ในการกำหนดว่าจะวิเคราะห์งานใต้นั้นมักจะต้องวิเคราะห์หลายๆ งาน ไม่ใช่วิเคราะห์งานใดงานหนึ่งเท่านั้น

2. ขั้นการออกแบบ ขั้นนี้เป็นการกำหนดวิธีการว่าทำอย่างไรจึงจะให้ข้อมูลตามต้องการ กิจกรรมในขั้นนี้เกี่ยวข้องกับ

การเลือกแหล่งหรือตัวแทนของข้อมูล

การเลือกวิธีหรือระบบในการวิเคราะห์งาน

การเลือกเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเลือกแหล่งข้อมูลก็มีอยู่ 3 แหล่งตามที่กล่าวข้างต้น สำหรับวิธีการเก็บข้อมูลก็มีวิธีสัมภาษณ์ วิธีสังเกต วิธีออกแบบสอบถาม และวิธีผสม ส่วนการวางระบบในการวิเคราะห์งาน หมายถึง การเลือกเครื่องมือวิธีการและเทคนิคที่ใช้โดยมีความสัมพันธ์อย่างเหมาะสมกับงานคนและองค์การ

3. ขั้นการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นนี้ถือว่าเป็นหัวใจของการวิเคราะห์งานซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญ 3 อย่างคือ

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการตามวิธีและกระบวนการที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ซึ่งหมายถึงการอธิบายการแยกประเภทและการประเมินปัจจัยงานทั้งหลาย

การสังเคราะห์ซึ่งรวมถึงกระบวนการแปลความหมายและการจัดระบบข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่จะนำไปใช้ได้

4. ขั้นการกำหนดรูปแบบ การวิเคราะห์งานจะให้ได้รูปแบบที่สำคัญ 2 อย่างคือ การแสดงรายละเอียดของงานกับการระบุลักษณะงาน นอกจากนี้ก็นำเอาไปใช้ในการประเมินค่างานหรือการแยกประเภทงานด้วยก็ได้ ขั้นนี้จะต้องอาศัยงานทางด้านธุรการหรืองานเสมียนมาช่วยอย่างมาก

5. ขั้นการแจกจ่าย หมายถึง การแจกจ่ายผลที่ได้จากการวิเคราะห์งานไปยังผู้ใช้ ผู้คัดเลือกคนเข้าทำงาน ผู้ฝึกอบรมพนักงาน ผู้วางแผนทางด้านกำลังคน

6. ขั้นการควบคุม เพื่อกันการเบี่ยงเบนหรือการเปลี่ยนแปลง จึงต้องมีการควบคุมให้การวิเคราะห์งานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ในการควบคุมจะต้องศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ใช้ผล

การวิเคราะห์งาน ถ้าเห็นว่าส่วนใดหรือข้อมูลใดไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ก็จะต้องปรับปรุงแก้ไขใหม่ หรือมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีหรือสภาพแวดล้อมเกิดขึ้นก็ต้องจัดทำข้อมูลขึ้นมาใหม่

การแสดงรายละเอียดงาน (Job Description) เป็นผลได้มาจากการวิเคราะห์งาน สารสำคัญของ การแสดงรายละเอียดงานมุ่งที่ลักษณะของงานเท่านั้น ไม่ได้พิจารณาตัวบุคคล ผู้ปฏิบัติงาน การแสดงรายละเอียดงานอาจพิจารณาในสารสำคัญ 2 อย่าง คือการนำไปใช้กับ ส่วนประกอบของการแสดงรายละเอียดงาน

1. การนำไปใช้ในแง่ของการบริหารงานบุคคล การแสดงรายละเอียดงานนำไปใช้ใน 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 ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ไม่ว่าจะกำหนดกิจกรรมอะไรก็ตามที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะต้องดู จากแบบแสดงรายละเอียดงานก่อน หัวหน้างานจะต้องใช้ข้อมูลจากแบบการแสดงรายละเอียดงาน เป็นแนวในการมอบหมายงานหรือสั่งงาน ใช้ในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และใช้ในการ วัดผลงานหรือวัดการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา พวกวิศวกรอุตสาหกรรมหรือผู้ออกแบบงาน จะต้องใช้ข้อมูลจากแบบแสดงรายละเอียดงานในการออกแบบงาน กำหนดความสัมพันธ์ของระบบ ย่อยต่างๆ ในงานและกำหนดวิธีทำงานที่มีประสิทธิภาพและไม่ก่อให้เกิดอันตรายจากการทำงาน

กิจกรรมต่างๆ ในการบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพจะต้องใช้ข้อมูลโดยตรงจาก การแสดงรายละเอียดงาน กิจกรรมเหล่านั้นได้แก่ การวางแผนบุคลากร การสรรหา การคัดเลือก และการบรรจุแต่งตั้ง

1.3 เป็นเครื่องมือในการวิจัยเกี่ยวกับงาน ในองค์การขนาดใหญ่ที่มีพนักงานจำนวนมากจะต้องเอาใจใส่พนักงานและการปฏิบัติงานอย่างมาก งานต่างๆ ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข หรือ เปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ข้อมูลจากองค์การขนาดใหญ่หรือองค์การที่มีระบบงาน เช่น หน่วยงานของรัฐบาล กองทัพ และองค์การที่มีพนักงานจำนวนมากย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ที่จะ นำมาใช้เป็นแนวในการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ในการจัดทำรายละเอียดงานที่เป็นมาตรฐานจะช่วยให้มีการเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกับความต้องการทางด้านแรงงาน การเปลี่ยนแปลงอาชีพงานและการ เปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของงาน

2. ส่วนประกอบของการแสดงรายละเอียดงาน สาระสำคัญของส่วนประกอบของการแสดงรายละเอียดงานจะต้องแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างงานต่างๆ ได้อย่างชัดเจนแม้ว่างานแต่ละงานมีส่วนประกอบที่แตกต่างกันบ้าง แต่ส่วนประกอบที่สำคัญของการแสดงรายละเอียดงานควรมีดังนี้

2.1 การระบุงาน หมายถึง ชื่องาน ตำแหน่งงาน รหัส ระดับของงาน อัตราค่าจ้าง สถานที่ตั้งของงาน และการประสานงานกับงานอื่น

2.2 การสรุปงาน สาระสำคัญเกี่ยวกับเป้าหมายหรือกิจกรรมของงาน และผลผลิตหรือบริการที่คาดว่าจะได้จากการทำงาน

2.3 เครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

2.4 วัสดุคิบ วัสดุคิบที่ใช้ งานระหว่างทำ วัสดุสิ้นเปลือง และข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการใช้วัสดุคิบ

2.5 เทคนิคและวิธีในการทำงาน รายละเอียดที่แสดงถึงวิธีการเปลี่ยนแปลงจากวัสดุคิบไปเป็นสินค้าสำเร็จรูปหรือบริการ

2.6 แนวทางปฏิบัติงานและการควบคุม รูปแบบของการควบคุมและคำอธิบายเกี่ยวกับปริมาณและคุณภาพของผลผลิต พหุกิจกรรม และลำดับของการทำงาน

2.7 งานและกระบวนการ คำอธิบายที่แสดงการทำงานรวมถึงความสัมพันธ์กับงาน ข้อมูล คน สิ่งของต่างๆ และการเกี่ยวข้องกับการทำงานนั้น

2.8 สภาพงาน หมายถึง สภาพที่ก่อให้เกิดต่อร่างกายจิตใจและอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานสภาพการจ้างงานและผลกระทบต่องานอื่นด้วย

2.9 ข้อมูลเพิ่มเติมอื่นๆ ได้แก่ รายละเอียดอย่างอื่นนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว แต่เป็นสาระสำคัญและจำเป็นในการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

แนวในการจัดทำแบบแสดงรายละเอียดงาน ในการบริหารบุคคลที่มีประสิทธิภาพต้องถือว่าการจัดการแบบแสดงรายละเอียดงานเป็นความจำเป็น เพราะอาจใช้ประโยชน์ในการบริหารงานหลายๆ อย่างตามที่กล่าวมาแล้ว อย่างไรก็ตาม การจัดทำแบบรายละเอียดงานไว้เป็นหลักในการบริหารงานมีแนวทางและข้อเสนอแนะดังนี้

1. การแสดงรายละเอียดงานกับกฎหมาย ปัจจุบันทางรัฐบาลถือว่าแบบการแสดงรายละเอียดงานเป็นสาระสำคัญที่ใช้อ้างอิงในสัญญาจ้างแรงงานและขณะเดียวกันศาลแรงงานจะใช้เป็นบรรทัดฐานในการตัดสินความทางด้านแรงงาน ในการจัดทำแบบแสดงรายละเอียดงานที่จะนำไปใช้แก่กฎหมายมีข้อเสนอต่อไปนี้

1.1 การเขียนแสดงรายละเอียดงานไว้เป็นหลักฐานดีกว่าไม่เขียนไว้เป็นหลักฐาน เพราะการไม่เขียนไม่อาจนำไปใช้อ้างอิงทางกฎหมายได้

1.2 การเขียนแสดงรายละเอียดงานจะต้องตรงกับงานที่ทำจริงในองค์กรนั้น การเขียนไว้กว้างๆ 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 เมื่อกกล่าวถึงเสียงรบกวนที่เกิดขึ้นในงานก็เพียงแต่ระบุว่าเสียงนั้นเกิดจากอะไร หรือแหล่งที่มาของเสียงเป็นอะไรและวัดระดับเสียงได้เท่าไร เมื่อกกล่าวถึงระดับอุณหภูมิก็ระบุว่าร้อนหรือเย็นและวัดได้อุณหภูมิเท่าไร เป็นต้น

3. คำอธิบายกับข้อกำหนด ลักษณะของแบบแสดงรายละเอียดงานเป็นกึ่งคำสั่ง หมายความว่า แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก เป็นคำอธิบายลักษณะรายละเอียดของงานซึ่งเป็นการอธิบายถึงงานที่ต้องทำ ทำอะไร ทำไมจึงทำอย่างนั้นและทำอย่างไร การอธิบายอย่างเดียวอาจไม่พอ เพราะองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา งานกิจกรรมและโครงสร้างมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ดังนั้นจึงต้องมีส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นส่วนที่กำหนดลักษณะงาน ส่วนที่เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงานเป็นคำอธิบาย แต่เมื่อนำข้อมูลมาประเมินก็จะสะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่ต้องกระทำจึงเป็นการกำหนดกิจกรรมในงานนั้น

4. การตรวจสอบการแสดงรายละเอียดงาน การแสดงรายละเอียดงานเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของฝ่ายบริหารที่ใช้เป็นหลักในการดำเนินงานและการวัดผลของการปฏิบัติงานในการ

ตรวจสอบประสิทธิภาพการแสดงรายละเอียดงานจะต้องมีลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ ความน่าเชื่อถือ การนำไปใช้ได้ และความเที่ยงตรง

4.1 ความน่าเชื่อถือ โดยความหมายความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสม่ำเสมอของผลที่ได้ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 2 ปัจจัยคือ ความแน่นอนและความเท่าเทียมกัน ความแน่นอนคือเมื่อนำเอาแบบการแสดงรายละเอียดไปใช้ซ้ำๆ กัน ผลที่ได้ออกมาจะเป็นอย่างเดียวกัน ส่วนความเท่าเทียมกัน หมายความว่า เมื่อนำเอาแบบแสดงรายละเอียดงาน ไปใช้จะได้ผลออกมาคล้ายๆ 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 และเป็นตัวตน โดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาใดๆ เมื่อนำเอาค่านั้นๆ ไปใช้ เช่น จำนวนชั่วโมงที่คนงานใช้ไปในการทำงานอย่างหนึ่ง ผลงานที่ทำได้จริงเปรียบเทียบกับผลงานที่กำหนดไว้ตามมาตรฐาน

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

1. ความถนัดและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน คำว่าความถนัด หมายถึง ชีตความสามารถที่จะดำเนินการหรือที่จะเรียนสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ชีตความสามารถดังกล่าวรวมทั้งความสามารถทางร่างกายหรือจิตใจ การค้นหาความถนัดของคนเป็นการหาว่า คนคนนั้นมีอะไรที่เป็นความสามารถพิเศษที่จะกระทำการหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง การที่บุคคลมีความพนักในเรื่องใดๆ ก็ตามไม่ได้หมายความว่าบุคคลนั้นจะต้องกระทำหรือดำเนินการในสิ่งที่เขาถนัดเสมอไป แต่ความถนัดเป็นสิ่งที่แสดงว่าเขามีความสามารถในเรื่องใด คำว่าความสามารถ หมายถึง ความพร้อมที่จะพัฒนาในเรื่องนั้น โดยอาศัยการฝึกอบรมหรือประสบการณ์ ดังนั้น การที่คนมีความถนัดในเรื่องใดหมายความว่า บุคคลนั้นสามารถกระทำสิ่งนั้นได้ดีโดยการได้รับการอบรม

คำที่แสดงถึงคุณสมบัติที่เกี่ยวกับความสามารถของคนมีอยู่หลายคำคือ ความถนัด (aptitude) ได้แก่ ซัดความสามารถของคนที่ดีตัวมาแต่กำเนิดจนแสดงถึงพื้นฐานของความสามารถในด้านอื่นๆ ความสามารถ (ability) คือความพร้อมที่จะกระทำหรือเรียนรู้ ความสามารถจึงเป็นพลังที่แสดงพฤติกรรมของคนหรือพลังในการทำงาน ความชำนาญ (skill) หมายถึง ความถนัดและความสามารถในการเคลื่อนไหวทางร่างกายที่จะกระทำการใดๆ หรือความคล่องแคล่วในการกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง

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

2. บุคลิกภาพและลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะที่เกี่ยวกับความถนัดและความสามารถของคนเป็นเพียงแสดงให้เห็นถึงความพร้อมและซัดความสามารถที่จะกระทำการใดๆ ของคนแต่ยังไม่เพียงพอที่จะสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของบุคคล คุณสมบัติที่สำคัญอย่างอื่นของคนก็คือบุคลิกภาพของคน บุคลิกภาพ (personality) คือคุณสมบัติที่และเป็นระบบในการตอบสนองอย่างสัมพันธ์กัน โดยวิธีการที่แตกต่างกันต่อคน สิ่งของ และสถานการณ์ ในความหมายโดยทั่วไป บุคลิกภาพ หมายถึง กลุ่มของคุณสมบัติตั้งแต่ความมีเสน่ห์ในสังคม ไปจนถึงความสามารถของบุคคลสิ่งทีแสดงถึงบุคลิกภาพของคนก็ได้แก่ การแสดงตัว อารมณ์ ความเครียด การควบคุมตัวเอง ความไว้วางใจ ความกล้า ความฉลาด ความเป็นอิสระ และความสบายใจ เป็นต้น ซึ่งลักษณะของบุคลิกภาพอาจแสดงออกในทางมากไปหรือน้อยไปในทางตรงกันข้าม เช่น ความกล้ากับความขี้อลาด ความแข็งกระด้างกับความอ่อนโยน ความไว้วางใจกับความกลางแกลงใจ และปมด้อยกับปมเด่น เป็นต้น

ลักษณะอย่างอื่นที่สำคัญของคนมีอีกหลายอย่าง แต่ที่สำคัญได้แก่ความสนใจ ค่านิยม ทัศนคติ การจูงใจ และความเชื่อ

ความสนใจ (interest) ได้แก่ ความชอบที่จะเข้าร่วมกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลซึ่งแสดงออกด้วยงานอดิเรก รูปแบบของการพักผ่อน การดำเนินชีวิต และอาชีพการงาน

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

ทัศนคติ (attitude) คือ ความรู้สึกที่พร้อมจะตอบสนองต่อบุคคล สังคม องค์กร สถาบัน และสิ่งของในสถานการณ์ต่างๆ กัน

การจูงใจ (motivation) ได้แก่ กำลังใจที่จะใช้พลังและความสามารถในการกระทำใดๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ความเชื่อ (belief) ได้แก่ ภาวะทางจิตที่คนจะเกิดความไว้วางใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เขารับรู้ มาความเชื่อเป็นที่รวมของความรู้สึกว่าบุคคลนั้นเป็นอะไร

3. วัตถุประสงค์ของการระบุลักษณะเฉพาะของงาน การใช้การระบุลักษณะงานสำหรับ เป็นเครื่องมือของการบริหารบุคคลนั้นเป็นการใช้เพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1.1 การวางแผนบุคลากร การระบุลักษณะเฉพาะของงานจะแสดงให้เห็นถึง คุณสมบัติที่สำคัญของคน 3 อย่างคือ ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถที่จำเป็นสำหรับการ ทำงานนั้น

1.2 การสรรหาและการคัดเลือก จากข้อมูลในการวางแผนบุคลากรก็ทำให้ทราบจะ ระบุรายละเอียดในใบสมัครงานและหัวข้อของการทดสอบ เพื่อคัดเลือกคนเข้าทำงานอะไรบ้าง

1.3 การสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกันในการคัดเลือกคนเข้าทำงาน ข้อมูลที่นำมาจาก แบบการระบุลักษณะเฉพาะของงานเพื่อสร้างความเท่าเทียมกันในการคัดเลือกบุคคลนั้นก็ให้แก่ คุณสมบัติของบุคคลที่คัดเลือกเข้าทำงาน

1.4 การกำหนดค่าตอบแทน ข้อมูลที่ได้จากแบบการระบุลักษณะงานที่นำมาใช้ กำหนดค่าตอบแทนก็คือ ปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดค่าตอบแทนให้กับการทำงาน

1.5 การประเมินการปฏิบัติงาน ข้อมูลที่สำคัญสำหรับการใช้คำแนะนำพนักงานใน การประเมินการปฏิบัติงานก็คือ ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถที่ใช้ในงาน

1.6 การอบรมและการพัฒนา การจะระบุว่าพนักงานคนใดจำเป็นต้องมีการอบรม พัฒนานั้นก็ต้องพบว่าคุณสมบัติที่บุคคลนั้นมีอยู่ยังไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงานจริง

4. วิธีการทำการระบุลักษณะเฉพาะของงาน ในปัจจุบันยังไม่มีวิธีใดเป็นมาตรฐาน พอดีที่จะยอมรับกันคดขยทั่วไปแต่วิธีการที่จะนำไปใช้หาข้อมูลทางด้านลักษณะงานมีอยู่ 2 วิธีคือ วิธี มุ่งที่งานกับวิธีมุ่งที่คนปฏิบัติงาน

วิธีมุ่งที่งาน (Job-Oriented Approach) วิธีนี้เริ่มที่โครงสร้างของงานคือ หารายละเอียดใน งานว่างานนั้นต้องใช้คุณสมบัติอะไรบ้างที่จะทำให้สามารถทำงานนั้นสำเร็จลงรายละเอียดในงาน จะเป็นสิ่งบ่งชี้ว่าลักษณะสำคัญของงานนั้นต้องการคนปฏิบัติงานประเภทใดแล้วนำมาเปรียบเทียบกับ ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถต่างๆ ที่มีอยู่แล้วในรายละเอียดข้อมูลขององค์กร

วิธีมุ่งที่คนปฏิบัติงาน (Worker-Oriented Approach) วิธีนี้จะเริ่มจากการสำรวจคุณสมบัติ ของผู้ปฏิบัติงานที่มีอยู่ในองค์กรทั้งคุณสมบัติที่เกี่ยวกับงานและพฤติกรรมอื่นใดของคนแล้วนำเอา รายละเอียดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมาเปรียบเทียบกับข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับงานไม่ว่า จะเป็นการแสดงรายละเอียดงาน การวิเคราะห์งานหรือข้อมูลอื่นใดเพื่อให้รู้ว่าคุณสมบัติของ ผู้ปฏิบัติงานอะไรที่มีอยู่และที่ยังขาดแคลน

สรุป ในการวิเคราะห์งาน เป็นกระบวนการที่สร้างขึ้นเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับงานในด้านต่างๆ ซึ่งมีคำเกี่ยวข้องอยู่หลายคำ เช่น การแสดงรายละเอียดงาน การระบุลักษณะงาน การประเมินค่างานและการออกแบบงาน การบริหารงานบุคคลใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์งาน 8 ประการ คือ การจัดองค์การและการวางแผนบุคลากร การสรรหา การคัดเลือก และการบรรจุ การสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกันในการจ้างงาน การกำหนดอัตราค่าตอบแทน การออกแบบงาน การฝึกอบรม และการพัฒนา 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

การแสดงรายละเอียดงานนั้นได้ถูกนำไปใช้ในเรื่องสำคัญ 3 เรื่อง คือเป็นพื้นฐานของข้อมูลเกี่ยวกับงาน เป็นแหล่งเอกสารที่จะนำไปใช้โดยตรงและเป็นเครื่องมือในการวิจัยเกี่ยวกับงาน ส่วนประกอบของการแสดงรายละเอียดงานเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานเท่านั้น เช่น การระบุงาน เทคนิคและวิธีในการทำงาน กระบวนการทำงาน แนวการปฏิบัติงานและการควบคุมในการจัดทำแบบแสดงรายละเอียดงานมีข้อเสนอแนะ 4 ข้อคือ แบบแสดงรายละเอียดงานใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในด้านกฎหมาย รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับงานควรมีให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ จะต้องแยกให้เห็นความแตกต่างระหว่างคำอธิบายกับข้อกำหนด และการแสดงรายละเอียดงานจะต้องประกอบด้วยความน่าเชื่อถือ การนำไปใช้ได้และความเที่ยงตรง

การระบุลักษณะงานเป็นคำอธิบายถึงคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือความถนัดและความสามารถกับบุคลิกภาพและลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน การทำแบบระบุลักษณะงานมีวัตถุประสงค์หลายประการ เช่น ใช้ในการวางแผนบุคลากร การกำหนดค่าตอบแทนและการประเมินการปฏิบัติงาน มีวิธีที่ใช้อยู่ 2 วิธีคือ วิธีมุ่งที่งานกับวิธีมุ่งที่คนปฏิบัติงาน

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

เมื่อใดก็ตามที่องค์กรมีการจัดองค์การหรือจัดรูปงานขึ้น หรือเมื่อมีการกำหนดงานหรือกิจการที่จะต้องกระทำภายในองค์กรเพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีอยู่ หรือแม้แต่กระทั่งอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่สำคัญของงาน ซึ่งมักเป็นผลมาจากการปรับเปลี่ยนของเทคโนโลยี

รูปแบบ วิธีการ ระบบของงาน หรือกระบวนการผลิตผลงานก็ตาม สถานการณ์ดังกล่าวเหล่านี้ทำให้เกิดการวิเคราะห์งานทั้งสิ้น

อาจเป็นไปได้ว่างานเหล่านี้เกิดขึ้นในศักราชของวิทยาศาสตร์การจัดการหรือการบริหาร ตามหลักวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมอุตสาหกรรม ซึ่งเน้นที่จะรวบรวมสิ่งที่จะต้องทำไว้ในงาน อันประกอบด้วย การเขียนคำสั่ง คู่มือลำดับการทำงาน ตารางการทำงาน และสัญญาทางกฎหมาย ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ทำให้การทำงานของพวกเขามีความถูกต้องมากขึ้น กิจกรรมต่างๆ ส่วนมากที่มีสัญญาของประเทศอังกฤษ ฝรั่งเศส และเยอรมัน มักมีการวิเคราะห์และเตรียมเขียนความรับผิดชอบในงานเป็นลายลักษณ์อักษรด้วย รวมทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีการดำเนินการเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ต่างกันกับประเทศที่กล่าวมาข้างต้น ประเทศในแถบลาตินและเอเชีย ในทางปฏิบัติแล้วกลับให้ความสำคัญเพียงเล็กน้อยกับขั้นตอนและผลที่ได้ของกิจกรรมดังกล่าว

คำขยาดความของข้อความหนึ่งว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง” ในประเทศสหรัฐอเมริกา กับรายละเอียดของการบรรยายลักษณะงานนั้นเป็นประเด็นที่ได้รับการถกเถียงและพิจารณาอย่างมาจนถึงปัจจุบันนี้มานานแล้ว Hickson และ Pugh นักวิชาการด้านบริหารบุคคลอ้างว่า เป็นเพราะวัฒนธรรมเก่าได้มีการรวบรวมประเพณีต่างๆ เอาไว้ ซึ่งที่ประเทศสหรัฐอเมริกาไม่มี จึงมีผลทำให้พนักงานของอเมริกาต้องการแนวทางและการควบคุมที่ชัดเจนในการทำงาน บางทีศตวรรษที่ผ่านมา ถ้าหากว่าคนงานไม่คาดหวังที่จะนั่งถึงตัวเองมากเกินไปแต่นักถึงผลประโยชน์ของนายจ้าง การรักษาผลประโยชน์ให้แก่กันจะเกิดขึ้น ทุกวันนี้เหตุการณ์ที่ใกล้เคียงมากขึ้นในหลายๆ ประเทศก็คือบริษัทไม่ยอมเสี่ยงกับการฟ้องร้องในเรื่องค่าจ้างแรงงานที่ไม่ยุติธรรมและการไล่ออกโดยปราศจากความผิด การบรรยายลักษณะงานจะเป็นสิ่งที่ช่วยในการประเมินค่าใช้จ่ายและส่วนประกอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งความน่าเชื่อถือของการจัดการ

ในประเทศญี่ปุ่น หน้าที่ความรับผิดชอบในงานมีความกว้างและไม่ชัดเจนเท่าที่พบในประเทศสหรัฐอเมริกา พวกเขาสันนิษฐานว่าหากพนักงานผู้นั้นเป็นบุคคลที่ดีพอที่ควรจะได้รับเข้าทำงานก็ย่อมสามารถที่จะพัฒนาทักษะที่จำเป็นและมีความสามารถหลากหลายต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ เหมือนกับผู้เล่นในทีมวอลเลย์บอลได้ ซึ่งผู้เล่นในกีฬาดังกล่าวไม่มีการกำหนดหน้าที่อย่างชัดเจนนั่นเอง

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

จะต้องคำนึงถึงและได้รับการพิจารณาาร่วมด้วย เช่น ระดับอุณหภูมิแสงสว่าง ผู้คนวันที่เป็นอันตราย และเสียงรบกวนก็ต้องนำไปเกี่ยวข้องด้วย

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

“การวิเคราะห์งานหรืออาชีพ” เป็นเครื่องมือที่สำคัญของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์/บุคคลเพราะทำให้ทราบถึงปริมาณงานรวมทั้งขอบเขตของหน้าที่และความรับผิดชอบของงาน ความเกี่ยวพันของงานที่มีกับกิจนั้นๆ และสภาพของการทำงานด้วย โดยทั่วไปแล้ว มักจัดทำจากโปรแกรมของผู้ปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก เช่น การคัดเลือกลูกจ้าง การประเมินผลอาชีพ การสำรวจอัตราค่าจ้าง การฝึกอบรม การป้องกันอุบัติเหตุ และอื่นๆ การวิเคราะห์งานใช้ประยุกต์ในรายละเอียดของการปฏิบัติงานและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ โดยได้รับข้อมูลจากหลายแง่มุมที่พิจารณาในหลายประเด็น เช่น ภายใต้งานไขเวลากับการศึกษาการเคลื่อนที่วิธีการที่จะปรับปรุงให้งานดีขึ้นและโปรแกรมการประเมินผลงาน

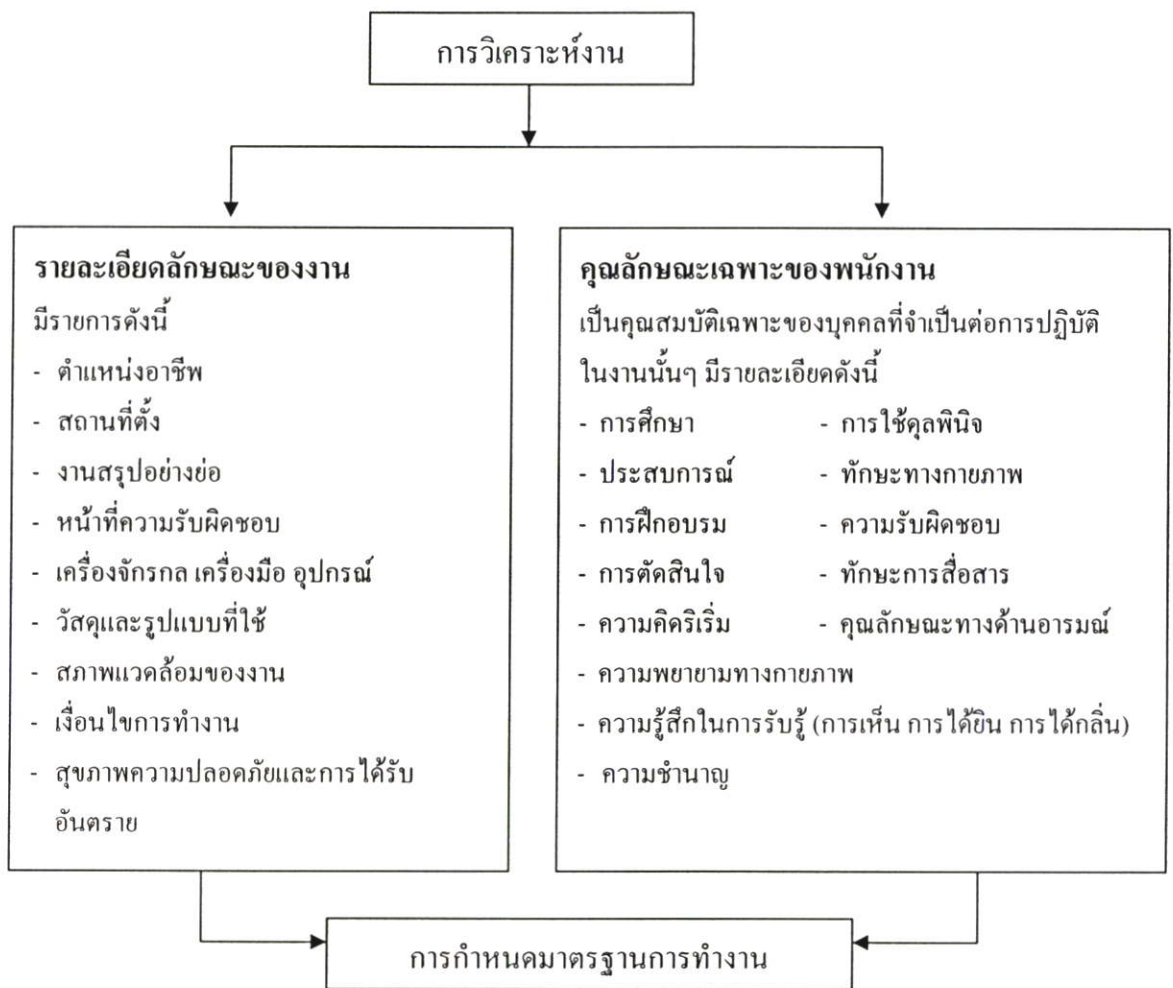
การวิเคราะห์งานเป็นกระบวนการสำหรับให้ได้มาซึ่งข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงาน ข้อมูลข่าวสารนี้จะมีการบันทึกเป็นรายงานได้ โดยทั่วไปจะทำเป็น 2 รูปแบบ เพื่อจัดทำเป็นรายงานที่ถาวร รูปแบบหนึ่งเรียกว่า รายละเอียดลักษณะของงาน (Job description) ซึ่งเป็นการมุ่งความสำคัญอยู่ที่ลักษณะของงานเท่านั้น ไม่ได้พิจารณาตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงานนั้นคือ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

กระบวนการของการวิเคราะห์งานต้องสามารถสร้างรายละเอียดที่เพียงพอ และแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของงานในการบรรยายลักษณะงาน หรือ นิสัยการทำงานของพนักงาน สุดท้ายจะทำให้เกิดความเข้ากันได้ระหว่างงานกับคน ทำให้เกิดผลดีนั้นคือบุคคลที่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ มีความเหมาะสมกับงาน การสับเปลี่ยนคนก็จะลดน้อยลงประสิทธิภาพขององค์กรก็จะเพิ่มขึ้น

ขณะที่การวิเคราะห์งานได้ถูกใช้อย่างแพร่หลายในประเทศสหรัฐอเมริกาและแคนาดา การวิเคราะห์งานไม่ได้เพียงในทวีปอเมริกาเหนือเท่านั้น แต่หลายประเทศโดยเฉพาะในยุโรปทางตอนเหนือ ได้มีการกำหนดขั้นตอนการวิเคราะห์งานและการเตรียมการบรรยายและกำหนดคุณสมบัติของงาน ความสำคัญของการวิเคราะห์งานได้รับการนำมาใช้เพิ่มขึ้นอย่างมากในทวีปอเมริกาเหนือ จึงพบได้ว่ามีผลกระทบมากในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างในเขตดินแดนแถบนั้น

ข้อมูลในการวิเคราะห์งาน

ตามปกติการเก็บข้อมูลในการวิเคราะห์งานต้องรู้ว่าจะนำข้อมูลนั้นไปใช้ในเรื่องใดจะได้สอดคล้องกับการนำไปใช้นั้น ถ้าหากนำไปใช้สำหรับการอบรมพัฒนาพนักงานก็จะต้องมีข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่า แต่ละงานผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำงานอย่างไรหรือจะต้องมีคุณสมบัติอย่างไร ความสามารถอะไรจึงจะทำงานนั้นๆ ได้ แต่โดยทั่วไปการวิเคราะห์ห้หมักจะไปใช้ในหลายๆ วัตถุประสงค์ ข้อมูลหรือหัวข้อในการวิเคราะห์งานจึงควรให้มีครบถ้วนที่จะนำไปใช้ได้



ภาพที่ 2.1 รายละเอียดของงานและคุณลักษณะเฉพาะของงานในการวิเคราะห์งาน

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

1. หน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน (Worker Function) เป็นการกล่าวถึงว่าจะมีอะไรบ้างที่พนักงานจะต้องทำตลอดจนความสัมพันธ์ของงานเหล่านั้นที่มีต่อบุคคลอื่น 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 อาจจะไม่ต้องนำไปใช้ในแบบสอบถาม ท่านสามารถเรียนรู้ได้จากประสบการณ์การวิเคราะห์อื่นๆ

2. แบบสอบถามควรสั้น คนส่วนใหญ่ไม่ชอบทำแบบสอบถามจนสมบูรณ์ ดังนั้นแบบสอบถามที่ยาวเกิน ความเอาใจใส่ที่น้อยอยู่แล้วก็จะหมดไปกับหัวข้อระหว่างการทำให้สมบูรณ์

3. แบบสอบถามแต่ละชุดควรทำให้สมบูรณ์ในที่ทำงาน แบบสอบถามที่สำเร็จที่บ้านบ่อยครั้งที่ไม่มีความตั้งใจจริงในการทำ เพราะการวิเคราะห์งานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร จึงควรจะทำให้สำเร็จในเวลาทำงาน พนักงานเหล่านั้น ต้องมีเวลาที่พอเพียงในการที่จะให้ข้อมูล และไม่มองที่การทำให้เสร็จเพื่อส่งกลับเป็นเนื้อหาที่สำคัญ ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุนและทำความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นนี้ให้ชัดเจน

4. แบ่งประเภทของคำตอบ โครงสร้างคำถามเพื่อให้คำตอบสามารถแบ่งได้มากที่สุดที่จะเป็นไปได้ เมื่อไรที่เป็นไปได้ การออกแบบคำถามแบบปิด ให้พนักงานทำเครื่องหมายหนึ่งคำตอบจากหลายๆ คำตอบ หรือให้ระบุจำนวนหรือเปอร์เซ็นต์ของการตอบในการออกแบบ ควรหลีกเลี่ยงการรวบรวมข้อมูลที่เปรียบเทียบได้ยาก หรือนักวิเคราะห์ไม่สามารถนำไปใช้ได้

5. ทดสอบแบบสอบถามกับพนักงานหลายๆ คนที่เชื่อถือได้เพื่อป้องกันการที่ผู้วิเคราะห์จะนำเอาคำถามที่อาจไม่ชัดเจนและนำไปใช้ผิดความหมาย หรือสิ่งที่สำคัญของงานได้ถูกมองข้ามไป

6. แบบสอบถามควรมีคำถามเปิดหนึ่งคำถาม โดยมีคำถามอย่างน้อยหนึ่งคำถามเสมอ ที่อนุญาตให้พนักงานได้เสนอข้อมูลเพิ่มเติมได้ ซึ่งไม่ใช่การไปล้วงในส่วนที่เหลือของการเขียนแบบสอบถามด้วยวิธีการนี้จะทำให้ผู้วิเคราะห์อาจค้นพบ ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะพิเศษของงานบางอย่าง

2.4 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

3. ผู้ฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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 ควรมีความสามารถใน

การติดตามผล วิเคราะห์ปัญหา วางแผน และปรับปรุงระบบงาน และนักวิชาการศึกษาดำเนินการ
ประกันคุณภาพการศึกษา

2. หลักสูตรอบรมที่เหมาะสมกับกับนักวิชาการศึกษามีทั้งหมด 11 หลักสูตร
 1. หลักสูตรนักวิชาการศึกษาเบื้องต้นสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่นักวิชาการศึกษา
 2. หลักสูตรการพัฒนาแนวปฏิบัติสำหรับนักวิชาการศึกษา
 3. หลักสูตรปฏิสัมพันธ์และการประชาสัมพันธ์สำหรับนักวิชาการศึกษา
 4. หลักสูตรเทคนิคการเขียนหนังสือราชการ
 5. หลักสูตรเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับนักวิชาการศึกษา 1
 6. หลักสูตรเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับนักวิชาการศึกษา 2
 7. หลักสูตรเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับนักวิชาการศึกษา 3
 8. หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับนักวิชาการ
 9. หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพในการวิจัยสำหรับนักวิชาการศึกษา
 10. หลักสูตรกลยุทธ์การทำงานและการวางแผนโครงการ
 11. หลักสูตรการทำประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับนักวิชาการศึกษา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยคือ 1) ควรมีการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมอีก ตาม
ระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคและสามารถตอบสนองปัญหาความ
ต้องการของนักวิชาการได้เป็นอย่างดี 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดฝึกอบรมตามประเด็นความ
เร่งด่วน เพื่อให้การทำงานของนักวิชาการศึกษา ได้รับการพัฒนาและสามารถดำเนินกิจกรรม
ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) ผู้บังคับบัญชาของนักวิชาการศึกษควรมีการทำความเข้าใจ
ในงานของนักวิชาการศึกษา 4) สำนักฝึกอบรม มีความสามารถในการจัดการฝึกอบรมได้แทบทุก
หลักสูตรที่สถาบันฯต้องการ ส่งผลให้ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย มีความสะดวกสบาย และก่อให้เกิด
ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปคือ 1) ควรมีการวิเคราะห์ความจำเป็นของ
หน่วยงานจากผู้ผ่านการอบรมว่าประสบปัญหาอื่นใดอีกบ้าง เพื่อค้นหาแนวทางแก้ไขและพัฒนา
หลักสูตรการฝึกอบรมให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และ 2) ควรมีการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมของ
บุคลากรในหน่วยงานอื่นๆ ของสถาบันฯ เพราะจะทำให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาศักยภาพ
ของบุคลากรของแต่ละหน่วยงานในสถาบันฯ ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก
ยิ่งขึ้น

วรรณ ย์มสวัสดิ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการฝึกอบรมวิชาชีพ
เกษตรกรรมหลักสูตรระยะสั้นของเกษตรกรในหมู่บ้านรอบศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อนอัน
เนื่องมาจากพระราชดำริ ที่จัดโดยวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีฉะเชิงเทรา โดยได้ศึกษา
สถานภาพทั่วไปของเกษตรกร หมู่บ้านรอบศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อน อันเนื่องมาจาก

พระราชดำริ ศึกษาสภาพการประกอบอาชีพเกษตรกรและความต้องการฝึกอบรมวิชาชีพ 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 ดินและปุ๋ย 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 และกรณีเปรียบเทียบระดับความต้องการของหัวหน้างานพัสดุในด้านการเพิ่มพูนความรู้และทักษะ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และจำนวน ประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า หัวหน้างานพัสดุที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน

แต่ความต้องการในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะก็ยังคงเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกัน โดยเฉพาะอยู่ในระดับมาก

วรรณิ ยอดขัง (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

ความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะ 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

วัชรวิ พงษ์ประเสริฐ (2543 : 45-48) ได้ทำวิจัยเรื่องความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรในธนาคารจังหวัดจันทบุรี พบว่า

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

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 มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว 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 ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเกิดความคิดพลาดน้อยที่สุด ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความรู้ความเข้าใจในเรื่องแนวทางการสร้างความสำเร็จในหน้าที่การงาน บุคลากรในธนาคารจังหวัดจันทบุรี มีความต้องการการฝึกอบรมมากที่สุด

2. เมื่อเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรในธนาคารจังหวัดจันทบุรีในทักษะ 3 ด้านคือ ด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดรวบยอด จำแนกตามตำแหน่งพบว่าโดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุป จากการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่การฝึกอบรมบุคลากรจะได้ผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายนั้น จะต้องคำนึงถึงความต้องการของบุคลากร เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปพัฒนาทักษะและทัศนคติที่ดีต่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรบุษิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานช่างของผู้จำหน่ายรวมทั้งสิ้น จำนวน 212 คน จาก 58 ผู้จำหน่ายทั่วประเทศ ประกอบด้วย 5 เขตคือ

1. เขตกรุงเทพมหานคร และภาคกลาง ประกอบด้วย 18 ผู้จำหน่าย จำนวน 77 คน
2. เขตภาคตะวันออก ประกอบด้วย 6 ผู้จำหน่าย จำนวน 16 คน
3. เขตภาคเหนือ ประกอบด้วย 11 ผู้จำหน่าย จำนวน 37 คน
4. เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 12 ผู้จำหน่าย จำนวน 49 คน
5. เขตภาคใต้ ประกอบด้วย 11 ผู้จำหน่าย จำนวน 33 คน

3.1.2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้แก่ พนักงานช่างของผู้จำหน่าย 58 แห่งทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น จำนวน 138 คน

โดยมีขั้นตอนในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างดังนี้คือ

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้นจำนวน 138 คน

สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (พิชิต ฤทธิ์จำรูญ. 2547 : 117) มีดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 N คือ ขนาดประชากร
 e คือ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

ขั้นตอนที่ 2 ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรต้น ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ระดับวุฒิการศึกษา	อายุการทำงานของพนักงานช่าง					
	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
	ต่ำกว่า 3 ปี	3 ปีขึ้นไป	รวม	ต่ำกว่า 3 ปี	3 ปีขึ้นไป	รวม
ต่ำกว่าระดับปวช.	22	41	63	14	27	41
ระดับปวช.ขึ้นไป	67	82	149	44	53	97
รวม	89	123	212	58	80	138

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย มีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความรู้
 - 1.1 ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะจำนวน 6 ข้อ
 - 1.2 ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ จำนวน 6 ข้อ
 - 1.3 ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ จำนวน 7 ข้อ
 - 1.4 ความรู้เกี่ยวกับซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) จำนวน 29 ข้อ

- | | |
|---|--------------|
| 1.5 ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง | จำนวน 11 ข้อ |
| 2. ด้านทักษะ | |
| 2.1 ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ | จำนวน 6 ข้อ |
| 2.2 ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ | จำนวน 6 ข้อ |
| 2.3 ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ | จำนวน 7 ข้อ |
| 2.4 ปฏิบัติเกี่ยวกับซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) | จำนวน 29 ข้อ |
| 2.5 ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง | จำนวน 11 ข้อ |

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยเป็นลำดับขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย
2. กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ให้ครอบคลุมเนื้อหาที่วางไว้ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบแนะนำและปรับปรุงแก้ไข
4. ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมเสนอแนะ
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) มีขั้นตอนดังนี้
 - 5.1 นำข้อคำถาม และนิยามศัพท์เฉพาะให้ผู้ทรงคุณวุฒิลงความเห็นและให้คะแนน ดังนี้
 - + 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
 - 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
 - 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ไม่ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
 - 5.2 บันทึกการพิจารณาลงความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านในแต่ละข้อ
 - 5.3 คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับนิยามศัพท์เฉพาะ

(Index of Item Object Congruence = IOC) (พิชิต ฤทธิจรูญ. 2547 : 242)

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

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและคำนิยามศัพท์เฉพาะ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

5.4 คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า $IOC \geq 0.50$ ขึ้นไปมาใช้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่า IOC มีค่าอยู่ระหว่าง 0.4 – 0.8 โดยนำข้อที่มีค่า 0.8 มาใช้งานมีจำนวน 118 ข้อ และตัดทิ้งข้อที่มีค่า 0.4 ออกมีจำนวน 2 ข้อ คือ ข้อ 4.5.2 การซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์)ระบบรองรับน้ำหนักแบบดูลมในด้านความรู้ และข้อ 4.5.2 การซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบรองรับน้ำหนักแบบดูลมในด้านทักษะ รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย 5 ท่านคือ

1. ผศ.ดร.อรสา โกศลนันทกุล ภาควิชาทดสอบและวิจัยทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
2. น.ต.ดร.พงศ์เทพ จิระโร โรงเรียนพยาบาล กองการศึกษา
กรมแพทย์ทหารเรือ
3. ดร.คมสร วงษ์รักษา ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมการอาชีวศึกษา
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและกรุงเทพมหานคร
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ
4. นายมนูธรรม ตรงจิตติปัญญา ผู้อำนวยการฝ่ายบริการหลังการจำหน่าย
บริษัท มิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด
5. นายพุมิพัฒน์ บุญญะธนนต์ชัย ผู้จัดการฝ่ายบริการหลังการจำหน่าย
บริษัท มิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานช่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha-Coefficient's Cronbach) (พิชิต ฤทธิจรรย์. 2547 : 248) โดยมีสูตรดังนี้คือ

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

เมื่อ	α	แทน สัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถาม
	n	แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	S_i^2	แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนในแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้ค่าความเที่ยงทั้งฉบับ 0.99 ซึ่งเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

7. ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้และได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงบริษัท มิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากพนักงานช่างของผู้จำหน่าย รวม 58 ผู้จำหน่ายทั่วประเทศ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. นำหนังสือขอความอนุเคราะห์แนบกับแบบสอบถามเสนอต่อผู้จำหน่ายทั่วประเทศเพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลต่อไป
3. การส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยนำส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร และเจ้าหน้าที่ดูแลเขตภาคผู้จำหน่าย จำนวน 138 ฉบับ ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2550
4. การส่งกลับคืนแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดให้ส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยภายในเดือนมีนาคม 2550
5. จำนวนแบบสอบถามที่ให้กลุ่มตัวอย่างตอบทั้งหมด 138 ฉบับ และได้รับกลับคืนจำนวน 130 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.20

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลและเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์หาสถิติ
3. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้การแจกแจงความถี่ และสถิติร้อยละ
4. วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ ฟุโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายด้าน และภาพรวม
5. วิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย เป็นรายด้านและภาพรวม จำแนกตามอายุการทำงาน และวุฒิการศึกษาโดยใช้สถิติ t-test independent
6. แจกแจงความถี่ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.4.2 เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แปลระดับความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ ฟุโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความต้องการมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความต้องการมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความต้องการปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความต้องการน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความต้องการน้อยที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. ร้อยละ (Percentage) โดยมีสูตรดังนี้คือ

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

เมื่อ	P	แทน ค่าร้อยละ
	n	แทน ค่าความถี่ที่ต้องการให้เป็นค่าร้อยละ
	N	แทน ค่าข้อมูลทั้งหมด

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

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

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

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (พิชิต ฤทธิจรูญ. 2547 : 276)

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

เมื่อ S แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 X แทน ค่าของข้อมูล
 \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

4. สถิติในการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย 2 กลุ่มโดยใช้ t-test independent (พิชิต ฤทธิจรูญ. 2547 : 302-304) โดยมีสูตรดังนี้คือ
กรณีที่ค่าแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่มไม่เท่ากัน

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \dots\dots\dots (1)$$

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

กรณีทีค่าความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่มเท่ากัน

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

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้การแจกแจงความถี่ และสถิติร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ทั้ง 2 ด้าน วิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน และภาพรวม โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตามเกณฑ์ระดับความต้องการ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ทั้ง 2 ด้าน เป็นรายด้านและภาพรวม จำแนกตามอายุการทำงาน และวุฒิการศึกษาโดยใช้สถิติ t-test independent

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานช่างของผู้จำหน่ายของผู้จำหน่าย

บริษัท มิตรบุษิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิจัยของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้การแจกแจงความถี่ และสถิติร้อยละ นำเสนอในรูปตารางดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรบุษิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานช่าง	รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ	1. ต่ำกว่า 20 ปี	5	3.85
	2. 20-25 ปี	52	40
	3. 26-30 ปี	37	28.46
	4. 31 ปีขึ้นไป	36	27.69
	รวม	130	100
2. วุฒิกิจการศึกษาระดับสูงสุด	1. ต่ำกว่าระดับ ปวช.	29	22.31
	2. ระดับ ปวช.ขึ้นไป	101	77.69
	รวม	130	100
3. อายุการทำงาน of พนักงานช่าง ของผู้จำหน่าย	1. ต่ำกว่า 3 ปี	69	53.08
	2. 3 ปีขึ้นไป	61	46.92
	รวม	130	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย รวมทั้งสิ้น 130 คน ปรากฏผลดังนี้คือ

อายุของพนักงานช่างของผู้จำหน่ายส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20-25 ปี ซึ่งมีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคืออายุ 26-30 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.46 และอายุ 31 ปีขึ้นไป มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 27.69 ตามลำดับ ท้ายสุดคืออายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85

วุฒิกิจการศึกษาระดับสูงสุดของพนักงานช่างของผู้จำหน่ายส่วนใหญ่อยู่ในระดับปวช.ขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 77.69 ในขณะที่ระดับต่ำกว่า ปวช. มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.31

อายุการทำงาน of พนักงานช่างของผู้จำหน่ายส่วนใหญ่อยู่ในช่วงต่ำกว่า 3 ปี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 53.08 ในขณะที่ 3 ปีขึ้นไป มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 46.92

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด

ผู้วิจัยนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตามเกณฑ์ระดับความต้องการ ใน 2 ด้านคือด้านความรู้ และด้านทักษะ ในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ และระดับความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมทั้ง 2 ด้านคือด้านความรู้ และด้านทักษะ

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	n = 130		ระดับความต้องการ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความรู้				
1. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ	3.60	1.12	มาก	4
2. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ	3.44	1.26	ปานกลาง	5
3. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ	3.85	1.12	มาก	1
4. ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์)	3.70	1.08	มาก	3
5. ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง	3.82	1.05	มาก	2
รวม	3.70	1.10	มาก	
2. ด้านทักษะ				
1. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ	3.57	1.07	มาก	4
2. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ	3.40	1.11	ปานกลาง	5
3. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ	3.72	1.02	มาก	2
4. ปฏิบัติเกี่ยวกับการซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์)	3.72	1.01	มาก	2
5. ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง	3.82	1.05	มาก	1
รวม	3.69	1.04	มาก	
เฉลี่ยรวม	3.70	1.07	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าระดับความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย ในภาพรวม 2 ด้าน มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

ด้านความรู้ ในภาพรวมมีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่าอยู่ในระดับมาก 4 รายการ ระดับปานกลาง 1 รายการ โดยมีความต้องการเรียงตามลำดับ ดังนี้คือ ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ ($\bar{X}=3.85$) ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง ($\bar{X}=3.82$) ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ($\bar{X}=3.70$) ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ ($\bar{X}=3.60$) และความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ ($\bar{X}=3.44$)

ด้านทักษะ ในภาพรวมมีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่าอยู่ในระดับมาก 4 รายการ ระดับปานกลาง 1 รายการ โดยมีความต้องการเรียงตามลำดับ ดังนี้คือ ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง ($\bar{X}=3.82$) ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ ($\bar{X}=3.72$) ปฏิบัติเกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ($\bar{X}=3.72$) ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ ($\bar{X}=3.57$) และปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ ($\bar{X}=3.40$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ และระดับความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรู้

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	n = 130		ระดับความต้องการ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ				
1.1 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ FB	3.65	1.16	มาก	42
1.2 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ FE	3.62	1.12	มาก	48
1.3 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ FK	3.69	1.09	มาก	36
1.4 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ FM	3.51	1.10	มาก	52
1.5 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ FN	3.66	1.11	มาก	40
1.6 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ FV	3.49	1.14	ปานกลาง	54
รวม	3.60	1.12	มาก	
2. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ				
2.1 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ FB	3.43	1.28	ปานกลาง	55
2.2 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ FE	3.50	1.23	มาก	53
2.3 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ FK	3.42	1.23	ปานกลาง	56
2.4 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ FM	3.40	1.28	ปานกลาง	57
2.5 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ FN	3.53	1.27	มาก	51
2.6 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ FV	3.39	1.29	ปานกลาง	58
รวม	3.44	1.26	ปานกลาง	
3. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ				
3.1 การตรวจเช็คและซ่อมเครื่องยนต์	3.89	1.12	มาก	5
3.2 การตรวจเช็คและซ่อมคลัทช์	3.73	1.15	มาก	24
3.3 การตรวจเช็คและซ่อมเกียร์	3.86	1.18	มาก	8
3.4 การตรวจเช็คและซ่อมเพลาท้าย	3.72	1.16	มาก	28
3.5 การตรวจเช็คและซ่อมเฟืองท้าย	3.74	1.08	มาก	22
3.6 การตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าเครื่องยนต์	4.06	1.05	มาก	2
3.7 การตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าตัวถัง	3.94	1.11	มาก	3
รวม	3.85	1.12	มาก	
4. ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์)				
4.1 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เครื่องยนต์				
4.1.1 เครื่องยนต์รุ่น 4M40	3.88	1.01	มาก	6
4.1.2 เครื่องยนต์รุ่น 4D3	3.68	1.01	มาก	37
4.1.3 เครื่องยนต์รุ่น 4M42	3.80	0.99	มาก	13
4.1.4 เครื่องยนต์รุ่น 4M5	3.73	1.00	มาก	24

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	n = 130		ระดับความ ต้องการ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
4.1.5 เครื่องยนต์รุ่น 6D1	3.75	1.06	มาก	19
4.1.6 เครื่องยนต์รุ่น 6M6	3.73	1.07	มาก	24
4.1.7 เครื่องยนต์รุ่น 6M7	3.84	1.08	มาก	9
4.2 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เกียร์				
4.2.1 เกียร์รุ่น M015S5	3.75	1.07	มาก	19
4.2.2 เกียร์รุ่น M025S5	3.75	1.04	มาก	19
4.2.3 เกียร์รุ่น M035S5	3.72	1.06	มาก	28
4.2.4 เกียร์รุ่น M036S5	3.74	1.08	มาก	22
4.2.5 เกียร์รุ่น M036S6	3.73	1.08	มาก	24
4.2.6 เกียร์รุ่น M6S6	3.76	1.06	มาก	18
4.2.7 เกียร์รุ่น M8S6	3.80	1.06	มาก	13
4.2.8 เกียร์รุ่น M120S5x2	3.70	1.07	มาก	34
4.2.9 เกียร์รุ่น EATON FSO-8209 BBE	3.72	1.10	มาก	28
4.2.10 เกียร์รุ่น M130S5x2	3.71	1.14	มาก	31
4.3 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เฟืองท้าย				
4.3.1 เฟืองท้ายรุ่น D1H	3.66	1.08	มาก	40
4.3.2 เฟืองท้ายรุ่น D3H	3.63	1.06	มาก	44
4.3.3 เฟืองท้ายรุ่น D033H	3.63	1.10	มาก	44
4.3.4 เฟืองท้ายรุ่น D10H	3.61	1.12	มาก	49
4.3.5 เฟืองท้ายรุ่น D10HT	3.63	1.09	มาก	44
4.3.6 เฟืองท้ายรุ่น D12H	3.63	1.11	มาก	44
4.3.7 เฟืองท้ายรุ่น D12HT	3.67	1.07	มาก	39
4.4 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบเบรก				
4.4.1 แบบใช้น้ำมัน	3.57	1.12	มาก	50
4.4.2 แบบใช้ลมดันน้ำมัน	3.70	1.05	มาก	34
4.4.3 แบบใช้ลม	3.71	1.12	มาก	31
4.5 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบรองรับน้ำหนัก				
4.4.1 แบบแหวนแผ่น	3.38	1.15	ปานกลาง	59
4.6 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบบังคับเลี้ยว	3.65	1.11	มาก	42
รวม	3.70	1.08	มาก	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	n = 130		ระดับความ ต้องการ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
5. ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง				
5.1 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของเครื่องยนต์				
5.1.1 ชิ้นส่วนของเครื่องยนต์	3.91	1.03	มาก	4
5.1.2 ระบบหล่อลื่นของเครื่องยนต์	3.82	0.99	มาก	11
5.1.3 ระบบระบายความร้อนของเครื่องยนต์	3.81	1.06	มาก	12
5.1.4 ระบบน้ำมันเชื้อเพลิงของเครื่องยนต์	3.83	1.05	มาก	10
5.1.5 ระบบประจุไอดีและระบายไอเสีย	3.78	1.08	มาก	16
5.1.6 ระบบไฟฟ้าเครื่องยนต์	4.08	1.02	มาก	1
5.2 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบส่งกำลัง	3.80	1.03	มาก	13
5.3 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบเบรก	3.78	1.07	มาก	16
5.4 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบรองรับน้ำหนัก	3.68	1.09	มาก	37
5.5 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบไฟฟ้าตัวถัง	3.88	1.09	มาก	6
5.6 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบบังคับเลี้ยว	3.71	1.09	มาก	31
รวม	3.82	1.05	มาก	
เฉลี่ยรวม	3.70	1.10	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าระดับความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านความรู้ของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากมี 53 ข้อ และปานกลางมี 6 ข้อ โดยข้อที่มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่องระบบไฟฟ้าเครื่องยนต์ ($\bar{X}=4.08$) รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าเครื่องยนต์ ($\bar{X}=4.06$) และความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าตัวถัง ($\bar{X}=3.94$) ส่วนข้อที่มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมต่ำสุดคือ ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบรองรับน้ำหนักแบบແහນແຜ່ນ ($\bar{X}=3.38$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ และระดับความต้องการเกี่ยวกับการฝึกรวมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟิวโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ด้านทักษะ

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกรวม	n = 130		ระดับความต้องการ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ				
1.1 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FB	3.64	1.06	มาก	42
1.2 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FE	3.63	1.06	มาก	44
1.3 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FK	3.52	1.06	มาก	49
1.4 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FM	3.52	1.03	มาก	49
1.5 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FN	3.60	1.09	มาก	46
1.6 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FV	3.52	1.14	มาก	49
รวม	3.57	1.07	มาก	
2. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ				
2.1 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FB	3.41	1.14	ปานกลาง	54
2.2 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FE	3.48	1.10	ปานกลาง	53
2.3 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FK	3.41	1.09	ปานกลาง	54
2.4 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FM	3.37	1.07	ปานกลาง	57
2.5 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FN	3.39	1.11	ปานกลาง	56
2.6 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FV	3.34	1.15	ปานกลาง	59
รวม	3.40	1.11	ปานกลาง	
3. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ				
3.1 การตรวจเช็คและซ่อมเครื่องยนต์	3.81	1.00	มาก	11
3.2 การตรวจเช็คและซ่อมคลัทช์	3.64	1.05	มาก	42
3.3 การตรวจเช็คและซ่อมเกียร์	3.78	1.03	มาก	17
3.4 การตรวจเช็คและซ่อมเพลาท้าย	3.51	1.02	มาก	52
3.5 การตรวจเช็คและซ่อมเฟืองท้าย	3.59	1.02	มาก	47
3.6 การตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าเครื่องยนต์	3.89	1.02	มาก	5
3.7 การตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าตัวถัง	3.81	1.02	มาก	11
รวม	3.72	1.02	มาก	
4. ปฏิบัติเกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์)				
4.1 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เครื่องยนต์				
4.1.1 เครื่องยนต์รุ่น 4M40	3.92	1.02	มาก	4
4.1.2 เครื่องยนต์รุ่น 4D3	3.79	1.04	มาก	16
4.1.3 เครื่องยนต์รุ่น 4M42	3.84	1.05	มาก	6
4.1.4 เครื่องยนต์รุ่น 4M5	3.83	1.02	มาก	9

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	n = 130		ระดับความ ต้องการ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
4.1.5 เครื่องยนต์รุ่น 6D1	3.81	0.99	มาก	11
4.1.6 เครื่องยนต์รุ่น 6M6	3.81	0.97	มาก	11
4.1.7 เครื่องยนต์รุ่น 6M7	3.82	0.99	มาก	10
4.2 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เกียร์				
4.2.1 เกียร์รุ่น M015S5	3.74	1.00	มาก	22
4.2.2 เกียร์รุ่น M025S5	3.67	1.02	มาก	38
4.2.3 เกียร์รุ่น M035S5	3.74	1.02	มาก	22
4.2.4 เกียร์รุ่น M036S5	3.72	0.98	มาก	27
4.2.5 เกียร์รุ่น M036S6	3.73	1.03	มาก	25
4.2.6 เกียร์รุ่น M6S6	3.76	1.03	มาก	20
4.2.7 เกียร์รุ่น M8S6	3.73	1.05	มาก	25
4.2.8 เกียร์รุ่น M120S5x2	3.66	0.99	มาก	40
4.2.9 เกียร์รุ่น EATON FSO-8209 BBE	3.72	1.09	มาก	27
4.2.10 เกียร์รุ่น M130S5x2	3.77	1.01	มาก	19
4.3 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เฟืองท้าย				
4.3.1 เฟืองท้ายรุ่น D1H	3.70	1.00	มาก	33
4.3.2 เฟืองท้ายรุ่น D3H	3.72	0.98	มาก	28
4.3.3 เฟืองท้ายรุ่น D033H	3.70	0.98	มาก	33
4.3.4 เฟืองท้ายรุ่น D10H	3.66	0.98	มาก	40
4.3.5 เฟืองท้ายรุ่น D10HT	3.70	0.94	มาก	33
4.3.6 เฟืองท้ายรุ่น D12H	3.72	0.94	มาก	27
4.3.7 เฟืองท้ายรุ่น D12HT	3.67	0.97	มาก	38
4.4 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบเบรก				
4.4.1 แบบใช้น้ำมัน	3.69	1.03	มาก	37
4.4.2 แบบใช้ลมดันน้ำมัน	3.72	1.01	มาก	27
4.4.3 แบบใช้ลม	3.76	1.07	มาก	20
4.5 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบรองรับน้ำหนัก				
4.4.1 แบบแหวนแผ่น	3.35	1.08	ปานกลาง	58
4.6 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบบังคับเลี้ยว	3.54	1.07	มาก	48
รวม	3.72	1.01	มาก	

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	n = 130		ระดับความ ต้องการ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
5. ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง				
5.1 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของเครื่องยนต์				
5.1.1 ชิ้นส่วนของเครื่องยนต์	3.96	1.02	มาก	2
5.1.2 ระบบหล่อลื่นของเครื่องยนต์	3.81	0.99	มาก	11
5.1.3 ระบบระบายความร้อนของเครื่องยนต์	3.84	1.03	มาก	6
5.1.4 ระบบน้ำมันเชื้อเพลิงของเครื่องยนต์	3.84	1.01	มาก	6
5.1.5 ระบบประจุไอดีและระบายไอเสีย	3.78	1.02	มาก	17
5.1.6 ระบบไฟฟ้าเครื่องยนต์	4.02	1.09	มาก	1
5.2 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบส่งกำลัง	3.74	1.05	มาก	22
5.3 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบเบรก	3.72	1.11	มาก	27
5.4 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบรองรับน้ำหนัก	3.62	1.12	มาก	45
5.5 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบไฟฟ้าตัวถัง	3.94	1.05	มาก	3
5.6 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบบังคับเลี้ยว	3.70	1.07	มาก	33
รวม	3.82	1.05	มาก	
เฉลี่ยรวม	3.69	1.04	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านทักษะของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากมี 52 ข้อ และปานกลางมี 7 ข้อ โดยข้อที่มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่องระบบไฟฟ้าเครื่องยนต์ ($\bar{X}=4.02$) รองลงมาคือ ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่องชิ้นส่วนของเครื่องยนต์ ($\bar{X}=3.96$) และปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบไฟฟ้าตัวถัง ($\bar{X}=3.94$) ส่วนข้อที่มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมต่ำสุดคือ ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวเจอร์น FV ($\bar{X}=3.34$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด

3.1 ผลการเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย โดยใช้สถิติ t-test independent ในภาพรวม และรายด้านทั้ง 2 ด้าน จำแนกตามอายุการทำงาน

ตารางที่ 4.5 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน จำแนกตามอายุการทำงาน

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	อายุการทำงาน ต่ำกว่า 3 ปี (n = 69)		อายุการทำงาน 3 ปีขึ้นไป (n = 61)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความรู้						
1. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ	3.67	0.95	3.53	1.28	0.73	0.52
2. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ	3.56	1.10	3.32	1.42	1.06	0.30
3. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ	3.93	0.94	3.75	1.30	0.87	0.42
4. ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์)	3.72	0.92	3.68	1.23	0.74	0.52
5. ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง	3.87	0.92	3.77	1.19	0.58	0.44
รวม	3.70	0.69	3.64	1.05	0.34	0.73
2. ด้านทักษะ						
1. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ	3.66	0.93	3.47	1.22	1.04	0.30
2. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ	3.51	0.91	3.27	1.31	1.25	0.23
3. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ	3.73	0.88	3.70	1.17	0.20	0.57
4. ปฏิบัติเกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์)	3.73	0.84	3.72	1.19	0.50	0.65
5. ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง	3.81	0.92	3.82	1.19	0.42	0.70
รวม	3.72	0.66	3.66	1.02	0.42	0.67
เฉลี่ยรวม	3.67	0.65	3.65	1.04	0.15	0.88

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมทั้งในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน และรายด้านความรู้และด้านทักษะ ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม
ของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ด้าน
ความรู้ จำแนกตามอายุการทำงาน

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	อายุการทำงาน ต่ำกว่า 3 ปี (n = 69)		อายุการทำงาน 3 ปีขึ้นไป (n = 61)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ						
1.1 รถบรรทุกมิตซูบิชิ พูโซ่รุ่น FB	3.65	1.00	3.66	1.32	0.04	0.97
1.2 รถบรรทุกมิตซูบิชิ พูโซ่รุ่น FE	3.63	0.98	3.61	1.27	0.11	0.91
1.3 รถบรรทุกมิตซูบิชิ พูโซ่รุ่น FK	3.75	0.91	3.61	1.27	0.74	0.46
1.4 รถบรรทุกมิตซูบิชิ พูโซ่รุ่น FM	3.58	0.92	3.43	1.27	0.74	0.46
1.5 รถบรรทุกมิตซูบิชิ พูโซ่รุ่น FN	3.78	0.91	3.53	1.30	1.31	0.19
1.6 รถบรรทุกมิตซูบิชิ พูโซ่รุ่น FV	3.63	0.97	3.34	1.29	1.42	0.16
รวม	3.67	0.95	3.53	1.28	0.73	0.52
2. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ						
2.1 รถบรรทุกมิตซูบิชิ พูโซ่รุ่น FB	3.57	1.10	3.28	1.45	1.31	0.19
2.2 รถบรรทุกมิตซูบิชิ พูโซ่รุ่น FE	3.59	1.08	3.39	1.38	0.91	0.37
2.3 รถบรรทุกมิตซูบิชิ พูโซ่รุ่น FK	3.52	1.09	3.31	1.37	1.00	0.32
2.4 รถบรรทุกมิตซูบิชิ พูโซ่รุ่น FM	3.52	1.12	3.25	1.45	1.17	0.24
2.5 รถบรรทุกมิตซูบิชิ พูโซ่รุ่น FN	3.62	1.14	3.42	1.40	0.89	0.38
2.6 รถบรรทุกมิตซูบิชิ พูโซ่รุ่น FV	3.51	1.12	3.25	1.46	1.10	0.27
รวม	3.56	1.10	3.32	1.42	1.06	0.30
3. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ						
3.1 การตรวจเช็คและซ่อมเครื่องยนต์	3.96	0.88	3.82	1.35	0.69	0.49
3.2 การตรวจเช็คและซ่อมคลัทช์	3.84	0.95	3.59	1.34	1.22	0.23
3.3 การตรวจเช็คและซ่อมเกียร์	3.90	1.00	3.81	1.36	0.41	0.69
3.4 การตรวจเช็คและซ่อมเพลาท้าย	3.81	1.02	3.61	1.30	0.98	0.33
3.5 การตรวจเช็คและซ่อมเฟืองท้าย	3.87	0.89	3.58	1.27	1.51	0.13
3.6 การตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าเครื่องยนต์	4.09	0.87	4.02	1.23	0.37	0.71
3.7 การตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าตัวถัง	4.03	0.94	3.84	1.29	0.94	0.35
รวม	3.93	0.94	3.75	1.30	0.87	0.42
4. ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์)						
4.1 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เครื่องยนต์						
4.1.1 เครื่องยนต์รุ่น 4M40	3.90	0.83	3.87	1.19	0.17	0.87
4.1.2 เครื่องยนต์รุ่น 4D3	3.70	0.86	3.66	1.17	0.19	0.85

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	อายุการทำงาน ต่ำกว่า 3 ปี (n = 69)		อายุการทำงาน 3 ปีขึ้นไป (n = 61)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
4.1.3 เครื่องยนต์รุ่น 4M42	3.77	0.88	3.85	1.11	0.45	0.65
4.1.4 เครื่องยนต์รุ่น 4M5	3.70	0.90	3.76	1.12	0.38	0.71
4.1.5 เครื่องยนต์รุ่น 6D1	3.77	0.94	3.73	1.20	0.21	0.84
4.1.6 เครื่องยนต์รุ่น 6M6	3.71	0.91	3.75	1.24	0.19	0.85
4.1.7 เครื่องยนต์รุ่น 6M7	3.86	0.93	3.81	1.24	0.22	0.83
4.2 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เกียร์						
4.2.1 เกียร์รุ่น M015S5	3.65	0.97	3.85	1.18	1.06	0.29
4.2.2 เกียร์รุ่น M025S5	3.70	0.93	3.81	1.17	0.64	0.53
4.2.3 เกียร์รุ่น M035S5	3.65	0.94	3.80	1.20	0.76	0.45
4.2.4 เกียร์รุ่น M036S5	3.70	0.97	3.80	1.20	0.53	0.60
4.2.5 เกียร์รุ่น M036S6	3.68	0.98	3.78	1.20	0.51	0.61
4.2.6 เกียร์รุ่น M6S6	3.71	0.94	3.81	1.20	0.55	0.59
4.2.7 เกียร์รุ่น M8S6	3.75	0.98	3.86	1.15	0.59	0.56
4.2.8 เกียร์รุ่น M120S5x2	3.64	0.95	3.76	1.19	0.66	0.51
4.2.9 เกียร์รุ่น EATON FSO-8209 BBE	3.60	0.93	3.86	1.27	1.34	0.18
4.2.10 เกียร์รุ่น M130S5x2	3.70	0.97	3.73	1.31	0.16	0.87
4.3 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เฟืองท้าย						
4.3.1 เฟืองท้ายรุ่น D1H	3.72	0.92	3.59	1.24	0.71	0.48
4.3.2 เฟืองท้ายรุ่น D3H	3.74	0.89	3.51	1.24	1.23	0.22
4.3.3 เฟืองท้ายรุ่น D033H	3.74	0.98	3.49	1.22	1.27	0.21
4.3.4 เฟืองท้ายรุ่น D10H	3.70	1.02	3.51	1.24	0.94	0.35
4.3.5 เฟืองท้ายรุ่น D10HT	3.70	0.91	3.54	1.26	0.79	0.43
4.3.6 เฟืองท้ายรุ่น D12H	3.71	1.00	3.54	1.24	0.85	0.40
4.3.7 เฟืองท้ายรุ่น D12HT	3.69	0.93	3.66	1.22	0.19	0.85
4.4 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบเบรก						
4.4.1 แบบใช้น้ำมัน	3.77	0.84	3.35	1.35	2.14	0.03*
4.4.2 แบบใช้ลมคั้นน้ำมัน	3.80	0.83	3.59	1.26	1.09	0.28
4.4.3 แบบใช้ลม	3.75	0.88	3.66	1.35	0.47	0.64
4.5 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบรองรับน้ำหนัก						
4.4.1 แบบแหวนแผ่น	3.57	0.93	3.15	1.34	2.05	0.04*
4.6 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบบังคับเลี้ยว	3.76	0.87	3.52	1.32	1.20	0.23

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	อายุการทำงาน ต่ำกว่า 3 ปี (n = 69)		อายุการทำงาน 3 ปีขึ้นไป (n = 61)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
รวม	3.72	0.92	3.68	1.23	0.74	0.52
5. ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง						
5.1 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของเครื่องยนต์						
5.1.1 ชิ้นส่วนของเครื่องยนต์	3.96	0.88	3.85	1.18	0.57	0.57
5.1.2 ระบบหล่อลื่นของเครื่องยนต์	3.88	0.85	3.74	1.14	0.84	0.40
5.1.3 ระบบระบายความร้อนของเครื่องยนต์	3.87	0.84	3.74	1.26	0.71	0.48
5.1.4 ระบบน้ำมันเชื้อเพลิงของเครื่องยนต์	3.87	0.94	3.79	1.17	0.45	0.66
5.1.5 ระบบประจุไอดีและระบายไอเสีย	3.88	0.87	3.67	1.27	1.12	0.27
5.1.6 ระบบไฟฟ้าเครื่องยนต์	4.00	0.99	4.16	1.05	0.92	0.36
5.2 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบส่งกำลัง	3.88	0.90	3.70	1.16	0.99	0.32
5.3 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบเบรก	3.81	0.93	3.74	1.21	0.39	0.69
5.4 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบรองรับน้ำหนัก	3.83	0.94	3.52	1.23	1.62	0.11
5.5 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบไฟฟ้าตัวถัง	3.84	0.99	3.92	1.19	0.40	0.69
5.6 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบบังคับเลี้ยว	3.80	0.95	3.61	1.23	1.00	0.32
รวม	3.87	0.92	3.77	1.19	0.58	0.44
เฉลี่ยรวม	3.70	0.69	3.64	1.05	0.34	0.73

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมในภาพรวมด้านความรู้ ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

เมื่อพิจารณาด้านความรู้เป็นรายข้อพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบเบรกแบบใช้น้ำมัน และความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบรองรับน้ำหนักแบบแหวนแผ่น มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม
ของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟิวโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ด้าน
ทักษะ จำแนกตามอายุการทำงาน

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	อายุการทำงาน ต่ำกว่า 3 ปี (n = 69)		อายุการทำงาน 3 ปีขึ้นไป (n = 61)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ						
1.1 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FB	3.72	0.89	3.54	1.23	0.98	0.33
1.2 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FE	3.72	0.89	3.53	1.22	1.06	0.29
1.3 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FK	3.60	0.95	3.42	1.18	0.95	0.34
1.4 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FM	3.62	0.89	3.41	1.18	1.18	0.24
1.5 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FN	3.68	0.96	3.51	1.22	0.89	0.37
1.6 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FV	3.62	0.97	3.39	1.31	1.15	0.25
รวม	3.66	0.93	3.47	1.22	1.04	0.30
2. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ						
2.1 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FB	3.57	0.90	3.23	1.36	1.66	0.10
2.2 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FE	3.59	0.90	3.34	1.31	1.27	0.21
2.3 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FK	3.51	0.88	3.29	1.28	1.11	0.27
2.4 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FM	3.45	0.83	3.28	1.29	0.91	0.36
2.5 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FN	3.49	0.92	3.26	1.31	1.18	0.24
2.6 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟิวโซ่รุ่น FV	3.46	1.01	3.19	1.29	1.34	0.18
รวม	3.51	0.91	3.27	1.31	1.25	0.23
3. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ						
3.1 การตรวจเช็คและซ่อมเครื่องยนต์	3.83	0.86	3.78	1.15	0.24	0.81
3.2 การตรวจเช็คและซ่อมคลัทช์	3.70	0.86	3.57	1.23	0.70	0.49
3.3 การตรวจเช็คและซ่อมเกียร์	3.81	0.93	3.75	1.14	0.34	0.74
3.4 การตรวจเช็คและซ่อมเพลาท้าย	3.59	0.85	3.42	1.20	0.98	0.33
3.5 การตรวจเช็คและซ่อมเฟืองท้าย	3.64	0.86	3.53	1.19	0.58	0.56
3.6 การตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าเครื่องยนต์	3.80	0.93	4.00	1.10	1.13	0.26
3.7 การตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าตัวถัง	3.78	0.91	3.83	1.15	0.28	0.78
รวม	3.73	0.88	3.70	1.17	0.20	0.57
4. ปฏิบัติเกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์)						
4.1 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เครื่องยนต์						
4.1.1 เครื่องยนต์รุ่น 4M40	3.88	0.87	3.97	1.19	0.45	0.65
4.1.2 เครื่องยนต์รุ่น 4D3	3.81	0.91	3.75	1.18	0.31	0.76

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	อายุการทำงาน ต่ำกว่า 3 ปี (n = 69)		อายุการทำงาน 3 ปีขึ้นไป (n = 61)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
4.1.3 เครื่องยนต์รุ่น 4M42	3.81	0.93	3.88	1.20	0.35	0.73
4.1.4 เครื่องยนต์รุ่น 4M5	3.74	0.89	3.93	1.16	1.04	0.30
4.1.5 เครื่องยนต์รุ่น 6D1	3.87	0.82	3.74	1.16	0.73	0.47
4.1.6 เครื่องยนต์รุ่น 6M6	3.86	0.81	3.76	1.13	0.56	0.58
4.1.7 เครื่องยนต์รุ่น 6M7	3.84	0.83	3.79	1.15	0.27	0.79
4.2 การซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) เกียร์						
4.2.1 เกียร์รุ่น M015S5	3.67	0.85	3.82	1.14	0.85	0.40
4.2.2 เกียร์รุ่น M025S5	3.61	0.86	3.74	1.18	0.73	0.47
4.2.3 เกียร์รุ่น M035S5	3.72	0.84	3.76	1.20	0.19	0.85
4.2.4 เกียร์รุ่น M036S5	3.71	0.77	3.74	1.19	0.18	0.86
4.2.5 เกียร์รุ่น M036S6	3.68	0.87	3.79	1.20	0.61	0.54
4.2.6 เกียร์รุ่น M6S6	3.77	0.88	3.76	1.20	0.05	0.96
4.2.7 เกียร์รุ่น M8S6	3.83	0.87	3.62	1.23	1.10	0.27
4.2.8 เกียร์รุ่น M120S5x2	3.71	0.79	3.60	1.20	0.60	0.55
4.2.9 เกียร์รุ่น EATON FSO-8209 BBE	3.70	0.86	3.76	1.32	0.32	0.75
4.2.10 เกียร์รุ่น M130S5x2	3.72	0.84	3.83	1.19	0.57	0.57
4.3 การซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) เฟืองท้าย						
4.3.1 เฟืองท้ายรุ่น D1H	3.67	0.83	3.73	1.16	0.38	0.71
4.3.2 เฟืองท้ายรุ่น D3H	3.71	0.81	3.72	1.15	0.08	0.94
4.3.3 เฟืองท้ายรุ่น D033H	3.71	0.81	3.69	1.16	0.12	0.91
4.3.4 เฟืองท้ายรุ่น D10H	3.64	0.80	3.69	1.16	0.30	0.77
4.3.5 เฟืองท้ายรุ่น D10HT	3.71	0.79	3.69	1.10	0.12	0.90
4.3.6 เฟืองท้ายรุ่น D12H	3.71	0.81	3.72	1.09	0.08	0.93
4.3.7 เฟืองท้ายรุ่น D12HT	3.65	0.88	3.69	1.08	0.24	0.81
4.4 การซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบเบรก						
4.4.1 แบบใช้น้ำมัน	3.80	0.80	3.57	1.24	1.27	0.21
4.4.2 แบบใช้ลมคั้นน้ำมัน	3.77	0.83	3.66	1.21	0.62	0.53
4.4.3 แบบใช้ลม	3.79	0.84	3.72	1.29	0.36	0.72
4.5 การซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบรองรับน้ำหนัก						
4.4.1 แบบแหวนแผ่น	3.49	0.90	3.18	1.25	1.63	0.11
4.6 การซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบบังคับเลี้ยว	3.57	0.88	3.50	1.26	0.34	0.73

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	อายุการทำงาน ต่ำกว่า 3 ปี (n = 69)		อายุการทำงาน 3 ปีขึ้นไป (n = 61)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
รวม	3.73	0.84	3.72	1.19	0.50	0.65
5. ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง						
5.1 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของเครื่องยนต์						
5.1.1 ชิ้นส่วนของเครื่องยนต์	3.94	0.88	3.98	1.17	0.23	0.82
5.1.2 ระบบหล่อลื่นของเครื่องยนต์	3.82	0.83	3.80	1.16	0.13	0.89
5.1.3 ระบบระบายความร้อนของเครื่องยนต์	3.88	0.87	3.78	1.19	0.54	0.59
5.1.4 ระบบน้ำมันเชื้อเพลิงของเครื่องยนต์	3.87	0.88	3.82	1.14	0.28	0.78
5.1.5 ระบบประจุไอดีและระบายไอเสีย	3.79	0.91	3.77	1.14	0.15	0.88
5.1.6 ระบบไฟฟ้าเครื่องยนต์	3.91	0.99	4.13	1.19	1.15	0.25
5.2 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบส่งกำลัง	3.74	0.86	3.75	1.24	0.08	0.94
5.3 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบเบรก	3.74	0.96	3.70	1.28	0.18	0.86
5.4 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบรองรับน้ำหนัก	3.68	0.98	3.55	1.27	0.63	0.53
5.5 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบไฟฟ้าตัวถัง	3.84	0.99	4.05	1.11	1.14	0.26
5.6 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบบังคับเลี้ยว	3.71	0.99	3.69	1.16	0.06	0.95
รวม	3.81	0.92	3.82	1.19	0.42	0.70
เฉลี่ยรวม	3.72	0.66	3.66	1.02	0.42	0.67

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมในภาพรวมด้านทักษะ และรายข้อ ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

3.2 ผลการเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย โดยใช้สถิติ t-test independent ในภาพรวม และรายด้านทั้ง 2 ด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	วุฒิมัธยมศึกษา ต่ำกว่าปวช. (n = 29)		วุฒิมัธยมศึกษา ปวช.ขึ้นไป (n = 101)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความรู้						
1. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ	3.56	1.23	3.62	1.09	0.29	0.78
2. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ	3.24	1.39	3.50	1.22	0.99	0.34
3. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ	3.68	1.25	3.90	1.08	0.93	0.38
4. ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์)	3.28	1.24	3.82	0.99	2.45	0.03*
5. ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง	3.52	1.22	3.91	0.99	1.76	0.09
รวม	3.38	1.07	3.77	0.79	2.03	0.04*
2. ด้านทักษะ						
1. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ	3.19	1.15	3.68	1.03	2.21	0.03*
2. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ	2.92	1.21	3.54	1.04	2.72	0.01*
3. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ	3.48	1.13	3.79	0.98	1.41	0.27
4. ปฏิบัติเกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์)	3.43	1.20	3.81	0.94	1.77	0.10
5. ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง	3.45	1.22	3.92	0.98	2.17	0.05*
รวม	3.29	1.03	3.81	0.73	2.91	0.00*
เฉลี่ยรวม	3.31	1.05	3.77	0.74	2.49	0.01*

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.8 พบว่าพนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าระดับปวช. และระดับปวช.ขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมทั้งในภาพรวมทั้ง 2 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาในภาพรวมด้านความรู้พบว่า พนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าระดับปวช. และระดับปวช.ขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเมื่อพิจารณารายด้านความรู้พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนัก

(โอเวอร์ฮอลส์) มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้น ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

เมื่อพิจารณาในภาพรวมด้านทักษะพบว่า พนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปวช. และระดับปวช.ขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเมื่อพิจารณารายด้านทักษะพบว่า ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ และปฏิบัติเกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลส์) มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม
ของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ด้าน
ความรู้ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปวช. (n = 29)		วุฒิการศึกษา ปวช.ขึ้นไป (n = 101)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ						
1.1 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FB	3.55	1.21	3.68	1.14	0.52	0.60
1.2 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FE	3.59	1.24	3.63	1.09	0.20	0.85
1.3 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FK	3.59	1.27	3.72	1.04	0.57	0.57
1.4 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FM	3.46	1.20	3.52	1.07	0.24	0.81
1.5 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FN	3.66	1.26	3.67	1.07	0.05	0.96
1.6 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FV	3.52	1.21	3.48	1.12	0.14	0.89
รวม	3.56	1.23	3.62	1.09	0.29	0.78
2. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ						
2.1 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FB	3.28	1.41	3.48	1.24	0.75	0.45
2.2 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FE	3.24	1.35	3.57	1.18	1.28	0.20
2.3 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FK	3.14	1.36	3.51	1.18	1.42	0.16
2.4 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FM	3.17	1.42	3.46	1.24	1.07	0.29
2.5 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FN	3.41	1.38	3.57	1.24	0.57	0.57
2.6 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FV	3.21	1.42	3.44	1.25	0.87	0.39
รวม	3.24	1.39	3.50	1.22	0.99	0.34
3. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ						
3.1 การตรวจเช็คและซ่อมเครื่องยนต์	3.79	1.21	3.92	1.10	0.54	0.59
3.2 การตรวจเช็คและซ่อมคลัทช์	3.52	1.30	3.79	1.10	1.12	0.27
3.3 การตรวจเช็คและซ่อมเกียร์	3.62	1.32	3.93	1.13	1.25	0.22
3.4 การตรวจเช็คและซ่อมเพลาท้าย	3.62	1.27	3.75	1.13	0.52	0.61
3.5 การตรวจเช็คและซ่อมเฟืองท้าย	3.50	1.29	3.81	1.01	1.32	0.19
3.6 การตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าเครื่องยนต์	3.93	1.18	4.09	1.01	0.73	0.47
3.7 การตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าตัวถัง	3.75	1.21	4.00	1.08	1.05	0.30
รวม	3.68	1.25	3.90	1.08	0.93	0.38
4. ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์)						
4.1 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เครื่องยนต์						
4.1.1 เครื่องยนต์รุ่น 4M40	3.66	1.26	3.95	0.92	1.39	0.17
4.1.2 เครื่องยนต์รุ่น 4D3	3.34	1.23	3.78	0.92	2.05	0.04*

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปวช. (n = 29)		วุฒิการศึกษา ปวช.ขึ้นไป (n = 101)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
4.1.3 เครื่องยนต์รุ่น 4M42	3.45	1.18	3.91	0.90	2.24	0.03*
4.1.4 เครื่องยนต์รุ่น 4M5	3.28	1.13	3.86	0.93	2.83	0.01*
4.1.5 เครื่องยนต์รุ่น 6D1	3.34	1.32	3.87	0.95	2.37	0.02*
4.1.6 เครื่องยนต์รุ่น 6M6	3.34	1.32	3.84	0.97	2.22	0.03*
4.1.7 เครื่องยนต์รุ่น 6M7	3.38	1.35	3.97	0.95	2.66	0.01*
4.2 การซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) เกียร์						
4.2.1 เกียร์รุ่น M015S5	3.34	1.26	3.86	0.99	2.32	0.02*
4.2.2 เกียร์รุ่น M025S5	3.34	1.26	3.87	0.94	2.43	0.02*
4.2.3 เกียร์รุ่น M035S5	3.28	1.25	3.85	0.97	2.61	0.01*
4.2.4 เกียร์รุ่น M036S5	3.31	1.20	3.87	1.02	2.50	0.01*
4.2.5 เกียร์รุ่น M036S6	3.31	1.23	3.85	1.01	2.39	0.02*
4.2.6 เกียร์รุ่น M6S6	3.24	1.18	3.91	0.98	3.07	0.00*
4.2.7 เกียร์รุ่น M8S6	3.34	1.17	3.94	0.99	2.73	0.01*
4.2.8 เกียร์รุ่น M120S5x2	3.31	1.23	3.81	1.00	2.24	0.03*
4.2.9 เกียร์รุ่น EATON FSO-8209 BBE	3.45	1.33	3.81	1.02	1.54	0.13
4.2.10 เกียร์รุ่น M130S5x2	3.34	1.26	3.82	1.08	1.99	0.05*
4.3 การซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) เฟืองท้าย						
4.3.1 เฟืองท้ายรุ่น D1H	3.21	1.18	3.79	1.02	2.62	0.01*
4.3.2 เฟืองท้ายรุ่น D3H	3.14	1.25	3.78	0.96	2.93	0.00*
4.3.3 เฟืองท้ายรุ่น D033H	3.10	1.21	3.78	1.03	2.99	0.00*
4.3.4 เฟืองท้ายรุ่น D10H	3.03	1.21	3.78	1.05	3.25	0.00*
4.3.5 เฟืองท้ายรุ่น D10HT	3.14	1.22	3.77	1.01	2.82	0.01*
4.3.6 เฟืองท้ายรุ่น D12H	3.21	1.18	3.76	1.07	2.38	0.02*
4.3.7 เฟืองท้ายรุ่น D12HT	3.34	1.23	3.77	1.01	1.91	0.06
4.4 การซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบเบรก						
4.4.1 แบบใช้น้ำมัน	3.07	1.22	3.72	1.05	2.82	0.01*
4.4.2 แบบใช้ลมคั่นน้ำมัน	3.21	1.24	3.85	0.95	2.97	0.00*
4.4.3 แบบใช้ลม	3.28	1.36	3.84	1.01	2.43	0.02*
4.5 การซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบรองรับน้ำหนัก						
4.4.1 แบบแหวนแผ่น	2.97	1.30	3.49	1.08	2.21	0.03*
4.6 การซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบบังคับเลี้ยว	3.28	1.31	3.76	1.03	2.08	0.04*

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปวช. (n = 29)		วุฒิการศึกษา ปวช.ขึ้นไป (n = 101)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
รวม	3.28	1.24	3.82	0.99	2.45	0.03*
5. ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง						
5.1 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของเครื่องยนต์						
5.1.1 ชิ้นส่วนของเครื่องยนต์	3.66	1.14	3.98	0.99	1.50	0.13
5.1.2 ระบบหล่อลื่นของเครื่องยนต์	3.55	1.12	3.89	0.95	1.63	0.11
5.1.3 ระบบระบายความร้อนของเครื่องยนต์	3.45	1.24	3.91	0.98	2.10	0.04*
5.1.4 ระบบน้ำมันเชื้อเพลิงของเครื่องยนต์	3.48	1.18	3.93	0.99	2.05	0.04*
5.1.5 ระบบประจุไอดีและระบายไอเสีย	3.52	1.27	3.86	1.01	1.52	0.13
5.1.6 ระบบไฟฟ้าเครื่องยนต์	3.76	1.21	4.17	0.94	1.93	0.06
5.2 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบส่งกำลัง	3.48	1.21	3.89	0.96	1.90	0.06
5.3 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบเบรก	3.48	1.21	3.86	1.01	1.70	0.09
5.4 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบรองรับน้ำหนัก	3.38	1.29	3.77	1.01	1.71	0.09
5.5 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบไฟฟ้าตัวถัง	3.59	1.27	3.96	1.02	1.65	0.10
5.6 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบบังคับเลี้ยว	3.41	1.30	3.79	1.01	1.66	0.10
รวม	3.52	1.22	3.91	0.99	1.76	0.09
เฉลี่ยรวม	3.38	1.07	3.77	0.79	2.03	0.04*

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.9 พบว่าพนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปวช. และ ปวช.ขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมในภาพรวมด้านความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาด้านความรู้เป็นรายข้อพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) คือ เครื่องยนต์รุ่น 4D3 รุ่น 4M42 รุ่น 4M5 รุ่น 6D1 รุ่น 6M6 รุ่น 6M7 เกียร์รุ่น M015S5 รุ่น M025S5 รุ่น M035S5 รุ่น M036S5 รุ่น M036S6 รุ่น M6S6 รุ่น M8S6 รุ่น M120S5x2 และรุ่น M130S5x2 เพื่อท่ายรุ่น D1H รุ่น D3H รุ่น D033H รุ่น D10H รุ่น D10HT และรุ่น D12H ระบบเบรกแบบใช้น้ำมัน แบบใช้ลมดัน และแบบใช้ลม ระบบรองรับน้ำหนักแบบแหวนแบน และระบบบังคับเลี้ยว และความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่องเครื่องยนต์ คือระบบระบายความร้อนของเครื่องยนต์ และระบบน้ำมันเชื้อเพลิงของเครื่องยนต์ มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม
ของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ด้าน
ทักษะ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	วุฒิมัธยมศึกษา ต่ำกว่าปวช. (n = 29)		วุฒิมัธยมศึกษา ปวช.ขึ้นไป (n = 101)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ						
1.1 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FB	3.21	1.11	3.76	1.02	2.53	0.01*
1.2 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FE	3.28	1.16	3.74	1.01	2.10	0.04*
1.3 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FK	3.14	1.08	3.63	1.04	2.16	0.03*
1.4 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FM	3.10	1.11	3.65	0.98	2.54	0.01*
1.5 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FN	3.24	1.18	3.71	1.04	2.05	0.04*
1.6 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FV	3.17	1.26	3.62	1.09	1.86	0.07
รวม	3.19	1.15	3.68	1.03	2.21	0.03*
2. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ						
2.1 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FB	2.93	1.22	3.55	1.09	2.63	0.01*
2.2 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FE	3.03	1.24	3.61	1.03	2.53	0.01*
2.3 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FK	2.90	1.14	3.56	1.03	2.98	0.00*
2.4 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FM	2.90	1.11	3.51	1.02	2.79	0.01*
2.5 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FN	2.90	1.26	3.53	1.03	2.76	0.01*
2.6 รถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FV	2.86	1.27	3.48	1.08	2.60	0.01*
รวม	2.92	1.21	3.54	1.04	2.72	0.01*
3. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ						
3.1 การตรวจเช็คและซ่อมเครื่องยนต์	3.52	1.12	3.89	0.95	1.78	0.08
3.2 การตรวจเช็คและซ่อมคลัทช์	3.28	1.16	3.74	0.99	2.13	0.03*
3.3 การตรวจเช็คและซ่อมเกียร์	3.48	1.06	3.87	1.01	1.80	0.07
3.4 การตรวจเช็คและซ่อมเพลาท้าย	3.17	1.14	3.61	0.97	2.05	0.04*
3.5 การตรวจเช็คและซ่อมเฟืองท้าย	3.34	1.20	3.66	0.96	1.47	0.14
3.6 การตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าเครื่องยนต์	3.79	1.11	3.92	0.99	0.59	0.56
3.7 การตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าตัวถัง	3.79	1.08	3.81	1.01	0.08	0.94
รวม	3.48	1.13	3.79	0.98	1.41	0.27
4. ปฏิบัติเกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์)						
4.1 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เครื่องยนต์						
4.1.1 เครื่องยนต์รุ่น 4M40	3.54	1.20	4.03	0.95	2.29	0.02*
4.1.2 เครื่องยนต์รุ่น 4D3	3.32	1.19	3.92	0.96	2.75	0.01*

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปวช. (n = 29)		วุฒิการศึกษา ปวช.ขึ้นไป (n = 101)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
4.1.3 เครื่องยนต์รุ่น 4M42	3.36	1.25	3.98	0.95	2.83	0.01*
4.1.4 เครื่องยนต์รุ่น 4M5	3.43	1.23	3.94	0.93	2.38	0.02*
4.1.5 เครื่องยนต์รุ่น 6D1	3.48	1.18	3.91	0.91	2.06	0.04*
4.1.6 เครื่องยนต์รุ่น 6M6	3.59	1.12	3.88	0.91	1.43	0.15
4.1.7 เครื่องยนต์รุ่น 6M7	3.59	1.18	3.89	0.92	1.45	0.15
4.2 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เกียร์						
4.2.1 เกียร์รุ่น M015S5	3.45	1.18	3.82	0.93	1.78	0.08
4.2.2 เกียร์รุ่น M025S5	3.45	1.18	3.73	0.96	1.34	0.18
4.2.3 เกียร์รุ่น M035S5	3.45	1.24	3.83	0.93	1.77	0.08
4.2.4 เกียร์รุ่น M036S5	3.55	1.21	3.78	0.90	1.08	0.28
4.2.5 เกียร์รุ่น M036S6	3.48	1.24	3.81	0.95	1.50	0.14
4.2.6 เกียร์รุ่น M6S6	3.48	1.21	3.85	0.97	1.68	0.10
4.2.7 เกียร์รุ่น M8S6	3.38	1.18	3.84	0.99	2.09	0.04*
4.2.8 เกียร์รุ่น M120S5x2	3.45	1.12	3.72	0.95	1.32	0.19
4.2.9 เกียร์รุ่น EATON FSO-8209 BBE	3.41	1.21	3.82	1.04	1.76	0.08
4.2.10 เกียร์รุ่น M130S5x2	3.52	1.18	3.85	0.95	1.55	0.12
4.3 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เฟืองท้าย						
4.3.1 เฟืองท้ายรุ่น D1H	3.48	1.24	3.76	0.91	1.32	0.19
4.3.2 เฟืองท้ายรุ่น D3H	3.48	1.15	3.79	0.91	1.48	0.14
4.3.3 เฟืองท้ายรุ่น D033H	3.52	1.15	3.76	0.92	1.15	0.25
4.3.4 เฟืองท้ายรุ่น D10H	3.41	1.18	3.73	0.90	1.56	0.12
4.3.5 เฟืองท้ายรุ่น D10HT	3.45	1.09	3.78	0.88	1.66	0.10
4.3.6 เฟืองท้ายรุ่น D12H	3.38	1.15	3.82	0.85	2.23	0.03*
4.3.7 เฟืองท้ายรุ่น D12HT	3.38	1.12	3.75	0.91	1.83	0.07
4.4 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบเบรก						
4.4.1 แบบใช้น้ำมัน	3.31	1.28	3.80	0.92	2.29	0.02*
4.4.2 แบบใช้ลมดันน้ำมัน	3.38	1.27	3.82	0.91	2.06	0.04*
4.4.3 แบบใช้ลม	3.48	1.33	3.85	0.97	1.61	0.11
4.5 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบรองรับน้ำหนัก						
4.4.1 แบบแหวนแบน	3.11	1.23	3.42	1.03	1.37	0.17
4.6 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบบังคับเลี้ยว	3.24	1.21	3.62	1.01	1.70	0.09

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปวช. (n = 29)		วุฒิการศึกษา ปวช.ขึ้นไป (n = 101)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
รวม	3.48	1.20	3.81	0.94	1.77	0.10
5. ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง						
5.1 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของเครื่องยนต์						
5.1.1 ชิ้นส่วนของเครื่องยนต์	3.62	1.24	4.06	0.93	2.06	0.04*
5.1.2 ระบบหล่อลื่นของเครื่องยนต์	3.52	1.15	3.90	0.93	1.84	0.07
5.1.3 ระบบระบายความร้อนของเครื่องยนต์	3.48	1.21	3.94	0.96	2.12	0.04*
5.1.4 ระบบน้ำมันเชื้อเพลิงของเครื่องยนต์	3.34	1.20	3.99	0.90	3.14	0.00*
5.1.5 ระบบประจุไอดีและระบายไอเสีย	3.38	1.18	3.90	0.94	2.46	0.02*
5.1.6 ระบบไฟฟ้าเครื่องยนต์	3.76	1.30	4.09	1.01	1.45	0.15
5.2 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบส่งกำลัง	3.34	1.23	3.86	0.97	2.35	0.02*
5.3 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบเบรก	3.34	1.32	3.83	1.03	2.08	0.04*
5.4 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบรองรับน้ำหนัก	3.14	1.19	3.76	1.07	2.68	0.01*
5.5 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบไฟฟ้าตัวถัง	3.66	1.17	4.02	1.00	1.66	0.10
5.6 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบบังคับเลี้ยว	3.34	1.17	3.81	1.02	2.06	0.04*
รวม	3.45	1.22	3.92	0.98	2.17	0.05*
เฉลี่ยรวม	3.29	1.03	3.81	0.73	2.91	0.00*

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปวช. และ ปวช.ขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมในภาพรวมด้านทักษะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาด้านทักษะเป็นรายข้อพบว่า ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ คือรถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FB, FE, FK, FM, FN ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ คือรถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FB, FE, FK, FM, FN, FV ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมคลัทช์ และเพลาท้าย ปฏิบัติเกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) คือเครื่องยนต์รุ่น 4M40 รุ่น 4D3 รุ่น 4M42 รุ่น 4M5 รุ่น 6D1 เกียร์รุ่น M8S6 เฟืองท้ายรุ่น D12H ระบบเบรกแบบใช้น้ำมัน และแบบใช้ลมดันน้ำมัน และปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง คือชิ้นส่วนของเครื่องยนต์ ระบบระบายความร้อนของเครื่องยนต์ ระบบน้ำมันเชื้อเพลิงของเครื่องยนต์ ระบบประจุไอดีและระบายไอเสีย ระบบส่งกำลัง ระบบเบรก ระบบรองรับน้ำหนัก และระบบบังคับเลี้ยว มีความ

ต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้น ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานของการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุการทำงานและวุฒิการศึกษา

5.1.2 สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีอายุการทำงานและวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมแตกต่างกัน

5.1.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานช่างของผู้จำหน่ายจาก 58 ผู้จำหน่ายทั่วประเทศ ประกอบด้วย 5 เขตคือเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลาง เขตภาคเหนือ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเขตภาคใต้ จำนวนทั้งสิ้น 212 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานช่างของผู้จำหน่ายจาก 58 ผู้จำหน่ายทั่วประเทศ ประกอบด้วย 5 เขตคือเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลาง เขตภาคเหนือ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเขตภาคใต้ จำนวนทั้งสิ้น 138 คน

5.1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไปของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อสอบถามความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้ง 2 ด้าน คือด้านความรู้ จำนวน 59 ข้อ และด้านทักษะ จำนวน 59 ข้อ เมื่อหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha-Coefficient's Cronbach) ได้ค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.99

5.1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 138 ฉบับ โดยนำส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร และเจ้าหน้าที่ดูแลผู้จำหน่าย ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด 130 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.20

5.1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test independent

5.1.7 ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านความรู้ และด้านทักษะดังนี้คือ

1.1 ด้านความรู้ ในภาพรวม มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และระดับปานกลางมี 1 ข้อ โดยความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ รองลงมาคือความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง และความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) ส่วนข้อที่มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่ายต่ำสุดคือ ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ

1.2 ด้านทักษะ ในภาพรวม มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และระดับปานกลางมี 1 ข้อ โดยความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง รองลงมาคือ ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ และปฏิบัติเกี่ยวกับการซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) ส่วนข้อที่มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมต่ำสุดคือ ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ

1.3 ในภาพรวมรายด้านความรู้ มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านความรู้พบว่า อยู่ในระดับมากมี 53 ข้อ และระดับปานกลาง มี 6 ข้อ โดยความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความรู้เกี่ยวกับการ

วิเคราะห์ข้อบกพร่องระบบไฟฟ้าเครื่องยนต์ รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและการซ่อมไฟฟ้าเครื่องยนต์ และการตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าตัวถัง ส่วนข้อที่มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกรบมต่ำสุดคือ ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบรองรับน้ำหนักแบบແພ່น

1.4 ในภาพรวมรายด้านทักษะ มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกรบม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านทักษะ พบว่าอยู่ในระดับมากมี 52 ข้อ และระดับปานกลาง มี 7 ข้อ โดยความต้องการเกี่ยวกับการฝึกรบมในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่องระบบไฟฟ้าเครื่องยนต์ รองลงมาคือ ปฏิบัติเกี่ยวกับการการวิเคราะห์ข้อบกพร่องชิ้นส่วนของเครื่องยนต์ และปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่องระบบไฟฟ้าตัวถัง ส่วนข้อที่มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกรบมต่ำสุดคือ ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FV

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกรบมของพนักงานช่างของผู้จำหน่ายบริษัท มิตซูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุการทำงานและวุฒิการศึกษาดังนี้คือ

2.1 ผลการเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกรบมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุการทำงานดังนี้คือ

2.1.1 ในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน และรายด้านความรู้และด้านทักษะพบว่า พนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกรบมไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

2.1.2 ในภาพรวมด้านความรู้พบว่า พนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกรบม ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

เมื่อพิจารณาด้านความรู้เป็นรายข้อพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบเบรกแบบใช้น้ำมัน และความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบรองรับน้ำหนักแบบແພ່น มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกรบมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง

2.1.3 ในภาพรวมด้านทักษะ และรายข้อพบว่า พนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกรบม ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

2.2 ผลการเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกรบมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามวุฒิการศึกษาดังนี้คือ

2.2.1 ในภาพรวมทั้ง 2 ด้านพบว่า พนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปวช. และระดับปวช.ขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาในภาพรวมด้านความรู้พบว่า พนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปวช. และระดับปวช.ขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเมื่อพิจารณารายด้านความรู้พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

เมื่อพิจารณาในภาพรวมด้านทักษะพบว่า พนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปวช. และระดับปวช.ขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเมื่อพิจารณารายด้านทักษะพบว่า ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ และปฏิบัติเกี่ยวกับการซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.2 ในภาพรวมด้านความรู้พบว่า พนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิการศึกษา ระดับต่ำกว่าปวช. และปวช.ขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาด้านความรู้เป็นรายชื่อพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) คือเครื่องยนต์รุ่น 4D3 รุ่น 4M42 รุ่น 4M5 รุ่น 6D1 รุ่น 6M6 รุ่น 6M7 เกียร์รุ่น M015S5 รุ่น M025S5 รุ่น M035S5 รุ่น M036S5 รุ่น M036S6 รุ่น M6S6 รุ่น M8S6 รุ่น M120S5x2 และรุ่น M130S5x2 เฟืองท้ายรุ่น D1H รุ่น D3H รุ่น D033H รุ่น D10H รุ่น D10HT และรุ่น D12H ระบบเบรกแบบใช้น้ำมัน แบบใช้ลมดัน และแบบใช้ลม ระบบรองรับน้ำหนักแบบແຫນບແຜ່ນ และระบบบังคับเลี้ยว และความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่องเครื่องยนต์ คือระบบระบายความร้อนของเครื่องยนต์ และระบบน้ำมันเชื้อเพลิงของเครื่องยนต์ มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

2.2.3 ในภาพรวมด้านทักษะพบว่า พนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิการศึกษา ระดับต่ำกว่าปวช. และปวช.ขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาด้านทักษะเป็นรายชื่อพบว่า ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ คือรถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FB, FE, FK, FM, FN ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ คือรถบรรทุกมิตซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FB, FE, FK, FM, FN, FV ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมคลัทช์ และเพลาท้าย ปฏิบัติเกี่ยวกับการซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) คือเครื่องยนต์

รุ่น 4M40 รุ่น 4D3 รุ่น 4M42 รุ่น 4M5 รุ่น 6D1 เกียร์รุ่น M8S6 เฟืองท้ายรุ่น D12H ระบบเบรกแบบใช้น้ำมัน และแบบใช้ลมคั้นน้ำมัน และปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง คือชิ้นส่วนของเครื่องยนต์ ระบบระบายความร้อนของเครื่องยนต์ ระบบน้ำมันเชื้อเพลิงของเครื่องยนต์ ระบบประจุไอดีและระบายไอเสีย ระบบส่งกำลัง ระบบเบรก ระบบรองรับน้ำหนัก และระบบบังคับเลี้ยวมีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกรอบรถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกรอบรถของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิทซูบิชิ ฟุโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการเกี่ยวกับการฝึกรอบรถของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิทซูบิชิ ฟุโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานช่างขาดความรู้ ความสามารถ ทักษะ และมีความต้องการมากที่จะเพิ่มเติม ปรับปรุง และพัฒนาตนเองให้สามารถก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้า เพราะในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยียานยนต์ที่ได้มีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ สมคิด บางโม (2547 : 16) ได้ให้ทัศนะว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าไปรวดเร็วมากจึงจำเป็นต้องฝึกรอบรถให้มีความรู้ทันสมัยเสมอ และสอดคล้องกับวันจันทร์ เกษมวัฒนาโรจน์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะของหัวหน้างานพัสดุ วิทยาลัยการอาชีพ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยพบว่าความต้องการในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะของหัวหน้างานพัสดุ วิทยาลัยการอาชีพ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีระดับความต้องการในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสอดคล้องกัน โดยเฉพาะอยู่ในระดับมาก

1.1 จากผลการวิจัยในภาพรวมด้านความรู้พบว่า พนักงานช่างของผู้จำหน่ายมีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกรอบรถ อยู่ในระดับมากดังนี้คือ ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรถบรรทุกมิทซูบิชิ ฟุโซ่ ที่จำหน่ายในตลาดนั้นมีหลายรุ่น มีทั้งรถเก่า รถใหม่ เมื่อรถเกิดข้อบกพร่องขึ้นจำเป็นต้องนำเข้ารับบริการในศูนย์บริการหรือเกิดเสียอยู่ระหว่างทาง หรือเมื่อนำรถเข้ารับบริการบำรุงรักษาตามระยะ พนักงานช่างที่จะต้องทำหน้าที่ในการดูแลบำรุงรักษาตามระยะที่กำหนด ตรวจเช็คและซ่อม วิเคราะห์อาการข้อบกพร่องของรถ ตลอดจนทำการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ได้ นั้นจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถที่จะ

รองรับและให้บริการหลังการจำหน่ายได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับ บรรจบ แก้วกนกวิจิตร (2544 : 2) ได้กล่าวไว้ว่า ภาระที่ทางบริษัท และศูนย์บริการรถยนต์ของ Volkswagen และ Audi ทั่วประเทศจะต้องตระหนักถึงการจัดหา จัดเตรียม และพัฒนาช่างบริการซ่อมรถยนต์ไว้รองรับหรือให้บริการหลังการขายให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพราะรถยนต์ต้องได้รับการดูแลและบำรุงรักษาตามระยะเวลาที่บริษัทผู้ผลิตกำหนด รวมถึงการบริการหลังการขายที่ทางบริษัทมอบให้ เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับบริการ มั่นใจได้ว่าจะสามารถใช้รถยนต์บนถนนได้อย่างปลอดภัย ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริการซ่อมและบำรุงรักษาจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะด้านเทคนิค ส่วนความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเนื่องมาจาก ส่วนใหญ่จะเป็นการตรวจเช็ครถใหม่ที่จะทำการส่งมอบรถให้กับลูกค้า ซึ่งพนักงานช่างสามารถศึกษาและตรวจเช็คได้ตามแบบฟอร์มการตรวจสอบก่อนส่งมอบรถ หรืออาจปรึกษาและขอคำแนะนำจากหัวหน้าช่างในกรณีที่พบปัญหา ซึ่งไม่จำเป็นต้องได้รับการอบรมอย่างเป็นทางการได้ ซึ่งสอดคล้องกับ จงกลนิชุตติมาเทวินทร์ (2542 : 9-11) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมมีหลายชนิด นอกจากจะเพิ่มพูนความรู้ และทักษะเฉพาะเรื่องให้กับบุคคลแล้ว ยังมีการอบรมในลักษณะอื่นๆ เช่นการอบรมเพื่อฟื้นความรู้ใหม่ (Refresher Training) หรือการฝึกอบรมในลักษณะที่เป็นการศึกษาต่อเนื่อง (Continuing Education) ซึ่งเป็นรูปแบบของการอบรมจะแตกต่างกันไปตามความจำเป็นและลักษณะงาน โดยอาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือการฝึกอบรมที่เป็นทางการ (Formal Training) และการฝึกอบรมอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Training) จำเป็นต้องเลือกรูปแบบให้เหมาะสม

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานของผู้จำหน่าย มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับวิเคราะห์ข้อบกพร่องระบบไฟฟ้าเครื่องยนต์ ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าเครื่องยนต์ ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าตัวถัง อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกๆ อาจเนื่องมาจากในสถานะการปัจจุบันเทคโนโลยีที่ใช้กับรถบรรทุกเริ่มมีการนำเอา ระบบไฟฟ้าเข้ามาใช้ในการควบคุมการทำงานของเครื่องยนต์ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในรถบรรทุกมากขึ้น จึงทำให้พนักงานช่างส่วนใหญ่ซึ่งไม่มีพื้นฐานความรู้ทางด้านไฟฟ้าเพียงพอ และไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ จึงทำให้พนักงานช่างไม่สามารถนำความรู้เกี่ยวกับระบบไฟฟ้ามาใช้ในการประยุกต์ใช้งานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ วิจิตร อาวะกุล (2540 : 2) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง มีประโยชน์ เป็นการให้โอกาสแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้เพิ่มพูนความรู้ ได้วิชาการใหม่ ได้แนวปฏิบัติงานที่ทันสมัย ทั้งนี้เนื่องจากวิชาการต่างๆ ที่จัดไว้ในเนื้อหาวิชาในหลักสูตรฝึกอบรมมีประโยชน์โดยตรงต่อการแก้ปัญหา ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเผชิญอยู่ แม้บางเรื่องจะนำไปประยุกต์ใช้ได้ไม่เต็มที่ก็ตาม ส่วนความรู้ที่เกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบรองรับน้ำหนักแบบแชนบแผ่น ที่มีระดับความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมเป็นลำดับสุดท้าย พนักงานช่างสามารถใช้พื้นฐานความรู้เดิมจากสถานศึกษา หรือได้รับการถ่ายทอด

จากช่วงที่มีประสบการณ์มาประยุกต์ใช้อีกเล็กน้อย เพื่อทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวได้ ซึ่งสอดคล้องกับ นางลักษณ์ สิ้นสืบผล (2532 : 12) ได้กล่าวว่า ไม่มีสถาบันการศึกษาใดๆ ที่สามารถผลิตคนให้มีความสามารถที่จะทำงานในองค์กรต่างๆได้ในทันที จึงต้องมีการฝึกอบรม และสอดคล้องกับ สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (อ้างในนิตยสารทองธรรมชาติ และคณะ. 2544 : 12) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่าเป็นกระบวนการในการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะ และแลกเปลี่ยนทัศนคติตามที่มุ่งหวังไว้ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียน หรือสถานที่ทำงานได้

1.2 จากผลการวิจัยในภาพรวมด้านทักษะพบว่า พนักงานช่างของผู้จำหน่ายมีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากดังนี้คือ ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ ปฏิบัติเกี่ยวกับการซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) และปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ ดังนั้นในการดำเนินการจัดฝึกอบรมอาจต้องใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสม ทำให้พนักงานช่างที่เข้ารับการฝึกอบรมเกิดทักษะในการคิดวิเคราะห์และการสร้างสถานการณ์ให้แก้ปัญหา เช่นเทคนิคการระดมสมอง ใช้กรณีศึกษา การประชุมกลุ่มแก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับ กริช อัมโภชน์ และอุจน์รินทร์ วรรณโชติ (อ้างในงานตา เรื่องพลังชุมชน. 2545 : 21-28) ได้กล่าวว่า เทคนิคการฝึกอบรมมีความสำคัญอย่างมาก เพราะหากเลือกใช้เทคนิคที่เหมาะสมแล้ว จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ทักษะ และความสามารถได้อย่างรวดเร็ว หรืออาจกล่าวได้ว่าเทคนิคหรือวิธีการฝึกอบรม จะมีลักษณะเหมือนเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการฝึกอบรม ส่วนปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ พนักงานช่างของผู้จำหน่าย มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานช่างสามารถเรียนรู้ได้จากงานปฏิบัติจริงโดยตรง หรือปรึกษากับหัวหน้างานได้โดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับ เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว (2544 : 12-17) ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรมวิธีการทำงานไปพร้อมกันกับการปฏิบัติงานตามปกติ เป็นวิธีการฝึกอบรมที่เน้นการปฏิบัติ หรือฝึกทักษะ ไม่มีหลักสูตรแน่นอนตายตัว ไม่เป็นทางการ ไม่มีวิทยากรแต่อาศัยผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน หรือผู้ร่วมงานที่มีความชำนาญเป็นผู้คอยสอน ชี้นะ สาคิต ตอบปัญหา ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เราเรียกว่า การฝึกอบรมในขณะที่ทำงาน (On the Job Training)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานช่างของผู้จำหน่าย มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่องระบบไฟฟ้าเครื่องยนต์ ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่องชิ้นส่วนของเครื่องยนต์ ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบไฟฟ้าตัวถัง อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันรถบรรทุกที่มีใช้ในท้องตลาดเริ่มมีอายุการใช้งานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการเสื่อมสภาพหรือการเกิดข้อบกพร่องของตัวรถเริ่มมีมากขึ้น พนักงานช่างส่วนใหญ่ต้องการมีโอกาสเพิ่มพูนทักษะในการวิเคราะห์ข้อบกพร่องใน

ระบบต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบไฟฟ้าเครื่องยนต์ และไฟฟ้าตัวถัง ซึ่งสอดคล้องกับ บรรจบ แก้วกนกวิจิตร (2544 : 146) ได้กล่าวว่า ความต้องการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะด้านเทคนิคให้กับ ช่างบริการซ่อมรถยนต์ ตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ และด้านทักษะเทคนิค ซึ่งมีความต้องการให้ช่างบริการซ่อมรถยนต์ได้เพิ่มพูนทักษะ ได้แก่ระบบส่ง กำลัง ระบบเครื่องยนต์ ระบบช่วงล่าง ระบบไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในรถยนต์ ระบบปรับอากาศ ในรถยนต์ และระบบอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในรถยนต์ โดยส่วนใหญ่มีความ ต้องการให้ช่างบริการซ่อมรถยนต์ ได้เพิ่มพูนทักษะเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่องใน ระบบต่างๆ เช่นเดียวกัน ส่วนปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนการส่งมอบรถ FV ที่มีความต้องการ เกี่ยวกับการฝึกอบรม อยู่ในลำดับสุดท้ายนั้น อาจเนื่องมาจาก รถในรุ่นดังกล่าวมีขอดีจำหน่ายไม่สูง มากนักจึงทำให้จำนวนรถที่มีอยู่ในท้องตลาดมีจำนวนน้อย และส่วนใหญ่เป็นรถบรรทุกที่ส่งมอบ ให้กับลูกค้าเรียบร้อยแล้ว ดังนั้นความจำเป็นที่จะต้องทำการตรวจเช็คก่อนการส่งมอบในรุ่น ดังกล่าวจึงมีความต้องการน้อยเมื่อเทียบกับในหัวข้ออื่นๆ

2. การเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย

บริษัท มิตรชุบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุการทำงานและวุฒิการศึกษาดังนี้คือ

2.1 จากผลการเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุการทำงานดังนี้คือ

ในภาพรวม 2 ด้าน และรายด้านความรู้ ด้านทักษะ พนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีอายุ การทำงานต่ำกว่า 3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกัน อาจเป็น เพราะพนักงานช่างของผู้จำหน่ายประสบปัญหาในการแก้ไขงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ทำให้ ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานพอกัน ซึ่งสอดคล้องกับ วรรณภา หยวก ขาว (2548 : 123) ได้กล่าวไว้ว่า แม้ว่าพนักงานจะมีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน แต่เมื่อผ่าน การทำงานอยู่ในองค์กรหนึ่งๆ ภายใต้อาจารย์หรือผู้สอนในการทำงานแบบเดียวกัน จึงทำให้เกิดการ มองโลกรอบตัว การได้รับการสัมผัสจากตัวกระตุ้น การติดตามทัศนคติ ความต้องการ ค่านิยม ความคาดหวัง หรือแรงจูงใจ แบบเดียวกันหรือคล้ายกัน ทำให้มีระดับในการรับรู้ไม่ ต่างกัน และเมื่อมีการรับรู้เกิดขึ้นแล้ว แม้ว่าเวลาจะผ่านไป แต่บุคคลหนึ่งๆ ก็จะเปลี่ยนการรับรู้ เป็นการจดจำสิ่งที่ตนเองรับรู้มาก่อนได้ หรืออาจกล่าวได้ว่า พนักงานมีการรับรู้ที่เร็วตั้งแต่การ ทำงานในปีแรก และยังคงรับรู้อย่างต่อเนื่องแม้ว่าจะยังคงทำงานต่อไปเป็นเวลานานก็ยังคงมีการ รับรู้ไม่แตกต่างจากเดิม

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานช่างของผู้จำหน่าย มีความต้องการเกี่ยวกับการ ฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบเบรกแบบใช้น้ำมัน และระบบ รองรับน้ำหนักแบบແหนบແຜ່ນแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีอายุ

การทำงานต่ำกว่า 3 ปี อาจได้รับการสอนงานจากหัวหน้างานด้วยการปฏิบัติงาน (On the job training) มากกว่าที่จะได้รับความรู้ในทางทฤษฎี ทำให้ต้องการที่จะได้รับความรู้เพื่อให้เกิดความมั่นใจ และปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับเพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว (2544 : 12-17) ได้กล่าวเกี่ยวกับการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On the job training) คือการฝึกอบรมวิธีการทำงานไปพร้อมกับการปฏิบัติงานตามปกติ เป็นวิธีการฝึกอบรมที่เน้นการปฏิบัติ หรือฝึกทักษะ ไม่มีหลักสูตรที่แน่นอน ไม่เป็นทางการ ต้องอาศัยหัวหน้าช่างเป็นผู้คอยสอน ชี้นะ สาธิต ตอบปัญหา ตรวจสอบผลการปฏิบัติ และพนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีอายุการทำงาน 3 ปีขึ้นไป อาจเข้ารับการฝึกอบรมเพียงปรับปรุง เพิ่มพูนเทคนิค ให้มีความชำนาญสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับพัฒนา สุขประเสริฐ (2541 : 12-14) ได้กล่าวว่า บุคลากรที่ประจำอยู่แล้วในองค์กรหรือหน่วยงาน เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุง เพิ่มพูนเทคนิค และความรู้ ความสามารถให้มีความชำนาญและเชี่ยวชาญสูงขึ้น สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง อันยังประโยชน์ให้เกิดสูงสุดต่อหน่วยงาน

2.2 จากผลการเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟิวส์ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามวุฒิการศึกษาดังนี้คือ

ในภาพรวม 2 ด้านพบว่า พนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่า ปวช. และปวช.ขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปวช. มีจำนวนน้อยกว่าระดับปวช.ขึ้นไปมาก ซึ่งพิจารณาได้ว่ามีการรับพนักงานช่างใหม่เข้ามาทำงานเป็นจำนวนมาก ทำให้มีความต้องการที่จะเรียนรู้งานต่างๆเกี่ยวกับบรรดบรรทุกของมิตซูบิชิ ฟิวส์มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ เขวาร์กี สัมพันธ์ (2547 : 84) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการบริหารของบุคลากรในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารแช่แข็ง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารแช่แข็ง ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการบริหารในภาพรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าโรงงานอุตสาหกรรมอาหารแช่แข็งมีบุคลากรที่มีความหลากหลายทางการศึกษา เนื่องจากมีบุคลากรจำนวนมาก ผู้บริหารบางท่านอาจได้รับการเลื่อนขั้น หรือการแต่งตั้ง เพราะอยู่มานาน ซึ่งผู้บริหารงานที่เข้าใหม่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าทำให้เกิดการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่าในระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าอาจเนื่องมาจากเข้าทำงานใหม่ต้องศึกษางานต่างๆ ภายในองค์กร

ด้านความรู้ พนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปวช. และปวช.ขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปวช. ทำงานมานาน ขาดแรงจูงใจ จึงทำให้มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมต่ำกว่าพนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิการศึกษาปวช.ขึ้นไป ซึ่งมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับช่างอุตสาหกรรม และมีต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้จากที่ได้รับจากสถานศึกษา

ดังนั้นในการดำเนินการจัดฝึกอบรมอาจจะต้องจัดกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เหมาะสมตามพื้นฐานความรู้ ใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสม และกระตุ้นให้เกิดความสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับสมคิด บางโม (2547 : 96) ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้แก่ผู้ใหญ่ หรือผู้ที่ปฏิบัติงานแล้ว การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ย่อมแตกต่างจากเด็กนักเรียนโดยทั่วไป ซึ่งสิ่งที่เรียนต้องเป็นประโยชน์ มีสาระ นำไปปฏิบัติในชีวิตจริงได้ผล และใช้เทคนิคในการสอน และสอดคล้องกับ สุชาติ สิริสุขไพบูลย์ (2527 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า เทคนิคการสอน หมายถึง กลยุทธ์ที่ผู้สอนจะใช้เพื่อที่จะช่วยทำให้วิธีการสอนของตนมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การแสดงให้เห็นจริง จะถือว่าเป็นเทคนิคการสอน เมื่อใช้ประกอบในการอธิบายให้เห็นจริงในการสอนด้วยวิธีบรรยาย

ด้านทักษะ พนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปวช. และปวช.ขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะพนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปวช. อาจมีประสบการณ์ในการทำงานด้านช่างมานานหลายสิบปี จึงทำให้มีทักษะ และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานได้คืออยู่แล้ว หากเปรียบเทียบกับพนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิการศึกษาระดับปวช.ขึ้นไป ซึ่งมีฐานความรู้เดิมจากการได้ศึกษาเล่าเรียนมาจากสถานศึกษาเท่านั้น ยังต้องการการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ และเพิ่มเติมเทคนิคต่างๆในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงทำให้พนักงานช่างของผู้จำหน่ายที่มีวุฒิการศึกษาระดับปวช.ขึ้นไป มีความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านทักษะในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรวัดน์ เต็มสะอาด (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารของผู้บัญชาการเรือนจำกลาง ผลการศึกษาสรุปว่าผู้บัญชาการเรือนจำที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมในทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ เขาวรรักษ์ สัมพันธ์ (2547 : 85) ได้กล่าวว่า บุคลากรในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารแช่แข็งที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมในทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความชำนาญ และมีความรอบรู้ในงานที่ทำ เนื่องจากอยู่นานกว่า และมีทักษะการทำงานที่ดีกว่า จึงทำให้มีความต้องการในระดับน้อยกว่าผู้ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งกลุ่มดังกล่าวต้องการเรียนรู้งานใหม่ จำเป็นต้องศึกษางานและต้องใช้ทักษะปฏิบัติรวมทั้งต้องศึกษาเทคนิคต่างๆ ในการปฏิบัติงานจริง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรดำเนินการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าเครื่องชนิด ไฟฟ้าตัวถัง เป็นลำดับแรก โดยเน้นทั้งในด้านความรู้และทักษะ

2. ควรดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมและใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมตามอายุการทำงาน และวุฒิการศึกษา

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ควรศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง และความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

- คงฤทธิ พาตีวัน. 2546. “ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้ฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.”
วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
อาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
งามดา เรื่องพลังชูพร. 2545. “การศึกษาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานสายบริหารทั่วไป
บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน).” สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
จกกลณี ชุตินาเทวินทร์. 2542. การฝึกอบรมเชิงพัฒนา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท พี เอ.
ลีฟวิ้ง จำกัด.
- จิรวัดน์ เต็มสอาด. 2543. “ทักษะการบริหารของผู้บัญชาการเรือนจำกลาง.” วิทยานิพนธ์
ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย,
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชาญ สวัสดิ์สาตี. 2547. คู่มือฝึกอบรมมืออาชีพ : การจัดดำเนินการฝึกอบรมอย่างมี
ประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2540. “การสำรวจความต้องการของการฝึกอบรม. วารสารเพิ่มผลผลิต.
36, 8 (มีนาคม-เมษายน) : 47-54.
- ชูชัย สมมติไกร. 2540. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชัย สมมติไกร. 2548. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2545. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นงลักษณ์ สิ้นสืบผล. 2532. การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : พิสิษฐ์
การพิมพ์.
- นิตยา ทวีชีพ. 2547. “การศึกษาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงาน โรงพยาบาลกรุงเทพ
คริสเตียน.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ภาควิชาการศึกษาต่อเนื่อง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นिरชรา ทองธรรมชาติ และคณะ. 2544. กลยุทธ์การฝึกอบรมและวิทยากรในยุคโลกาภิวัตน์.
พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัทลินคอร์น โปรโมชัน จำกัด.

- บรรจบ แก้วกนกวิจิตร. 2544. “การศึกษาสภาพ ปัญหาและความต้องการในการเพิ่มความรู้และทักษะด้านเทคนิคของช่างบริการซ่อมรถ.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีพและเทคโนโลยีศึกษา ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พยอม วงศ์สารศรี. 2530. *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พรานนกการพิมพ์พัฒนา สุขประเสริฐ. 2541. *กลยุทธ์ในการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิชิต ฤทธิจรรยา. 2547. *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เฮ้าส์ ออฟ เคอร์รี่ส์.
- เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว. 2544. *การบริหารการฝึกอบรม*. พิมพ์ครั้งที่ 1. นครสวรรค์ : หจก.ริมปีงการพิมพ์.
- เขวาร์กัย สัมพันธ์. 2547. “ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการบริหารของบุคลากรในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารแช่แข็ง.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536. *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วรรณียัมสวัสดิ์. 2545. “ความต้องการการฝึกอบรมวิชาชีพ หลักสูตรระยะสั้น ของเกษตรกรในหมู่บ้านรอบศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อนอันเนื่องมาจากพระราชดำริที่จัดโดยวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีฉะเชิงเทรา.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์เกษตร บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วรรณิ ยอดยัง. 2545. “การศึกษาความต้องการแรงงานและการฝึกยกระดับฝีมือของช่างปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดปทุมธานี.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาไฟฟ้า ภาควิชาครุศาสตร์ไฟฟ้า บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าพระนครเหนือ.
- วรรณิ หยวกขาว. 2548. “การเปรียบเทียบการรับรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงานระดับปฏิบัติการในการลดความสูญเปล่าในกระบวนการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

- วรรณาด แสงมณี. 2547. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์/งานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :
 ห้างหุ้นส่วนจำกัดประสิทธิ์ภัณฑ์แอนด์พริ้นติ้ง.
- วัชรีย์ พงษ์ประเสริฐ. 2543. “ความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรในธนาคารจังหวัดจันทบุรี.”
 งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันจันทร์ เกษมวัฒนาโรจน์. 2547. “ความต้องการในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะของหัวหน้า
 งานพัสดุวิทยาลัยการอาชีพ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.”
 วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีวะและเทคนิค
 ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
 พระนครเหนือ.
- วันวิสาข์ สุวิกรม. 2546. “การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของนักวิชาการศึกษาสถาบัน
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการ
 บริหาร) โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร, สถาบันบัณฑิตพัฒน
 บริหารศาสตร์.
- วิจิตร อาวะกุล. 2537. **คู่มือฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย
- วุฒิพงษ์ ยศสุโรดม. 2546. **การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :
 สำนักพิมพ์ Be Bright Books.
- สมคิด บางโม. 2547. **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัท
 จูนพับลิชชิง.
- สมชาติ กิจยรรยง. 2537. **เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ : เอ็ม เอ็น กรุ๊ป.
- สุราษฎร์ พรหมจันทร์. 2545. “การออกแบบบทเรียน.” นนทบุรี : ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล คณะ
 ครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. เอกสาร
 อัดสำเนา.
- เสนาะ ดิยาวี. 2539. **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
 ธรรมศาสตร์.
- อมร รักษาศักดิ์ และโสรัจ สุจริตกุล. 2505. **การบริหารงานบุคคลในประเทศไทย**. พระนคร :
 โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Mitsubishi Motors Corporation. 1998. **Guide of 1999 Service Training Seminar (Truck & Bus)**.
 Japan. (HY)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ข หนังสือราชการ

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย

บริษัท มิตรบุษิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้ใช้สอบถามพนักงานช่างของผู้จำหน่าย แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย

ตอนที่ 2 ข้อมูลความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรบุษิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความต้องการของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5 หมายถึง มีความต้องการมากที่สุด

4 หมายถึง มีความต้องการมาก

3 หมายถึง มีความต้องการปานกลาง

2 หมายถึง มีความต้องการน้อย

1 หมายถึง มีความต้องการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะอื่นๆ

2. โปรดตอบแบบสอบถามตามคำชี้แจงที่เขียนไว้ในแต่ละตอนตามความเป็นจริง และความคิดเห็นของท่าน ทั้งนี้เพราะข้อมูลที่ท่านตอบจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานจัดฝึกอบรม การสร้างหลักสูตรและพัฒนาพนักงานช่างของผู้จำหน่าย ให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานในการปฏิบัติงานต่อไป

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงต่อความเป็นจริง

1. อายุ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> 3. 26-30 ปี |
| <input type="checkbox"/> 2. 20-25 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 31 ปีขึ้นไป |

2. วุฒิการศึกษาในระดับสูงสุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าระดับปวช. | <input type="checkbox"/> 2. ระดับ ปวช.ขึ้นไป |
|--|--|

3. อายุการทำงาน of พนักงานช่างของผู้จำหน่าย

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 3 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 3 ปีขึ้นไป |
|--|--|

ตอนที่ 2 ข้อมูลความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ
ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างระดับความต้องการที่ตรงกับระดับความต้องการของท่าน ซึ่งแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

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

1. ด้านความรู้

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่าง	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
1. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ					
1.1 รถบรรทุกมิตรชุบิชิ ฟูโซ่รุ่น FB
1.2 รถบรรทุกมิตรชุบิชิ ฟูโซ่รุ่น FE
1.3 รถบรรทุกมิตรชุบิชิ ฟูโซ่รุ่น FK
1.4 รถบรรทุกมิตรชุบิชิ ฟูโซ่รุ่น FM
1.5 รถบรรทุกมิตรชุบิชิ ฟูโซ่รุ่น FN
1.6 รถบรรทุกมิตรชุบิชิ ฟูโซ่รุ่น FV
2. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ					
2.1 รถบรรทุกมิตรชุบิชิ ฟูโซ่รุ่น FB
2.2 รถบรรทุกมิตรชุบิชิ ฟูโซ่รุ่น FE
2.3 รถบรรทุกมิตรชุบิชิ ฟูโซ่รุ่น FK
2.4 รถบรรทุกมิตรชุบิชิ ฟูโซ่รุ่น FM
2.5 รถบรรทุกมิตรชุบิชิ ฟูโซ่รุ่น FN
2.6 รถบรรทุกมิตรชุบิชิ ฟูโซ่รุ่น FV
3. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ					
3.1 การตรวจเช็คและซ่อมเครื่องยนต์
3.2 การตรวจเช็คและซ่อมคลัทช์
3.3 การตรวจเช็คและซ่อมเกียร์
3.4 การตรวจเช็คและซ่อมเพลาท้าย

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่าง	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
3.5 การตรวจเช็คและซ่อมเฟืองท้าย
3.6 การตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าเครื่องยนต์
3.7 การตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าตัวถัง
4. ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์)					
4.1 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เครื่องยนต์					
4.1.1 เครื่องยนต์รุ่น 4M40
4.1.2 เครื่องยนต์รุ่น 4D3
4.1.3 เครื่องยนต์รุ่น 4M42
4.1.4 เครื่องยนต์รุ่น 4M5
4.1.5 เครื่องยนต์รุ่น 6D1
4.1.6 เครื่องยนต์รุ่น 6M6
4.1.7 เครื่องยนต์รุ่น 6M7
4.2 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เกียร์					
4.2.1 เกียร์รุ่น M015S5
4.2.2 เกียร์รุ่น M025S5
4.2.3 เกียร์รุ่น M035S5
4.2.4 เกียร์รุ่น M036S5
4.2.5 เกียร์รุ่น M036S6
4.2.6 เกียร์รุ่น M6S6
4.2.7 เกียร์รุ่น M8S6
4.2.8 เกียร์รุ่น M8S5 X 2
4.2.9 เกียร์รุ่น EATON FSO-8209 BBE
4.2.10 เกียร์รุ่น M130S2 X 5
4.3 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เฟืองท้าย					
4.3.1 เฟืองท้ายรุ่น D1H
4.3.2 เฟืองท้ายรุ่น D3H
4.3.3 เฟืองท้ายรุ่น D033H
4.3.4 เฟืองท้ายรุ่น D10H
4.3.5 เฟืองท้ายรุ่น D10HT
4.3.6 เฟืองท้ายรุ่น D12H

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่าง	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
4.3.7 เฟืองท้ายรุ่น D12HT
4.4 การซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบเบรก					
4.4.1 แบบใช้น้ำมัน
4.4.2 แบบใช้ลมคั้นน้ำมัน
4.4.3 แบบใช้ลม
4.5 การซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบรองรับน้ำหนัก					
4.5.1 แบบแหวนแผ่น
4.6 การซ่อมหมัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบบังคับเลี้ยว
5. ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง					
5.1 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของเครื่องยนต์					
5.1.1 ชิ้นส่วนของเครื่องยนต์
5.1.2 ระบบหล่อลื่นของเครื่องยนต์
5.1.3 ระบบระบายความร้อนของเครื่องยนต์
5.1.4 ระบบน้ำมันเชื้อเพลิงของเครื่องยนต์
5.1.5 ระบบประจุไอดีและระบายไอเสีย
5.1.6 ระบบไฟฟ้าเครื่องยนต์
5.2 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบส่งกำลัง
5.3 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบเบรก
5.4 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบรองรับน้ำหนัก
5.5 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบไฟฟ้าตัวถัง
5.6 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบบังคับเลี้ยว

2. ด้านทักษะ

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่าง	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
1. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ					
1.1 รถบรรทุกมิติซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FB
1.2 รถบรรทุกมิติซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FE
1.3 รถบรรทุกมิติซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FK
1.4 รถบรรทุกมิติซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FM
1.5 รถบรรทุกมิติซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FN
1.6 รถบรรทุกมิติซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FV
2. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ					
2.1 รถบรรทุกมิติซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FB
2.2 รถบรรทุกมิติซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FE
2.3 รถบรรทุกมิติซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FK
2.4 รถบรรทุกมิติซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FM
2.5 รถบรรทุกมิติซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FN
2.6 รถบรรทุกมิติซูบิชิ ฟูโซ่รุ่น FV
3. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ					
3.1 การตรวจเช็คและซ่อมเครื่องยนต์
3.2 การตรวจเช็คและซ่อมคลัทช์
3.3 การตรวจเช็คและซ่อมเกียร์
3.4 การตรวจเช็คและซ่อมเพลาท้าย
3.5 การตรวจเช็คและซ่อมเฟืองท้าย
3.6 การตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าเครื่องยนต์
3.7 การตรวจเช็คและซ่อมไฟฟ้าตัวถัง
4. ปฏิบัติเกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์)					
4.1 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เครื่องยนต์					
4.1.1 เครื่องยนต์รุ่น 4M40
4.1.2 เครื่องยนต์รุ่น 4D3
4.1.3 เครื่องยนต์รุ่น 4M42
4.1.4 เครื่องยนต์รุ่น 4M5

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่าง	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
4.1.5 เครื่องยนต์รุ่น 6D1
4.1.6 เครื่องยนต์รุ่น 6M6
4.1.7 เครื่องยนต์รุ่น 6M7
4.2 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เกียร์					
4.2.1 เกียร์รุ่น M015S5
4.2.2 เกียร์รุ่น M025S5
4.2.3 เกียร์รุ่น M035S5
4.2.4 เกียร์รุ่น M036S5
4.2.5 เกียร์รุ่น M036S6
4.2.6 เกียร์รุ่น M6S6
4.2.7 เกียร์รุ่น M8S6
4.2.8 เกียร์รุ่น M8S5 X 2
4.2.9 เกียร์รุ่น EATON FSO-8209 BBE
4.2.10 เกียร์รุ่น M130S2 X 5
4.3 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) เฟืองท้าย					
4.3.1 เฟืองท้ายรุ่น D1H
4.3.2 เฟืองท้ายรุ่น D3H
4.3.3 เฟืองท้ายรุ่น D033H
4.3.4 เฟืองท้ายรุ่น D10H
4.3.5 เฟืองท้ายรุ่น D10HT
4.3.6 เฟืองท้ายรุ่น D12H
4.3.7 เฟืองท้ายรุ่น D12HT
4.4 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบเบรก					
4.4.1 แบบใช้น้ำมัน
4.4.2 แบบใช้ลมคั้นน้ำมัน
4.4.3 แบบใช้ลม
4.5 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบรองรับน้ำหนัก					
4.5.1 แบบแหวนแผ่น
4.6 การซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์) ระบบบังคับทิศทาง

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่าง	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
5. ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง					
5.1 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของเครื่องยนต์					
5.1.1 ชิ้นส่วนของเครื่องยนต์
5.1.2 ระบบหล่อลื่นของเครื่องยนต์
5.1.3 ระบบระบายความร้อนของเครื่องยนต์
5.1.4 ระบบน้ำมันเชื้อเพลิงของเครื่องยนต์
5.1.5 ระบบประจุไอดีและระบายไอเสีย
5.1.6 ระบบไฟฟ้าเครื่องยนต์
5.2 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบส่งกำลัง
5.3 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบเบรก
5.4 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบรองรับน้ำหนัก
5.5 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบไฟฟ้าตัวถัง
5.6 การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบบังคับเลี้ยว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะอื่นๆ ด้านความรู้ และทักษะ

ด้านความรู้ (โปรดระบุ)

1. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ

.....

.....

2. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ

.....

.....

3. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ

.....

.....

4. ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์)

.....

.....

5. ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง

.....

.....

ด้านทักษะ (โปรดระบุ)

1. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและบำรุงรักษาตามระยะ

.....

.....

2. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คก่อนส่งมอบรถ

.....

.....

3. ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจเช็คและซ่อมรถ

.....

.....

4. ปฏิบัติเกี่ยวกับการซ่อมหนัก (โอเวอร์ฮอลล์)

.....

.....

5. ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
หนังสือราชการ



ที่ ศช 0524.04 / 4988

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

14 ธันวาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นกรรมการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท

เรียน ผศ.ดร.อรสา โกศลนันทกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำสั่งแต่งตั้งกรรมการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ

ตามคำสั่ง คณะกรรมการอุดมศึกษา ที่ 371/2549 แต่งตั้งท่านเป็นกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา ชื่อ นายสุชาติ หวังมี ซึ่งจะทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรบุษิณี ฟู้โซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด”

ประธานคณะกรรมการเห็นสมควรให้มีการประชุมคณะกรรมการในวันที่ 15 ธันวาคม 2549 เวลา 16.00 น. ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะกรรมการอุดมศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญเข้าร่วมประชุมตามวัน เวลา ดังกล่าวด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ รวีวรรณ ชินะตระกูล)

คณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 0-2326-4325



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นายสุชาติ หวังมี รหัสประจำตัว 48063204 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟุโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด (Training Needs of Dealer's Mechanics in Mitsubishi Fuso Truck (Thailand) Company Limited)” โดยมี ผศ.ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2549

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้น ภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ ๑ มกราคม พ.ศ. 2550

(รศ.ดร.อิทธิพล แจ่มชัด)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0524.04/ **0181**

คณะกรรมการผู้ดุษฎีบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

18 มกราคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.อรสา โภศลานันท์กุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายสุชาติ หวังมี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิจิฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการผู้ดุษฎีบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามตามที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายสุชาติ หวังมี มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 0181

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

/๕ มกราคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน น.ต.ดร.พงศ์เทพ จิระโร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายสุชาติ หวังมี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายสุชาติ หวังมี มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 0181

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๑๕ มกราคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.คมสร วงษ์รักษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายสุชาติ หวังมี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรบุษิฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายสุชาติ หวังมี มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 0181

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๕ มกราคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นายมนุชธรรม ตรงจิตปัญญา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายสุชาติ หวังมี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรชุบิชิ ฟุโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายสุชาติ หวังมี มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 0181

คณะกรรมการผู้คณาการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

18 มกราคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นายวุฒิวัฒน์ บุญญะธนนันต์ชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายสุชาติ หวังมี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรบุษิฟูโซ่ ทรค (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการผู้คณาการ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามตามที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายสุชาติ หวังมี มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

.....

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหามบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นายสุชาติ หวังมี รหัสประจำตัว 48063204 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ ฟิวโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด (Training Needs of Dealer’s Mechanics in Mitsubishi Fuso Truck (Thailand) Company Limited)” โดยมี ผศ.ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2549

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้น ภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ ๕ มกราคม พ.ศ. 2550

(รศ.ดร.อิทธิพล แจ่มชัด)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0524.04/ 0181

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๕ มกราคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นายมนุชธรรม ตรงจิตติปัญญา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายสุชาติ หวังมี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามตามที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายสุชาติ หวังมี มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 0229

คณะกรรมการผู้ดุษฎีบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๒ มกราคม ๒๕๕๐

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายบริการหลังการจำหน่าย บริษัท มิตรบุษิณี ฟู้โซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
2. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายสุชาติ หวังมี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรบุษิณี ฟู้โซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม ๒๕๔๙ คณะกรรมการผู้ดุษฎีบัณฑิต จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายสุชาติ หวังมี ทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานช่างของผู้จำหน่ายเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายสุชาติ หวังมี
วันเดือนปีเกิด	5 ตุลาคม 2511
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพฯ
ที่อยู่ปัจจุบัน	21 ซ. กรุงเทพกรีฑา 15 แยก 4 แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
ประวัติการทำงาน	2535 บริษัท เอ็มเอ็มซี สิทธิผล จำกัด 2546 บริษัท ซีเมนส์ จำกัด 2547 บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด 2549 บริษัท มิตซูบิชิ ฟิวเจอร์ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด
ตำแหน่ง	Supervisor
ประวัติการศึกษา	2529 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนเทคโนโลยีสยาม 2531 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยช่างกลปทุมวัน 2538 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพครูเทคนิคชั้นสูง วิทยาลัยช่างกลปทุมวัน 2550 สำเร็จการศึกษา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง